

「高風險家庭服務策略與處遇模式之研究」
成果報告

委託單位：內政部兒童局

執行單位：台灣社會政策學會

研究主持人：宋麗玉 教授

共同主持人：施教裕 副教授

研究助理：王孟愉、林冠馨

中華民國九十五年十二月二十五日

目 錄

第一章	緣起	1
第二章	文獻探討	3
第一節	高風險家庭的特徵和解讀	3
第二節	家庭維繫處遇的定義、目標、和議題	5
第三節	高風險家庭處遇模式與系統評量	8
第三章	研究方法	19
第一節	研究設計	19
第二節	資料蒐集對象	19
第三節	資料蒐集方法	20
第四節	資料分析	21
第五節	研究倫理	21
第六節	計畫進度	21
第四章	研究結果	
第一節	各機構之處遇模式	22
壹	屏東縣兒童少年關懷協會—生態觀點+優勢觀點	22
貳	高雄兒福聯盟—生態觀點+優勢觀點+增強權能觀點	53
參	台南縣家扶—生態觀點+問題解決學派	85
肆	嘉義市家庭關懷協會—生態觀點+問題解決學派	107
伍	彰化縣生命線—生態觀點為軸、認知行為理論為輔	129
陸	台中兒童福利聯盟—優勢觀點+焦點解決+系統觀點(資源連結)	146
柒	台中市家扶—生態+增權觀點	176
捌	世界展望會台中市辦事處—系統觀點/問題解決	198
玖	台中縣家扶—危機處理	215
拾	苗栗兒童福利聯盟—優勢觀點	234
拾壹	桃園縣生命線—趨近「問題解決學派」	259
拾貳	台北縣雙和社福中心—增權觀點	276
拾參	小結	293
第二節	跨單位之模式要素內涵統整	300

目 錄(續)

第五章	討論與建議	416
第一節	討論-----	416
第二節	建議-----	424
參考文獻	-----	430

圖表目錄

表 2.1	增強權能實務的相關態度、信念和行爲-----	18
表 3.1	受訪單位／人員一覽表-----	20
表 4.1.1	受訪單位之處遇模式命名與特色-----	293
表 4.2.1	各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表-----	409

附錄

附錄一	高風險家庭處遇內涵訪談大綱-----	432
附錄二	模式資料質化 coding 大綱-----	433

「高風險家庭服務策略與處遇模式之研究」

第一章 緣起

個人及其家庭成員在社會生活適應中，難免有諸如有身心疾病或障礙、死亡、入獄、婚姻失調、酗酒、藥物濫用、貧困、與失業等風險事件發生。這樣的生活風險事件，就國家社會的層次而言，在當代社會政治經濟文化等均快速變遷的趨勢與情境之下，數量與頻率亦均可能急遽增加；就社區的層次而言，社區流動快速增加和社區團結與凝聚的力量減弱，作為緩衝或支持此等個人生活事件的網絡益顯單薄脆弱；就家庭的層次而言，家庭的結構與功能也隨著家庭的型態與樣貌的轉化而逐漸改變，如家戶人口減少和結構趨向核心化和多元化，以及家庭互助與支持功能減少和家庭的非正式社會資源網絡薄弱。總而言之，此等風險使個人及家庭在應付日常生活的需求上，增加許多困難和問題，且深感無力單獨負荷與維繫。

在福利國家的鉅視層次上，此等生活風險事件如果被認定是社會風險，並以社會責任正視之，則國家與政府可以在整體的和全面的社會安全體系與制度之下，建立更為週延和落實的保護傘，以社會保險、社會救助、就業安全、和福利服務的相關服務與協助，加以充分因應或防範。譬如國內的醫療服務在制度與結構上，已經相當社會化和普及化，成為政府的給付責任和全民的保障權益；可惜的是，相對的福利服務並未受到同等的重視，且似乎是遙遠落後，只停留於殘補式的和選擇性的聊表與象徵，從目前福利服務體系及服務輸送網絡遲遲未能建立，以及福利服務方案經費的拮据和社會工作專業人力的短缺，即可見一斑。

因此，論及高風險家庭的服務策略與處遇模式，在建立健全的鉅視層次之社會安全制度與架構，以及完整的居間層次之區域性福利服務體系和服務輸送網絡，則有待另從制度規劃與福利管理的觀點和範疇，分別加以探討，且待長年政策推動和行政經營管理，始能有所建立。本計畫書所謂高風險家庭服務策略與模式之探討，只侷限在微視層次的視角和介入，即僅著眼於各別社會福利組織團體受委託執行此一處遇方案計畫的格局和內涵，偏重在協助家庭成員如何有效運用有限的正式和非正式社會網絡資源，藉以增進家庭維繫，和減少個人的風險損害以及促進個人的成長、健康與福祉。

當然，以目前的政府與社會大眾看來，彼等生活風險事件之所以特別引人注目和關心，乃是倘若遭遇此等生活風險事件者是負擔家庭生計的父母或家長，則可能危及家庭中未成年青少年及兒童的生命安全與生活福祉，故政府基於維護青少年及兒童的生命與生活權益之立場，不得不適度介入和給予必要的協助與服務。

目前國內彼等生活風險事件所發生的危機狀況為何？和對個人自我功能及家庭功能的影響又如何？如何才稱得上是高風險家庭？以及高風險家庭的主要問題癥結所在為何？有無合宜的問題診斷或開案評估工具？處遇的策略和方法為何？以及需要什麼福利服務的介入與協助？乃至於處遇的目標和結案的指標為何？服務績效評估或結案評估如何？什麼才是有效的處遇模式的內涵要素？凡此種種疑問，事實上均不得而知。故首先在學理上，即需借重國外的所謂高風險家庭處遇的相關理論建構與實務研究經驗，作為研究分析和重新建構國內本土理論架構和實務模式的參考依據。

其次，在實務上，就目前國內相關資料而言，去年兒童局之補助評估計畫提供關於高風險家庭特徵、高風險家庭關懷與處遇服務內涵和數量、開案考量因素與結案時案家狀況等初步資料(宋麗玉、施教裕，2005)，然而對於高風險家庭輔導和處遇的策略原則和方法技巧，則還未能深入探討，一方面在於各單位尚未累積足夠豐富的執行經驗，另一方面則因該評估案的探討主題廣泛，故難以兼顧和探究。因此，在整體處遇模式的內涵與要素上，包括如何針對高風險家庭進行問題評估？如何設定目標？處遇的理論依據為何？服務的策略和方法是什麼？專業關係如何建立？處遇的階段過程是怎樣？社工員的角色是什麼？服務到什麼狀況和結果才能結案？凡此種種，亦均有待從目前國內各地接受委辦高風險家庭處遇計畫方案的單位之實際工作經驗中，以實地訪問與瞭解的途徑，陪伴的夥伴角色，在參與觀察之中，了解國內各地各單位的實務經驗，乃至於諮詢其他國內此一領域的學者專家的意見和建議，以及與國外理論建構模式與實務經驗結果，可以有重重不斷的對話和辯證，使國內和國外、理論與實務、學者與專業人員、與專業人員彼此之間，可以獲得若干共識和理解，作為未來繼續推動和發展高風險家庭處遇方案的起步基石。

當然，由於可以預期高風險家庭的問題和需求類型，畢竟相當錯綜複雜，故在服務策略上自是多元和不同的。因此，在所謂高風險家庭處遇模式的建構上，亦不免需要考量依問題與需求類型的異質性，以及服務策略的多元性，故可以預見的可能需要一個分級處遇的思維架構和取向，始能符合方案的整體需要。不過，建立一個分級處遇模式的工程可能相當浩大，不易在一年的行動研究中加以完成，只能儘量提出一個模式的雛型，以作為未來繼續模式建構的草圖和依據。具體而言，本研究之目的如下：

1. 探討國內高風險家庭特徵與定義，作為建構高風險家庭處遇模式之基礎。
2. 探索並建構國內高風險家庭處遇方案之個案工作評量方式與處遇模式的內涵及技巧，提供國內高風險家庭服務單位應用及參考。
3. 探索符合國內本土實務可行和有效回應高風險家庭問題需求的處遇模式或服務取向。

第二章 文獻探討

第一節 高風險家庭的特徵和解讀

內政部兒童局於九十三年底訂頒「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」(以下簡稱高風險處遇計畫),希冀發現社會中處於一些狀態下而可能危及兒童的家庭,進行及時且及早的關懷輔導,最基本的目標在於預防兒童疏忽或虐待之產生。各相關單位篩選個案乃就「高風險家庭評估表」之項目勾選,包括 1)非志願失業或重複失業者、2)負擔家計者發生重大負面事件、3)婚姻關係紊亂或家庭衝突、4)兒童乏人照顧或有養育疏忽、5)家中成人有精神疾病或酒藥癮並未就醫或未持續就醫者、6)家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者;若第 3、4、5 項中有一項者就應轉介社政單位進行篩選,主要是先剔除已發生疏忽或兒虐事件且已在社會局的服務系統中者。因此高風險處遇計畫乃是著重兒童虐待或是疏忽的初級預防,即使針對家庭提供服務,焦點在於主要照顧者或整體家庭能否提供適切的照顧功能,以及一個滋潤兒童發展的環境。

傳統上,所謂高風險家庭的定義乃是依據家庭的缺點而來的,譬如家庭有多重問題、抵制或拒絕服務、缺乏改善動機、敵視、瘋狂、無藥可救、不可能改變、無望等等。可以說,高風險已經成為社會大眾、社會服務機構和工作人員對彼等家庭的一種隨意黏貼的標籤了。如此不經意的標籤,事實上可能無形影響工作人員對彼等家庭的負面認知和負面工作態度,經過負面認知與工作經驗的惡性循環結果,更加深對彼等家庭的無力和厭倦。因此,所謂高風險也許只是家庭有多種需要的另一個代名詞,和彼等家庭有多重的需要才是真相,也才是工作人員所要真正真誠對待的。彼等家庭陷入於無法自己滿足的多重需要中,這固然可以被視為是問題或缺點,不過,此等家庭仍然可能具有某些優點和特質,可以間接或被轉化來協助家庭有能力滿足其家庭成員的需要。優點和缺點不是二選一的是非題,或無法共存或難以兩立的存在詭局,事實上優點和缺點二者是可以並存和共有的,正如每一個家庭或每一個人都有其優點與缺點一般。此外,優點不是本質上有無的是非題,而是一個在內涵及程度上有不同色彩或能量的光譜之差別的選擇題。亦因此,對此等所謂風險家庭的特徵之認識與瞭解,仍有待從優點的視角,加以審慎探索。

第一,高風險家庭仍具有韌性和復原力,在所謂高風險中的衝撞和壓力中,此等家庭依然在過日子和承擔此等風險。第二,高風險家庭的父母和子女都希望家庭可以維繫和家人可以團聚,這一股家庭凝聚力不容忽視,其中可能意含父母對子女的愛心和關注,以及家庭成員彼此之間的關懷和團結。第三,高風險家庭可能願意改善其生活景況,但卻對任何現狀的改變產生敵意或遲疑,這種既愛又害怕的愛恨糾葛之矛盾情結,工作人員必須可以同理和體諒,並善加利導。第四,高風險家庭本身仍可能具有各種資源,不管是有形的或無形的,均值得工作人員

去細心察覺和發現。第五，高風險家庭本身對自己的需要最清楚，同時也可能最瞭解如何滿足自己的需要。對此，工作人員必須尊重每一個家庭的生活歷史和獨特的生活經驗，否則，過度的干預或介入，且不是案家所認同的和附和的，畢竟終歸失敗。

總之，高風險家庭給人的印象，就是家庭系統混亂，或缺乏組織，或沒有穩定的或一致的架構；不過，從另一個角度而言，也許其亂中不失有序，屬於低度或彈性的組織與架構。當然，在高風險家庭中生活的成員都不免有一種感覺，即隨時都可能發生什麼事情，這種焦慮可能是負面和破壞性的，甚至使家庭成員對現實產生扭曲。加上兒童對上述這種焦慮的認知和感覺往往又被忽視或拒絕，更可能使兒童不再信任其他家庭成員，或導致本身感覺麻木不仁。

高風險家庭在日常生活中，亦面對諸多外在環境上的壓力，如犯罪、暴力、毒品、住宅不良、交通不便、教育或就業機會缺乏等。許多高風險家庭的收入亦偏低，瀕臨貧窮的邊緣。每當高風險家庭面臨另一個額外的風險因素時，其家庭所承擔的壓力自然亦相對的增加。高風險家庭面對內在家庭和外在社會環境的雙重問題與壓力，工作人員對此亦產生一個抉擇困境，即覺得無法改善其外在環境，故採取漠視或置之不理的態度。不過，一旦工作人員只著重於案家心理動力和人際關係的改善時，則事實上對案家可能產生的實際改變或幫助並不多。可惜的是，事實上，很少社會服務機構願意採取家庭與社區並重的雙重草根或鄰里工作模式。

高風險家庭不只意味目前家庭中有多重需要，甚至是不同世代家庭中久已存在的多重需要，和家庭的世世代代都需要外在的介入和協助，沒完沒了，除非政府和社會大眾認真正視和面對彼等家庭的多重需要，否則其需要即將世代傳遞。因此，彼等高風險家庭與社會福利機構之間，及與工作人員之間，長期即已存在相當緊張的不信任關係，彼等案家可能被視為惡名昭彰，和工作人員則被視為「無法提供協助的助人專業」。因此，即使案家長期在不同方案中進進出出，接受各種不同方案的服務和協助，不過，所謂「回籠」的定義和意含仍須予以澄清。回籠未必見得就是方案失敗或服務失敗，蓋案家確實有多重的需要，需要多重方案的協助，和案家長期而言有其不同家庭發展階段的需要，故案家不斷回籠與各種社會服務機構打交道，並不意味案家的全然依賴或某一方案的絕對失敗。

雖然家庭維繫或家庭支持方案，顯然須要從較為完整和寬廣的視角來看待家庭和社區的需要，但是，諷刺的是，幾乎兒童福利或家庭服務有關的方案都淪落或併入兒童保護服務模式之中，兒童保護儼然是公私兒童福利機構的主流服務。

第二節 家庭維繫處遇的定義、目標、和議題

所謂以家庭為導向或基礎(family-based)、以家庭為中心(family-centered)、以家庭為焦點(family-focused)的服務方案，均與家庭維繫與支持(family preservation and support)有關。當然，家庭維繫不只是一個方案名稱，也不只是一個服務項目，而是一個哲學理念，一個服務價值，一個服務取向，一個服務思維，一個服務策略，和一個服務模式。

當然，家庭維繫的哲學理念，易遭受大眾誤解其方案目標必須達成「家庭完整無缺(family intact)」，否則倘若對兒童採取家庭外安置措施，即屬失敗案例。事實上，不計一切成本或代價的將兒童保留在原來家庭中，不只是做不到的，同時也未必是對兒童最佳利益的考量，甚至也不是在家庭成員與兒童彼此之間各別最大利益的折衷考量。其實可以明確的說，有些兒童的狀況就是不得不做家庭外安置。短期的家庭外安置，使兒童及其家庭成員均可以獲得喘息或重建的機會，對家庭維繫的長期目標而言，可能反而是有利的。因此，過去社會各界過度執著於以兒童必須保留在原來家庭的方案成效之唯一評估指標，顯然並不是很適當的。因此，一般而言，家庭維繫有兩個雙重目標，即保護兒童和增強其他家庭成員。亦因此，家庭維繫的宗旨不在於是否對兒童進行安置，而是可以使整個家庭增強權能(empowering)。

家庭維繫方案的主要目標，乃確實保障兒童安全。一旦兒童有遭遇嚴重疏忽虐待或性侵害時，家庭外安置被視為是不可避免的過渡或權宜措施。即使如此，一方面保護兒童和一方面保持家庭成員，雙管齊下，仍是必要的。因為畢竟兒童返家與家庭重聚仍是最終的理想目標。此外，即使在安置中的兒童安全仍需賦予高度的警覺和注意，依據美國國立兒童虐待中心一九八四年資料顯示，其中百分之三仍遭遇虐待的情事。值得一提的是，一旦採取家庭外安置措施，即將兒童安全責任完全加諸於工作人員身上，並不是明智之舉，事實上也是完全做不到的，可以說是不可承擔的重荷，畢竟每一位工作人員的個案數量都很多。因此，兒童安全的責任必須由工作人員和家庭成員一齊來協調和學習共同分擔。如果兒童返家是可以預期的最後理想目標，家庭成員即有責任和能力來學習共同承擔此一兒童未來長期安全的任務。亦因此，減少工作人員的個案負荷量是有必要的。如此才可能期待工作人員對案家多進行家庭訪視，以增加家庭成員照顧兒童的功能，和減低兒童遭受家庭照顧不足的風險或危機。準此而言，所謂家庭維繫，即旨在於消極的防範家庭照顧功能不足的風險和危機，和積極的增進家庭成員的照顧功能與角色。

由於多數兒童對原來家庭以及家庭成員的強烈情感依附，加上家庭外安置或機構安置的不當管教情形又時有所聞，或公權力的強制介入兒童安置又容易給予此等家庭貼上恥辱的標籤，故家庭維繫才被視為是較為符合人性需求和同時也是成本較小的另一替代抉擇。不過，正因家庭維繫並非指放棄兒童，或聽任其在原

來家庭的風險環境中而置之不理，故所謂到宅的或服務到家的家庭訪視、工作對象不限兒童且包括家庭成員、回應整個家庭需要的各種協助與服務、連結家庭與社區的增強調適、和資源網絡的建立等等，以家庭為基礎、為導向、為中心、為焦點的綜合型服務方案暨內涵，則是不可或缺的。

家庭訪視是自睦鄰公社運動以來，一直被強調和重視的工作方法與服務取向。蓋唯有從實地家庭訪視，才能對家庭的居家及社區環境有較為全盤深入和真實動態的體驗與瞭解。當然，並非像刑事偵查一般，僅強調犯罪證據或問題標籤的查獲，重要的是瞭解社區及家庭有那些正式或非正式網絡中的社會資源，如有那些善心親友鄰居經常和家庭互動以及可能提供那些支持與協助，和家庭成員對此等資源的運用與連結是否得宜？乃至於家庭成員彼此之間的人際互動、情感依附、溝通方式、和因應問題與危機的方式如何？其中有那些優點和特質是可以借力使力的？成員彼此之間對個人本身、想法、感覺、才藝才能、各種作品的接納、重視、分享、共識又如何？凡此種種，都不是坐在辦公室等候案主上門，有時案主從鄉下進城交通不便，致無法準時赴約或甚至爽約，或左拉右扯幾個孩子在陌生的辦公室中吵鬧不止的光景，便被工作人員解讀為缺乏自律或管教無能。案家成員特質、個性、風格、傳統和價值，如何被工作人員來虛心探索和謙卑學習，除非工作人員可以置身於其家庭與社區的實地生活世界當中，否則即對彼等家庭的生活事件及背後的生活脈絡所揭示的現象與意義，無法體驗和無從瞭解，重要關鍵的是，亦無以介入和改變。在心理協談室中所教導案主的概念和技巧，如何轉換和落實於其日常生活的衣食住行育樂之中，除非透過家庭訪視在案家實際生活動態中，予以伺機提示和臨場教練，否則亦難以真正落實各種心理治療的目標和重點。

在家庭維繫與支持的推動上，乃面對下列幾個議題：

- 一、由於家庭維繫或支持的方案很多，從預防到維繫到治療，包括家庭訪視、父母親職教育、隨到隨辦服務中心、兒童托育等等，每一個方案的工作人員都各有自己的一套專業名詞和語言，不過，在方案之間卻無法有共識或交集。
- 二、每一方案有各自的隸屬單位和服務體系，必須以社區、學校、醫院、和企業等為其工作對象，不過，由於大部份方案都與兒童福利有關，故不免在執行上受政府部門和民間部門的雙重監督與影響，致無法自由伸展身手。
- 三、家庭維繫或支持方案，顧名思義，必須是在基層運作的草根典型，是消費者導向的，以社區為中心的，和志願的，不過，在執行上卻因必須配合政府部門科層體制的要求，往往流於公權力和強制性的運作，此與家庭支持必須是立基於個人意願和動機的志願性服務哲學理念，不復相符。

四、家庭支持方案的經費大多來自民間，不過，家庭維繫方案的經費則大多來自政府部門，故由於方案隸屬單位不同，作業風格與取向不同，故在兩種方案之間的結合並不容易。

五、一般而言，在服務期間上，家庭支持方案通常須持續進行至少兩年，不過，家庭維繫方案則採取短期的和密集的服務取向，並傾向於僅介入家庭危機處理而已，如此與原來所謂家庭維繫的哲學理念和期待似乎並不相符。

六、家庭維繫方案在執行上已形成諸多專家所擬訂的作業規範與標準，並以專業工作人員的親自執行為主，不過，家庭支持方案則仍保留草根和非正式網絡的運作取向，有如營造大家庭和社區的氛圍一般(參閱 Kaplan and Girard, 1994)。

因此，如何使家庭維繫與家庭支持兩個服務系統可以密切結合，則有賴於服務提供單位在組織文化和運作風格上進行更新和突破，特別是如何落實提供以鄰里為基地的服務模式與內涵。如紐約市布魯克林區日落公園的家庭生活服務中心於一九七八年即成功結合家庭支持與家庭維繫兩種方案，並以鄰里為經營的基地，提供密集的、多元的和家庭為導向的服務。此一中心廣泛接收鄰里、學校、法庭、案主親友及社會服務機構所轉介的個案。此一方案不再以各種方案或服務項目的名稱來對案主加以分類或貼上標籤，亦不對案主問題加以主動分類，而是採取普遍回應案家個人及家庭成員的各種生活需要。中心的服務理念乃採取發展的觀點，認為所謂治療或補救的服務取向終究是不可能成功的，唯有案家可以發展在生活環境中調適的能力，以及足以改善其家庭及個人生活品質，才算是方案或服務成功的正確指標。此一中心方案內涵包括諸如個人、團體及家庭諮詢，家庭生活教育、危機處遇、倡導服務、醫療門診、寄養祖父母方案、暑期育樂營、嬰兒托育服務、育嬰指導、大哥大姐方案、文康休閒設施及服務、學校為父母及及兒童所提供的各種服務、就業服務等等。此一方案的精神和取向有點類似早期的睦鄰公社運動的做法，不願意對案家給予標籤化的對待，而儘量營造開放、溫馨、友善、和接納的服務環境和系統(參閱 Kaplan and Girard, 1994)。

上述方案除在橫切面的擴充可以綜合多元，如對象涵蓋全部家庭成員、身心社會靈休閒育樂的全人需要、以及家庭與社區的鄰里全面資源網絡的重建，甚至在縱貫面上，使服務的連續性光譜可以全程貫串，家庭支持方案的精神和做法，乃不斷的提供後續的追蹤服務，譬如有的個案可以從出生之前和出生之後，即不斷可以獲得各種預防性、輔導性、支持性、復健性、和治療性的服務，完全依案主及案家的實際需要，而隨時量身打造，案主及案家在其全部生活和生命的過程中，可以隨時因其生活適應中所發生的需要，向中心取得各種服務和協助。事實上，此一哲學理念和做法，也是美國兒童局所鼓勵倡導的，同時也是前述愛荷華州愛荷華大學國立家庭導向服務資源中心所努力發展的一套服務模式。

儘管如此，家庭維繫與支持(family preservation and support)的方案很多，針對高風險家庭維繫與支持所提供的方案亦很多，不過，卻很難只針對高風險家庭的介入，歸納一個核心的處遇模式，以及對此一領域的服務目標、原則策略、工作方法、及成效等，有較為完整和精確的瞭解。不過，可以確定的是，如果預期家庭維繫或家庭支持的理念和目標可以落實和達成，則顯然必須所有服務機構、寄養家庭和工作人員均相信家庭重整或兒童返家，是服務的終究目標，否則所有相關的服務和協助均將愈走愈紛歧，和零落分散，對家庭維繫的理念和實質均毫無助益。值得一提的是，所謂回歸服務主流，往往乃是各個社會服務或心理諮商機構，將各種家庭維繫或家庭支持方案或服務項目，併吞或收編到其原有的服務領域、服務取向、或服務內涵當中，名為家庭維繫，實則蕩然無存了。

第三節 高風險家庭處遇模式與系統評量

一、家庭增強權能處遇的理論基礎

Dembo and Schmeidler(2002)針對非行少年及其家庭所規劃設計的外展服務方案，稱為少年支持方案(Youth Support Project)，此一方案的運作模式乃稱為家庭增強權能處遇(Family Empowerment Intervention)。至於此一運作模式的理論基礎，則簡略整理如下：

系統觀點(systemic approach)，認為家庭成員彼此之間的互動和互依互賴所形成的各種單位系統，其實乃連結在一個更大的系統和體系之中。他們的想法、信仰、和行爲，可以被理解為成員之間彼此互動的各種單位系統，在其中互相影響、引發反應和回應刺激。彼等互動的行爲類型，被視為是可以預測的、反覆循環的、和自我維繫的(self-sustaining)，它們乃是維持家庭運作方式的一些固定和重覆的行動。系統觀點不認為家庭成員個人是有問題的，而認為問題必須由社會場域中所衍生，或在社會場地當中所發生來者，加以瞭解和認識。它希望顯示在家庭中所存在各種現象的一個更大的圖像。以社會單位為焦點，故必須重視家庭當中的互動型式，而不在於個人；藉此希望不要過度怪罪個人，或妄找代罪羔羊，或歸因單一的問題成因。因此，系統觀點也提出不同的關注焦點：譬如家庭成員彼此之間，究竟存在什麼影響力，可以影響成員的行爲、日常會話、非語言表達或交換互動？家庭成員彼此之間如何規範親密或保持距離？如何處理憤怒、意見不合、和衝突？如何建立規矩和保持角色扮演？家庭如何被外在社會力量(如學校、社會福利機構、司法部門、新聞媒體等)所影響？家庭有何傳統軼事、儀式、神話等足以影響目前家庭成員的互動型態？凡此種種關注焦點，可以有助於建構家庭日常生活世界的複雜和深邃的脈絡及背景。

結構觀點(structural approach)強調藉由家庭組織和互動過程來瞭解家庭。家庭失能即被視為是家庭在家庭組織和互動過程領域中遭遇困難或問題。結構觀點重視下列幾個概念：第一是層級，意指家庭組織中存在權力的運作，如誰做決定？誰做家事？誰被宵禁或限制行動？誰可以被允許到朋友家中過夜？家庭中的規矩是如何被制定的？家庭中各種限制是如何被訂定的？和又如何被管理和維繫的？在一般功能正常家庭中，成年照顧者被認為是掌權的人，和可以在適當機制之下運用權力。至於遭遇麻煩的家庭中，則其權力運作的組織架構，往往是不一致的、混亂的、和不可預測的。甚至，有時候孩子所運作的權力是超過一般所允許的，或不適當的。譬如一個十歲不到的孩子就被授權來管教其他更小的孩子。第二是次系統，指家庭中所存在的較小單位的系統，如父母次系統、子女次系統等，此等次系統各有其獨自的角色和功能。

第三是界限(boundaries)，指在家庭成員之間、次系統之間、和更大的社區系統之間，存在無形的界線。此等系統之間的界限或界線，乃意指規範系統內成員之角色的規則和期待。譬如父母欲進入子女的房間之前，必須先敲門示意，或徵求同意後始得進入，以示尊重子女個人隱私；或成員於約定時間晚到三十分鐘以上者，即須以電話告知對方，以免擔心；或至少在一天以前即須向父母提出請求，如果子女想在朋友家裡過夜等等。界限乃反應家庭中各次系統的健康狀態和本質。如果界限過於嚴謹，則次系統之間可能完全無法彼此跨越或滲透。或如果次系統之間的界限過於模糊，則彼此之間即無清楚的界限可以有所遵循，而容易誤踩別人的界線。健康的界限可以使次系統彼此保持自我差異和互相融合二者之間的平衡。健康的界限亦使家庭成員的發展性需求上，較易獲得適當的回應和滿足。健康的界限對家庭功能健全運作的層級而言，亦是相當關鍵的。家庭增強權能處遇模式乃強調父母管教角色的尊重和提醒，以及在子女面前示範良好的管教榜樣。

第四是聯盟(alignments)，乃指家庭成員彼此團結在一起或相互對抗的各種結合方式。譬如父親對女兒觸犯曠課或半夜不歸的家規時，即會傾向於討好女兒或，與女兒結合，並與母親和兒子對抗，為女兒找脫罪的藉口，或予以縱容。工作人員對此即可指導父親其實應與母親結合，共同勸導女兒不再觸犯此等家規，才是較有建設性的聯盟。第五是三角關係(triangulation)，乃指對家庭其他成員產生破壞性影響的聯盟，如上述父親和女兒的聯盟，就會對家庭組織架構和次系統之間的界限，產生斷裂或崩塌的影響。此一典型的三角關係，即是父親結合女兒共同抵制母親的例子。

代間觀點(trans-generational approach)，乃指家庭組成包括三代以上以上的親代關係。這樣的家庭型態容易受到過去家庭歷史傳統或成規的影響。為瞭解此類家庭的實際運作狀況，有待首先認識其家庭親代之間的發展脈絡。譬如過去上一代是否即已經遭遇那些重大事件，如酗酒、吸毒、犯罪、長期疾病、配偶一方

突然死亡等等？此等重大事件對家庭成員的影響又如何？家庭成員對此等事件採取什麼因應方式？如何努力克服的經驗以及對下一代的造成什麼影響？家庭親代之間，可以說是不斷或重覆的他們自己本身過去的經歷。上一代身上發生的事件，可能繼續在下一代身上重覆上演。雖然親代之間所上演的戲碼或行為內涵可能有所不同，但是其中所隱含的議題和主題則是相同的。此等事件的主題可能影響家庭成員在家庭中所表現的行動、期待、假設、和角色扮演。如此反覆出現的行為類型，即成為所謂「家庭回響(family echoes)」。如母親對兒子的態度，一再抱怨兒子就像祖父(她自己的父親)一樣，好吃懶做，一根神經也沒有，糊裡糊塗的過日子。這樣的態度如何影響母親對待兒子的期待和行為？可能是所謂「自我預言的實現 (self-fulfilling prophecy)」？母親與祖父之間原有的親子關係的困難與衝突，可能影響母親的親職角色之扮演？母親原有對祖父的負面關係之感覺可能對兒子的影響又有多少？

對家庭親代歷史脈絡的學習和瞭解，有待繪畫家庭親代圖(genogram)，類似家庭樹(family tree)一般。此一家庭親代圖可以呈現家庭的格式塔(gestalt)，和發現家庭所遭遇的困難與問題，如司法、社區參與、藥物濫用、身體虐待或性侵害等，和家庭優點與成就，如脫離貧窮、就學畢業等，以及歷史事件，如居住遷徙、死亡、長期不在家等，和人口特徵，如出生日期、教育、長期疾病等，乃至於家庭信仰、傳奇、和軼事等等。透過親代圖的瞭解，工作人員可以掌握比較沒有侵犯性的態度和瞭解，藉以和家庭成員建立親善和互信的關係，同時對問題焦點可以由個人轉移到整個家庭系統，如此有助於家庭成員對問題的思考可以擁有對整個家庭全貌的掌握和歷史淵源轉變的認識，包括個人故事和家庭歷史，其中不難找到家庭及成員個人的優點和長處，以及潛藏在家庭內及其社會人際網絡中的各種資源。如此則對目前所遭遇的問題，即可產生不同的切入觀點和思維角度，和採取整體的與宏觀的解決對策。

心理教育觀點(psychoeducational approach)強調技巧學習和行為改變，即希望家庭成員可以成功學得生活管理和人際溝通技巧。在執行策略上廣泛採取認知行為和教育指導的各種方法。如此使案家可以改善溝通、解決衝突、憤怒或情緒管理、和解決問題技巧，以及提昇案家成員在學校和社區中良好發展與調適的技巧。此一模式重視角色扮演、家庭作業練習、和其他實際演練策略，藉以獲得預期的行為改變。

綜合以上四種理論觀點，家庭增強權能處遇模式乃樹立九項目標，此等目標可謂各自獨立卻又彼此相關，期能增強家庭結構與功能：

- (一)維持家庭層級，特別是父母有能力管教子女的互動關係。
- (二)重新建構父母與子女之間的界限。
- (三)鼓勵父母在家庭功能運作上承擔更大的責任。

- (四)藉著執行規矩及其後果，以增強家庭結構。
- (五)增進父母親職技巧。
- (六)藉由父母設定期待、規則、和限制，以提昇兒童或少年行為改善的可能性。
- (七)改善全體家庭成員的溝通技巧，並增進家庭成員之間的生活情趣和歡樂。
- (八)提昇問題解決能力，包括父母及子女。
- (九)當需要時，可連結家庭與其他社區系統如學校、教會、和社區組織等建立密切互動關係，使家庭可以在社區系統中找到立基。

二、處遇模式介紹

Dunst, Trivette, and Deal(2003)指出高風險家庭系統評量與處遇模式，主要乃基於下列四個主要原則：

- (一)細緻的區辨和凸顯家庭的需要、期望、和計畫；
- (二)發現和肯定家庭的優點和能力；
- (三)發現和運用支持和資源的來源，藉以滿足家庭的需要和完成家庭的計畫；
- (四)積極投入互動並富有啟發性的工作人員角色，以協助家庭動員所有資源以滿足家庭成員的需要；

上述四個原則，其實亦反映整個處遇模式的四個重要部份。此一模式的四個重要層面，在執行上，亦有下列諸項重要方針：

- (一)在區辨家庭的想望和計畫時，可以使用任何和無限的評量工具和方式，藉以瞭解什麼才是對家庭最重要的，同時也才是家庭成員肯投入時間和精力去努力追求和達成的；
- (二)所謂發現家庭的優點和能力，乃在於強調和重視彼等家庭原來即可成功履行日常生活事務的特質和能力，以及發現和提昇彼等家庭所具有特別的長處和優點，可用來協助家庭動員相關的資源以滿足需要；
- (三)畫出家庭成員所具有的社會資源網絡，藉以區辨彼等已經存在並被家庭使用的支持和資源，以及可能存在但並不被家庭發掘或使用的支持與資源來源；

(四)工作人員必須可以扮演多種角色和功能，可以增強和激勵家庭能夠運用各種資源以滿足需要。

當然，上述模式的操作，必須是手工打造式或量身訂做的，本身就是一個動態的、流動的、和變化的過程。即使說此一模式中有重要的四個組成部份，不過四者彼此之間，乃是相互依存或不可分離的。譬如說家庭需要與期望、家庭優點與能力、家庭的支持與資源三者原來就是家庭功能的本身存在與運作表現，不可或缺和不可分離的三位一體，以及工作人員與家庭互動之間所介入或呈現的各種角色與功能，無非就是試圖使家庭功能藉著上述三個部份的有效連結和運作，以加強和提昇家庭滿足需求的能力和結果。

因此，工作人員在各種角色扮演上，亦必須掌握下列幾個核心價值：

(一)建立關係乃決定工作人員是否可以增強或激勵家庭可以提昇家庭功能。此一關係乃基於彼此的信任，以及在助人者和受助者之間的夥伴關係可以逐漸形成。

(二)此一模式的遊戲規則，就是有效溝通。唯有透過有效溝通，才可使此一夥伴關係可以在相互信任和尊重的基礎上繼續發展。因此，同理是不可或缺的心理互動基礎，同時積極的傾聽和回映也是人際溝通不可少的技巧。

(三)有效的溝通和夥伴關係之前提，乃是誠實和坦誠相待。用詞固然重要，態度才是關鍵。工作人員對家庭成員的各種疑慮和問題，都必須坦率和詳實予以答覆和澄清。工作人員基於對家庭最佳利益的維護與增進之努力和承諾，直接率真的而不拐彎抹角的應對態度，以及開放誠實的立場，在實務上一再被證實是最有效的溝通方式。

(四)有效的助人關係乃立基於對家庭關注和興趣所在的確實掌握與瞭解，而不在於廣泛蒐集家庭各種層面的瑣碎細密資料，故家庭評量的重點乃在於瞭解家庭的需要、關注焦點、期望、和計畫，亦即家庭評量是焦點導向的，而不是無所不包的。

(五)處遇焦點乃在於問題解決的策略或對策上，而不在於問題成因的追究或溯源，介入的心力和重點乃在於協助家庭做成抉擇和付諸行動，動員可能資源藉以達成目標和滿足需要。

(六)有效的溝通和夥伴關係，乃是可以催促家庭對需要的關注儘速提昇到付諸行動以追求目標的層次，和儘量減少對問題的負面討論或探索所花費的時間和心力。此有待發揮積極傾聽、促進分享、增進瞭解、鼓勵冒險、和採取實際行動的正向作用之循環圈。

(七)對家庭隱私的保密仍是必須的，若有必要與其他同事分享或討論，則須

事先徵求家庭的同意和諒解。如此才行確保有效的夥伴關係之維繫和運作。

此一處遇模式的運作可以用一部腳踏車的比喻來形容。家庭的需要和期望、家庭的資源和支持二者，有如前後兩個車輪，家庭的優點和能力有如連結兩個車輪的齒輪，至於踩動兩個齒輪的踏板，則必須是家庭和由工作人員來共同承擔的夥伴關係或協力角色。最後，腳踏車要向前行進，則有待採取正向前進的踩踏循環圈作用，和持之以恆的心志毅力和體力能源。

三、高風險處遇模式內涵

此篇文章回顧整理的方案資料如 Macleod & Nelson (2000)，即含括服務 12 歲以下兒童之促進家庭福祉或預防兒虐的方案，但是使用不同分類方法，針對方案內涵加以呈現和評論。文章中將方案就干預層次和方案取向兩向度加以分類，干預層次包括：兒童、家庭/父母、社區、和社會；方案取向則分為初級(即積極主動型(proactive))和次級(即反應型(reactive))。

其對各類方案整理和評論摘要如下：

(一)以兒童為焦點：兒童性虐待之教育和處遇方案

1.方案之內涵與成效

(1)初級預防

方案對象往往是普及的針對學齡前和小學生，著重教導兒童何謂性虐待，以及如何自我保護。方案為短期並包括教導和行為示範。有的方案對象為老師或父母，多數方案之服務單元在 5 次以內。文獻呈現出兒童的確由教育方案中學習到相關知識，但是沒有證據支持這些方案可以預防兒童性虐待。很少方案著重在預防女童被性虐；再者，預防曾經是性虐待被害者的男童在青少年成為加害人，已成為另一種重要的預防方案，不過至今對此類方案的成效仍不清楚。

(2)次級預防

服務對象通常為學齡前兒童，處遇內涵在處理兒童的感受，包括罪惡感、責任議題、恐懼、和憤怒；對於坦露事實的反應和界線的議題等。通常以團體方式進行，領導者包括一男一女，創造開放安全的氣氛討論兒虐相關議題。兩個實驗設計的研究發現此類方案對於受虐女童的行為有正向的影響。

2.摘要和評論

此類方案在服務對象方面的缺失為只著重在潛在的受害者，忽略了潛在的加害人之處遇。未來需要聚焦在被性虐男童之處遇，並研究處遇在預防他們成為加

害人之成效。

(二)以家庭和父母為焦點：父母教育訓練方案

1.方案內涵與成效

(1)初級預防

方案目的在增強父母有關兒童發展的知識、改善父母有關父母-兒童關係的態度、和發展親職技巧。多數方案對於父母態度和行為以及家庭福祉有正向影響，但是在預防兒虐方面的成效則尚未被檢驗。

(2)次級預防

此類針對父母的方案對於家庭福祉(親子互動)和兒童行為有正向影響，有研究顯示可降低家外安置比例。

2.摘要與評論

如前所述此類方案對於家庭福祉(親職態度和行為)與降低家外安置有成效，但是否能預防兒虐則仍未可知。作者認為此類方案應朝下列三方面改進：1.提升父母權能感(著重了解父母的想望而非專業人員預設內容)；2.方案應注意家庭中性別角色和權力差異議題，增加父親的親職責任；3.增強方案的文化敏感度。

(三)以家庭和父母為焦點：家內支持(in-home support)方案

1.方案內涵與成效

(1)初級預防

此類方案運用家庭訪視員或是個案管理員提供支持並統整其他服務資源，主要是針對高風險家庭。研究顯示家庭訪視方案可提升家庭福祉和預防兒虐(乃是唯一有此作用的方案)，同時也可預防兒童性虐待。

(2)次級預防

以密集家庭維繫方案為主，有研究呈現這類方案可增進家庭福祉和降低家外安置比例，包括短期效果和干預後一年的延續效果。另外，針對兒童性虐待加害人的家庭處遇方案，包括安排正式的單元由加害人(通常是父親或繼父)向受害人和整個家庭道歉，被害兒童和母親之間的調解也是重要內涵。評估結果顯示對於預防性虐待的再發有成效。

2.摘要與評論

雖然家庭訪視方案有上述成效，但是若方案持續度少於一年或訪視次數少於20次，成效則會打折扣。再者，Febbraro(1994，引自 Nelson, Laurendeau, and Chamberland, 2001)認為家庭訪視是屬於微視方案，應該伴隨鉅視的社區發展和倡導已改變社會政策，提升社會、經濟、和兩性平等，也就是在方案中應含括增強權能的元素。在次級預防方案方面，雖然家庭維繫方案可預防家外安置，但是此類方案在促進家庭福祉和預防兒虐再發生的成效則仍未知。

(四)以社區為焦點：自助/互助和社會支持方案

1.方案內涵與成效

(1)初級預防

此類方案支差異性在於專業人員涉入程度，介於完全同儕支持和部分專業協助之間。主要焦點為提升成員的社會網絡、社會支持和社區整合。其屬於普遍性方案且對於提升家庭福祉有成效。

(2)次級預防

父母匿名團體和互助組織為此類方案一例，研究顯示此類方案有助於提升家庭福祉和降低兒童虐待比例。

2.摘要與評論

多數的支持方案焦點侷限在家庭福祉，較少著重於社區層次的目標，如教育和就業。作者強調方案應由團體成員需求決定內涵而非由專業人員規劃。

(五)以社區為焦點：以社區為基礎的多元方案

1.方案內涵與成效

(1)初級預防

此種方案乃是為彌補前述一些單一焦點方案之不足，內容涵蓋多層面的干預。現有的方案對象皆是普遍性的，如加拿大安大略省蒙特婁市的”123Go!”方案，內容同時涵蓋兒童、父母、家庭、學校、和社區。所有的方案自孩子出生即提供綜合服務：家庭訪視支持、親職教育訓練、和兒童健康服務。評估研究顯示方案在促進家庭福祉和兒童健康有助益。

(2)次級預防

這類方案如 Project 12-Ways，提供父母技巧訓練、壓力管理、社會支持、自我肯定訓練、就業輔導、婚姻諮商等。方案對於預防兒虐的再發和一些家庭福祉

的方案有成效。

2.摘要與評論

多元方案有幾個特色：父母高度參與、及早干預-由孩子出生即開始且持續兩年以上、涵蓋多個生態層級，但是未包括社會層次。許多這類方案乃針對貧窮家庭但是卻未回應家庭的經濟需求。

(六)以社會為焦點：教育、經濟、和立法方案

1.方案內涵與成效

(1)初級預防

公共教育方案如寄給新任父母的月刊，內容包含知識、態度和自我覺察。另一類則著重在高風險家庭的經濟需求，研究顯示對家庭福祉也有助益。

(2)次級預防

相關方案如改變法令以保護被性虐待的兒童，可改變社會對於兒童性虐待之評價。

2.摘要與評論

此類以社會為焦點的方案應伴隨微視面的服務，有些方案還處理教育和就業議題。

四、有效方案之特質(Dunst, Trivette & Deal, 1994)

Dunst & Trivette(1994)提出何種助人行為可能產生負面效果，而能夠產生正面效果的助人行為又有哪些，最後 Dunst, Trivette, Davis, 和 Cornwell (1994)指出助人行為的特質乃是符合增強權能(empowerment)的觀點內涵者，筆者分別整理陳述如下。

(一)產生負面效果的服務

文獻整理顯示下列作為會增加負面效果產生的可能性(p.164)：

- 1.弱化案主的能力感和控制感，產生習得無助感；
- 2.使得案主依賴，工作人員運用專業權威控制了案主的一切；
- 3.在服務的過程中使得案主有劣勢、無能力、和不足的感覺，削若了案主的自尊；
- 4.服務過程中讓案主有欠債的感覺，威脅了案主的自尊；

- 5.未經案主要求即提供服務，增強案主原已存在的負面自我感；
- 6.服務不符合案主需要，若案主拒絕則覺得案主不知感恩；
- 7.工作人員認為案主需要服務，但是案主則不認為有任何需要；
- 8.提供無條件的服務，未能使案主學習新的能力和增強有助於適應的行為。

筆者認為上述的共通缺失在於未能藉由服務促進案主能力感和自尊，以及在過程中未能先激發案主的改變動機；其中第 5 和第 6 點的狀況在高風險家庭中經常出現，部分家庭不認為有改變的需求，工作人員則需先探索案家的關注點，由那裡出發，尋求與工作人員的目標的共同點，進而提供案家想要的協助。

(二)有效的服務

有效的服務模式的原則是：避免將問題歸因於案主，但是強調案主有責任提升自己的能力以解決問題、滿足需求、和實現想望或目標。此模式即為「**使能模式(enablement)**」，作者們認為必須「使能」案主才能「增強權能(empowerment)」。**使能乃是創造機會讓案主獲得或展現能力。提倡能使案主成長的行為，而不是解決問題或是預防負面的結果。強調透過促進社會性、自足、有效的行為，提升和強化個人與家庭的功能。此種協助型態乃基於下列原則(pp.167-168)：**

- 1.正向且主動的；
- 2.主動覺察案主需求而非被動要求；
- 3.落實案主自決，包括由案主決定需求或目標以及是否接受協助；
- 4.提供與案主的文化相容的服務；
- 5.提供符合案主自覺的需求的服務；
- 6.提供的服務和協助不減弱案主的利益，如自尊的維護、能力感和適切感等；
- 7.能夠讓案主展現互惠性，感到可以回饋，如此可使案主覺得自己也有給予的能力；
- 8.運用案主既有的優點創造立即的成功經驗，以提升自尊感；
- 9.促進案主運用週邊的自然網絡，而非用專業服務取而代之；
- 10.傳遞一種合作和夥伴的感受，共同滿足案主需求和解決問題；
- 11.促進案主學習有效的行為，減少需要幫助的程度，使案主成為有能力的人；
- 12.使案主看到焦點不在於問題解決，而是他能決定自己的生活。

(三)有效的助人實務的特質—增強權能

Dunst, Trivette, Davis, 和 Cornwell (1994)認為在實務中需解決一個兩難，即如何解決專業人員慣用的協助模式和增進案主的信念、態度和行為以促進其參與，二者之間落差。他們認為解決之道在於一方面增進案主對於協助型態的了解，另一方面合法化案主在協助過程中的角色。此即增強權能的要素：**了解需求、運用能力、將成就部分歸功於自己(自我效能)**。

表 2.1：增強權能實務的相關態度、信念和行為

協助前的態度和信念	協助行為	協助後的反應和結果
1.對於案主和助人關係正向看待	1.運用積極和反映式的傾聽技巧	1.接受和支持案主的決策
2.強調案主在滿足需求和解決問題上自己的責任	2.幫助案主釐清關注和需求積極反應案主需求	2.減少案主對於工作人員的虧欠感
3.高度期待案主能力增強	3.提供正常化(normative)的服務	3.允許案主和工作人員在服務過程展現互惠性
4.強調建構案主優點	4.提供符合案主認為需要的服務	4.減少接受服務的心理負面效應
5.在助人關係上抱持積極的立場	5.促進案主得到滿足需求、解決問題、和達到想望的能力	5.增強案主滿足需求方面的自我效能感
6.著重在「促進」上面	6.運用夥伴關係作為滿足需求的機制 7.讓案主自己作決定	6.落實案主保密原則，只有再案主同意下才分享其資料。

資料來源：Dunst, Trivette, Davis, 和 Cornwell (1994)

目前所蒐集的大多是北美的高風險家庭處遇模式，至於其他國家的模式內涵則仍有待搜尋與整理。然而，這些模式未必能適合台灣特殊社會結構與社會福利與服務結構狀況，因此仍需與台灣的實務對話辨證，逐步發展適合台灣的高風險家庭輔導與關懷處遇模式和策略。

第三章 研究方法

第一節 研究設計

本研究旨在建構適用於台灣高風險家庭之預防處遇模式，除了進行文獻探討與整理國外既有處遇理論模式與實務研究發現之外，更需要了解國內計畫方案在各地實際執行時所處的實務脈絡，包括案主群的基本人口特徵、家庭結構與型態、風險類別與問題類型、外在社會正式資源與非正式社會網絡、專業人力與能力、社工在整個服務過程中的角色扮演和任務執行、機構內部結構因素(行政與專業督導的資源與支持、服務策略與模式抉擇)等。因此，將採用質化研究方法，探蒐高風險家庭關懷執行單位之實務現況，與文獻之理論對話，試圖協助建構其模式，再與各單位對話確認其模式，並依據文獻和其模式討論該單位可以接受的模式，藉以增加模式與實務運用的契合度。

本研究在執行上分爲下列幾個階段：

- 一、**蒐集實務之模式與文獻對話**—在研究開始的兩個月，研究者一方面整理國外文獻，一方面了解實務現況並與實務工作者對話，爲接受訪談的機構形成初步模式雛型(計畫)，包括評量方法、服務原則、服務策略、服務方法、與結案標準。
- 二、**確認與討論機構初步模式階段**—將各機構模式雛型與實務工作者再次對話，以進一步蒐集及彙整分析其觀點與想法，提出文獻之模式與其對話，討論修改模式之可能性，此階段約需一至兩個月的時間。
- 三、**提出建議之模式階段**—最後本研究將參考文獻，與實務中較具成效之模式，提出建議之模式，此模式未必只採用單一理論，可能是「處遇系統模式」，即以某個理論爲主軸，在融入相關的理論觀點，亦可能是「系統整合模式」，即以不同理論之共通概念或觀點彼此呼應和連結(施教裕，2002)。

第二節 資料蒐集對象

本研究第一與第二階段之資料蒐集對象爲台灣各地區接受委託執行「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」之單位。經由「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」評估之焦點團體討論的接觸，筆者選取可能較具模式雛型的單位共十三個，含括北、中、南區(見表 3.1)。

第三節 資料蒐集方法

本項研究計畫目的在建構高風險家庭關懷輔導處遇之模式，採質化訪談方式進行資料蒐集，以期增加資料之豐富性與完整性。

質化訪談方法旨在了解服務過程的脈絡背景以及相關議題，包括工作人員對於高風險家庭及其問題之定位、服務策略與內涵方法之觀點、與案家實地互動以及服務提供之經驗、服務目標設定及成效達成之觀感、合理個案負荷量之反省、專業能力之期許和加強、督導制度之配合等，藉以對整個服務提供流程和操作情形，有較為完整和詳細的整理及分析。訪談將分為兩個階段，第一個階段乃是探索各單位如何執行高風險家庭之關懷輔導，訪談大綱如附錄一。訪談之前先與機構聯繫並且傳送訪談大綱，讓他們知道訪談的大致內容；同時請社工員選擇一兩個投入最多或是成功的個案作為討論的媒介；過程中徵詢受訪者的同意後錄音，其中台北市社會福利服務中心部分，因錄音失敗而未能納入分析。第二階段則是以研究團體所賦予各機構之模式雛型向機構確認無誤，並提出文獻中的其他模式和成效，再與實務工作者討論其目前實施成效，並思考修改模式之必要性和可能性。屆時將事先提供各單位第一次的訪談逐字稿與模式分析資料，再約時間訪談。

表 3.1：受訪單位／人員一覽表

受訪時間	受訪單位	受訪人員
95/5/19(10:00-12:30)	屏東縣兒童少年關懷協會	霍效強社工員
95/5/24(14:00-16:30)	台中市家扶	劉海平社工員
95/6/6	彰化縣生命線	呂敏昌主任、楊旭茹社工員、 吳金昌社工員
95/6/9(14:00-16:00)	高雄兒童福利聯盟	張開華組長、陳彥君社工員、 陳蕙娜社工員、李怡雅社工員
95/6/28(14:00-16:00)	台中市兒盟	王櫻芬社工員
95/7/4(10:00-12:00)	嘉義市家庭關懷協會	蕭人豪社工員
95/7/5(14:00-16:00)	台南縣家扶基金會	林玉珠社工員
95/7/7(14:00-16:00)	台北市社會福利服務中心	陳瑩蕙社工員、周建設社工員
95/7/11(10-12:00)	桃園縣生命線	謝佳蓉社工員、邱昱儒社工員
95/7/11(14:00-16:00)	台中市世展	卓妙縈社工員
95/7/13(14:00-16:00)	台中縣家扶基金會	林揚崇社工員、羅玉玲督導
95/7/14(15:00-17:00)	台北縣社會局(雙和社福中心)	陳淑珠社工師
95/7/20(14:00-16:00)	苗栗兒盟	郭憶雯社工員

第四節 資料分析

首先，本研究將訪談蒐集的資料轉換成逐字稿，再進行編碼，請助理先編碼一個單位，由研究主持人確認和討論後進行修改，再確認後進行其他單位之編碼。分類方法乃依循 Strauss 與 Corbin (1990)的開放登錄(open coding)——即是將觀察、字句、與段落打散並檢視，經由不斷地比較與問問題，予以命名以發展概念類別，以及類別的屬性(properties)與次類屬。如案主結果指標的類別。將各別單位編碼後，進行跨單位之統整，為求各單位模式架構之一致性，再依統整後的架構重新調整各單位之編碼。

第五節 研究倫理

為保障案主與參與機構之權益，本研究將尊重各執行單位接受個別機構訪談、與提供個案紀錄的意願，並且配合案主方便施測的時間與情境。至於是否在報告中採取匿名原則，預計徵詢受訪者的意願，也將與委託單位和審查委員討論；不匿名的考量乃在其他單位可能想知道模式完整和執行成效較好的單位是哪些，藉以聯繫和觀摩。

第六節 計畫進度

工作事項 \ 月份	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
蒐集各國模式資料	X	X							
進行第一階段機構訪談		X	X	X					
逐字稿整理、編碼				X	X	X			
進行第二階段機構訪談							X	X	
期中審查							X		
形成最後模式									X
進行資料分析				X	X	X	X	X	X
撰寫期中報告與期中審查						X			
撰寫期末報告									X
期末審查									X

第四章 研究結果

第一節 各機構之處遇模式

在本節部分，研究者首先就每個受訪單位所提出之個案處遇情形，分別進行模式分析，嘗試發現各單位之處遇模式在整體上的不同風格與特色，並加以命名，命名的主要依據乃社工員各自陳述的處遇理論取向。在整個模式內涵架構中，各部分要素的概念內容均大量引用社工員的陳述，乃期能使讀者可以如實捕捉個案處遇過程中社工員處遇內涵的真象和梗概，因此，每一概念內容背後的引述文字之數量亦較多。每一機構的處遇模式內涵的呈現，在一開始乃首先簡單介紹個案的案家狀況，然後依序介紹對高風險家庭及服務方案的觀點及看法、處遇的理論依據、評量方式、目標設定、處遇原則、處遇策略、處遇方法與技巧、專業關係、處遇介入階段及過程、社工角色、結案依據、結案時案家狀況、對服務成效的改進建議等十三要素層面的內容。在各模式要素相關概念內涵之介紹，大多會先綜合社工員陳述內容再加以描述，期能更清楚呈現內涵，但有時引用之陳述已可以相當清楚呈現模式要素的概念，即不再重複贅述。最後，研究者根據社工理論與相關處遇理論對各單位使用模式予以命名，並且說明及評論背後的理由。有時研究者的命名未必與社工員各自宣稱所運用之理論相同，對此部份亦有約略加以說明或評論。

以下將針對十二個單位所使用的處遇模式，逐一介紹如次。

壹、屏東縣兒童少年關懷協會—生態觀點+優勢觀點

社工員分享了兩個案家之狀況，案家一家庭概況為母親因過去受父親施暴而離家，仍在屏東一帶，未積極處理與案夫的婚姻關係，仍然透過社工員與案主保持接觸。案父從事「辦桌」工作，常不在家，對於案家讀國中的老大和老二中輟問題採取放任態度，家中環境整潔度不佳；另有老三讀國小，對母親相當思念。

案家二的母親為原住民，為經濟犯且與案父離婚，案父因案母失去公務人員的工作，經濟受困，搬至屏東原鄉租屋居住，住處環境狹小且狀況不佳。案父對於案母之事耿耿於懷，想報復又思念她，罹患憂鬱症有自殺意念，情緒低落且無業。案家有兩子，未出現行為和情緒問題，但因家中經濟困頓而未能就學。兩子依附父親，父親亦疼愛他們。

一、觀點

(一)看待高風險家庭及其問題

1.對高風險家庭的看法—未提及

2.對高風險家庭方案之看法

此機構認同高風險家庭處遇方案乃是一個預防性，預防兒少出現行為或情緒問題以及兒虐或疏忽問題等，其也向案家表達此項目的，傳達關心的意圖，使其願意接納社工員，進而願意配合。然而此信任關係必須透過密集家訪和表現高度關懷方能達致。

(1)提供密集性服務

「我覺得還是要密集的家訪，而且第一個因為密集的家訪你才能建立關係，這個是一步步來，就是要密集家訪、高度關懷才能建立關係，建立關係以後你才能開始做真正處遇的部分，針對不同案家做他的狀況處理，他的危機解除...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(2)為預防性工作

「...那高風險其實是一個比較新的，它是屬於預防性的，預防將來孩子出去有狀況，所以我們也可以跟案家說，我們今天來就是因為這個孩子將來可能變成一個...，所以我們來關心。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

此機構認為儘管此方案之目標焦點在於兒童福祉之確保，然而為達此目標，必須關注到主要照顧者的意願、動機、與狀況，亦即當主要照顧者所處的狀況阻礙其發揮照顧功能，那麼社工員仍然需要回應其需求，給予協助；因此無法避免地需要以整體家庭為服務對象，以確保兒童之基本照顧。

1.以家庭整體為主

「雖然我們的關懷對象是兒童，但是主要照顧者是家長，因為年齡層不同也有關，還有案父的動機、意願也有關。對，所以高風險家庭是針對整個家庭，如果他有經濟匱乏的時候，我們還是要想辦法對不對；如果案父他沒有辦法工作，因為他工作傷害，或者是他就醫等，我們也提供他各方面的連結這部分，就是一般案主進來，我們如果發現這個案家是需要就業媒合的，我們就會把資料給我們的就輔員，我們會固定給他們電話，告訴他案父的基本資料，包括年齡、職業需求、教育程度各方面，請他給予就業媒合。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

二、處遇理論

社工員提到其會運用優勢觀點和增強權能觀點，突顯案家正向的面向，以增強其內在權能，但是同時也會結合生態觀點與任之行為理論，彈性綜融運用。其認為應該視案主所處的狀態，以案主的利益為考量，彈性運用各種理論。不過，其在工作時並未特別思考是在運用哪種理論，而是事後思考之後給予標籤。

(一)優勢觀點與賦權理論

「我覺得我們會用優勢觀點跟增強權能比較多啦，因為我們會看他好的那一面，我們決不看案家不好的那一面，像父親他雖然是不負責任，可是我們會特別去突顯他負責的那一部分，所以我覺得我們會用優點，還有增強權能的部分，我覺得這個是很重要的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(二)綜融理論

「系統理論、功能派、行為派...，我覺得都是參雜運用，其實沒辦法做單一的理論，必須是一個統合的，你絕對沒辦法說我這個家只是建立關係怎麼樣怎麼樣，很難！...我覺得都要看案家的狀況你怎麼做對他們那時候來說是最有利的，甚至對你來說是最有利的，那才是重點，你說哪一種理論我覺得我都是穿插運用的。...我們一般就是用生態觀點、優點管理、增強權能、認知行為這一部分，可是我並沒有說我在做的時候是什麼理論，倒沒有去想。但是現在事後想起來就是有這些比較符合，因為我們會去看可能今天比較符合這樣的觀點來做，就是你要看當下的狀況，比如說孩子今天情緒不好，你能做的就是陪伴而已嘛，重複陪伴的部分而已嘛，還有情緒支持，我們那天可能也不談很多內容，就針對當下的狀況去做討論。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願—未提及

1.經由觀察訪視

2.與案主／案家討論

(二)如何評量案主的資源

在了解和探索案家可用資源方面，社工員首先藉由生態圖發掘案家一的潛在

資源，再透過案主得知其姑姑是一個資源與聯繫電話，於是社工員主動與案姑聯繫，建議其到案家協助照顧案家三位子女，案姑除了給予案家經濟協助之外，也發揮對於案家三個孩子的部分照顧和監督功能。再者，社工員拜訪學校導師和輔導室，了解三個案主在學校的學習狀況和人際關係；同時透過二週拜訪一次的密集聯繫，與學校老師和輔導室建立良好關係，老師們會主動告知社工員案主們在校狀況。

1.與案家會談

「我們會找到姑姑，就是從案三的口知道姑姑的電話，跟姑姑做連結，因為這個姑姑是他們家唯一出力出錢管事的，我們請姑姑如果把祖母送回來，照顧案家，至少孩子放學...有人照顧，有人可以叫孩子起床去上學。...就是請案姑定期回來看看這三個案主的狀況，他們三個比較怕姑姑，因為爸爸根本都不怕，所以我們就跟恆春的姑姑做連結。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「案姑姑的部分，我是從案主，要求他給我姑姑的電話，要不然我們不知道有案姑姑這個資源嘛，就是知道有支持系統，我們可以運用。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...在跟案父、案主的訪談過程中，就是知道『噢！有這個案姑有這個功能！』像孩子也會跟我講他們『怕』姑姑，為什麼『怕』姑姑？因為姑姑會來管他們，會過來看看他們，會過來管他們的就學狀況，其實是照顧他們，包括在案一、案三的部分，因為辦桌都是在恆春，大概就是在那個地方，他們常把案三帶過去，其實本來要安排案三轉學，本來案三說『很好、很好』，可是後來聽到說姑丈管的很嚴，他就會怯場，那案父就是『沒關係，那都是我媽媽跟我姐姐在處理，他們都沒有尊重我』，他會有這種想法，就是他們做了決定就算。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2.與轉介單位／學校會談

「以一開始我拜訪二個學校了，針對案主的部分，像案三的部分我就跟老師拜訪，了解他學校的學習狀況，包括課業有落後的狀況，其他的人際關係，或者他的出缺勤狀況，其實老師也教過他一年了，所以就做進一步的資料蒐集，也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵案三的部分，這些都是我直接跟學校主動做連結的部分，或者是我們就是很密集的跟學校討論在這一部分。那案一跟案二是一開學我就去學校，去學校輔導室直接說這二個是我手上的孩子，他們就有說孩子有什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「從一開學就跟二個學校輔導老師做一個很密切的資源連結，我們

也是主動，學校就是知道我們在做，所以他有任何狀況，今天孩子有二天沒上學了，他就會告訴我們孩子最近的狀況，比如說孩子身體不好，案一的身體狀況不是很好，很容易生病，那案父部分是怎麼樣的態度，他們都會告訴我，因為我去拜訪了2個班導嘛，所以2個班導都會告訴我狀況，可是最主要的連結是輔導室，輔導室的主任跟老師人都很好，我也很用心，就有比較好的配合。所以大概案主他今天有什麼狀況，他們就會主動打電話給我，擔心他沒有上學、沒有考試，我們就會開車去接他。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「老師有事情是會直接跟我做連結的，就是案三的國小部分，以及案一、案二國中部分，我都是直接跟學校輔導室做連結，所以我大概二個禮拜固定都會去校訪一次，連繫就是常常，他今天什麼狀況大概都可以很快去知道他們二個有沒有缺席或什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

3.輔以生態圖、家系圖

「就是要從家系圖、生態圖來講，我們從生態圖知道，父親的可用資源在那裡...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(三)如何評量案主的需求

社工員在與案家密集互動過程中了解其需求，包括案家一老三對於母親之思念，期待母親回來照顧她；以及案母也關心老大和老二的就學狀況，期待他們轉學，也期待社工員轉達其想法與協助轉學之事。社工員強調如此才能捕捉到每個成員的關注點與需求。

機構本身運用「高風險家庭評估表」所勾選之項目初步判斷是家庭之風險程度，三項為高風險、兩項為中度風險、一項則為低度風險；其次，有開案評估表已確定是否屬於高風險家庭之個案；之後則是使用「風險評估指標」每兩個月定期檢視一次，此指標乃是一個客觀評量，評斷案家的危機程度，同時也了解案家改變是否改變。社工員強調這些訊息往往不是一次訪視即可蒐集到的。透過評估表加上社工員本身的專業判斷，以及機構督導的協助，勾勒案家需求之圖像。

社工員也經由學校老師和輔導室之處所提供的訊息判斷案家需求，另一方面社工員根據專業經驗，擔心案家一父親性侵三女，因此也請學校協助觀察。

1.與案家／親友互動

「因為孩子有時候他不會做很具體的形容他的需求，你就是要透過不斷的家庭訪視去了解，不能從一次就判斷出他的需求，或是要密集訪視，你要先找到他的點在哪裡，你才知道他的需求在哪裡。譬如說其實

他們最渴望的還是案母能回來，可是當他們發現說是不可能的時候，他們其實也是有所失望的，那我們只能跟案主說，那是大人的事情，你們能做的是什麼，可是他們真的就是...，尤其是案三，因為她畢竟是比較小，她會很渴望案母回來照顧他們，就是原來家庭的完整性，包括案一也有這樣的需求、渴望。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「案二去年九月要念國一，案母就希望我們能協助，那案一從枋寮轉到枋山，案母知道案二(弟弟)常常不上學，所以希望姐姐跟他一起去上學，所以我們就暑假的時候找到案主，然後跟他講媽媽的希望是什麼，幫他們做連結。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2. 社工員／機構的評量

「我會跟我們的督導做討論，會把案家狀況跟他講，所以他對我手上的案主會有所了解。我會把我今天初訪的結果或者是內容、問題訴求、類型，我們看到的會去做評估。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

3. 與轉介單位／學校聯繫

「...針對案主的部分，像案三的部分我就跟老師拜訪，了解他學校的學習狀況，包括課業有落後的狀況，其他的人際關係，或者他的出缺勤狀況，其實老師也教過他一年了，所以就做進一步的資料蒐集，也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵案三的部分，這些都是我直接跟學校主動做連結的部分，或者是我們就是很密集的跟學校討論在這一部分。那案一跟案二是一開學我就去學校，去學校輔導室直接說這二個是我手上的孩子，他們就有說孩子有什麼狀況。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

4. 使用評量工具

「因為我們一般這個(高風險家庭評估表)評估的內容，我們只要有勾三項是高風險，二項是中度風險，一項是低度風險，以危險指標一般是這樣子。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「...就我所知，現在應該是全台灣統一用這份高風險評估表，那只是說我們有更改的部分是，本來通報來他都寫個案姓名，往往家長姓名他沒有，如果今天是單親或隔代，我們就沒有辦法去找到他的主要照顧者的姓名或什麼，我們現在就自己加了家長的部分，因為我們還有保姆的案子，是保姆照顧的啊，不是父母啊，所以我們是不是該要求這一部

分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「高風險家庭關懷輔導處遇開案評估依據、高風險家庭關懷輔導處遇方案—家庭風險評估指標這二份跟前面二份(高風險家庭評估、高風險家庭)是會有差別的，就是比較細一點的部分，層面不同，這也是我們自己寫，放在個案內容裡面，這個可能就是如果一次家訪不夠，那我們會在二次家訪時把他寫出來，因為有時候觀察不到，譬如說家庭成員發生口語爭吵一星期三次以上，或者是說資訊及知識缺乏、自主性不足、不良情緒、因應策略不良、社會支援不足等，這個有時候可能一次家訪這樣的訊息還得不到，所以在蒐集到足夠資訊的話我們會填這個(高風險家庭關懷輔導處遇開案評估依據表)。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「原則上高風險家庭關懷輔導處遇開案評估依據只會填一次，因為他的狀況就是這樣，最主要是對案家的狀況了解，所以這個沒有。這個是初訪回來就要填，就是如果不夠，我們可能會二次，我們會看看可能這次是不是我沒有勾到，我們會再第二次，就是我們沒有當下馬上一定要填。如果第一次寫的出來我們就寫，第二次的話我們再確認一下。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「萬育維教授有一個高風險評估(高風險家庭關懷輔導處遇方案—家庭風險評估指標)，我們有危機評估嘛，就是經過家庭訪視之後，我們會針對那個做了解，然後他上面有那個有沒有，我們就是以評估表的需求，針對孩子實際去做了解，去跟他訪談之後他有什麼樣的需求，我們有評估做比較客觀的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「高風險家庭關懷輔導處遇方案—家庭風險評估指標...最主要是評估他的危機度，因為他有危機度高、中、低，我們來評估這個家庭，因為如果是高度危機的話，我們是一星期要訪視一次，而且要電訪，是屬於密集的，甚至我們有天天訪視的，就看案家狀況，如果是地域性比較近的，我們甚至有天天訪視的，因為他有迫切性危機，那我們就會密集度很強。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「這個(高風險家庭關懷輔導處遇方案—家庭風險評估指標)是用萬育維老師的，我們就拿她的來做為我們協會本身的，這個評估表是每二個月要做一次，高風險是六個月嘛對不對，那我們是二個月我們做一次評估，他的問題有沒有改善，他的危機度有沒有從高度變成中度，經過我們的服務，有沒有這樣子，所以這個是二個月要做一次。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

社工員對於案家一之三子的目標兼顧基本人身安全(案家一老三)、能夠受到基本的生活照顧、期待案家一老大與老二就學穩定並且能夠提升學業成就、協助老大與老三規劃生涯發展。這個過程中可以看出社工員著重在了解他們的想望，激發他們思考達成想望的途徑，過程中社工員也適時提出建議。

(1)案主人身安全

「那案三他比較小，所以第一點是要求自我安全，第二是穩定上下學，就是針對不同的目標去做，有跟他們三個討論，就是分別的部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：3)

(2)案主生活照顧

「我們原則上這個案子就是做到讓孩子不中輟，那祖母可以回來照顧這些孩子，讓他們基本生活無虞，有人照顧...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(3)案主就學穩定／提升學習成就

「哦！針對案主我有跟他們談，要求就是要上學，九年國教，...就是絕對不要求你的課業要很好，可是至少你現在九年國教，我們就去上學，那你如果真不舒服要請假，你一定要做請假的動作，不要造成曠課，這方面我們是有跟案主部分談。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「案三的部分我們是請他盡量不要請假，今天如果你真的有問題、有事情的話，不能上學的話，那你要打電話跟老師請假，盡量是希望他不要課業落後的問題日趨嚴重，所以有跟案三談過這部分。甚至有請案祖母是不是可以安排案三去補習班，花錢去補習，目前我還是有跟案祖母在談，就說這部分可能還要加強的部分。有在跟他談處遇的部分，還是有啦！...像案三部分我們是希望他在課業部分不會的盡量可以自己去看別人，甚至問老師，甚至老師要幫你補習，就是跟他談這一部分，這是案三的部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：3)

(4)案主生涯規劃

「...如果今天你真的不想上學，你可以學一技之長，那部分我是有跟案主做討論的，在職業部分這方面我還是有的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「在案一部分，我們是希望他好好念書，包括自我認同、將來的人生規劃，因為他是女生，針對這方面各部分做討論。...像老大他想要去日本玩，我說好那你去需要具備什麼常識，是針對這部分去跟他們討論，你怎麼去達成你的目標，去做你的規劃。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：1)

「案二的部分因為他是男生，他甚至跟我講他想買房子，我說好！我鼓勵，我說很好！買房子要有錢，那你要怎麼賺錢，這個就很重要，就跟他談這個，可是你要達到這個，你要怎麼做，就跟他談這個部分，第一個九年國民教育要受完，第二個你是不是要學會一技之長才能去賺到錢，那你要怎麼去投資？你可以建議他譬如說商的方面，因為他有去打工啊！一天一千塊啊！我們那個芒果工、蓮霧工一天一千塊啊，其實只要省一點是可以去賺的，所以像案二想騎機車，爸爸不給你買，我們把目標放在三年，那這三年你要怎麼做，就是該去念書的時候，你要怎麼去達到你的目標？而不是向家裡伸手，因為爸爸的收入是不穩定的嘛，我們就跟他談這個部分，就是針對他個人。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：2)

2.案家層面

社工員針對案家主要照顧者的不同狀況訂定不同的目標，針對案家二之案父乃是著重改善其經濟狀況，因此協助就業媒合和試圖藉由宗教給予正向力量；再者，針對其憂鬱症問題與其討論如何能夠穩定服藥，請案祖母同住監督其服藥，更重要的是激發其想要自我提升的意願。對於案家一的案父則是著重在提升其親職功能，包括與孩子溝通的方法和減少喝酒量。這些都涉及個人如何讓自己的身心達到穩定平衡狀況，以回應個人與家庭其他成員之發展；再者則重視家庭成員間互動關係以能有助於孩子的成長和發展。

(1)改善貧困家庭經濟

「...所以介紹他工作，過去的事情就不要再提了，他曾經抱怨案母把家裡的存款帶走，就沒有錢過日子，我說那都過去式了嘛，你要往前看，你要怎麼做？我們是共同去討論的。關於就業媒合的部分，如果案祖母沒有下來，我們可能就是有托育的部分，我們付托育費用，還有案主的上課費用，剛好案祖母要下來。所以其實這部分都是跟案家有討論的，包括宗教信仰，藉由宗教的力量，就是給他一點正向的力量。」(屏

東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(2)穩定家庭成員生心理狀況

「我們就是第一個就是你必須把自己的精神振作，就是改善病情嘛，改善病情第一點就是要去就醫，就醫以後你不能回來不吃藥，對不對，不吃藥你的狀況是不會改善的，我們跟案父是共同討論，少許的藥物可以幫助你過的更好，何樂而不為，針對這一部分，還有案祖母下來會幫我叮嚀他的藥量有沒有在吃，還有改善現況的部分，你希望孩子跟你現在這樣子嗎？」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(3)加強家庭成員親職功能

「...加強案父的親職功能，就是說責任，孩子不上學你是有責任的，你應該要提出來的...，你應該怎麼樣...，還有讓他們學習父子的溝通，不是說他們溝通不好，可是他們的行為模式比較差，然後請案父少喝酒。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(二)如何決定目標

1.社工員／機構自行訂定

「我們每個禮拜我們就是像提報督導會報，如果是比較穩定的案子不會每次都提出來，而是有問題的案子我們會在督導會報時提出來，也許不同的觀點跟意見提出來，比如說今天我是這麼做，如果你是我們你會怎麼做？...我們平常只要有任何狀況隨時跟督導做討論，隨時討論，就是你覺得有問題當下討論，那督導會報是有針對你需要討論的拿出來討論，我們會看狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「甚至我們回來會經過團體督導，我看到是這樣子，你看到的是不是這樣子？還是我做的有沒有盲點...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

2.與案家討論訂定

「...我們原則上一定是尊重案家的意願，這樣配合度才會出來，但是我們回來還是會討論，針對我們的個案這部分討論，他這個需求是不是符合的？所以我們回來還是會討論，可是我們還是會尊重案家的意願。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「如果評量的需求跟案家認為的需求不同的時候，會做調整，我們會先跟他釐清，也許我們看到的點跟你看到的點是不同的，如果這個案父是可以溝通的，我們會再跟他釐清，絕對會做這個動作，...我們會去跟他釐清。...因為有時候看到的點不同，我們看到的是這一部分，案父

看到的是那一部分，認為他的需求是這部分，我們會先跟案父做討論，就不同的觀點提出來，我們會討論說哪一種比較好。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

五、處遇原則

高風險家庭處遇方案乃是以保護兒童為最高原則，案家一之老大和老三都是女孩，老三又是小學階段，社工員特別關注其安全議題，與她們討論和提醒如何保護自身安全，包括是否應該鎖門以及請學校注意觀察老三是否有被性侵等議題。但是在協助過程中，若遇社工員與案家對需求的看法不同時，仍然以案家的意願為依歸，方能增加其配合度。第三即是讓案家維持基本的穩定功能，因此對於兩個案家，社工員都商請案祖母回來協助案父持家，補充案父的照顧功能；案家二則另外著重提升案父本身精神狀況，以早日發揮穩定家庭的功能。

(一)以兒童保護為主軸

「他們家門是從來不上鎖的，任何人都可以進出，不認識的人進去也都無所謂，所以我們就比較擔心女生部分的人身安全，所以我們教導案一案三自我保護的部分，而且請案一晚上早點回來陪妹妹，不要在外面遊盪太晚。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵案三的部分...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：3)

「我們也教導案主，尤其是案一、案三是女生，自我保護的觀念，就是說今天你去外面，不管你跟誰在一起，你都要怎麼自我保護，我們就分別利用校訪、或約在外面聊天，或是跟他們約在家。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：1.3)

(二)以案家意願為依歸

「...我們原則上一定是尊重案家的意願，這樣配合度才會出來，但是我們回來還是會討論，針對我們的個案這部分討論，他這個需求是不是符合的？所以我們回來還是會討論，可是我們還是會尊重案家的意願。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「如果評量的需求跟案家認為的需求不同的時候，會做調整，我們會先跟他釐清，也許我們看到的點跟你看到的點是不同的，如果這個案父是可以溝通的，我們會再跟他釐清，絕對會做這個動作，...我們會去跟他釐清。。。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(三)以案家狀況穩定為焦點

「我們原則上這個案子就是做到讓孩子不中輟，那祖母可以回來照顧這些孩子，讓他們基本生活無虞，有人照顧...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「我們就是第一個就是你必須把自己的精神振作，就是改善病情嘛，改善病情第一點就是要去就醫，就醫以後你不能回來不吃藥，對不對，不吃藥你的狀況是不會改善的，我們跟案父是共同討論，少許的藥物可以幫助你過的更好，何樂而不為，針對這一部分，還有案祖母下來會幫我叮嚀他的藥量有沒有在吃，還有改善現況的部分，你希望孩子跟你現在這樣子嗎？」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

社工員提到要建立關係密集訪視乃是第一要件，面對案家一開始並不接納社工員的介入或是很難聯繫案(如案家一不接電話)，社工員都要一再嘗試，讓案家感受到其用心而逐漸接受。這當中還包括密集校訪，與孩子接觸。

另外，對於案家種種，社工員都是採取同理而非責備的態度，以正向態度，真誠的關心和接納讓案家熟悉進而卸下心防。社工員一再強調真心關懷乃是整個工作中首要的態度。接納具體的表現是即使案家再怎麼臭和髒亂社工員都要能走進去。

提供實質的經濟與物資協助亦有助於與案家建立關係，如案家二當時有許多立即的經濟需求，社工員協助申請低收入戶，並連結家扶和世展資源，也提供物資，如米和衣物等。案家對於這些協助也相當珍惜，給予很好的回應，後案祖父從事資源回收工作，自己相當省吃儉用，因此社工員與案家在這方面的交流良好。再者也提供案家二之案父就業方面的資源和協助連結。對於案家一之案母，社工員指出若案母想解決與案父之婚姻關係，需要法律諮詢，他們提供相關服務。

對於案家一的案母，社工員只見過一次，過程中社工員向案母澄清其角色和工作目標，以獲得其認同；後續服務中，案母則透過社工員與其子女聯繫，社工員成爲一個溝通的橋樑。

1.提供密集訪視

「我覺得還是要密集的家訪，而且第一個因為密集的家訪你才能建立關係，這個是一步步來，就是要密集家訪、高度關懷才能建立關係，建立關係以後你才能開始做真正處遇的部分，針對不同案家做他的狀況

處理，他的危機解除。...」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「真的就是用密集的訪視，你的密集度比較高，我們以危機的判斷來看他們是屬於高危機的，所以我們的密集度是比較偏高的，甚至一個禮拜都有去過案家一次，而且還有校訪，校訪一次是二個學校，就是案一、案二的國中跟案三的國小，就是密集度是高的。...因為我們一般這個(高風險家庭評估表)評估的內容，我們只要有勾三項是高風險，二項是中度風險，一項是低度風險，以危險指標一般是這樣子。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...雖然案父不接電話，但他總有接的時候，所以我們除了密集家訪之外，也會常打電話。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民族部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，就是給他支持、給他希望...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「案主常常就是早上沒有人叫就不上學，3個都會這樣子，案二在進國一沒多久就中輟了，因為我們跟學校是密集的配合，我常去校訪，因為這三個孩子去家裡常找不到，...所以我們大部分是利用密集校訪，加強孩子的就學觀念，就是跟孩子聊，建立那種關懷...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「讓他慢慢接納你這個人，『哦！這個社工其實你來是關心我們這個案家的』，他開始接受，之前是恐懼的，電話是不接的，你打10通大概有9通是不接的，老師也是啊！...我之前去10次9次是空的啊，可是到後來知道大概什麼時間可以，或是先問，案父後來願意啊，哦！明天要來家訪，可是他不能，案父就會說『對不起吶！我沒有騙你哦，我明天真的有出攤哦，你可打電話問我妹妹、問我媽媽，我明天真的不在』，就是他比較願意跟你談，就是說我約時間要家訪，就是他不在會直接告訴我今天不在，可是像老師打電話他還是不接，我覺得是角色立場不同，我覺得是關係建立啦。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2.真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重

「...還有要讓他感受到你的用心，真的是包括家長的部分，我從來沒有指責他說『爸爸你怎麼樣怎麼樣...』，我們也不去苛責，而是同理他的辛苦，去介入這個部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...孩子可以看出來你是真心在關心他、同理他的，所以在案主的部分，從找到案主，...我們是用一個很真誠的態度去找他們，所以他們會知道你是很真心在關心他們的，他們也願意接受你這個人，接受你的關懷，其實就是你去同理他們，他們媽媽不在身邊，他們所受到的委屈，生活的不方便。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「我們當然就是給予支持、關懷、同理，比如說『妳也很辛苦耶！妳自己有一個家，還要做生意，還要照顧這些孩子』，她是從事美髮，就是去同理她，讓她去接納你這個人，去接納社工員的角色，所以到後來案家有很多事情都是案姑出面的，因為案父常常是不出面的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「應該是不同的案家有不同的策略方法，這方面我覺得最用心的還包括我對阿媽，阿公阿媽因為剛搬下來這邊，人生地不熟，所以我常常去，就是去的次數也蠻多，而且我給予阿媽非常大的肯定，說『你看你來這邊多棒啊！孫子可以去上學，孩子下班回來有人可以說話，孩子的病情的改善！』，強調阿媽的重要性。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「我是覺得你任何一個案子，尤其是高風險的，其實他們都是接納度不高的，接納度高的其實很少，一定會被抗拒的，接納的也有啦！不過就是說你必需用你很真誠的態度去對待他們，讓他們去感受，信任度不是一下子就建立出來的，要一次、二次、三次，就是你的持續關懷，讓他們感受到這部分，這一部分對我們的案家，就是用一份心，就算今天案家有不對的行為，我們也都不去指責，我們會去了解他內心深處為什麼會有這個行為發生，我們會去探討這一部分，所以需要一段時間去建立的...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「我覺得這個跟人的特質有關，你展現出來的特質跟特色，當然也跟你的真誠跟用心有很大的關係，可是我覺得一個人表現出來的臉的輪廓，其實有關。...如果你沒有那種態度去對他的時候，其實他們的接納度是不高的，所以你要表現出那種真心關心的、真誠的、不是鄙視的，像我們有些案家請你進去坐，再臭都進去，『噫你看別人都不敢進來，他敢進來』這樣子接納就會比較高。...我覺得行為語言佔了很重要的因

素，你的行為語言馬上可傳達訊息，你是一個什麼樣的人，你是什麼樣的心態來看我們的。行為語言騙不了人，像你的肢體語言做的好，那就很成功...。這是最重要一個環節，就是你要抱持著什麼樣的態度去做這個服務是一個很重要的部分，如果你只是說『那是我的工作』，那高風險是無價值的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「你用正向的觀點，不管你用什麼理論來，我覺得只要用很真誠的態度去對他們做資源連結，或者去看待這些事情，其實都有，都一定有他的好的那面出來，也許不好做，所以態度跟理論其實是相輔相成的。...我真的覺得做那麼久以來，你有沒有用心跟真誠那是最大的差別。...你是不是真心去幫助這些案家，他們感受的到；真心去對待這些案主，他們感受的到。真心關懷，他們感受的到。真的是覺得這個部分比較重要，在整個高風險，在整個處遇過程中，這個就是佔最大的部分。不管你所有的處遇方式、處遇模式，甚至包括申請補助、低收，雖然是請他們自己去做，可是你能不能用很真誠的態度去真心幫助他們是比較重要的部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

3. 予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

(1) 經濟補助、物資提供

「我們有幫他們申請低收入戶的補助，至少有基本的經濟保障，不多啦但至少可以...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「這個個案我們服務時間是從去年4月到12月，我們12月結案但是到現在還在做啊，就是說我們沒有停，案祖母他們生活很苦，我們會把這個訊息給我們附近的社工啊志工啊，當他們有多餘的東西、物資、衣物，只要有人提供我就會送，包括米、油，就是說在經濟上我們還是有提供這一方面，或者是說我們辦尾牙，我們就請他們來。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「因為阿媽來這裡他人生地不熟，所以我們對阿媽做的也很多，去認可他同理他傾聽他，他在抱怨媳婦的時候，我們就講一些例子給他聽，後來現在阿公會去撿資源回收，阿公很苦就會打赤腳去撿資源回收來貼補家用，阿媽部分就去做一些代工。所以我們就盡量給案家什麼實質上幫助的時候，我們都會給，如果他有什麼需求，我們也跟他講，只要你能開口，我們能做的到我們盡量做，所以我們現在都還在做這一部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「只是說提供資源是因為我們都有很多善心人士會捐米，如果我知道這個慈善會他們在捐米，我會提報他們家，因為祖父是一個很含蓄內

向的老實人，他會覺得說我來這裡會增加孩子負擔，他就去撿資源回收，不太敢吃飯哦，就吃一點點，我就跟祖父講說，沒關係啊，如果說你米不夠你打電話給我，我隨時都有資源，因為就是說其實善心人士是很多的，他們是不具名的，他們有時候說『你什麼時候要米？我現在身上有錢還沒去買米！』就這樣子，他們知道我們會提供，包括有些廟，就是一些麵啊，我們都會提供給案家，這些東西我們都還有持續在做啦。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(2)就業媒合

「因為案主有人照顧，案父有看醫生，然後我們有幫案父就業媒合，後來接觸沒多久孩子就上小學了，就比較不擔心這部分，小的因為爸爸有去工作，所以也就讓孩子去上學了。我們幫案父就業媒合，我們不找晚的，因為我們有跟就業輔導中心做資源連結，這是我們都有在做的，只要就業服務中心有任何工作機會他都會傳真給我們，所以我們就是針對案父，在住家附近幫他找工作，這樣子他要照顧孩子方便，他有去上班，有透過一些慈善會給案家一些經濟補助，甚至我們有米、衣物。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(3)法律諮詢

「法院部分我們是跟案母說他要陳述具體事實，如果他有要出法庭有任何的虞慮，可以先打電話來，我們會提供相關的法律諮詢服務，因為畢竟那個地方不是我們碰觸的範圍，我們比較關心的是案主的生活狀態，這是我們剛開始在做的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

4.澄清服務提供者角色立場

(1)關懷的角色

「我是用很真誠的態度跟她解說『我是很真心要幫忙這三個孩子，讓他們能穩定就學，基本生活無虞，讓案父發揮他的功能』，應該就是用會談的方式，因為他住在南灣我去過一次而已，可是我們之間就是這樣談...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

5.成爲案家溝通協調橋樑

「甚至我們還多了一個傳達者的角色，案主跟媽媽之間的聯繫不足的地方是由我們這邊來替代的，因為有時候媽媽要跟他們連絡可能不方便，怕案父知道。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(二)關係內涵或特色

社工員認為案家的配合度和改變動機是成效的最重要因素，以案家二而言，其成功結案即在於此。社工員與他們的關係是專業中有友誼的成分，如案祖母對社工員好奇時，她會適度(在可接受範圍)坦露自己的狀況；案家對於社工員邀請參與相關親子活動也能踴躍回應；此案家即使結案，機構能安排志工持續關懷，案父因手指頭受傷住院時社工員也前往探視，因此仍持續關懷協助，只是密集度降低。

1.信任關係影響目標達成

「我覺得案家的配合度、改變的動機是最大的因素，跟我們做能不能有成效，其實是有很大的關係。不過有的從排拒到接受需要長的一段時間。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

2.亦專業亦朋友

(1)持續關懷

「其實我覺得就是針對不同的案家不同的磁場，像我跟阿媽也談佛啊，甚至他對我好奇的時候，你也給他一點你的訊息啊，你可以允許的範圍，不能說『a 你這樣問我，那是我家的事』，沒有啊！是互相回饋的！」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「我們原則上只要是結案的個案，我們覺得還需要持續關懷的，我們都還有持續，像這個案子我們都還有陸續在做，包括經濟的提供，包括協會如果有活動我們都會邀請他們來參加，我們都有在做這一部分，並沒有說因為我們結案了我們就放掉他，我們沒有結束關係，這個關係還是建立的。像結案的我們就是持續關心，但是密集度沒有說一、二個禮拜一次，可能會一、二個月一次做關心，有差別啦！」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「我們目前所有的活動我們都一定通知他們，案父其實配合度很高哦，他不能參加他會請祖母帶孩子來參加，我覺得這個案子是我們很成功的一個，到現在其實案父住院我們也會去看他，因為他手指頭受傷，其實我們還是持續服務，到目前為止我們還沒有停，並沒有停止對案家提供服務，只是密集度沒有那麼高，沒有像以前一樣，志工關懷的話其實還有，只是我們沒有要求志工他多久要去一趟，向我自己本身我每個月都還有過去看阿媽，為什麼？因為阿媽來這裡他人生地不熟，所以我們對阿媽做的也很多，去認可他同理他傾聽他，他在抱怨媳婦的時候，我們就講一些例子給他聽，後來現在阿公會去撿資源回收，阿公很苦就會打赤腳去撿資源回收來貼補家用，阿媽部分就去做一些代工。所以我

們就盡量給案家什麼實質上幫助的時候，我們都會給，如果他有什麼需求，我們也跟他講，只要你能開口，我們能做的到我們盡量做，所以我們現在都還在做這一部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

七、介入階段區分

(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)

1.蒐集資訊

「...家庭評估表是他們通報來的嘛，當然我們會去做家庭訪視，去看看他有沒有符合他通報的內容，我們第一個就是做這個評估。評估看看他是不是有高風險，以及他有沒有藥癮，或有其他的狀況，就是我們都會針對這個案家，第一個是填高風險家庭評估，這個一定會先做，做完之後就是了解他是不是符合，我們是不是開案，目前是一到七的內容只要你勾選一項就是屬於高風險。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「我們起先也沒有案母的資料，就是透過不同的方法找到案母，跟案母了解他不同的狀況，包括他為什麼要出庭，為什麼要離家的原因，這部分我們原本都不知道，學校他沒有很完整的資料，就是我們服務過程開始做的，第一個我們必須去了解一下。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...一開始我拜訪二個學校了，針對案主的部分，像案三的部分我就跟老師拜訪，了解他學校的學習狀況，包括課業有落後的狀況，其他的人際關係，或者他的出缺勤狀況，其實老師也教過他一年了，所以就做進一步的資料蒐集，也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵案三的部分...。案一跟案二是一開學我就去學校，去學校輔導室直接說這二個是我手上的孩子，他們就有說孩子有什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

八、社工角色

(一)支持者

社工員對於案家一之案父提供相當多的情緒支持與鼓舞，以照顧孩子之責未了激發其生命意志，藉案父帶孩子來參與活動空檔與案父聊天，給予情緒支持，同時也促進案父與他人的人際互動。

1.提供情緒支持

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，就是給他支持、給他希望...。真的就是對他高度的關懷，告訴他『爸爸你還是有希望的！』，而且加強他的責任感，我們鼓勵案主就醫，因為他有中度憂鬱症他睡不著，精神恍惚，沒辦法工作，這會造成他很多困擾。所以我們就請他吃藥，減輕他的病情，讓他的生活恢復正常，然後案父也有做，至少他接受我們的建議，到現在目前他還是有在吃藥控制，中度已經減輕成輕度了，憂鬱情況有改善。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「我們每二個星期有辦一次假日生活營，只要案父他有空就請案父帶來，孩子在上課案父在休息的時候，我們社工員會跟他聊天，就是會跟他做人際關係的溝通，或者是做情緒的支持，就是跟案父做這一部分，或者是跟家長做連結，因為我們也有憂鬱症的家長，互相交換經驗，互相交流，彼此談一下，應該是經驗交流，同樣是憂鬱症的人，你們聊聊天什麼心得，可以怎麼做，或者聽一下別人比我還不幸，讓他感受一下自己不是最可憐的，我們會做這一部分，所以我們會鼓勵案父出來，盡量去參加活動...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，就是給他支持、給他希望...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(二)使能者

社工員促使案家一之案父能夠改善家庭整潔，案父以請人整理的方式達成，後又商請案祖母回來同住，案家環境完全改觀。另外，案祖母的教養態度比較傾向寵愛，社工員透過案姑與案祖母溝通親值管教技巧。

1.改善家庭生活環境

「還有家務部分，請他們學習自己整理家務，後來爸爸有請人整理，就是花錢。...就是用同理心，『你一個男生要帶三個孩子』，去同理他、認可他，希望至少家務的部分可以改善，後來爸爸有請人整理，就

是花錢。奶奶回來後真的差很多，你去家裡就是乾乾淨淨的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2.增強親職教養觀念

「包括對孩子的教養態度...我會透過姑姑跟案祖母在溝通上，怎麼樣去正確教育案主，我會請姑姑幫我做這一部分，像案祖母因為工作的關係有時候太累會住在案姑那邊，可不可以跟案祖母藉用聊天的方式，我們來勸導祖母不要太寵愛案主，包括給案父的金錢，給案父各方面的，...對案父加強他的責任感，就是都透過案姑、案祖母。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「姑姑其實認為說祖母很疼案父跟案主，就是對他們比較寵的、缺乏管教的，這部分我們也是盡量跟祖母去做所謂的建立關係，然後給予他一個比較正確的觀念，不是孩子要你就給，也不是無條件說『好！我今天去上學你給我辦手機！』，二天孩子就不上學了。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(三)教導者

針對案家一之子女，社工員特別著重與兩位女孩討論自我保護的觀念；對於就讀國中的老大和老二著重在生涯規劃的討論和教導。

1.加強案主自我保護認知

「我們也教導案主，尤其是案一、案三是女生，自我保護的觀念，就是說今天你去外面，不管你跟誰在一起，你都要怎麼自我保護...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：1.3)

「他們家門是從來不上鎖的，任何人都可以進出，不認識的人進去也都無所謂，所以我們就比較擔心女生部分的人身安全，所以我們教導案一案三自我保護的部分，而且請案一晚上早點回來陪妹妹，不要在外面遊盪太晚。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一：1.3)

2.引導案主生涯規劃

「包括教導、案一的生涯規劃、案二如果不念書，將來的想法，或者你將來要怎麼走，你的路...，包括可能會遇到什麼問題，像未婚懷孕...我都跟他談，就是我們沒有用說教，在協談的過程當中去教導他自我保護，你要去考慮你的人生規劃，...。案二的部分因為他是男生，他甚至跟我講他想買房子，我說好！我鼓勵，我說很好！買房子要有錢，那你要怎麼賺錢，這個就很重要，就跟他談這個，可是你要達到這個，你要怎麼做，就跟他談這個部分，第一個九年國民教育要受完，第二個你是

不是要學會一技之長才能去賺到錢，那你要怎麼去投資？你可以建議他譬如說商的方面，因為他有去打工啊！一天一千塊啊！我們那個芒果工、蓮霧工一天一千塊啊，其實只要省一點是可以去賺的，所以像案二想騎機車，爸爸不給你買，我們把目標放在三年，那這三年你要怎麼做，就是該去念書的時候，你要怎麼去達到你的目標？而不是向家裡伸手，因為爸爸的收入是不穩定的嘛，我們就跟他談這個部分，就是針對他個人。...後來案二的话他是有假日去打工。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(四)資源整合與連結者

「其實我們希望能做的就是社區資源連結，一定要有資源連結進來，支持系統我覺得這是非常需要的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

1.非正式資源

社工員在非正式支持方面的連結著力相當多，包括連結案家一的姑姑協助監督案父與案子，商請案祖母與案家同住，以改善案家環境和補充照顧功能；案家二則也是與案祖父母討論，請他們由埔里搬來同住，以給予案父實際的情緒支持和工具性支持。

(1)家庭整體：案姑、案祖父母

「當初因為案祖母剛來時沒有機車，孩子生病案父就得請假，祖母擔心說他如果請假會不會被解僱，我們後來也是跟案父商量，那就是案父的妹妹在埔里有機車，因為他沒有錢修理他們家的機車，他只有一輛代步工具，可是案祖母會騎機車，孩子的接送就沒問題，鄰近的我們有托育，我們有提供經費，可是他們就沒有用到，他們說不需要，他們自己也不好意思，可是就請案姑寄了一台機車下來，所以案祖母也可以騎機車送孩子去上學，或者中午孩子半天的時候去接他回來，也安排案二去上幼稚園。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「我們在有一次家訪，剛好碰到案祖父母從南投來探視案父，我們就跟案祖母談，希望他們搬下來，因為他們搬下來第一個，因為他們地屬偏僻，沒有親戚朋友，沒有人關懷是情緒低落的，祖父母下來有人可以傾聽案父，可以給予支持、關懷，最主要的是可以照顧案主，讓案父可以去上班...。所以後來我們就是請案祖父母搬下來，因為我們講狀況給他們聽，我說這時候他們最需要家人的支持、關懷、陪伴，共同渡過這個危機，我告訴他們應該也不想要看到孩子發生任何狀況或出任何問題，就是講狀況給他們聽，所以祖父母後來就搬下來跟案父他們同住，...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(2)案主方面：案姑

「我們會找到姑姑，就是從案三的口裡知道姑姑的電話，跟姑姑做連結，因為這個姑姑是他們家唯一出力出錢管事的，我們請姑姑如果把祖母送回來，照顧案家，至少孩子放學...有人照顧，有人可以叫孩子起床去上學。...就是請案姑定期回來看看這三個案主的狀況，他們三個比較怕姑姑，因為爸爸根本都不怕，所以我們就跟恆春的姑姑做連結。她願意，雖然多少會遭到先生的抱怨，所以我們也不敢要求她太多，在拿捏上我們也不能造成姑姑的干擾，但是我們還是有連結姑姑，很多事情會請姑姑出面，姑姑講的話，祖母比較聽。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2.正式資源

社工員針對案家需求連接相關正式資源，案家一著重在案主就學穩定，因此以連結學校資源為主，其與學校老師和輔導室有密切的聯繫，請他們發揮監督和報告孩子就學情形。就案家二則著重在案父的經濟問題，因此連結相關福利機構，協助申請低收入戶，同時連結就業服務機構；為長期提供支持和激發案父生命意志，社工員也連結佛教協會的志工探視案父。

(1)家庭整體

「我們有幫他們申請低收入戶的補助，至少有基本的經濟保障，不多啦但至少可以...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「我們執行長本身是一佛教協會的團體，我們就有安排佛學志工進入案家，給予關懷，補足我們家訪次數的不足。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「這個個案我們服務時間是從去年4月到12月，我們12月結案但是到現在還在做啊，就是說我們沒有停，案祖母他們生活很苦，我們會把這個訊息給我們附近的社工啊志工啊，當他們有多餘的東西、物資、衣物，只要有人提供我就會送，包括米、油，就是說在經濟上我們還是有提供這一方面，或者是說我們辦尾牙，我們就請他們來。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「只是說提供資源是因為我們都有很多善心人士會捐米，如果我知道這個慈善會他們在捐米，我會提報他們家，因為祖父是一個很含蓄內向的老實人，他會覺得說我來這裡會增加孩子負擔，他就去撿資源回收，不太敢吃飯哦，就吃一點點，我就跟祖父講說，沒關係啊，如果說你米不夠你打電話給我，我隨時都有資源，因為就是說其實善心人士是

很多的，他們是不具名的，他們有時候說『你什麼時候要米？我現在身上有錢還沒去買米！』就這樣子，他們知道我們會提供，包括有些廟，就是一些麵啊，我們都會提供給案家，這些東西我們都還有持續在做啦。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「...有透過一些慈善會給案家一些經濟補助，甚至我們有米、衣物。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(2)案主方面

「從一開學就跟二個學校輔導老師做一個很密切的資源連結，我們也是主動，學校就是知道我們在做，所以他有任何狀況，今天孩子有二天沒上學了，他就會告訴我們孩子最近的狀況，比如說孩子身體不好，案一的身體狀況不是很好，很容易生病，那案父部分是怎麼樣的態度，他們都會告訴我，因為我去拜訪了2個班導嘛，所以2個班導都會告訴我狀況，可是最主要的連結是輔導室，輔導室的主任跟老師人都很好，我也很用心，就有比較好的配合。所以大概案主他今天有什麼狀況，他們就會主動打電話給我，擔心他沒有上學、沒有考試，我們就會開車去接他。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「老師有事情是會直接跟我做連結的，就是案三的國小部分，以及案一、案二國中部分，我都是直接跟學校輔導室做連結，所以我大概二個禮拜固定都會去校訪一次，連繫就是常常，他今天什麼狀況大概都可以很快去知道他們二個有沒有缺席或什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「因為案二本來在小五就常中輟，所以後來我就跟學校講說，我們可以請公權力介入，因為案父跟你談的結果會認為說『不上學無所謂啊！在村子裡面最多就是喝酒嘛，又不會變壞』，他不認為不上學是一件錯事，他會主動幫孩子請假，『今天我兒子不舒服；我女兒今天胃痛』...我覺得需要適時的公權力介入，請少年隊強制介入，就是跟爸爸講說『你如果不讓孩子上學，我就要讓你罰錢！』讓爸爸不得不去付起親職功能的部分說『哦！你要上學！』。後來案二有回歸學校，但是就是沒有造成中輟，五天以內會去三天，他們會去拿捏。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(3)照顧者方面

「因為案主有人照顧，案父有看醫生，然後我們有幫案父就業媒合，後來接觸沒多久孩子就上小學了，就比較不擔心這部分，小的因為爸爸有去工作，所以也就讓孩子去上學了。我們幫案父就業媒合，我們不找晚的，因為我們有跟就業輔導中心做資源連結，這是我們都有在做

的，只要就業服務中心有任何工作機會他都會傳真給我們，所以我們就是針對案父，在住家附近幫他找工作，這樣子他要照顧孩子方便，他有去上班...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

九、處遇策略

(一)連結多元資源

案家需求是多元的，社工員透過多元資源的相互配搭，共同協助案家改變，包括學校、重要親友如祖父母和姑姑、其他社福機構、和志工。

1.學校

「老師有事情是會直接跟我做連結的，就是案三的國小部分，以及案一、案二國中部分，我都是直接跟學校輔導室做連結，所以我大概二個禮拜固定都會去校訪一次，連繫就是常常，他今天什麼狀況大概都可以很快去知道他們二個有沒有缺席或什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「枋寮國中有一個中輟老師，當這個孩子二天沒上學，他就是他們家接他，一個禮拜接三天，這樣孩子是不是就不用達到中輟了？一個禮拜接三天，二天你們自己坐公車來，這三天是老師接的，這就等於是我們也積極的希望孩子不要達到中輟，至少完成九年國民教育，所以老師也很辛苦。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

2.少年隊

「因為案二本來在小五就常中輟，所以後來我就跟學校講說，我們可以請公權力介入，因為案父跟你談的結果會認為說『不上學無所謂啊！在村子裡面最多就是喝酒嘛，又不會變壞』，他不認為不上學是一件錯事，他會主動幫孩子請假，『今天我兒子不舒服；我女兒今天胃痛』...我覺得需要適時的公權力介入，請少年隊強制介入，就是跟爸爸講說『你如果不讓孩子上學，我就要讓你罰錢！』讓爸爸不得不去付起親職功能的部分說『哦！你要上學！』。後來案二有回歸學校，但是就是沒有造成中輟，五天以內會去三天，他們會去拿捏。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「後來少年隊有去，還告誡爸爸說『要罰錢』，在這一部份，我們雖然是社工員但是是沒有公權力的，所以爸爸會怕，他倒也沒去怪我，因為不是我去通報的，所以有時候我們在做這件事情時，我們會去區分，我沒那個權力啊！...不管怎樣就是我們還是有在服務，只是說我們

會請學校通報，因為這是學校通報的責任」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

3. 志工

「因為他的課業有明顯落後嘛，就是老師把他們單獨留下來補功課嘛，可是當孩子說不要的時候，爸爸都說好！就是這方面我們沒有成功。我們有多安排志工進去家訪，請志工去他們家載他們來社福館做課後輔導，或者老師留下來。不過因為孩子怕變成異類、特殊份子，他們其實自悲心很強，自尊心也很強，所以他們不願意遭受所謂的異樣的眼光，其實我覺得他們本身對課業也不重視啦，反正我就是不會，不會也就算了，反正姐姐也是這樣子，他們在這方面的功能比較沒有的，雖然我們想要幫他們補足，可是這方面成效不彰。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

4. 案姑

「就是請案姑定期回來看這三個案主的狀況，他們三個比較怕姑姑，因為爸爸根本都不怕，所以我們就跟恆春的姑姑做連結。她願意，雖然多少會遭到先生的抱怨，所以我們也不敢要求她太多，在拿捏上我們也不能造成姑姑的干擾，但是我們還是有連結姑姑，很多事情會請姑姑出面，姑姑講的話，祖母比較聽。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「後來我跟學校的連結說，如果你是真的找不到案父，我給你案姑的電話，我有先告訴案姑『很抱歉，我必須把你的電話給二個老師』，萬一孩子有狀況，因為畢竟我們有時不在，可能去上課、去研習，希望可以透過案姑去找到案主，出面處理問題，那案姑也同意，我們就有做這一部分。我是覺得很感謝案姑在這方面的功能發揮...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

(二)藉由媒介物傳達溝通－活動

社工員會藉著活動的機會與案父接觸，給予情緒支持和溝通一些想法。在活動的場合是一個自然的空間，可藉著活動主題引入話題。

「我們每二個星期有辦一次假日生活營，只要案父他有空就請案父帶來，孩子在上課案父在休息的時候，我們社工員會跟他聊天，就是會跟他做人際關係的溝通，或者是做情緒的支持，就是跟案父做這一部分，或者是跟家長做連結，因為我們也有憂鬱症的家長，互相交換經驗，互相交流，彼此談一下，應該是經驗交流，同樣是憂鬱症的人，你們聊聊天什麼心得，可以怎麼做，或者聽一下別人比我還不幸，讓他感受一

下自己不是最可憐的，我們會做這一部分，所以我們會鼓勵案父出來，盡量去參加活動...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(三)持正向肯定回饋態度

社工員對於案父配合和主動的態度和行為給予讚美和肯定，可以激發持續改變的意願和動機。

1.提供正向思考

「我覺得就是我們跟他們訂定目標，你去就醫，他也就配合。我覺得為什麼成功就是爸爸的配合度很高，我們的正向是說因為孩子要生活，你不能因為妻子的離開把你的人生都拖垮，我們到現在都還是支持他的，到目前為止還是有在做。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

2.給予回饋

「我覺得爸爸配合度很高，他只要打電話來，我們會說『噠！你會想到我們，你很好啊！很棒啊！會打電話給我們！有什麼事情啊？有什麼狀況嗎？』，就跟他聊，...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(四)提供情緒支持

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，就是給他支持、給他希望...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(五)提供密集服務

「案主常常就是早上沒有人叫就不上學，3個都會這樣子，案二在進國一沒多久就中輟了，因為我們跟學校是密集的配合，我常去校訪，因為這三個孩子去家裡常找不到，...所以我們大部分是利用密集校訪，加強孩子的就學觀念，就是跟孩子聊，建立那種關懷...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...我大概二個禮拜固定都會去校訪一次，連繫就是常常，他今天什麼狀況大概都可以很快去知道他們二個有沒有缺席或什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「...我們除了密集家訪之外，也會常打電話。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家一)

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「阿公阿媽因為剛搬下來這邊，人生地不熟，所以我常常去，就是去的次數也蠻多，而且我給予阿媽非常大的肯定，說『你看你來這邊多棒啊！孫子可以去上學，孩子下班回來有人可以說話，孩子的病情的改善！』，強調阿媽的重要性。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

十、處遇方法／技巧

(一)方法與技巧

社工員相當重視社區資源網絡的建構和連結，其認為資源要能充足，再者資源之間的分工，如學校老師和社工員之分工。其認為高風險家庭關懷應該落實在社區鄰里，由鄰里長發掘個案和給予關懷，如原鄉的鄰里能給予物資協助，也不一定要由社工員他們機構來做。

1.建構社區資源網絡

「...還有你的資源連結一定要強，你的資源要夠。現在我們比較大的困擾是因為恆春那邊的資源比較少，我們的志工只有一個，那我們現在看慢慢擴展到那個點，這樣做會比較好。因為太偏遠地區，就成效來說會比較難，因為他距離的，可近性沒那麼高，對啊，今天如果出了狀況，我從這邊趕過去就一個鐘頭了。所以我們一直希望可以做到資源連結，當地的資源連結，我們有一個○○國小的，我們跟那邊的校長談，我說學校老師、警察都是第一線，我說你們能做的我們不做，你們不足的我們再來補足，可是你們能做的我們是希望就社區資源來做，就包括人力各方面的，他們那邊有慈濟的介入，也有世展的介入，還有課輔，所以我就講說以當地的社區資源連結是最重要的，以當地的成效會比我們外在來的具體成效更大。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「...所以我是希望說，他如果真的要高風險，我是希望能落實在從村里幹事開始，他去發掘、他去關懷，而不是一定要有一個社工員，包括鄰居的資源，還有宣導觀念，我覺得都需要加強，我覺得現在變成通報，他們會來通報，可是他沒有做資源的整合跟連結，所以在推動我是覺得這是需要加強的部分，社區資源的部分你可以明顯的看到，如果

社區資源他能介入，其實對孩子來講是最好的處遇方式，包括他的人身安全、生活照顧，包括家庭資源連結，他可以就近照顧，不用這麼麻煩，所以這是最基本應該去做的，所以我希望是可以從社區著手。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「...就像原住民的原鄉，我就跟他們談，...但是沒有電話，所以我會希望由原鄉的人來，他們自己來做，當地做，而且我觀察過其實他們人脈是有的，資源是可以介入的，他們看到這案主沒有的吃，他們會給他吃啊，其實不一定要進到高風險這個方案來做，真的覺得當地的資源整合，成效會是最具體的，立竿見影看的到的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

十一、結案依據

(一)危機削弱或解除

「...第一個家庭危機解除，危機解除，這是我的一個評估標準，不是說他完全沒有危機，從高度危機變成低度危機的時候我們就可以結案。...」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「...當這個案家不管在經濟方面有改善，或者是父子功能他有出來，或者他能穩定，他能發揮父職功能，或者對孩子能有妥善的照顧，我們可能就結案，就是基本的危機度解除我們就結案。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

「基本的是他的危機度一定解除，一定要的，然後他的生活狀況穩定，不能說他經濟無虞，是經濟有獲得改善，基本生活無虞，我們會透過資源連結，也許透過慈善會做經濟補助，我們會讓他的基本生活不至於缺乏。所以結案標準的部分，基本要符合這些條件我們才會結案的，如果沒有符合，如果他的高危機還是存在的，我們是不會結案的...。目標達成的情形也是一個結案的參考點，就是我們會針對他的問題類型有沒有減少？他也許一開始勾了9項，可是到6個月之後，他只剩下3、4項，他是不是有改善？有改善我們可能就會結案，所以這也是一個結案的重要參考。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(二)服務目標達成

「...我們會看狀況，我們這樣評估下來，這幾個月、這幾次的訪視案家的生活狀況都很穩定，我們也許會提出結案，我們不一定會等到六個月才結案，這只是一個參考的工具、參考的期限。也會針對案家狀況，如果說今天六個月了，不能結案，我們會重新評估，你認為不能結案的原因在哪裡，譬如說我們覺得危機狀況還沒有解除，或者是他們家隨時又爆發出新的狀況出來，那我們會隨時提出來討論，再決定要不要結案。我們還會持續服務，像這個案家其實我們還有持續服務的狀態...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(三)家庭資源摺入與擴充

「...或者是他的資源連結有進來，不管是外部資源還是內部資源，他的資源連結進來的時候，可以輔助這個家庭正常運作，回歸家庭的親職功能的時候，我們可能結案。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

十二、案家結案時之狀況

社工員認為案家二是一個成功個案，結案時案父有穩定的工作，案家經濟改善了；案父的情緒也達到穩定，同時結案時也讓案家知道社工員仍然持續關心他們。

(一)經濟獲得改善

「這個案家是因為案父的工作是穩定的、ok 的，案家的狀況都是有改善的，當初的危機都沒有了，經濟也可以有所改善，所以我們就結案了。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

(二)情緒、精神狀況穩定

「...可是結案以後到目前為止我們沒有提，是說很擔心爸爸萬一有情緒狀況，我們是有鼓勵他交朋友，我們是希望說，讓他知道、感覺『你們還是被關懷的』，所以我們還是有在做，現在我每個月還是有送米。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

十三、對於服務成效之建議—未提及

十四、服務心得感想

(一)社工員本身—未提及

(二)服務過程—未提及

(三)制度與網絡—未提及

1.半年服務期程過短

「內政部兒童局他有一個規定，高風險家庭服務的期限就是六個月，以六個月做為一個期限，必要的話你可以延長到八個月，如果還很需要，就變成再回流，重新來再回流。因為那時候在南投開那一次會的時候，我們有提到這個問題，因為實際有時候六個月處遇是不夠的，剛好進到一個階段，可是他們要求的是案量一直進來，不斷的，所以你們是把那種基本的、高度的，他有隱藏性危機，把他的危機處理掉就結案了。我們以前談過這個問題嘛，現在我們其實還在爭議這個問題，他的時間是不是可以延長，所以我們有回覆說這個案子如果是比較特殊的，我們就會跟社會局說。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／案家二)

綜合分析

社工員自述其乃是生態觀點、優勢觀點、增強權能觀點、與認知行為理論的綜融運用，綜觀其整個處遇內涵，的確都運用了這些理論的相關概念與方法。在分析案家狀況與資源運用方面，社工員能夠兼顧生態系統中不同系統之間交流關係之了解，包括親友、學校、與社會福利體系，並且努力促進家庭成員之間以及家庭成員與中視和居間系統之間的交流關係。其努力讓中視和居間系統的相關人能夠發揮協助案家的力量。

由優勢觀點檢視社工員的處遇，社工員並未明確地說明其對案家的觀點，但是由其與案家建立關係的方法中強調真誠、關懷、同理、接納等，可以看出其應該是肯定案家學習和改變的潛能。整體取向上其提到以正向觀點回應案家，如：能夠發掘案家一之案父負責之處，對於案家二之案父則以提醒要負起照顧孩子作為激發生命意志之策略。在與案家的關係中，其強調能夠適度地坦露自己的狀況給案家，其特別強調真心關懷在此工作的重要性，對於案家二即使在結案後仍舊維持關懷；因此，其專業關係特色符合優勢觀點所強調的回歸人與人之間的真誠對待。在目標訂定上，其能夠與案家討論並且尊重其想法和意願，強調如此案家的配合度才高。另外，可以看出其充分發揮此觀點所強調的外展，社工員透過密集訪視案家和學校，進入其棲息地，與案家建立密切的關係，同時也蒐集深入的資料，並且藉此促使網絡相關人能夠發揮助力。在資源運用方面，其並未特別強調非正式資源，乃是正式與非正式並重，但是由其處遇內容可看出其在非正式資源的連結和促進方面著力相當多，符合優勢觀點的處遇原則。只不過社工員並未明確地評量案家成員的優勢，進而運用其個人優勢協助案家改變；其主要著重在案家資源上的優勢，如親友資源，但是其本身並未明確界定這些是案家的優勢。

至於增強權能方面，社工員的運用並不明顯，但是在認知行為理論部分，對於案家一老大和老二的就學和生涯規劃與案家二之案父的生命意志提升，社工員嘗試與他們討論和激發行為改變，也引入周邊親友資源共同協助監督以促進改變。生態觀點、優勢觀點、和增強權能本就是相關的理論觀點，根據前述分析筆者界定社工員之模式為生態觀點和優勢觀點之結合。

貳、高雄兒福聯盟—生態觀點+優勢觀點+增強權能觀點

社工員包括組長和三位社工員，他們提出三個案家，案家一是一母親帶著三個幼子，先生服刑入獄；案父之前對母親家暴，且對鄰居性侵，也對於兩子猥褻和性侵情事。案母與同居人又生下一子，七個月大；後同居人因偷竊被帶回軍事看守所，案母之情緒和經濟陷入困境。

案家二初訪視時案父燒炭自殺獲救，社工員到醫院關懷訪視。案母半年前也是燒炭自殺身亡。案家有二女，就讀小五和小一。案祖父母在案父自殺後搬來同住照顧案主們，但是全家沒有經濟收入。社工員另一方面關注父母自殺對兩女的影響，也著重預防案父再自殺，轉介諮商成爲處遇重點之一。

案家三之案父酗酒，案母在十年前外遇而離家，案父因長期酗酒引發憂鬱和幻想症狀，無業因此出現經濟問題，育有三子，老大與祖母同住，老二和老三與案父同住；家中居住環境髒亂，床壞了案主睡在衣櫥裡，案父對案主有身體虐待情事。處理過程中案父去世，兩子搬去與案祖母和伯父同住，案祖母的照顧意願強。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

社工員一方面看到高風險家庭有家庭功能和衝突，以及家庭中欠缺所需的資源，以致面對生活事件時無法因應，其他家庭未落入高風險是因我們有資源，因此協助案家學習資源的運用相當重要。

另一方面，社工員能夠看到案家的一些優勢；如案家一有案姑這個替代照顧資源、案母在尋找資源方面相當積極(老三的托育)、案母離家後仍打電話給社工員詢問關心孩子的現況；案家二的家人互相關懷、案祖父母有行動力且作小生意補充家中經濟等；案家三的親友仍關心案主們。

(1)家庭功能薄弱、家庭衝突不斷、家庭欠缺資源

「我要說的是我們在處理這樣一個高風險家庭，可能家裡頭有一些衝突，這些東西我自己本身覺得多少會影響到孩子的那個面向，家庭衝突或是家庭功能薄弱，那這些東西都會影響到孩子比較多，還有影響他們親職的能力這個部分，我覺得常常在這個部分我們去做一些處理」(高雄市兒盟張開華組長)

「我覺得高風險家庭服務一段時間之後發現，資源是很重要的一點，因為從評估表當中看到我們有很多案家有不同的問題類型，即使我們很多人都會遇到這樣的問題，但是我們不會成為這樣的家庭，是因為我們有足夠的資源和系統，我常常覺得我們的案家很多這一塊是很薄弱的，要怎樣去提升他們跟外界的互動和能力，不管是知道這個訊息進而學習去使用，我覺得這個很重要，而且這個方案的時間很短，六個月的期間，其實我們就是都要離開，不可能一直陪伴他們，所以說如果他可以學習運用資源的能力，其實他是可以走的更長久一些，所以我自己感覺這個部分很重要。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導)

(2)高風險家庭具有其優勢

「就是他在姑姑家照顧反而比媽媽照顧還好很多，學校老師都這樣講，因為孩子的整潔跟功課甚至不會無緣無故就曠課缺課，他在姑姑家反而受到比較好的照顧。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「他也覺得沒有關係，不會不好意思，所以我說這個家庭讓你覺得滿感動的，就是讓你看到家人的連結就是互相很關心互相很重視。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「阿公阿媽覺得說，阿公阿媽真的行動力很強，爸爸也會因為這樣覺得有點壓力，因為他們會覺得說你都搶救回來了，你要趕快好起來，不要再每天昏睡或是每天很想死，他們看了就是會覺得很傷心，覺得怎麼會這樣子」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「可是我有觀察到一點就是，我發現他們不管再怎麼對這個弟弟生氣，但是至少是很關心這三個孩子，講到這三個孩子就心疼，覺得這三個孩子很可憐，怎麼會在這個家庭，其實也從他們罵這個弟弟的過程當中，其實我也覺得那是一種愛之深責之切啦」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「但他其實，我剛剛有說他都會去學校看到他們，只要他打電話來，我跟他說我要去學校看他們，他就會問他們過的好不好，甚至我跟他說我要去看老三，隔一陣子他就會打電話來說你有沒有去看老三，他現在怎麼樣，類似這樣，他會去詢問，因為他沒辦法去姑姑家也沒辦法去阿媽家」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「但是我覺得媽媽很好的一點是，我跟他說這個資源怎麼使用，請他自行去詢問他都做的到，比如說他到區公所申請特殊境遇婦女，是我跟他講他自己就馬上拿證件去辦，家扶中心那邊的的補助，因為他有認識的社工員，他就自己打電話去問，我們提醒他這個資源他就自己打電話去問。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「另外有一點是像這個家庭他們其實算滿有能力的，像阿公阿媽他們兩個都六十歲，年紀算有點大，可是他們兩個會為了說要讓整個家庭更好，像經濟有點不足，他們兩個就趕快要去做一些小吃生意，整個是很積極，行動是很快的，或者像有時有什麼資源或是怎麼申請，我把這個訊息告訴他們，他們真的就會有動力，雖然很忙，但是會很快的去做這些事情，所以這些服務才能那麼順利達成，所以我才會說這個家庭滿有能力的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「那後來這些姑姑們就還滿積極的，像要去申請一些東西因為爸爸身體不好，那這些姑姑就都幫忙」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／案家三)

2.對高風險家庭方案之看法

高風險家庭處遇需要用到多元的服務方法，如孩子在輔導室的空間裡覺得彆扭而不願意談，但是到校園散步兩三圈則可以營造出一個比較放鬆的氣氛，讓他願意坦露。親子活動則是一個讓家庭成員彼此接觸、學習、比較，有的案家觀察到他人狀況後覺察自己的狀況不是最糟的，相同類型的人可以因此相識而交流。

高風險家庭處遇的主要目的在預防兒虐，但是社工員更期待是能夠促進孩子健康地成長。

另外，社工員看到預防性的工作有其優勢，即扮演白臉而不是強制案家的工作，因此較能夠看到案家優勢，促進其提升功能；民間部門執行此方案也有優點，因一般民眾可能比較排斥公部門，因他們往往公事公辦(可能較沒彈性)。

(1)予以多面向服務—外展與親子活動

「或者說他以前從來沒有跟這個家庭以外的人接觸，可是在跟我們對談當中他也很享受跟你聊天的時間，那就很足夠了，像我們可能跟孩子在學校裡頭散步兩三圈，跟他談話，可是那是不一樣的，你說你都在輔導室都在會談室裡面這樣談，有的孩子就很彆扭，他在那邊就是什麼都談不出來，所以那樣的東西會讓整個關係突然有很多的不同，那個東西是我們也不知道會有這樣的改變，可是既然有這樣的改變，我們就會覺得這樣的方法也滿可行的」(高雄市兒盟張開華督導)

「其實我們會辦一些親子活動，其實我們都是單一服務我們的對象，他們的情況我們最清楚，經過一些親子活動，家庭跟家庭之間開始有一些連結，他們就會清楚說，原來我的家庭這樣算好的，還有人比我更慘。像我有一個案家就是，為什麼你一個媽媽可以對著孩子罵三字經，我就帶他去看你的家庭多好，雖然他媽媽是重度憂鬱症要帶孩子去死，但是我帶著他去看一下，其實每個家庭的狀況不一樣，還有的孩子

就是因為這樣成為好朋友，會關心跟他說過的怎麼樣，也有媽媽跟阿媽之間的一些連結，就是關心..」(高雄市兒盟李怡雅社工員)

(2)為預防兒虐和促進兒少健康成長

「孩子照顧好，還有他們的親職能力，我覺得就是一一直在朝這個方向做一些努力，其實要針對整個方案他的目標是什麼，用官話來講就是預防兒虐」(高雄市兒盟張開華組長)

「可是在我心裡的話就是我很不忍心我很疼惜這些孩子，我覺得他們是快樂健康的長大，我寧可看他這樣子，我覺得如果因為我們的介入他的生活可以好過一些，或是他曾經有過快樂的時候，那個時候也許就是我們感動的部分」(高雄市兒盟張開華組長)

「對孩子上面。所以我覺得像這樣的家庭，我們常說兒保的黑數很多，我們以前從事兒保服務，像黑數很多，當然我們覺得評估表其實太粗，但是還是有看正面的部分，有一些不是我們服務的對象，然後社工員要花很多的時間去評估，發現就是不要開案，然後，但是就是說，真的是我們服務目標的時候我們可以去做一些的努力，盡量讓他整個狀況不要惡化。」(高雄市兒盟張開華組長)

(3)社工員扮白臉較能看到案家優勢

「因為這個方案是一個預防性的方案，我覺得對社工來講比較好的地方較像是扮白臉的，因為就是因為他是預防性的方案，所以我們才能容忍說案家有很多缺點，因為我們要扮白臉，所以我們要提升他的優勢，我覺得這個是身為高風險社工比較好的部分，可以靠這個來工作，常常我們案家他們會對公部門社工或公部門體系是很排斥的，因為他們都要公事公辦，可是我們角色是預防性的。就是你其實沒那麼糟，我們一起來協助你變得更好，就是因為這樣的角色，有時較好服務，相對的有時因為扮白臉的角色，有時遇到一些，可能他真的有一些狀況，真的要轉到公部門，那個強制的部分，我們真的就是要限制，那很多好像真的應該由公部門來處理可是又沒辦法他們能接手，那個時候就變成是我們的限制。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

1.以案主為主—心理諮商與監護權

針對案家一兩個案主目睹父親性侵鄰居且自身也被父親猥褻，因此安排進行心理諮商；案家二的案主則是經歷母親燒炭自殺身亡和父親燒炭自殺未遂，社工員亦安排諮商以協助處理內心陰影；案家三之案主曾遭受父親身體虐待，也協助安排諮商，另外案父去世後則與案家討論監護權議題。

「是媽媽透露給我們，我們也是接受媽媽的意見，也幫兩個小朋友進行諮商」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「還有幫孩子安排作諮商」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「另外在小朋友諮商部分，小朋友學校那邊的導師非常關心，所以導師有幫忙聯繫他認識的諮商老師，也介入來幫忙做小朋友諮商」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「在孩子部分我們也持續在找老師要做諮商，可是他們住的地方就是很偏僻，所以在諮商的資源連結上就比較困難。」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「現在是覺得評估孩子做諮商是因為孩子有一些受暴的經驗，再來就是爸爸常常把孩子關在家裡，那他們的親子關係依附關係其實不是像我們親子關係那麼健康，再來爸爸的過世其實很突然，所以才有這樣的考慮」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「其實他心裡真的滿多掙扎的，因為那時後一直反覆在幫他處理孩子的安置問題。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「那一陣子有跟他討論安置的問題，有討論到姑姑，因為我們覺得親屬照顧是最好的。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「因為我跟他們討論過，那時候滿擔心說這個家裡面其實在整個經濟和功能其實沒有那麼 ok，那其實也有去討論到是不是需要公權力介入處理或是需不需要安置，但是討論結果是阿媽他們這裡的照顧意願很強，原則上我們還是會讓他們照顧，讓更多的資源進來協助他們，那媽媽的部分雖然出來，但是他們已經有要去處理那個監護權的問題。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

2.以主要照顧者為主

社工員回應主要照顧者的需求，如案家一之案母在開始接觸即提出想與案夫離婚，社工員針對其迫切需求給予協助；案家二之案父面對喪妻之痛而情緒低落，社工員協助其修復與案祖父母之交流關係，並且安排諮商以穩定其情緒。

「媽媽那時候就是，我們第一天去接觸的時候，媽媽那時候剛好想跟爸爸離婚...剛好在十二月份的時候，從九月到十二月份除了幫媽媽協助離婚這件事」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「因為媽媽跟他的婚姻關係的父親有家暴的狀況，本來就有要離婚的打算，所以當我們要去找他的時候，我們有跟他談過，評估過說他其實那個意念一直很強烈」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「因為其實像小朋友他們心理都會受到影響，那個影響其實是因為很怕爸爸再自殺，很怕失去爸爸，所以我們那時候工作重點想要先把爸爸這邊穩定住，那小朋友才能穩定」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

3.以家庭整體為主

對於案家三的經濟困境，社工員協助連結慈善會、家扶、和世展的資源，包括後來案父過世後的喪葬補助。

「所以後來像這個就提到正式資源的部分，我就一開始的時候因為家裡的經濟比較不好，所以我就先幫他們連結慈善會，那這個慈善會除了說經補的部分，還有爸爸過世需要一筆比較大的喪葬費，我們也有慈善會是專門做這個部分，後來評估說需要比較長期的經補，像世展、像家扶這些後來資源都進來，像資料的申請或領錢，這些親友都滿願意幫忙，還有一度也有去跟政府部分做連結，嘗試申請低收或單親或補助」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

二、處遇理論

社工員們提到運用生態觀點、優勢觀點、增強權能觀點、和需求理論，在優勢觀點部分，他們認為面對有困難的案家更要強調其優勢才做得下去；如面對案家二之案父在住院過程中吵著要出院，社工員肯定其想積極面對外面的新生活；當他詢問案父自殺獲救的感受，案父回答「好險」時，社工員肯定其仍舊掛念孩子。面對較下層的人若能肯定其優點，則往往帶給他們新的不同的經驗和感受。

增強權能部分他們提到盡量去肯定讚美案家做得好的部分，以增強其能力和信心，如案家一之案母較不重視孩子的生活照顧，當他能夠幫孩子醒鼻涕和換尿布時，即使是小事情社工員都要指出來，給予高度肯定，並說明如此帶來什麼不同的結果，增強其行為。再者，他們以 Maslow 的需求理論建立案家需求的先後順序。

(一)優勢觀點

「也沒有特別說哪一種，當然生態系統都要，然後也是優勢觀點。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「像我覺得這種遇到困難的人家，如果你不去肯定他的能力，要怎麼繼續工作下去，很難。」(高雄市兒盟張開華組長／案家二)

「就是找出他們的優點。像爸爸他的個性是算懶散的，對於小孩子照顧本來就不是很好，可是就是要，他比較就是小孩子脾氣，明明可能腳就是要拐杖，情緒也不是很好，他就會一直吵著說我要出院，我要很自由，我要每天到處外面跑，當然這種人表面上看不到優勢，還是要說很好，你這樣很積極很努力，很想要馬上追求你的新生活。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「十二月才住院，出院差不多一月，我就去家訪，爸爸有比在醫院好一點，因為以前也沒有接觸很多自殺的案子，那時候就天外飛來一筆，就問爸爸說，你那時候被醫院搶救回來，你第一個感覺是什麼，好險，還是好可惜。因為這兩個是不一樣的。然後他就想了一下子，他就說好險。他是想了一陣子才說了好險，針對他說好的部分我們就馬上用了優勢觀點，就是說那可見你對孩子還是有掛念的，馬上把他牽連到這邊，讓他去想到一個人自殺，不單單是他一個人的事情，對孩子的影響可能會很大，可是你當然不要講的那麼直。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「可是我覺得那個很重要就是說因為我們接觸這樣的家庭，因為他們常常都是這個社會裡面最下層的人，尤其我覺得有時候孩子最明顯，這樣的家庭裡面好像得不到鼓勵或是被正向看到你一些關係，所以在面對不論大人或小孩，在看到他們肯定他們的優點，你會感覺那個對他們來講會很不一樣，我有的孩子會跟我說阿姨為什麼你都一直相信我做得到，就是你會感受到他們在過去裡面是很少感受到被肯定被相信的，所以當你相信看到他的優點光是這樣子，其實對孩子來說就會很不一樣，我覺得這個部分在我們這個對象裡面真的是滿好用的。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

(二)生態理論

「也沒有特別說哪一種，當然生態系統都要，然後也是優勢觀點。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(三)增權理論

「就是說最主要是肯定案家，可能是要我們講的 empower，就是帶他去看他有能力做到這件事情，所以我們就 push 他，其實也是說他有能力做到，那要不要試試看，其實有時候作服務時我們從另外一個角度，這件事對我們而言是一件很小很小的事情，但是對他來講是大事，那我們可能就是看到這些小的，那我們去鼓勵他，比如說他幫孩子擦鼻涕，或是幫孩子換尿布，這是很小的一件事，但對我們的案家來說他們

有時候根本是不換的，小朋友根本一兩次他才換尿布，那你跟他說，你看我們來的時候，我叮你換尿布，你換完的時候，你知道孩子尿布什麼後濕了，你就幫他換，你看孩子這樣會比較清爽，你就鼓勵他去做這件事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「我覺得比較少耶，因為這樣他才有改變的動力，如果你一直跟他說哪裡不足這樣他根本不聽你講，盡量看他好的地方，鼓勵他其實你真的有能力這樣做的，或是你真的做得很好，他才會願意去做這件事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

(四)需求理論

「我覺得大家其實最常用的就是 Maslow 那個三角形，尤其我們這樣的孩子通常都是在兒保的邊緣，所以我覺得一開始就會去注意到孩子基本的需求是不是有被滿足，我想那個東西沒有表格，但是都會放在腦袋裡面這樣子。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

1.經由觀察訪視

「我們可以補充一下，他的改變意願不足，他其實在感情和婚姻的關係比較複雜，也比較不願意去談什麼，所以要社工員主動去關心跟他談，所以他有感受到社工員的關心，他後來也比較願意說」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

(二)如何評量案主的資源

透過訪視過程中的觀察和詢問案家成員、學校、和相關單位，了解案家的資源狀況。

1.與案家會談

「我覺得大部分都是在關係建立之後他自己透露他需要什麼，或是說應該都是用詢問的方式比較多」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「後來我知道阿媽也是孩子的主要照顧者之一，阿媽這邊我也有接觸，大概就知道，爸爸這邊也有透露一些」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「像是到家裡，看到他們怎麼有東西缺，然後問他有沒有這些東西」

(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

2.與轉介單位／學校會談

「還有學校，學校也會跟我們說。」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「學校有一些訊息我大概也都知道」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

(三)如何評量案主的需求

案主的需求可以透過與案主互動交談中獲知，如案家一老大口語表達緩慢，可能有發展遲緩；也透過觀察案主的行為，如案家一老二在案父入獄後不願去探視。經濟需求則透過家庭訪視，觀察居家環境和案家狀況則立即可見。社工員在訪談案主、關鍵人、重要相關人之後，會以一個處遇計畫表釐清案家需求，社工員將此表格內化，訪視時會盡量蒐集所需的資訊。

1.與案家／親友互動

「會跟孩子透過，像有一次陪老大去就醫，因為有時跟他聊天，他有時就是比較緩慢，講話比較不清楚，那時後就想說就想說要不要帶他去鑑定」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「所以就趕快幫他們安排諮商，因為他沒有這樣的資源，然後孩子就會透露更多他對於家庭的想法和需求」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「經濟部分就顯而易見他們家，那樣的狀況就很顯而易見，還有問到被爸爸猥褻性侵害也是透過孩子，除了我自己先去問，老二原本跟爸爸很好，因為發生這些事情就完全不理他，甚至排斥他，不願意到監獄去看他，他們有一些行為都會顯現出來」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「老三的部分就會透過他的衣著，有時候我們去看就會發現怎麼都是這一套，我們就有人捐衣服來，然後就帶去給他們換。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「當然也有一部分是我們工作人員觀察到的需求，有時候這個需求會不太一樣」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「一進到這個家裡頭，我們很明顯的就會看到那個經濟的面向，因為爸爸重病癌症、沒辦法工作，然後又喝酒過量，然後孩子都是未成年子女，然後阿媽又是年紀非常大，他有老年津貼，就是家裡沒有一個可

以工作的人口，所以他的經濟是最困難，一下子就被浮現出來，所以當然初期的這個部分就被協助，就是那個需求的部分是很快的。」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「除了媽媽自己提以外，他行動很好表達力很好」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「在評量需求當然其實我們都會講到案家表達性的需求，他們自己覺得需要什麼，那個部分我們常常看到的就是錢的需求，經濟的需求，這是對他們來講他們很重視的」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

2.與轉介單位／學校聯繫

「還有學校部分，比如像是老大，學校就會反應他比較慢，我們在跟他談的時候也會評估這個部分」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

3.使用評量工具(包括量表、團體等)

「去到那裡訪談有一些狀況，我們會根據這個表格(開案表)擬定處遇計畫，社工員本身會去釐清他們有哪些需要服務的，就是他們遭遇到的問題，然後提出可以服務他們的地方。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「所以在開案表有這樣的呈現」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「我們自己內部是通報以後能夠順利聯繫到案家，對關鍵人物、主要人物、孩子的部分，然後有學校有家裡，所得到的資料有需要再釐清楚的部分，順利的話我們就會在兩個禮拜以內做開案，所以頻率無法說一次或兩次，可能是學校的部分跟家裡的，所以一定是訪視的部分是二到三次。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「把這個表格放在心裡。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「這是一個，那另外一個就是我們的評估，我覺得除了說我們表格有一些需求外」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主心理健康發展

「所以我覺得是因為他想要處理的東西，當然會有先後順序，但因為是他要的東西，像目睹性侵對孩子有一些影響，那就是要跟他再做一些討論確認，之後確認細節我們才去連結資源。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

2.案家層面

(1)調解家庭成員衝突減少與關係

「我第一個做的是離婚。就跟他約在法院，然後我跟我們組長陪他去寫狀紙。其他的是同時，因為我們去訴訟要三千元，他付不出來，所以我們就同時經濟補助，接下來他就透露孩子那部分，我們就同時去幫他做一些事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

(二)如何決定目標

部分目標乃是社工員自己觀察到或是根據專業判斷而得，社工員會提出來協助案家覺察；但是社工員多會與案家討論後訂定目標，如案家一之案母主動提出其想離婚和孩子遭受性侵之事，社工員會順著其需求加以協助，較易建立關係，案家的配合度和行動力也高。

1.社工員／機構自行訂定

「其實有時候會包含這樣，因為有時候他比較不會去看到比如說生活環境啊或是那一些，可能會帶他去看」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「像因為他是自殺的，所以你優先要去處理什麼很清楚，因為整個壓力孩子才能得到穩定，這個部分也是案家有共識的，包括自殺那個方案要趕快去連結的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

2.與案家討論訂定

「媽媽也會主動提出來，比如說他沒錢他會跟我講，或是他很擔心孩子目睹爸爸那件事。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「他在很就之前就跟我講這件事，就經濟、關於孩子和離婚都是他主動提的。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「我第一個做的是離婚。就跟他約在法院，然後我跟我們組長陪他去寫狀紙(主要重點在於處理事情的陪伴)。其他的是同時，因為我們去訴訟要三千元，他付不出來，所以我們就同時經濟補助，接下來他就透露孩子那部分，我們就同時去幫他做一些事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「其實是在第一次就把這三個主要他想要處理的問題他就講出來了，就談兩三個小時，然後他一直在講，我們也知道他非常急迫想處理這些問題」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「所以我覺得是因為他想要處理的東西，當然會有先後順序，但因為是他要的東西，像目睹性侵對孩子有一些影響，那就是要跟他再做一些討論確認，之後確認細節我們才去連結資源。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「我接下來，因為看到你們什麼狀況，所以我接下來可能幫你們連結一些，比如說孩子目睹性侵，我就說你也覺得孩子這樣是有影響到，那我可能幫你找一下諮商師，在孩子心理部分去瞭解，這件事到底影響孩子程度有多大，就是會跟他說接下來我們會做什麼做什麼，然後諮商會幾次，然後諮商完確定孩子被性侵害被猥褻，我就跟他說因為我們的責任關係，我們要通報性侵害防治中心，其實都會跟他作個討論我們要做什麼，他也比較會有安全感。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「所以還是會跟他討論。包括阿公阿媽、爸爸本身。」(高雄市兒盟張開華組長／案家二)

「那孩子也有嗎？也會跟孩子討論嗎？」「對，也會跟他們討論，討論後才會知道影響的程度有多少。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「因為很多時候比如像是我評估孩子需要去做口語的鑑定，最希望的是這個爸爸能夠認同，最主要是他能夠帶去，所以我想那個過程一定是需要跟爸爸討論」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

五、處遇原則

針對兒童保護部份，案家二的案主們經歷父母相繼自殺，社工員結合諮商以確保其心理健康；案家三之案主們居住環境不佳，社工員協助改善其環境，以確保基本需求的滿足。

在安排任何服務時尊重案家意願，如案家二之案父之心理諮商，尊重其喜歡的場地和時間。再者，盡量使案家達到一種穩定狀態相當重要，如案家一之案母的同居人被關之後，其經濟與情感都陷入空的狀態，情緒低落，此時社工員協助實際的經濟補助和情感支持，使案母較為穩定，整個家庭也跟著穩定。

(一)以兒童保護為主軸—確保案主的心理健康和基本需求滿足

「所以這個家庭狀況是這個自殺的問題，因為父親母親都是相繼自殺，所以對於兩個小朋友心理的影響也都是會有的，所以這也變成後來整個服務的重點」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「因為其實像小朋友他們心理都會受到影響，那個影響其實是因為很怕爸爸再自殺，很怕失去爸爸，所以我們那時候工作重點想要先把爸爸這邊穩定住，那小朋友才能穩定」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「尤其我們這樣的孩子通常都是在兒保的邊緣，所以我覺得一開始就會去注意到孩子基本的需求是不是有被滿足」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／案家三)

(二)以案家意願為依歸

「在爸爸的部分，他也願意，因為這個都是要經過他同意。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(三)以案家狀況穩定為焦點

「那時候就趕快，因為媽媽那時候心情很糟情緒很糟，那時候除了幫媽媽連結慈善會還有家扶中心的補助，因為他那時候剛好又申請到政府的特殊境遇婦女經濟津貼，幫他連結這些東西，然後多去關心他，讓他的情緒好一點」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

社工員們強調密集訪視的重要性，如案家二之案父出院後社工員密集關懷，以避免其再度自殺；密集訪視和打電話讓案家習慣社工員的存在；社工員認為密集訪視對於案家三的成效有助益。

他們也提到真誠關懷同理的重要性，尊重案家提出來的需求，而不是執著社工員看到的需求；案家三之案父懷疑社工員是詐騙者，面對其質疑，社工員能夠同理並且冷靜以對，甚至建議其可以報警，尋找替代方法將資訊傳達給案父，逐漸獲得案父的信任。

提供實際的協助亦有助於關係建立，如經濟協助和離婚訴訟方面的法律協助。案家二之成員彼此之間有抱怨，他們向社工員坦露，於是社工員扮演其間的溝通橋樑，逐漸修復成員之間的互動關係，如此也反映出社工員的功效，對於關係建立有幫助。

1.提供密集訪視

「所以這個主要問題就是那個時候確保爸爸的自殺，因為他可能會再度自殺，等於這個案家是很密集的關懷訪視，從他們住院到出院，出院其實是更危機的，因為沒有人看著。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「像這個家庭我有講你在他們最危機的時候就介入，然後也是滿立即的，有事沒事都去他們家，有事沒事都打電話，讓他們真的很習慣有你這個人」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「我覺得工作一段時間下來比較有成效的個案就是要跑得比較勤，要常去會常去，會發現跟成效成正比，但是案量高無法同時做那麼多服務，我覺得很可惜，有時候你真的可以看到多付出一些，多跑一些，案家狀況就會比較好。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「以高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二的案子，是因為他常去，我覺得這個都會影響的。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

2.真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重

「但是我覺得這個也會連結到那個關係的建立，我覺得今天我們一開始接觸到的部分是爸爸是阿媽，那他有他的需求，如果今天我們不能接納尊重他有這樣的需求，其實我覺得那個關係有時就很難持續，他就覺得他沒有錢，他生病很可憐，那你一直要去告訴他孩子沒有去上學，一直要跟他講其他的問題，可能那個關係建立就不會那麼順利，所以我覺得一開始就是重視爸爸他們自己表達出來的需求」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「可是我覺得比如他跟我講鐵門被撬開，我就先關心他，你有沒有什麼東西不見，你人有沒有受傷，就是其實我就知道他的狀況後，就會有很多的傾聽，很多的接納他的狀況，所以不會讓他覺得說，就是讓他覺得我是他可以跟我講事情的一個，那當然比如說那個門不是我撬開的，當然我也知道那是其實他喝酒的問題。甚至我跟他說如果有需要你可能要去報警，或是你可以做什麼」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「所以像遇到這種情形我會跟他說，好那你有些擔心我說好，那不然明天我們先不見面，那我把這個資料寄給你，我就一直要去接納他的狀況，慢慢的他就比較覺得你是一個好人。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

3. 予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

「有一件事情讓他對我的信任感更加深，同居人被關去軍事看守所他沒有依靠了，他就趕快打電話來給我，會一直打電話給我，之後就比較密集，直到我帶孩子去就醫檢定，他一直透露他跟同居人之間的事情，等到同居人被抓去關之後，跟我的聯繫更加密集，他也會跟我講說如果他到你哪裡或是離開原本住的地方，因為她跟她男朋友要離開，他也會跟我講他要住到那邊去」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「但是一開始去家裡，因為媽媽剛好有提到他想要離婚，那因為我是跟督導一起去，那我們就是可以幫他就是說寫狀子，怎麼寫怎麼申請，所以一開始我們跟媽媽和同居人就是有一個這樣共同的關係在，就是協助他們這個關係，所以我們的關係也沒有所謂的不好建立，就是媽媽他其實還滿願意講出他需要的事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「所以他一直想要，但是還沒有實際上的行動，也因為我們進入他們的家庭，跟他談了之後，願意被協助是因為他的需要，那個時候被看到，可以獲得處遇，所以他才會比較快有合作的關係。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「那其實我們也發現其實錢的部分是很好用的，其實常常經濟的補助很容易讓你跟案家的關係建立。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

4. 成爲案家溝通協調橋樑

「另外也是像建立關係的部分，像我們在聯繫幾次之後，其實你對他們家的人每一個人的特質個性，都會有個底，包括誰跟誰在一起就是不合，我比較清楚他們哪一個人的特色，所以包括阿公阿媽會來跟我抱怨，爸爸也會來跟我抱怨，小朋友也來跟我抱怨，等於他們都信任我，他如果有很想講的事情就會跟你講，這個時候我就會幫他們做潤滑劑，不要每次都靠我傳話，等於關係建立的還不錯，對每個人都還滿瞭解的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(二)關係內涵或特色

社工員與案家一建立起信任且密切的關係，案母在同居人離開後常主動打電話給社工員坦露自己的情感關係，以及一些想法，包括是否會離開孩子等的想法。對於案家二之案父自殺的潛在危機，社工員在對於案父有相當的了解之後，展現類似朋友的關係，告知案父自己的擔心和限制，請案父也能夠顧慮到她。

1.建立部分信任關係

「可是他沒有辦法決定要怎樣的，他就打電話給社工員問說要怎麼辦，這個前提是社工員之前有一些關係的建立，才讓他說出來」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「他跟我講一句話，讓我印象很深，我一定會跟你說的阿，性侵害防治中心還不會跟他講，他說我會跟你講，雖然他到最後食言，但是我聽到那句話覺得我跟他的關係是比我想像中好很多。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「以這個案家來講，我覺得是但又不是，其實我們跟他討論一些東西其實都有去達成一些目標，但針對孩子照顧部分我們跟他分析可能帶在父母身邊會比較好，可是他又是離開孩子的狀態，其實跟我想的不大一樣，也不是一定要求他一定要這樣做，但是跟我原本想的目標不一樣，因為我希望他是帶著孩子，他其實因為環境的關係，他才離開孩子的，不然他也想帶著孩子，就變得比較衝突，但是基本上訂的目標都有慢慢去達成。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

2.亦專業亦朋友

「像跟爸爸講話的時候就滿自然的，像在跟年輕人講話，比如說他那時候還在自殺、去旅館自殺，那時候我知道後我也會把我的擔心跟他講，我也會跟他講說，因為他也知道我的年紀大概多少，我會跟他說其實像這樣，我會每天都掛念著你，我自己又沒說年紀很多，經驗也不多，所以你不要再讓我這麼的擔心，我會把我自己的，也先把自己的限制跟他講，有時會跟他說你也稍微怎麼樣一點，就是像在跟年輕人講話那樣跟他講，就是也是因為瞭解他的個性，瞭解他的人，才敢這樣跟他互動。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

七、介入階段區分

社工員在初始階段著重在蒐集案家的訊息和成員的需求，另一方面則是回應立即的需求，如案家一案母的離婚訴訟、案家二案父的自殺的危機處理、經濟的困境等。第二階段則是著重在目標的落實，如協助安排案家二案父的諮商以情緒穩定，並且連結就業資源為主；就案家三之案父的酗酒問題，社工員結合幫案父開大腸癌的醫師之協助，轉介精神科戒酒。

結案時案家二的案父情緒已獲得穩定且能夠參加親子活動，案子看到父親的

改變心情也變得較輕鬆；案家三的案父不再身體虐待案子，能夠看到案子好的一面，父親住院時案子亦能前往探視照顧，顯見互動關係改善。

(一)初始階段：資訊蒐集和緊急協助(建立關係、評量意願、資源、需求)

「因為我們都相信孩子不會說謊的，那我們可以透過孩子那邊得到相當多的資料，其實孩子沒來就是我們最關心的，所以我們就會先跟孩子建立關係。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「但是一開始去家裡，因為媽媽剛好有提到他想要離婚，那因為我是跟督導一起去，那我們就是可以幫他就是說寫狀子，怎麼寫怎麼申請，所以一開始我們跟媽媽和同居人就是有一個這樣共同的關係在，就是協助他們這個關係，所以我們的關係也沒有所謂的不好建立，就是媽媽他其實還滿願意講出他需要的事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「所以一開始，等於爸爸的狀況是被搶救回來的，所以本來送到醫院是沒有心跳的，是整個奇蹟才從無到有搶救回來，所以一開始是到醫院關懷，所以那時候這個真的算我們這個高風險個案裡面比較算危機的，因為他牽涉到一些生命的。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「因為像我們處理方案就是接到評估表會先聯絡通報單位，因為很多通報單位都是學校，所以我們都會問學校大概的狀況，讓心理有個底，因為有的是會抗拒的，心理有個底再聯絡案家。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「因為你的訊息真的會很少，因為他們傳來的評估表寫得非常簡單，可能只是兩行，所以你對詳細案情根本不知道，所以你還要先確認一下。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「就先蒐集資料，然後可能到學校再跟孩子見面。也可以透過孩子知道家庭的狀況、爸爸的狀況。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合

「所以在一月的時候就趕快幫爸爸找諮商師，諮商師的資源，諮商師找得算順利，但諮商場地不順利，因為他們住家的關係，距離我們這邊也有一段距離，那邊又比較沒辦法有諮商的場地，後來就找了聯繫滿多地方，後來是成功，等於是過年期間就開始做諮商的動作，在爸爸的部分，他也願意，因為這個都是要經過他同意。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「大概他開始做諮商的話，我們這邊就稍微放心一點，因為等於多

了一個很專業的、心理的部分的人可以先把爸爸 handle 住，然後諮商師常常跟我聯絡」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「他其實中間這個期間還是有在燒炭的行為，只是都沒有成功，到後來他跟諮商師的關係也很好，後來真的情緒那個部分也越來越好」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「這個部分有幫他連結就業站，那邊也不錯，他整個有幫他做連結，準備讓他去上資訊課程，他準備七月要去上了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「那酗酒部分在我們服務期間，其實也曾經讓爸爸到醫院住院戒酒過，可是後來回來之後，有一段時間好轉，但是之後又一直喝了，那其實戒酒的部分本來就不太容易啦，所以這個部分是這樣」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「後來讓爸爸去戒酒，滿大一部份的著力是透過直腸癌的醫師，後來發現爸爸對這個醫生很信任，所以我們透過這個醫師幫爸爸做轉診的動作，所以才能順利讓爸爸去精神科就診，然後戒酒，所以我覺得那個醫院的醫師就是案家的一個資源。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

(三)結案階段：案父情緒穩定、自殺意念消除、社會參與、兒虐不再發生、親子觀念和關係改善

「到後來會覺得因為爸爸從十二月看到他你會覺得很恐怖，就是那個眼神，你會不知道他在想什麼，他隨時會有一些舉動什麼。爸爸的諮商部分做了十二次做完整個情緒都好多了」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「小朋友會有情緒上的波動，是怕爸爸去自殺，所以我們覺得你把爸爸這邊真的先用好，小朋友就真的不會每天在那邊擔心說爸爸會不會又燒炭，關在房間在幹嘛，那個小朋友你就會真的感覺他輕鬆很多」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「服務這家家庭有滿多小細節都人家感動的，包括爸爸，一開始爸爸接觸的一兩個月，他其實是沒辦法很保證，可是到後來他就說我跟你保證我不會再自殺，因為現在有你還有你們的幫忙，我現在有力量了，我有一些可以幫忙，我就不會再走到那一步，就真的滿感人的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「滿多小細節的，包括小朋友部分也是，老大他五年級了，阿公阿媽年紀比較大，爸爸又才自殺，媽媽半年前也自殺，所以姊姊他要裝的很大人的樣子，他不能讓人家擔心，因為家裡的狀況已經夠多了，那時

候跟她接觸在學校，他其實是在笑的，很活潑的孩子，看不出來他們家才面臨那些狀況，是到後來我單獨跟她談的時候，他才說其實他壓力很大，因為他要裝得很堅強的樣子，可能我在同學面前、在老師面前他都嘻嘻哈哈，裝的沒事，人家也不會知道他家發生那麼多事，到後來跟她談他才說出內心的壓力，然後又哭了，你可以看到他們真的有改變，包括爸爸的笑容，或是參與活動的參與力，你就會發現一直一直在進步當中，算是他們也是真的有能力」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「我們介入之後對孩子比較大的改變其實在就學跟受虐的部分，很明顯他都獲得改善」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「爸爸本身其實也是，我跟爸爸接觸的時候，我發現這個爸爸比如說之前不願意讓孩子去唸書，當然有一部分是他情緒宣洩的方式，比如說他不讓孩子去念書，他有某種程度是覺得報復別人，另外一方面我覺得他對法律的觀念其實沒有那麼瞭解，所以我也花滿多時間再跟他溝通親子的部分，所以後來我發現爸爸這個部分有接受進去」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「後來其實我們就看到他整個狀況，就就學、還有他的受虐狀況是整個改善很多，所以我覺得那個部分爸爸後來其實有想要去改變，包括我跟他對談當中，他其實也常常會跟我提到一些孩子好的地方，其實他三個孩子也滿乖的，有時候也會幫忙做家事，有一度他住院的時候孩子也會到醫院照顧他，他慢慢也會跟我講到孩子可愛孩子乖巧的地方。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

八、社工角色

(一)支持者

「然後多去關心他，讓他的情緒好一點」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「我覺得會讓他們慢慢有意願是因為，真的從醫院的時候，也去看了兩三次，陪伴，就等於在滿關鍵的時候你出現了，雖然那時候他們覺得不太需要你，他們也會覺得有面子的問題，因為他們其實是比較居住在都市，他們會覺得這是很丟臉的事情，尤其是自殺，很丟臉，就是不希望讓太多外人知道，也是因為很密集的去關懷訪視，讓他們知道這個真的是很...，他們是很有能力沒錯。可是也有一些需要我們來協助的部分。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(二)教導者

「比如說今天有一些小細節他原本不在意，可是經過社工員的提醒，比如說，於法的部分他不能讓老三給老大抱，他也是小孩子，這樣有違法的部分，經過提醒他就會改善他的態度，他其實可以被教導，可能是以前生活經驗沒有人做這個部分，經過教導其實他會，他也會多想」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

(三)資源整合與連結者

「到最後從小朋友那邊確定，爸爸真的有對他們做這些事情，所以我們就轉介給性侵害防治中心」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「除了幫媽媽連結慈善會還有家扶中心的補助，因為他那時候剛好又申請到政府的特殊境遇婦女經濟津貼，幫他連結這些東西」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「之後就是慈善會、社會局還有我們，因為我們有幫他找諮商，還有學校，兩個孩子的學校都很幫我們。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「這個部分有幫他連結就業站，那邊也不錯，他整個有幫他做連結，準備讓他去上資訊課程，他準備七月要去上了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

九、處遇策略

社工員激發改變意願的策略之一是，無論由社工員觀察而提出或是由案家主動提出的一些議題，社工員能夠予以分析協助案家了解背後的原由，如案家一的案母面臨情感的不順遂，經由社工員與之討論分析，他願意接受諮商；協助案家三之案父回溯其來時路，有所覺察其中的軌跡，也願意接受諮商。

連結資源對案家有立即的助益可激發改變意願，社工員連結多元的資源，包括家扶、世展、慈善會等民間社會福利機構，也連結政府的福利服務、醫療、就業等資源。

社工員們藉由一些媒介激發或增強改變，如寫生日卡和送禮物給案主，表達對他們的重視並給予溫暖；為增強案家參與活動補助交通費；另外，形成青少年團體以相互扶持。

社工員藉機會詢問案家二之案父自殺獲救之感受，對於其回答「好險」給予正向解讀其仍然掛念孩子，引發祖父表達對案父的關心和愛，形成案家正向回饋的局面。案父住院期間，案主寫卡片給案父，社工員鼓勵案父回卡片給案主，以增強正向互動。

社工員採取密集訪視，特別針對自殺個案和有危機狀況者；一般狀況則每個月訪視至少 1-2 次和電訪 3-4 次。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

「其實他遇到這些困擾，就是覺得經濟上的困難以及感情都不是很順，她心裡頭有很多的困擾，我們就跟他談諮商的部分，她一直有很多的反覆，到最後還有在跟他談，他為什麼覺得困擾的部分，跟她去作一些分析，她後來願意接受諮商，後來因為卡債一直頻頻追，所以她後來人跑掉，當然沒有成功的諮商，可是她從考慮到反覆到願意接受諮商，中間有一段過程。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「在爸爸的情緒部分，其實後來跟爸爸的關係也是建立的很不錯，所以後來有跟他談到，所以有帶他去看為什麼會變成這樣子，有帶他去回溯，所以其實後來爸爸是同意去做諮商的，可是這個爸爸在今年四月份的時候就過世了，其實滿意外的，但是其實在過世之前已經跟他談到他願意去做諮商的」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「比如說今天有一些小細節他原本不在意，可是經過社工員的提醒，比如說，於法的部分他不能讓老三給老大抱，他也是小孩子，這樣有違法的部分，經過提醒他就會改善他的態度，他其實可以被教導，可能是以前生活經驗沒有人做這個部分，經過教導其實他會，他也會多想」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「另外一方面我覺得他對法律的觀念其實已沒有那麼瞭解所以我也花滿多時間再跟他溝通親子的部分」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「像媽媽的親子教育跟婚姻觀念，他不覺得他感情複雜，他不覺得有問題，其實我們有些案家都是，我們看的到這樣的狀況，跟他提但他不覺得有問題，因為他就是這樣生活過來的。我們就會帶他去看到我們所看到的東西。去跟他作一個分析討論。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「他其實是會虧人家的那種爸爸，其實滿有趣的，我就跟他說不是我，是幫你請外面的專業的老師。他說那我要女生，要年輕一點漂亮一點，他整個想到的是陪他聊天，陪他打哈哈。我就跟他說，我們現在找

的適合的可能是男生喔，你剛剛也答應了，也說也是希望有人來跟你聊天，我就找了哪一個諮商師，你們第一次碰面就先聊一聊，假如真的聊的跟他沒辦法，你也覺得很不好很排斥，你再跟我講，我們再討論要不要換或怎樣，等第一次完他其實他還滿，兩個還真的滿合的。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「可是他就帶爸爸去參加病房，可是一般那種戒酒管制都比較嚴格，不像一般病房還可以偷溜出去抽個煙，然後爸爸去看完之後回來一整個臉都垮了，因為他覺得很嚴，很沒有自由那種，就被關起來的感覺，他就覺得抗拒，不要，那當下其實做了很多好說歹說，從各個面向去跟他作分析，終於後來說動他願意來試試看，就來住住看」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

(二)連結多元資源

「除了幫媽媽連結慈善會還有家扶中心的補助，因為他那時候剛好又申請到政府的特殊境遇婦女經濟津貼，幫他連結這些東西」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「之後就是慈善會、社會局還有我們，因為我們有幫他找諮商，還有學校，兩個孩子的學校都很幫我們。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「那我們也有經濟上跟物資上的補助，經濟就是金錢上的補助，我們會內有這樣的經濟補助，還有諮商阿。」(高雄市兒盟張開華組長／案家一)

「另外在小朋友諮商部分，小朋友學校那邊的導師非常關心，所以導師有幫忙聯繫他認識的諮商老師，也介入來幫忙做小朋友諮商」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「他身體的一部份，他本來是走路還不方便，還要靠柺杖，後來他復原的還不錯，到後來二三月他身體狀況比較好，就準備幫他連結就業，讓他再出發。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「這中間另外，經濟方面除了我們有一些經濟補助之外，有幫他連結家扶中心和社會局，這本來是他沒有的是我們協助做連結，也都算順利連結到。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「這個部分有幫他連結就業站，那邊也不錯，他整個有幫他做連結，準備讓他去上資訊課程，他準備七月要去上了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「另外像經濟部分是家扶中心，家扶那邊也不錯，轉過去沒多久他們也去家訪，看過之後覺得也是滿需要補助，那個補助很快就下來了，另外政府部分，告訴阿公阿媽，怎麼去申請怎麼準備文件，他們也是很有能力，就自己到區公所申請，後來也成為低收入戶，另外爸爸的就業也是聯絡就業站職訓局，所以現在也是確定七月要開始上課，另外小朋友諮商的部分是協調學校老師幫忙處理。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「所以後來像這個就提到正式資源的部分，我就一開始的時候因為家裡的經濟比較不好，所以我就先幫他們連結慈善會，那這個慈善會除了說經補的部分，還有爸爸過世需要一筆比較大的喪葬費，我們也有慈善會是專門做這個部分，後來評估說需要比較長期的經補，像世展、像家扶這些後來資源都進來，像資料的申請或領錢，這些親友都滿願意幫忙，還有一度也有去跟政府部分做連結嘗試申請低收或單親或補助」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／案家三)

「那另外他其實是比較鄉下的地方向爸爸跟孩子都念同一個小學，所以學校對爸爸也很熟悉，所以像一些學校的老師也曾經教過爸爸，所以對爸爸的部分也會特別的關心，然後就是在服務過程當中，學校就協助很多。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／案家三)

「還有一個資源，就醫院那邊來說也是一個資源，因為爸爸跟阿媽都患有大腸癌，所以他們都有固定就醫回診，後來讓爸爸去戒酒，滿大一部份的著力是透過直腸癌的醫師，後來發現爸爸對這個醫生很信任，所以我們透過這個醫師幫爸爸做轉診的動作，所以才能順利讓爸爸去精神科就診，然後戒酒，所以我覺得那個醫院的醫師就是案家的一個資源。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／案家三)

(三)藉由媒介物傳達溝通—卡片與禮物、補助交通費、青少年團體

「還有對孩子的部分，彥君也做了一些努力，比如說，跟孩子寫小卡片。」(高雄市兒盟張開華組長／案家二)

「像這種家庭的小孩，你會覺得對他好像要多關懷一些。所以那時候剛好他們聖誕節或生日，差不多姊姊生日，那我就自己準備小卡片跟小禮物給他，然後他就覺得很感動，還一直把信封袋收著，其實那信封袋就是我們兒盟的，因為在那個時間大家都忙著在處理大人的事情，像這種生日阿，其實大家都關心不到，我就有給他一些，表示有記得，然後給他一些小東西。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「有時候像他們想做一些事，像離婚好了，他們沒有錢就不會想去做這件事，比如說帶孩子去鑑定都要錢，那我們可能補助交通費或什麼

的」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「像我們有辦親子活動，其實他們平常很少帶孩子出去，可能他們交通不方便，讓我們就說如果你來我們就補貼交通費，或是說費用都是免費的，那你們帶孩子出來走一走」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「剛剛的親子活動我想把他放到第八點的策略裡面，因為我們雖然案量很高，但是其實我們花很多的時間在這個，服務多元的活動大大小小，喘息活動我們都很用心，我記得我們第一次的活動的時候，隔天沒幾天案家就寫信傳真給我們，就是很感謝，過程當中也很感動，也真的是讓我們感動覺得這對案家是另一種很不一樣的服務方式，所以我們花滿多時間在服務的部分。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「可能在親子活動我們有一些親子活動的課程，在團體裡頭，包括青少年團體我們也有這樣子，讓青少年他們自己有一些結盟，有一些這樣的關係扶持」(高雄市兒盟張開華督導／案家三)

(四)持正向肯定回饋態度

「那個情境是我和爸爸、阿公、阿媽，其實像要談這種自殺的東西，尤其是你要知道他本人對於自殺的原因的部分是很難，我那時候就先聊些有的沒的之後，跟爸爸的關係有比較好之後，才敢比較直接聊到這種自殺的東西，也因為那次聊了之後，阿公阿媽就是滿感人的，就是他們兩個就是馬上就讚美爸爸，鼓勵爸爸說我們全家都很需要你，你要好好加油，阿公說他們以前在家裡是不會也不敢談這些事情的，就是因為上次營造出那個情境引出這個話題，阿公他就說我真的很關心你，我還是愛你的，他從來沒講過，而且他是一個很嚴厲的爸爸，比較傳統，他就說因為這樣的情境第一次有這樣的機會談心，那時候他們三個都在哭，因為剛出院，剛面臨重生搶救的感覺。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「就是像姊姊是一個很貼心的小孩子，像那時候爸爸才出院，那時候他都會主動寫信，給爸爸看，跟爸爸說我不希望你再自殺，我不希望你跟媽媽一樣離開我們，寫那個部分，這時候我會鼓勵爸爸也回信，等於做比較雙向溝通，因為一開始我知道，因為小朋友會把那個卡片給我看，然後爸爸也會，他們有一個小本子給我看，爸爸說他看了都很難過，可是他都不敢回，也不知道要回什麼，就是都會一邊鼓勵他，說好，爸爸會加油或是爸爸會努力。因為有些家庭沒辦法很直接的說我很關心你，所以有時候透過留言簿表達互相的溝通。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(五)提供密集服務

「這個是我從十二月等於他自殺獲救就開始介入，處理到現在五月，這過程差不多把爸爸的身心部分，先穩定他的自殺狀況，密集關懷訪視，幫忙做一些聯繫，協助就醫，然後在一、二月，其實二月就是過年期間，像這種自殺的，他常常在過佳節倍思親，那常常是一個再自殺的滿恐怖的時間點，所以整個一二月也是很密集的訪視」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「我覺得是這個案家真的跑得很勤，可能因為這種自殺，可能一個禮拜跑到兩三次都有，電話也很多，像第一次剛開始聯繫的時候，他們家人也是說不需要我的協助，那時候還是都用電話，他們說他們都已經很忙了，不需要我去家訪，不需要我去協助，都不用了，他們自己可以處理。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「我覺得會讓他們慢慢有意願是因為，真的從醫院的時候，也去看了兩三次，陪伴，就等於在滿關鍵的時候你出現了，雖然那時後他們覺得不太需要你，他們也會覺得有面子的問題，因為他們其實是比較居住在都市，他們會覺得這是很丟臉的事情，尤其是自殺，很丟臉，就是不希望讓太多外人知道，也是因為很密集的去關懷訪視，讓他們知道這個真的是很，他們是很有能力沒錯。可是也有一些需要我們來協助的部分。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「其實在我們的處遇流程我們每個月就是一個案家大約訪問家訪部分一到兩次，電訪大概二到四次不等，這是一般的，如果狀況比較穩定，就比較是頻率沒那麼高，如果比較危急就是更多。這是一個標準點，我們內部有這樣的機制，就是流程。所以他屬於比較高危機。」(高雄市兒盟張開華組長／案家二)

十、處遇方法／技巧

(一)方法與技巧

此機構相當重視服務網絡建構與連結，以協助其高風險家庭處遇之進行，舉凡學校、醫療、就業、法律、心輔、課輔等。再者，他們能夠運用個案研討會的方式協助提供個案處遇的具體建議。兩個月一次的外聘督導也具有提醒效果；該機構高高屏執行高風險家庭處遇的社工員每個月一次的小組會議，大家集思廣益且分享自己所使用的方法和策略，助益良多。這些並非直接用在案主身上的方

法，卻間接擴大案主使用的方法。

1. 建構社區資源網絡

「在學校那邊也是，對於小朋友是滿關心算滿多的，導師的話我們也會直接跟他聯絡，另外有跟輔導室一直保持聯絡」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「還有我們都覺得這個個案其實問題還滿多的，所以還滿棘手的，其實學校也有透過我們的同意在學校開個案研討會，與會人員還滿多，包括社會局社工員、我們和爸爸的諮商師、孩子的諮商師都有到場。」(高雄市兒盟張開華組長／案家二)

「大家一起討論現在各自處理的狀況陸續的分工都有做討論」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

「還有一部分會談到說，其實我們覺得這樣的，因為爸爸很虛，包括配合意願不高，反反覆覆的，也不承認自己有喝酒，明明酒氣沖天，整個一進去客廳都是酒味，包括，空瓶子都是，但是他都是矢口否認，那針對這部分我們也覺得很困難，所以我們也透過個案研討請學者來跟我們指引方向，讓我們譬如說再戒酒部分，就是他提議說可以透過醫師，也許他對於權威的這個部分會比較相信的話，可以試。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

「這個部分我們一直都有，而且我們是定期，剛剛有講到是一個請外聘督導，我們是每兩個月一次的個案討論，因為那個討論只能討論兩個個案，針對家庭裡的衝突，我們做一些模擬演練角色扮演，怎麼來處理這樣的家庭困境，如果他們是不願意出來，那我們會進到家裡面，去處理衝突的部分，這個部分都一直有在持續的進行」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「還有一部分，我們小組裡頭，我們是承辦高高屏三個縣市，我們一個月裡頭有小組的會議，另外一個是專門個案的討論，就是說社工員把他在處裡的一些個案遇到的困難，我們透過像這樣內部的討論，我們討論可能是說用什麼樣的策略，怎麼增加他的意願，我們可能這邊會提出一些意見和看法，同事之間也會進行交流，他處理了什麼案家，他用了什麼策略方法，我們大家都交換著用，說其實這個方法也滿好用的不管是資源還是小方法，我們就一直都有這樣的交流。」(高雄市兒盟張開華組長／案家三)

「因為剛剛談到團督的部分，其實我們發現個案類型太多，所以我們只要有網絡就會去建檔，像是經濟、就業、心輔、就醫、保母、課輔、

身障、原住民、法律訴訟。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三)

十一、結案依據

結案的狀況有下列幾種：1)案家狀況有改善或已有資源挹注；2)機構能夠處理的部分已完成，轉介給後續單位處理其他議題；3)發生家暴事件轉回社會局；4)抗拒個案，經至少兩次家訪和十五次電訪無法使其配合則結案。客觀依據為經過內部的團體討論決定。

(一)根據客觀指標

「再來就是結案這個部分，其實我們除了透過個督，我們內部有這樣的機制，在內部討論的時候，我們參與成員就是我們這裡頭，這個部分我們會有這樣的討論，不管是不是要進一步或是不管要不要結案，那到底結案狀況 ok 不 ok，或是說案家現在出現什麼狀況，是不是要轉到公部門，那我們在這邊都要團體的討論，所以我們不是個別決定是不是要結案」(高雄市兒盟張開華組長)

「服務滿六個月到一年，像這樣比較客觀指標，期限、搬遷到其他縣市、抗拒、轉到公部門或其他單位，我們會結案」(高雄市兒盟張開華組長)

「像抗拒我們也都有一個標準，聯繫至少十五次兩次家訪，真正次數都會超過，都沒辦法進入家庭」(高雄市兒盟張開華督導)

「結案也會看安全程度，對孩子的照顧，暴力的部分，會轉到公部門，抗拒要看他的程度，還有一部分，這是看起來比較客觀的標準」(高雄市兒盟張開華組長)

「所以孩子的部分會被看見，或是轉介其他單位把一個最開始處理的主要危機，主要危機如果不能處理，我們從次要危機做一些處理，處理完之後也覺得不需要我們介入，比如說他有早療的需求們就轉介到早療，早療繼續 follow，我們就可以結案」(高雄市兒盟張開華組長)

(二)危機削弱或解除

「這個部分反而是我們比較 care 的部分，這個部分比較是差不多了，所以我們才會有結案的打算。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「對，最主要是小朋友的生活穩定，因為媽媽沒有辦法聯絡到了，加上老二那邊也有性侵害防治中心在處理，所以我們之後可能會有一個結案的動作。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

「還有抗拒的部分比較沒辦法作處理或者是失聯，這個東西我們也會看他狀況，雖然抗拒，但是他有做到照顧孩子的部分，我們要說到原來那個焦點，我們看孩子的狀況，其實如果抗拒，但自己會照顧孩子，這樣也會結案」(高雄市兒盟張開華組長)

「內部有討論，因為是新興方案所以大家都是在學習，覺得定期討論是非常重要的，所以內部會討論，當初通報的原因有被改善嗎？這是一個部分，剛剛講的是比較客觀的，現在講的是經過討論我們自己覺得為什麼當初會開案，當初被通報原因有改善」(高雄市兒盟張開華組長)

「還有常態性的問題，家庭結構面是說媽媽或爸爸是沒有工作能力的，那你這個結構面不大有改變，可是我們看到什麼地方有改善，比如說我們針對孩子上學不穩定，或者是他要去鑑定，我們把 care 的部分做處理，精神疾病的部分不大能處理，只要知道他有定期就醫，這個部分我們就結案了。」(高雄市兒盟張開華組長)

(三)家庭資源挹入與擴充

「不管是正式，我覺得那是我們介入之後，就是不管是很多資源的介入，或是很多非正式資源，這個大伯、大姑、二姑、三姑，其實都是我們介入之後，他們有改變，願意改變他們對案家的態度跟方式，甚至後來積極的介入，都是因為高雄市兒盟陳蕙娜督導／案家三他就是一直去跟他們溝通說明，所以他們就有這樣的改變意願，包括爸爸本身。」(高雄市兒盟張開華組長)

十二、案家結案時之狀況

如案家二之案父的親職功能提升，具體事實為他願意帶著孩子參加親子活動，接觸人群。再者，家庭環境改善，如案家一案主與案姑同住後，因案姑家庭環境良好，因此這方面的議題也就消失。

(一)親職功能提升

「後來爸爸，讓我覺得很感動，每次要邀請親子活動他們都是很會要參與的那種，爸爸都說好，本來他是那種要自殺的人，後來他對於親子活動也真的是覺得，真的，我也想陪我的孩子一起玩，他有那個動力，也願意走到戶外，願意接觸人群參加活動，這個目前到六月了，差不多該做的服務都有達到了，整個差不多也算越來越穩定了，所以也是到了差不多要結案了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／案家二)

(二)生活環境改善

「像居住來講，他們本來的房子非常髒，但是姑姑那邊非常乾淨，因為我去看過，雜物什麼都沒有。經濟方面，除了姑姑會照顧之外，大伯就是會出錢，所以學費生活所需反而是被解決了就是沒有積欠，然後吃的部分也很穩定，小朋友跟姑姑之後變得比較豐腴，鼻塞的部分也處理的非常的好，加上我問過小朋友，小朋友他們覺得住在姑姑家比較好，比如說會有新衣服新褲子，老二很擔心媽媽回來把他帶走，姑姑也表示願意繼續照顧這兩個孩子，因為剛好他們家有人出錢有人出力。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／案家一)

十三、對於服務成效之建議

(一)訂定具體高風險定義與開、結案指標

「而且我們很在意的是中輟的議題，我當然知道他們有家庭的部分，很多青少年都有自己行動能力，他跑給你追，你也找不到，這個時候是不是要公部門介入、公權力介入，應該是少年隊把他們找出來再由我們介入，所以學校是很需要教育的。雖然他的通報量很高，但是他們什麼都報。」(高雄市兒盟張開華組長)

(二)加強跨專業合作

「我覺得接觸到案家的時候，以我們單位來說我們都是從很多面向去接觸，我們從校訪、家裡面其他成員、資源，我們都會多方面去瞭解，連結這樣的資源，就是我們試過這樣會比較容易工作，工作起來效果也比較好，所以漸漸的會變成一個模式，像剛剛講的就不會直接殺到家裡面去。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員)

(三)擴充社工人力、提升專業知能

「我覺得在課程上面也是很密集比如我們常常就會接觸到酒藥癮、自殺或是性侵害這類個案，還滿常接觸到，所以只要有類似的課程，我們組長就會積極讓我們去上，我覺得那個部分可以提升社工員去應對處理的部分。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導)

「我們真的是在苦中作樂，其實很多個案都很困難，我們真的很建議兒童局不要一個社工三十個案家，一個社工二十個就夠了，這樣有成效才奇怪，連六日都要跑，有時候一天跑三四個案家，假日還要出來。」

(高雄市兒盟張開華組長)

十四、服務心得感想 (區分社工員本身、服務過程、網絡與制度三方面)

(一)社工員本身

從事這項工作讓社工員看到不同家庭的面貌，超越自己家庭圖像的框架，學習接納不同的家庭生活樣貌，個人容忍度因而提高；見多識廣後也變得更有勇氣，碰到一些狀況不會過度驚慌或是反應很大，能夠冷靜以對。在介入方法部份，社工員學習幾點：(1)介入時間和頻率拿捏得準可以激發改變動機；(2)案家有時需要的是陪伴；(3)有的案家需要學習與人討論事情的方法。

1.價值觀拉扯

「因為我剛接到這份工作，最困難的是遇到價值觀的部分，像是吃三餐或洗澡，有時候回來會一直罵，一直和價值觀在做拉扯，因為我們的成長背景和他們的非常不一樣，做這份工作就看到非常多東西，會看到自己家庭的好。」(高雄市兒盟李怡雅社工員)

2.從事高風險家庭方案的收穫

「對我個人來講，會讓我容忍度很高懂得接納，像有的爸爸就是手好腳好又年輕，但是都不工作每天看電視，有時那就是他們的生活方式，他們還是過的快快樂樂的，他們完全不操煩，我們還操煩那麼多幹嘛」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「勇氣也會越來越足夠，像是突然接到電話說他現在正在自殺或是墳墓邊，就是變得不會變得很驚嚇。我覺得這部分是在對他們工作的時候還是會很熱情，但是心態方面還是要去調整，挫折忍耐度要高，這部分是心態的調整，但並不代表我們冷血。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「像你剛剛提到的那個部分，那個切入的 timing 很重要，那個時機是剛好切中他的需要，頻率當然是原因，那時機也會影響他改變的動機或求助的意願，倒不是我們做了很多什麼，有些案家不一定需要資源介入，像這些家庭需要的是陪伴，他們學習到該如何和別人討論事情，不管是孩子或太太，所以在這個部分像是我們在影響他們」(高雄市兒盟張開華組長)

(二)制度與網絡

1.半年服務期程過短

「另外有個部分是做高風險有些案家問題真的是比較長期，所以我們要花時間跟他們耗，等於要有耐心，有的心理衛生中心，他們可能只

是聯絡一次，案家說沒意願，他就不會再繼續，就是一些單位是這樣，就我們兒盟在做的話，真的就是滿有耐心，花時間跟他耗，就是一次兩次打電話被他罵，或是你已經到了他家門口，他還是不讓你進去都有，就是要跟他耗，還是要讓案家有機會看到你的誠意他就接受了，所以就是不要放棄，但是我們方案比較短期。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「因為我覺得是高風險，這些家庭隨時什麼時候在高風險是很難預料，他可能現在狀況比較好，隔了三個月突然間之前的問題又冒出來所以有要繼續，所以要在六個月把高風險的那些問題全部解決，而且本來只是高風險危機問題，進去之後可能會看到更多可能是喘息服務的問題。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「因為我們常接觸到的是非自願性案主，其實他們常常不願意去承認看到那個問題，所以光是要帶他看到問題就會先花很長時間，可是要讓他先去看到問題，工作才有比較大的改變。」(高雄市兒盟陳蕙娜督導)

綜合分析

綜觀此機構社工員們的個案處理歷程與內涵，筆者界定他們是結合採用生態觀點、優勢觀點與增強權能。生態觀點部分反映於他們相當重視案家不同層級資源之建構和運用，包括正式資源與非正式資源，以及家庭內資源與中視系統資源；再者，他們努力協助案家與這些資源連結，並且建立良好的交流關係，如案家二之案父與諮商師之關係，社工員在第一次諮商時陪伴案父前往，並且作為諮商師與案父之間的關係建立橋樑，往後持續關心諮商師與案主的工作關係與內涵。社工員也促進案父與案祖父母之間的交心的機會，讓案父感受到他們的關懷與愛；又如社工員促進案家三之案父與案子之間的情感交流(互寫卡片)。

優勢觀點部分則可由下列幾方面反映出；第一，社工員們表達即使高風險家庭仍然有優勢，充分顯示他們具優勢的視角，由其講述的內涵也可看出他們能夠盡量看到案家成員的優點。第二，在目標訂定方面著重與案家討論和其意願，即使是社工員主動提出的意見；在初步訪視案家時，順著成員最主要的關注切入，提供具體協助，有助於關係建立，也能夠落實「案主是指導者」(案主自決)原則。第三，其採取密集的外展服務，相當能夠進入案主生活世界。第四，在關係建立方面能夠落實專業中類似友誼(或是非正式)關係(夥伴關係)，如為了建立關係或是案主之益處能夠適度坦露自己的狀況(案家一祖母)，或是像案家二之案父表達自己的限制和擔心，實際落實平權夥伴關係，而非執著「無所不知」和「水火不侵」的專業形象。第五，非常重視非正式(自然)支持網絡之建構，包括連結和修復既有的關係(如案家三)，以及促進案家與外界的連結，如拓展案家二之案父的人際關係。唯社工員們比較欠缺的是明確和系統性地評量和記錄案家成員的優點。

增強權能觀點部分，社工員敏銳覺察案家成員的小改變或是正向表現，及時給予肯定，如案家一之案母能夠為孩子換尿片了；再者，其重視案家成員彼此的正向交流關係和拓展外在人際，增強個人的價值感，因此著重在增強個人的內在權能。

參、台南縣家扶—生態觀點+問題解決學派

案家一去年四月由學校通報，案父母離婚，案主就讀小學五年級，有逃家、翹課、和偷竊行爲，父親親職能力較弱，案家另有一子就讀小學三年級；五、六月時案姑介入案家，提供居所給案父與案主，並且協助案父就業，案家方達到相對穩定狀態。去年案家二子曾參與夏令營，後又安排遊戲治療，但是問題依然存在。案父喝酒後會教訓二子，今年五月時因案父管教不當對孩子施予肢體暴力，社工員作兒保通報。

案家二案主就讀小學五年級，就學不穩定，疑爲婚外子女，案母經鑑定爲中度智障，案父爲榮民已過世，案母每半年可領七萬元遺眷撫恤金，但是案姐和其同居人會使用此筆經費。案家一開始居住不穩定，案姐亦有同樣問題，案主與案姐情感深厚，但是案主會因要幫助案姐作事而不上學。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

受訪者提出案家欠缺資源、家庭功能薄弱和衝突三方面；案家二本身有固定半年俸，但是非正式支持資源較少，案母有中度智障，在金錢管理部分較差。再者，案家居無定所，案母未能提供案主一個穩定的居住環境。案家一則案姑姑這個重要的資源，但是案父的不知道如何管教案子和處理其偏差行爲，父子之間常有衝突，後來衍生案父對孩子的肢體暴力。

儘管如此，受訪者仍能看到案家的優勢，案家一有案姑姑這個非常重要的非正式支持，提供住所並且協助案父就業，監督案主和案父的互動狀況；案家二的案姐雖然對於案主有負面影響之處，但是她也曾照顧過案母和案主，案主對案姐有很強的依附關係。

1.對高風險類型家庭的看法

(1)資源缺乏：不熟悉社福相關資源

「媽媽四十八年次，他後來經由我們輔導鑑定，確定是中度智障，已經在六月份拿到殘障手冊」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(2)家庭功能薄弱；家庭衝突不斷

「因為孩子就是出去被警察送回來，爸爸拒絕他，大概是這個過程」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為爸爸在管教上比較粗暴(相較於姑姑)，正常的打還好，這兩個兄弟被處罰是不會主動跟別人講的，是姑姑發現為什麼孩子臉頰有痕

跡，他們才會說」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「那剛開始姑姑察覺的時候，會覺得為什麼爸爸對老二會特別的嚴格，好像感覺會特別找他麻煩，那干擾爸爸管教的一個問題是他會喝酒，應該是他習慣性喝酒，只要是下班後就會喝個一瓶兩瓶，依照姑姑的陳述他會在自己喝完酒的時候去找孩子來訓話，不管他是要跟孩子講什麼，可是他總是會在這樣的環境下去跟孩子互動。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我們做完最後一次訪談的時候，那個引發點是在孩子的問題竊家偷竊行為又發生了，爸爸對於管教應該要重新檢討不當管教、兒童安全的問題，他不願意接受也不以為然，同樣的話題在前一段時刻他也許覺得 ok 沒有太多的反駁，可是在那個狀況下，就說，到時候要社工員到醫院看小孩，我認為他是失控啦，他無奈說這樣的行為問題不知道該怎麼處理，所以我只有這樣的管教方式。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為居住穩定是一個點，那個孩子因為過去受到姊姊很多的照顧，追溯孩子從四年級，會不請假到學校(缺席)，有時會好長一段時間不到學校，十幾天，是跟姊姊都有關，比如說他們今天要搬家了，姊姊說你要一起幫忙搬家，比如姊姊生孩子了，請他去醫院照顧，總總不應該出現在孩子身上，就是一直發生在孩子身上，所以在我蒐集的資料裡面發現說，學校認為只要是孩子跟姊姊在一起的時候他就有出現一些狀況是不穩定上學。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「因為其實這個孩子他們居無定所，雖然媽媽領有半年俸，因為他們是遺眷，半年應該要有七萬塊，那一個正常有管理能力的母親跟孩子花一萬塊是得以比較還算勉強過的去，可是為什麼他們常常過不去，常常不曉得他們為什麼一下子住這邊一下子住那邊」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「因為那時候曾經有聽過關懷中心講說，好像有看過他們在關懷中心的大樓睡覺，關懷社區類似社區活動中心。他半夜睡在那裡，追溯過去孩子確實也曾經住過露宿街頭，就是他可能住學校的某個角落。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以這個除了當時要找到這個家長就已經不容易了，因為他居無定所，你去早餐店阿婆那裡不一定碰的到他，可是那時後連明確的住址都沒有的時候，真的很難找，所以關懷中心幫了一個大忙，關懷中心的先生剛好認識那個阿婆，又有看到，所以他就提供我詳細的住址去找到媽媽。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(3)高風險家庭具有其優勢—非正式支持、案父工作意願、負責生活費

「等於說我們其實才剛認識這個家庭，是親友的介入讓案情有了轉機，所以真正幫助這個個案讓孩子穩定下來是因為這個親友的介入在當時去年六月的時候。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「如果相較於孩子過去的生活環境來講，而且姑姑在教導的觀念上、技巧上比爸爸還 ok，至少我們看到的是這樣。爸爸的工作也因為有姑姑的幫忙有穩定，我的意思是有經濟上的穩定，因為姑姑跟爸爸有協商，我這樣幫你，可是你要哪一方面聽我的話，比如說你要到這個公司工作，而且要穩定工作。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「在親子照顧上我們並不是完全否定掉，因為至少他在工作上他願意工作很努力去維持這個家庭的經濟開銷，他的錢也不會亂花，他會固定交給姑姑去付房租、孩子的安親費用，這個是需要去肯定案父的。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「不過這個家庭雖然是單親，但是因為爸爸工作還滿賣力的，所以在經濟上還算 ok」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我回應到改變的意願，我覺得孩子有耶，他是可教育性比較高的。因為比如說他剛開始會認為說，其實他是很敏感的一個角色，他受到姊姊很多的幫忙，當媽媽有錢的時候不見得會關照到案主的三餐，所以他去依靠姊姊的時候，姊姊在之前是會一起帶他吃的，就是他有他會跟他一起分享的，所以在最初我們一直還沒有改善居住問題的時候，我曾經問過孩子說，如果阿姨這邊，我就介紹寄養家庭的環境給他，問他這樣一個地方你想不想來住這邊，那這樣你唸書至少各方面都會比較穩定，可是孩子那時候他是猶豫的，當你問他說在這麼多人，好像都對你很好，你覺得誰對你最好，由孩子口中說出來才算數，確實那時就從孩子口中證實姊姊對他是重要資源」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

2.對高風險家庭方案之看法

受訪者認為高風險家庭處遇方案是以預防為目標，讓學校比較願意通報，相對於地學校則不願意通報家暴個案。

(1)為預防性工作

「是一個立意很好的方案，因為至少可以讓學校比較有一個管道來通報個案，因為老實說你家暴，有些學校綁手綁腳，那到底孩子的綜合狀況要他概念清楚而且願意去負起通報責任，高風險看來好像比較簡單，讓他們壓力比較少，所以其實像去年兩百多案，多數都是學校，所

以如果就目前國內這樣的局勢來看的話，這個應該是還滿實際的方案」
(台南縣家扶林玉珠社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

受訪者著重兩案家的案主之居住問題和就學穩定問題，特別提到對於案家二的處理，與學校有成功的合作經驗。另外，針對案家一的案主則特別著重其翹課和偷竊問題的處理。

對於案家一，受訪者與案姑和案父工作，期待能夠提升管教能力和改善親子關係。就整體家庭部分，兩案家的居住問題處理，案家二的經濟和金錢管理都是處遇焦點。

1.以案主為主

「如果就以你剛剛問我，我們提供給孩子什麼，應該說我們也同時結合機構的資源，機構哪一部份有可以運用的，我們就理所當然運用上，所以聽起來我們的重心似乎是擺在孩子身上，如果就服務啦，確實是，因為活動我們本來就多元的」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「最主要就是當然居住跟就學穩定」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「這個過程我覺得他還是一個有成效的個案，因為學校在這過程中扮演很重要的角色，這是我跟學校合作裡算是很成功的一個經驗，因為學校在那個過程一邀就出來，我們一起到案家，所以就是共同出現，那個力量才會集中，所以孩子後來就被學校帶去，後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再蹺過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

2.以親子關係為主

「可是如果就個案的整個工作重點，我們其實是擺在親子，親子關係想要使力但是比較有限，所以是親子照顧管教和支持那部分，多數這個個案花比較多時間還是在跟姑姑的互動上面，因為看到他其實是比较願意為孩子付出，其實爸爸應該也是要使力比較多的地方，可是在實際上還是遇到比較多，比如說你要跟他會面，本身就有一些困難，可能你這個月去三次，你可能勉強有一次可以遇到他。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

3.以家庭整體為主

「孩子大概在三月份我們比較強制的介入的時候有租到房子」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「在十二月我們作的一個努力是，他有一個資源，就是免費借他們

住的一個空的平房，那邊其實滿髒亂的，可是當初我們做的一個努力是，如果案母跟孩子肯穩定下來，那個所謂的房東是願意免費給他們住的，只要我們去改善那個住的环境」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以我就三月再作了介入，找到了房子，讓我們先爭取到一些急難救助，先幫他預付後來幾個月的房租」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

二、處遇理論

受訪者提到優勢觀點、生態觀點和增強權能觀點三方面，在生態部分著重了解案家週邊的重要資源；優勢觀點部分則是能夠看到案主本身的數學能力很好，對於案家半年俸的管理很有自己的想法；增強權能觀點則未再詳述。

(一)優勢觀點

「優勢觀點宋老師一直強力在放送推銷，我去年有上過焦點，優勢這部分。我研習之後有給我們的總會回應，因為其實我們的養成教育裡面，這些東西看似有接觸過，可是都不深，尤其是在實務運作的時候，我們其實很容易從病理，所以如何在瞭解案家的問題狀況同時帶著這樣的觀點跟案家工作，而且像我剛提到說，針對案家的錢財部分作管理，怎麼去讓孩子學到管理很重要。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(二)生態理論

「老實說，我這一方面的學習，應該這一方面是很普遍啦，在社會工作上，因為都不可能說傻傻的作，作很多就一定有意義，一定要用他周圍的重要資源，這就是一個生態觀點」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(三)賦權理論

「增強權能當然是這樣」(台南縣家扶林玉珠社工員)

三、評量向度

受訪者強調觀察案家成員實際行為和訪談以了解其意願。同樣地也透過與案主會談了解其資源，如案家一的案主表達想要回到外婆家居住，受訪者才知道外婆對案主可能有幫助，可惜的是受訪者並未在這個部分著力。學校是重要的訊息提供者，同時他們也是重要資源，協助案家二之案主穩定就學。

在評量案家的需求部分，受訪者提到與案家互動過程中敏銳察覺，如案家一的管教和親子衝突問題，機構有一個表格協助評估，社工員就看到的問題面訂定計畫，但是這個過程中會與案家討論。

(一)如何評量案主的意願

1.經由觀察訪視

「那也是他實際做出來的，那是他實際的行為表現，是我們看到的。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「(所以最主要還是透過訪談的方式?)對，這個是最重要的工作方法。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(二)如何評量案主的資源

1.與案家會談

「經由接觸訪談的過程就會蒐集到這樣的資訊，或是社會資源的聯繫。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「而且當你問奇蹟問題的時候，我覺得問問題很重要，怎麼問問題，你會從，就像我剛剛問你那個問題，孩子他給我的，我在跟他介紹寄養的時候，在瞭解他誰對他最好的時候，那個才最貼近他，不然有時候我們觀察不一定是最實際的，還有我自己的案例分享，就是我去學校陪他處理偷竊案件的時候，我在離開前就問他，我不能再繼續陪你，你還有沒有什麼需要社工老師幫你忙的，他回應說，可不可以去阿媽那邊住？在那麼多問題軋在一起的時候，其實是沒有去想到哪些資源，是因為由他的聲音來表達才想到，那個資源對他其實是很有幫助的，所以整個問到重要的問題的時候，是引發當事人最重要的一個。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

2.與轉介單位／學校會談

「這個過程我覺得他還是一個有成效的個案，因為學校在這過程中扮演很重要的角色，這是我跟學校合作裡算是很成功的一個經驗，因為學校在那個過程一邀就出來，我們一起到案家，所以就是共同出現，那個力量才會集中，所以孩子後來就被學校帶去，後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再蹺過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(三)如何評量案主的需求

1.與案家／親友互動

「比如說像這個個案親子管教的議題，那個確實是存在，所以我們不會很正式在會談裡面去 check 什麼，可是就是那個話題他也拋出來，所以可以嗅得出來，那是他也關注的點，因為他有會拋問題，他看到你去也知道你是去看孩子最近的狀況，他就主動拋出來，孩子最近怎樣幹嘛幹嘛。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「比如說像是居住的問題一定有討論的過程，不是我們自己替他作決定的。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

2.社工員／機構的評量

「就我們看到所謂的問題面，之後再去擬定一個服務計畫。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

3.使用評量工具(包括量表、團體等)

「我們有一份所謂的評估指標，那時候就作了一些勾選，其實這個評估指標也是一個參考，多數在我初訪過程中蒐集到的資訊在回來之後寫成記錄之後再跟督導討論，所以大概是這個作輔助，那這樣的過程去決定要不要開案。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「這個表格是當初從我們會本部提供給我們中心使用的」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

四、目標設定

這兩個案家的服務目標著重在生活居住安排和穩定，再者即是就學穩定。案家部分則是確保案家二經濟無虞，和改善其居家環境的衛生。

目標設定的過程中，受訪者會詢問或了解案家相關成員的想法，但是未必認同案家的規劃，如案家一的案父一開始即自覺無法管教希望將案主安置，但是受訪者則認為仍需觀察。受訪者自己有一些計畫會透過與案家討論取得同意和配合，如安排案家一之案主接受遊戲治療，其說服案父接受，後來案父和案姑能夠配合接送。又，有時其能尊重案家的決定，仍案家二之案主對於其可用經濟資源有自己的規劃，包括給案姐兩萬元，受訪者沒有阻止。

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主生活照顧

「最主要就是當然居住跟就學穩定」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(2)案主就學穩定／提升學習成就

「最主要就是當然居住跟就學穩定」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

2.案家層面

(1)確保經濟穩定、改善生活環境衛生

「在十二月我們作的一個努力是，他有一個資源，就是免費借他們住的一個空的平房，那邊其實滿髒亂的，可是當初我們做的一個努力是，如果案母跟孩子肯穩定下來，那個所謂的房東是願意免費給他們住的，只要我們去改善那個住的環境」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以我就三月再作了介入，找到了房子，讓我們先爭取到一些急難救助，先幫他預後來幾個月的房租」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「居住環境他的生活習慣他都不一定有改善，因為媽媽雖然說可以，可是還是要有人督促的，那孩子他是 ok，可是他衛生習慣很不好，他甚至是不洗澡的，所以想這個個案我一直要安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「希望在衛生習慣跟居家環境改善上，幫助孩子跟媽媽養成習慣，因為發現口頭的鼓勵都沒有實際上的改變，要你站在他旁邊跟著他去做他才會。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)如何決定目標

1.社工員／機構自行訂定

「其實我們有一個，可是是我們執行上的困境，這就是一個簡單的表格特別區分出來讓你在擬定目標時會去想更多的一個表格，就類似這樣的表格，可是我很少在用。這分成一二三就依照你的需要，其實這個架構很好，因為他幫助你去做更完整的整理，」(台南縣家扶林玉珠社

工員／個案二)

2.與案家討論訂定

「比如說當他們遇到孩子的問題時候，比如說偷竊、蹺家，他們覺得越來越棘手，他們就會拋問題，你們家扶中心或是誰，可以怎樣，可是他們在很早以前就會提出說這個孩子我要送去安置，可是當他早期我工作的前半期我聽到的時候是先把他放在旁邊，並沒有馬上回應他的需求，我認為說我也才認識這個家庭，比如說半年好了，我也看到一些可以努力的契機，都還沒有試過，就要這麼快丟寄養家庭的資源嗎？」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「你要提供的時候在過程中也要有說服的過程，就像後來比如說遊戲治療這個課程的時候，你開始要花很多時間去跟家長討論，我介紹你這個資源，你願不願意去試試看，不僅是要他點頭喔，而且是要他願意配合，所以每一項大大小小的活動邀請或觀念遊說都是如此，不是您提供給他他就願意接受的。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「如果要讓擬定的目標真的可行，而且阻力比較少就是要這個過程，可是對不同的個案，其實對這個個案我們社工員的角色會比較強勢，可是不見得這樣的角色在其他個案上如此表現。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「我曾經問過孩子，就是介紹寄養資源的時候，他就有提到他的期待，他說他希望媽媽領到半年俸的時候他們再來租便宜一點房子。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

五、處遇原則

整體上受訪者著重案家各方面的穩定，包括孩子的居住、就學和經濟等。另一方面其也著重親子關係，如案家一，但是這方面純粹由案父著手與之討論，並未有成效。

(一)以案家狀況穩定為焦點

「五月出現的契機是姑姑介入了，他們本來是租屋在外面，等於沒有親友住在一起相互幫忙，後來姑姑看到孩子這樣的狀況，提供自己的房子給孩子和爸爸住，所以那個對孩子的穩定度是一個很大的幫助」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「如果相較於孩子過去的生活環境來講，而且姑姑在教導的觀念上、技巧上比爸爸還 ok，至少我們看到的是這樣。爸爸的工作也因為

有姑姑的幫忙有穩定，我的意思是有經濟上的穩定，因為姑姑跟爸爸有協商，我這樣幫你，可是你要哪一方面聽我的話，比如說你要到這個公司工作，而且要穩定工作。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境衛生及他的生活習慣都不一定有改善」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再蹺過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

六、處遇關係

對於案家受訪者透過密集訪視來建立關係，其也能同理案家二之案母被案姐責罵的感受；再者，其給案家二許多實質的協助，包括安排半年俸的管理和運用。

至於專業關係的建立如何？受訪者認為與案家一之案父只建立部分信任關係，因其與他討論親子管教議題方面，案父似乎並未認真看待。再者，受訪者雖然在案家一投入許多，但是案姑認為其對於案主的偏差行為的處理沒有助益，因此發生狀況並不會主動通知受訪者。基本上，受訪者仍然認為信任關係對於目標達成與否的影響，因此相當重視初次訪視，往往會花一個半至兩小時。

(一)如何建立關係

1.提供密集訪視

「其實我相信對家庭而言，你去拜訪他們次數的多寡絕對會有影響到所謂的信任跟專業關係」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

2.同理

「我的角度是說你動媽媽的錢，你還這樣對待他，有些時候我會覺得很不合理，所以有時我會去同理媽媽的情緒」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

3.予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

「可是當他知道，半年俸快出來的時候，存摺在社工員這邊的時候，他就突然在上個禮拜六，也是孩子放假，兩個一起來服務處，第一次來服務處，我非常的高興他主動，而且從來他沒有準時過，約定的那一天他又出現了，因為他要來領錢，感到非常的高興」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)關係內涵或特色

1.建立部分信任關係

「阻力，如果就照顧者因素，就是爸爸的部分，爸爸的觀念，願不願意改變要用很多技巧，這個個案對我很不容易，他平常 ok 的時候可以跟你哈哈。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

2.投入多寡不必然影響信任關係

「那我會提這個確實也是我投入比較多的，可是並不能說這代表他對我們有高度的信任或是肯定，我覺得那不全然」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為在這個過程當中發現孩子又有問題行為出來的時候，為什麼姑姑沒有想到要跟我們聯絡，我曾經用這樣的問題問過他，可是姑姑就回答了一個很值得我們深思的，姑姑說，這個問題我們都討論過了，我想跟你說也沒辦法了，也沒什麼改變，類似這樣，他處於無力無奈的時候他會覺得其實回過頭找我不見得有幫助，所以他就放任」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「可是也曾經，你可以從他每次不同的反應比如說他曾經有一次爸爸蹺家，就唯一一次爸爸沒有回來過夜，姑姑就直接打電話找，說我不可不找社會局安置孩子，因為他擔心爸爸不回來，那時候他就會主動跟我聯絡，可是對孩子的偏差事件，他不見得會主動打來。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

3.信任關係影響目標達成

「我覺得任何，不管什麼類型的方案，那個是最基本可是不是說那個好就一定怎樣，像我個人的工作習慣我一定都會花很多時間在初訪上，除非說他抗拒，尤其初訪也是一個重要的評估階段，所以通常我會花一個半到兩個小時在初訪，可是在之前蒐集資料就已經很耗費時間。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

七、介入階段區分

初期階段受訪者著重在透過觀察案家和通報來源訪談(學校)，以蒐集更多的資訊。其提到最好能夠事先與案家約好時間，以便能成功地訪視。

中期階段著重在目標的執行，包括安排遊戲治療以處遇案家一的案主偏差行為，和案父和案主的親子關係；案家二的居住安排、金錢管理和生活環境衛生等。

結案階段，案家一後來因發生案父對案子肢體暴力而轉兒保，儘管處遇過程中案主也有穩定的時候，且案父也能夠接送孩子接受遊戲治療；案家二則在著重在孩子對於金錢管理的建立。

(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)

「第一次我們都會跟通報者聯繫，因為老實說這樣的設計表格在原始資料上沒辦法提供你太多資訊，所以我們一定會和學校聯繫，從中蒐集更多資料。很多學校也很害怕，他即使是關心的角色也不願意讓家長知道，所以除非學校已經很清楚跟家長講會請家扶中心的社工員拜訪關心，我才會讓家長知道學校關心的訊息。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「如果想要比較有效率去找到對方的話，要事先約絕對是一個不可省得過程，可是如果你要碰運氣，就直接去，以往的模式我都會先聯絡，透過預約，這樣比較能夠去有效訪視，社工員沒有太多時間為了一個案跑好多次，這個就效率層面，我也遇過沒有約的去，家長很防衛，依照我個人經驗會採用約訪的方式。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合

「其實到後來我們發現孩子問題依舊存在的時候，我們就發現應該要用其他的方式來幫孩子。所以我就，請我們同工安排諮商，就是遊療師來幫他們上課作遊戲治療」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

「實務上遇到最大的困難也許我們覺得說可以試著提供什麼給家長可是從我們要作這樣的供給，他不見得認為有這樣的需求，或是他的總總可以支持他來作，可是要講到這一次的遊療，雖然說他有很激烈的情緒表達，可是當後來我們提到遊戲治療的時候姑姑跟爸爸在實際行動上是有支持的，因為交通接送過程也是他們幫忙，所以高低起伏都有。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我很高興看到孩子從他不大有那個觀念到一直灌輸他，如何妥善去分配，到我看他實際花很多時間去計算，我很高興孩子有學到這樣的能力，可是我覺得還是要持續進步，因為是保障他未來，所以不大可能會半年就結案。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

八、社工角色

受訪者對於案家二的案主頗關注教導其正確的金錢分配觀念，在這方面有相當多的提醒；再者，對於案姐的非婚姻的情感關係，也教導案主是案姐的選擇，個人應該負責，避免案主因與案姐關係親密，想要幫助她而陷入混亂。受訪者對於案家二的資源連結方面，協助相當多，包括尋找適當的居所，協助案母進行殘障鑑定，申請殘障津貼和單親家庭補助等。

(一)教導者

「孩子 ok 孩子很聰明，數學很好，比我還好，為什麼講到這個，因為最近半年俸出來了，他們來到服務處，我在教導他說你要怎麼幫媽媽規劃你七萬塊的錢，要怎樣平均，你要先扣掉房租，哪些錢你要寫下來是你一定要花的，你不能花超過，因為那個孩子自制力也不高，過去經常跟媽媽要求要買玩具，所以還算，孩子智力 ok。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「其實在這次的半年俸裡面，姊姊跟媽媽借了兩萬塊，我也沒有涉入太多，可是這個過程我們教導案童去做的就是，他要很實際的去算，最基本的花費是多少，這些錢要怎樣去分配，才不會才過了三個月你吃飯的錢都沒有了」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「而且是讓孩子說，姊姊他處於成年人的階段，他作了這樣的婚姻選擇，多數的責任在於他自己，這個東西是我自己認為很重要，在這個過程要轉達給這個孩子的，因為他一直處於姊姊幫他很多他要幫姊姊，所以我覺得他可能會很混亂吧。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)資源整合與連結者

「所以我就三月再作了介入，找到了房子，讓我們先爭取到一些急難救助，先幫他預付後來幾個月的房租」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「現階段同步就是請房東幫忙讓戶籍可以寄在他們家，很多房東人家租屋都不願提供寄籍，可是這個房東還在考慮，所以如果他可以通過，我們就會幫他重新申請單親補助，一個月八百塊就進來了，媽媽的部分還有殘障津貼不確定，因為那個要再問看看。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

九、處遇策略 (這是指激發改變或是願意合作的策略)

受訪者嘗試以說理方式傳達一些觀念，引導討論以改變案家的行爲，如案家一案父的親子管教議題、兒保觀念、和案家二的金錢分配議題，也會以比較感性和軟性的方式傳達。

資源的介入也可引導改變，如連結諮商資源提供案家一案主遊戲治療；也曾經協助案家申請單親家庭補助。再者，受訪者邀請案家一父子共同參加親子一日遊和親子講座，以促進親子關係和改變親職觀念。密集訪談則是不可或缺的一環，以關切問題的轉變。

受訪者也試圖引導案家一案姑看到案主行爲上的小進步，同時她也能看到案父有盡責的地方，包括努力工作提供案主生活費和安親班費用，以及案主接受遊戲治療時的交通接送。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

「應該有吧，比如說我們對他管教的方式非常的令人擔憂，比如說他之前有來參加親子講座，就會提出一些概念，只是當時不見得有機會去多交流，實際上他在家庭裡面再發生這樣的問題的時候，我就會再把這個訊息帶進來，比如說，比較兒童保護的議題帶進來，跟他從新討論。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「直接討論。因為問題已經很明顯，而且藉由他曾經參與過我們的活動，有更多結合」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我是希望用比較感性的情境裡面去提醒他，希望藉由比較不衝突的互動裡面去願意接收我們提供的訊息，有時候家長的頭腦就是僵化固著。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「有一些重要的觀念，我覺得我會，比如說我一再跟孩子和媽媽強調的是量力而為去拿錢來幫助」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以在這個過程我就會一直去增強媽媽跟孩子的一個認知說，這些錢絕對是用來媽媽和孩子，要一起節省花的，不是隨便去花的，不是像這樣姊姊要去租很貴的房子，之後租一兩個月後你們又沒房子住，不要這樣，有一些應該強力放送的觀念我就會去說。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)連結多元資源—諮商與福利資源

「其實到後來我們發現孩子問題依舊存在的時候，我們就發現應該要用其他的方式來幫孩子。所以我就申請，請我們同工安排諮商，就是遊療師來幫他們上課作遊戲治療」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我去年剛開始接觸的時候有把政府單親補助的訊息數次的提供給姑姑，但是後來沒有再追蹤他們辦通過了沒有」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(三)藉由媒介物傳達溝通—親子活動和講座

「這個是內政部審核通過的經費裡面我們有這樣的安排，老實說在這樣的單次親子戶外活動，邀請孩子跟家長和我們出去玩，藉由玩的過程再安排親子的課程，家長的接受度及參與意願比較高。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「訪視會談和少時數的親子講座。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「十月的那一次他有陪孩子一起出席，可是之後再十一月又辦了一個親子講座他沒有來」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為家扶本身在經扶工作裡面就有很多的育樂活動，我們會把他合併，比如說經扶組有辦夏令營活動，就是比較是育樂營活動，我們就會開放給孩子參加，所以去年這兩個孩子是有參加我們夏令營的，就是比較從育樂活動方面」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「他第一次參加親子一日遊，已經很配合了應該要肯定，因為他等於是清晨結束工作就馬上來坐我們的巴士一起到會場去」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(四)持正向肯定回饋態度

「我很肯定姑姑的投入和付出，他也願意給孩子機會，可是他也有受挫的時候，所以當孩子行為問題又出來的時候，他處於很受挫的時候，他其實就受不了了，那我們怎麼去倡導或引導照顧者願意看到孩子小小的進步」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為進步其實不太容易，比如說這個個案要有很大的進步不容易，可是小小的進步就不容易了，可是當照顧者看不到的時候，我們看得到我們去提出來，但不見得是他認同的改變。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(五)提供密集服務

「多數就是藉由關懷訪視，去看孩子本來存在的問題是不是還繼續發生」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「除了平常的關懷訪視或是藉由訪視作親子溝通會談」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「訪視會談和少時數的親子講座。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「這個算是我很密集投入的，有一些東西要有成效其實要很密集的投入」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

十、處遇方法／技巧

有時對於案家的一些做法和想法，社工員採取存而不論的態度，包括案家二案姐用了案母半年俸之事，以及案家一之案父一開始提出想將案主安置的想法；關於後者，受訪者希望有更多的時間了解狀況。

建構社區資源網絡可以協助改善案家狀況，如案家一的案姑是自己出面協助，是案家的重要非正式支持，之後受訪者努力維繫此資源能夠順暢提供。

當關懷訪視無法協助案家一之案主改變時，受訪者隨機應變尋找其他方法，即安排遊戲治療。

(一)方法與技巧

1.評估衡量適當的介入時機與程度

「其實姊姊在這次的半年俸裡面，姊姊跟媽媽借了兩萬塊，我也沒有涉入太多，可是這個過程我們教導案童去做的就是，他要很實際的去算，最基本的花費是多少，這些錢要怎樣去分配，你才不會才過了三個月你吃飯的錢都沒有了」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「比如說當他們遇到孩子的問題時候，比如說偷竊、蹺家，他們覺得越來越棘手，他們就會拋問題，你們家扶中心或是誰，可以怎樣，可是他們在很早以前就會提出說這個孩子我要送去安置，可是當他早期我工作的前半期我聽到的時候是先把他放在旁邊，並沒有馬上回應他的需求，我認為說我也才認識這個家庭，比如說半年好了，我也看到一些可以努力的契機，都還沒有試過，就要這麼快丟寄養家庭的資源嗎？」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

2.建構社區資源網絡

「確實也是在情況比較危急的時候比較困難，我會尋求親友的支持，我剛剛說到因為姑姑的付出很多，所以我都連結那部分的資源作介入，因為姑姑他確實是比較願意付出，親職狀況也是比較 ok 的，他對

案父也是有影響力。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

3.隨機應變

「因為在覺得沒有特別問題的時候你就會覺得固定看看關懷訪視就夠了，可是後來發現問題依舊存在，所以需要另一種方式介入」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為孩子在問題發生的時候，通常大人會用管教的方式，比如規勸，或是灌輸他一個重要的觀念，可是我們發現不管由誰，由姑姑、爸爸或是老師或是外界的人去跟他聊的時候，他並沒有太明確的改善的時候就發現原來的的方法無效就必須尋求其他的方法」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

十一、結案依據

案家一因發生兒保事件受訪者通報社會局，但是社會局遲未評估是否開案？案家二則是居住穩定了，金錢運用有改善，但是居家環境尚未有很大改善，受訪者認為仍需觀察一段時間。

(一)根據客觀指標

「結案不是有一個工作期，那是一個評估的階段，如果是對一個簡單，就是中度的個案有時候他只是資源。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「老實說依我們目前手邊的結案有一些是不得已的情況下作結案，比如說他就是進入兒保的體系，就做到這樣發現他需要進入兒保體系，政府也同意也開了，因為不見得你通報出去的政府就會接，第一個我通報出去的可是後來社會局不開，有一些是他失聯了。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「去年的結案狀況比較不好，因為他失聯了，或是他搬家了，當然就作結案」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(二)服務目標達成

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境他的生活習慣他都不一定有改善，因為媽媽雖然說可以，可是還是要有人督促的，那孩子他是 ok，可是他衛生習慣很不好，他甚至是不洗澡的，所以想這個個案我一直要安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「因為你剛剛問我這個個案什麼時候可以結案，我就在想說這個家庭至少他要穩定下來，他的經濟問題要先穩定，就是政府給你的錢你要妥善運用，所以現在其實都還在適應觀察，是因為我們有強制介入，所以那些錢沒有被拿走」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「依照我們目前的情況，有一些就是剛剛說比較簡單的他學會使用的，也比較穩定的。有些後來比較單純的經濟問題如果把他轉入經濟補助系統，確定他進入我們就作結案動作，那是比較短的工作期間。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

十二、案家結案時之狀況

(一)生活環境改善

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境他的生活習慣他都不一定有改善，因為媽媽雖然說可以，可是還是要有人督促的，那孩子他是ok，可是他衛生習慣很不好，他甚至是不洗澡的，所以想這個個案我一直要安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)就學狀況穩定

「這個過程我覺得，他還是一個有成效的個案，因為學校在這過程中扮演很重要的角色，這是我跟學校合作裡算是很成功的一個經驗，因為學校在那個過程一邀就出來，我們一起到案家，所以就是共同出現，那個力量才會集中，所以孩子後來就被學校帶去，後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再曠過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

十三、對於服務成效之建議

受訪者對於何種個案應該視為高風險個案有一些思考，認為中輟個案有時通報，但是該處遇系統傾向不開案，可能錯失對案主服務的機會，兒保案留在高風險處遇單位協助之議題，和純粹需要教導資源訊息的案家是否開案等，受訪者很期待相關研究能夠提供有關開案和結案指標，作為他們的參考。

高風險家庭處遇方案之社工員往往不只是負責此方案之直接服務，可能兼辦其他方案和辦理宣導等活動，因此分散直接服務個案的時間，受訪者認為很難預估合理的案家負荷量。她期待更完善的訓練和制度建立，以引導其工作，且希望能盡快建立統一的表格。再者其強調內部督導和外部督導制度的重要性。

(一)訂定具體高風險定義與開案、結案指標

「所以連帶提到一個問題，新的一個通報表裡面，在我們執行過程中一直要區隔什麼樣的個案開不開，什麼樣的個案一定不開，這個過程曾經有被討論到中輟案，有進入中輟的系統是傾向不開，可是你看這個個案，如果我們依照那個標準就抽手的話，我不曉得那個情況會怎樣，所以我後來一直保有彈性空間，不見得中輟生我們就不開，沒有那麼絕對，我覺得我們督導有很大的空間跟支持。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「沒錯，我們就是處於這樣的狀況下在做這個方案，因為我們同工帶回來的訊息是，怎麼大家都把應該通報家暴、兒保的性侵害的都留在手邊，當場提出個案的人就被抨擊很多，我們就是這樣一個狀況下去做方案。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「有很大的感觸，看似簡單的資源比如說政府補助的訊息，不見得你讓他知道就會順利的取得，所以後來我們就討論說這樣的個案，其實也值得你對他開案，教導他協助他取得學習去使用那個資源，那就半年就是一個工作期，其實因為最近又有一個政府的評鑑指標出來，讓我有一點錯愕，後來我就檢討說，是我們對高風險開案的標準太嚴苛了嗎，我在想那個問題，人家怎麼只要通報的案都全開了，就是有一個數據出來，所以我就在想說為什麼我們的開案量好像比較低，那到底我們是怎麼一回事，所以後來有些個案可以單就輔導他是用資源的也值得去開案。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(二)擴充社工人力、提升專業知能

「而且也不只是案量的問題，一個機構的社工員他絕對都不單純只作這些，去年分工的方是就是三個工作人員除了分高風險之外就作家庭處遇，雖然家庭處遇的量不多，可是因為是跨方案生態，所以如果對危機程度越高的案子，因為高風險他的目標是在做預防，所以其實我如果要講到負荷，可能我無法直接回答，因為大概數據大家都會期待不要太高，可是機構有機構的成本考量，可是如果就最後一點，建言，除了制度面該完善的讓我們更順遂的，因為負荷量不是我們只看到的負荷量，因為我們在兒少保組要配合總會辦兒保宣導劇，兒童局突然要辦兒保高風險的教育訓練，這個都是突如其來的」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「所以如果兒童局將來要強力推行高風險方案，真的要有更多的訓練，因為其實像我們機構老實說，我們也是因為這一兩年承接政府很多委託方案，我們晉用很多新的人力進來，所以我們的人力在大調度。像上半年在家扶基金會接受研習訓練，有一位美國實務督導來分享，從他

們的介紹可以看到他們怎麼鉅細靡遺的對工作人員作訓練，可是你回過頭看高風險，在執行的時候就好像是丟給受託執行單位，多數時候好像就是讓受託機構自己摸索，我真的覺得整個速度太慢，因為政府已經撥經費去做這一件事，如果要讓高風險方案成效更高，至少在裝備上要更齊全。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「政府投資那麼多？實在不應該在耗費這樣的資源，無所適從，而且我覺得如果有訓練的話，應該會幫助我們在執行上，因為工作人員也會替換嘛！因為其實還是壓力很大因為有些當你很多事情在分散你投入個案工作的時候，你就會心懷愧疚，還要等待被評鑑，就壓力很大，所以如果可以在制度方面更完善的話，可以更全心投入。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「所以這後續就是要靠職訓練培養，所以我覺得我們總會很好，就是一直很重視我們的研習訓練」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(三)完善機構督導制度

「內部個督跟團督都持續在進行，特別是這個方案開始的時候，我們真的花很多時間在做這個討論，因為不討論怎麼做？」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(四)建立適用、統一的表格

「我一直抱以期待就是在制度面的建構是不是能夠加快腳步，因為去年我們耗費許多時間成本去討論，連運用的工作流程，跟縣府的合作還有整個套用的相關表格，其實都要花好多時間去討論，其實那瓜分很多工作人員在投入個案工作的許多時間，那今年因為看到兒童局也一直很積極在委託一些研究方案，我相信慢慢會有那些東西出來，期待速度還是可以快一點，因為我們都可以知道說我們的指標還不完善，就是一直勉強使用。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「可是依照社工員的心聲，我會覺得不要有太多的表格，因為實際，光是要就訪視，因為每次回來都要寫訪視記錄，就會覺得好多的表格，對我們實際執行上會加壓，所以我剛剛沒有提出來，因為我都習慣用這樣的表格操作，其實拿石頭砸自己的腳，表格也是自己設定的，所以我想是我們自己會再討論，如果政府單位沒有一整套的表格通用我們希望可以自己作決定。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

十四、服務心得感想（區分社工員本身、服務過程、網絡與制度三方面）

在從事此項服務過程中，受訪者學習到應該敏銳和週延地檢視週邊的資源，嘗試納入；再者，也提出應尊重受助者其選擇背後的理由，如案家二為何案家不接受早餐店阿婆提供的免費住所，乃因其經常責罵案主以示關心，即使有智障的案母也不願被罵。在制度面，受訪者認為半年的期限無法對案家提供有效的服務。

（一）社工員本身

1. 從事高風險家庭方案的收穫

「你問到一個重點，我覺得有一點，有時候我們會比較短視，比如說你在做這個個案的時候發現他的生活就在這邊，不見得我們會嗅到是不是有這樣的必要性，要去找另外一個資源把他納進來，我覺得確實去檢視整個個案的過程」（台南縣家扶林玉珠社工員）

「我覺得這個過程會體會到助人者，不管是什麼身份的助人者，我們都還是要尊重被你幫助的那個人，為什麼要這麼說，從那個早餐店的阿婆到免費提供他房子的那個房東，其實你都會感受到為什麼孩子不願意接近到這些人，因為孩子經常被斥責，被罵。就是他會覺得你就是怎樣，就是這些大人會用罵的語氣來關心孩子，孩子就不願意接近，甚至媽媽你看他雖然是中度智障，他也不願意被罵，他脾氣比你還大。」（台南縣家扶林玉珠社工員／個案二）

（二）制度與網絡

1. 半年服務期程過短

「高風險的計畫裡面提到說半年為一個服務階段，半年對一個簡單的個案而言也許 ok 可是對於一個高度危機的家庭，我想即使再延半年一年，我想，除了你手邊只有這個個案，你每個月去跑好幾次，我想不見得你跑多少就會怎樣」（台南縣家扶林玉珠社工員）

綜合分析

受訪者提到採用生態觀點，其的確能夠隨著個案處理的歷程發掘案家次系統之間的連結關係以及與家庭外協助者之關係，如案家二的早餐店阿婆與案母和案主的互動狀況，不過似乎比較欠缺完整的評量，如案家一之案主與母親和外婆之關係乃是後續服務過程中案主主動提出的。再者，受訪者在理念上能夠接受優勢觀點且也以正向觀照案家的表現，如案家一案父努力工作和能夠協助案主交通接送，以及案家二之案主的數學能力好，對於金錢有自己的規劃；不過，其並未全方位地評量案家和案主的優勢，進一步發掘案主的想望，以及運用案主優勢協助案主成長和改變，在專業關係方面並未形成密切的夥伴關係，因此尚未符合優勢觀點的具體實踐。

筆者界定受訪者乃是採用「問題解決學派」，其做法是比較理性和線性，符合此取向的假設，即：1)生活中的問題並非個人的失敗和脆弱，而是人類成長和改變的自然結果；2)解決問題的障礙來自知識不足、環境和資源不足、或是情緒反應；3)社工員與案主形成合作關係以激發案主動機和提供支持以使案主能夠採取行動解決問題(Turner & Jaco, 1996)；受訪者並未視案家成員為病態的個體，其認為案家在因應生活方面有所欠缺，如案家一的案父的居住資源、欠缺適當的管教觀念和技巧，在協助過程中其能夠發揮同理。問題解決學派強調案主對問題的界定，並且與案家共同討論以建立共識。此學派的執行過程乃是依循問題界定、評量、訂定行動計畫、執行、和評估結案的歷程，受訪者在協助案家的歷程中擬定明確的階段性要解決的問題，如一開始階段的居住穩定、到中期的去除偏差行為或金錢管理等，並且協助尋找資源以期達成目標。

肆、嘉義市家庭關懷協會—生態觀點+問題解決學派

社工員提出一個案家，案主為國中一年級女生，案父年近 65，曾經商但是失敗，罹患憂鬱症，曾經開瓦斯自殺。案父經商失敗後搬回老家，空間狹小，只有一房間，案女與案父同睡一床，令社工員擔心。案家有經濟需求，曾申請低收入，但是因案父和案子都曾有投資紀錄而未通過。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法-未提及

2.對高風險家庭方案之看法

社工員相當認同高風險家庭處遇之預防功能，但是認為必須如過去福利社區化所推動的理念，即建構社區的福利服務網絡，普及預防的觀念與實施；他期待市政府在提升整體資源的整合度，高於兒童局的相關單位主管應有預防概念，啓動所有相關機制共同努力。當然，其本身也強調高危機的案家需要密集的訪視，但是並未提及其訪視密集度。

(1)提供密集性服務

「...就是會朝著現在比較清楚的方向，所謂高危機、高危險的來做密集性的服務...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)為預防性工作

「就高風險這個案子，它如果是真的做初期預防的話，它是一個很長遠的一個計畫，而且是包括在地的資源連結、開發要加進去，就是整個市政府對整個社區福利化的概念跟推展的既定計畫希望可以結合...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得整個單位連繫繼續再加強，然後把整個預防的觀念，我覺得其他單位很有預防觀念，已經在成型了，像司法單位吧，...，可是我覺得其他單位都有看到同樣的預防觀點，而是希望我們的政府再把他的角色提升一點，...其實我們整個社會都是在預防...所以我對整個方案非常的支持，也是一個趨勢，是一個必然會做的東西...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

由於案父過去四處向他人借錢，以致里幹事對案父採放棄的態度，但是社工員基於其父女之間的依附關係，且案父仍有照顧功能，因此仍著重整體家庭的處遇。

1.以家庭整體為主

「...我有打電話給里幹事啊，里幹事的態度就是覺得這個父親沒有救了(笑)，應該是幫忙這個小孩比較重要。可是我覺得這裡面他們父女的依附關係很強，他父親最主要是因為他失業一蹶不振的關係，所以造成憂鬱症，經濟上一直沒辦法，到處跟別人借錢，已經借到大家都有點害怕他了，其實那時候他心裡已經很低落了，所以我就介入幫忙，...。」
(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

二、處遇理論

社工員採優勢觀點，看到案父正向的照顧功能，教導案主成為獨立而乖巧的孩子，只是因經濟因素無法給予案主基本的生活環境。更重要的是其有照顧案主的意願。

(一)優勢觀點

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你，所以會用優勢觀點來看。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)綜融理論

社工員綜融運用認知行為、生態觀點、與優勢觀點，其界定初期立即回應案主需求，「正增強」案主的合作意願，是認知行為理論之運用；其次運用生態觀點分析案家哪些資源不足或較弱。再者，以優勢觀點增強案家的動力。

「其實好像不同的案家用不同的理論吧，不過我們一般來講優勢觀點也會、生態觀點也會，認知行為是我們比較常會用到的輔導方法，可

能是初階的時候會使用，像我剛剛所講的『入口』，還有正增強，他急需的我給你，這也比較是認知行為，所以在初級的時候其實常常用的是認知行為，然後生態觀點是讓我去釐清楚他哪一部分的資訊是沒有的，或比較弱，還是他的社區本來就是很危險，他其實很難去避免掉一些問題，所以可能要從社區去著手，對他會比較有效。...先用認知行為來建立關係，再用優勢觀點來改變他的動力，增加他的動力之後。那女性主義跟現實療法都比較少，那敘述療法其實我們一直讓他談，也算吧，讓他談到一個點，他自己也有點醒的可能，但是只是會談裡面佔一個部分而已。所以我會階段性去使用這些理論跟技巧，因為有些是很簡單，只是資源投入而已，有些是比較困難，他沒有意願啊，他能力很少怎麼樣去增權？這部分可能就比較要去著力。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

社工員往往一開始與案父討論，給予訊息或轉介，接下來靜待和觀察案父有何行動，如果沒有行動則確認此為其需求或有何阻礙，以此案而言，案父對整個流程不甚清楚，沒把握可以自己去做，社工員及陪同進行，後來案父則可以自己辦理。

1.經由觀察

「...其實這個父親的意願還蠻高，譬如我轉介他什麼資源他都有自己做，比如說我問他需不需要我陪同，剛開始他可能覺得需要我陪同，後面他就打電話告訴我說他自己去就可以了，所以他意願的部分，我覺得他改變的動機比別人強，然後他雖然知道他的限制，但是我看的到他的努力，他有盡量去做...。後來這些補助，他都會打電話來跟我講『感謝你啊！那個補助已經進來，然後是哪個單位他有來看我，關心我！』然後我覺得他的主動性蠻高的，也不會太依賴社會福利的資源，」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...他有沒有意願跟能力，就是會再去追蹤。比如說我跟他講了一個禮拜、二個禮拜，那他還沒有動，我就會問他那要不要我陪同你一起去？那有些人是根本就不想去做這些事情，所以就是探詢他真的意願啦，他害怕呢？還是他根本不想要去，有些人是他不想要去啊，你一直幫他轉，他又不好意思把這個問題跟你講，你就會覺得很為難，所以說我會去跟他確定說『那我們約個時間好了，也許你對流程不太清楚，我資料給你』，可是他有沒有看我就知道了，資料也給他了，然後就『好！

約時間，我帶你去好了』。然後帶他去之後，大概就是跑那個流程，跑就業服務站的流程，最後一個關卡還是需要去醫院取得醫生的證明和評估，到後來發覺他這樣跑流程下來他其實有能力去處理，所以後來那一些我都沒有再幫他跑了，因為我覺得那是他自己可以去處理的事情，所以後來那些階段通通都是他自己去處理，然後我用電話追蹤，或者直接去訪視看他有沒有做。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「所以就是說我們跟他共同擬定的目標跟進度，資源也進去了，然後去看他的結果怎麼樣，就是我當時介紹了哪些資源給他，或是我去做家庭訪視給他一些什麼觀念，他後面有沒有去改善，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.與案主／案家討論

「他如果很願意他去談他所有的問題跟狀況，我會覺得他的意願是比較強的，然後就會深入談到說共同的計劃，如果你去跟他談，他都說沒有關係，沒有問題，就會很難，因為就會覺得他沒有問題(笑)，就資料來講的蒐集很困難...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)如何評量案主的資源

社工員在初次訪視會以居家環境圖和家庭關係圖呈現案家資源，另外也由案父之處了解是否有其他社會福利機構協助他們，網絡相關人也提供訊息，包括案姑、鄰里長、學校、家扶和世展等。

1.與案家會談

「其實主要是會談...，...然後也有詢問他本身是不是有其他單位提供協助？所以主要還是從案家來，然後去做一些確認的動作...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.與轉介單位／學校會談

「...再去找他所談的相關人員，譬如說他的姐姐、里幹事，還有學校老師，然後世展會、家扶中心其實就是協助我，他們曾經提供相關服務的部分，...後來合作是發覺說這個案子是他曾經服務過，或那個案子是他曾經服務過，我就去思考說我們是不是要先確認一下，是不是已經有單位提供服務了，沒有的話我們再去協助他連繫這些資源。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.輔以生態圖、家系圖

「其實我主要是去訪視的時候，去觀察他的居家環境，我會畫一個圖，第二個是他的家庭關係圖，還有他的資源連結情形、狀況，還有跟

其他正式、非正式資源討論的時候，他們給我的反應、評量這樣子。如果是醫學方面就是要麻煩醫院開立一下資料...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)如何評量案主的需求

社工員認為案父最清楚自己的需求，因此往往會詢問案父自己最需要的協助為何？再衡量與社工員的評估之間的吻合度以及機構能否提供協助。案主部分乃是經由學校老師之處了解到其在校表現還好。社工員自己的觀察認為案家的環境過於狹小，關注案主與案父同睡一床可能衍生的問題，思考與案父討論改變的可能性。

社工員採用多元的評量方法，包括案家自陳的親職需求表和標準化工具(家庭功能型態量表和親子互動量表)，再將自陳需求與量表呈現的結果對照。再者，也利用案主參加課輔班時採用繪畫和遊戲的方式，蒐集案主的家庭狀況和親子互動。此方法著重質的評量，即案主的感受、對自己的身體的看法、如何看自己在家中的位置等。

1.與案家／親友互動

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼？』會從那個部分去著手，如果說跟我的評量是相近的話就很好，如果落差太大，可能就要重新評估了，是不是我的服務根本不是你所需要的，或者你根本不需要我提供這樣的服務，我就不會再提供，就從這幾個面向去做評估這樣子。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.社工員／機構的評量

「我們就去家訪，家訪的過程發現就是，資料裡面有他們家的位置圖，他家裡大概只有我們這邊的一半，一個客廳，客廳旁邊就是一個煮呷(台)的地方小廚房，裡面就是臥室跟廁所，發覺他們是睡在一張床上，其實沒有辦法分開，因為空間真的很小，然後所以就去了解他改變的可行性。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.與轉介單位／學校聯繫

「所以我就先去學校，先探視這個小孩的狀況，發覺這個小朋友其實很乖巧的，也沒有什麼需要比較擔心的行為，成績的部分是比較差了一些，可是老師說可能因為交友的關係，交男友反而有助於他的成績啦！但是老師評估他沒有什麼大型的問題。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...然後小朋友也有跟他談話，因為他沒辦法每週都來，所以評估上面要比較難蒐集到比較多有關小朋友的資料，所以就從學校老師那邊著手，就也麻煩學校老師幫忙觀察，還有平常的注意事項，大概是這樣。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

4.使用評量工具

「現在就是開始在『意願調查表』跟『親子功能量表』，我把他影印在一張，就是他在填寫他的親職教育需求的時候，後面順便填那一張量表，讓我可以二個東西 match 在一起，...所以變成是去依照我現在服務對象來做服務的提供，是真的可以幫助到他。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「這是課輔班的報名表，這裡有所說的需求調查表，就是了解他比較需要什麼樣的課程，還有其他的需要？他的時間？如果說他都沒有意願，就是無法參加，就是他的意願是很清楚的，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「小朋友的部分我是用團體或活動的方式來做，那可能會從自我概念開始，就是小朋友會不會自我認同概念的問題？就是在課業輔導我們會用一個小時的時間來蒐集這樣的資訊，像有些小朋友的自我概念是跟人家有顯著差異的不同的(比如說畫自己時，只是以一條線、一個點來表示)，那我就會特別去跟他做一個觀察或會談，有的小朋友其實他的概念都很正常的。像這個小朋友(指一位小朋友畫的圖，僅以一點一線表示自己)就確實跟我去訪視所蒐集到的資料是有 match 到的...這個東西就變成我去跟小朋友做輔導時蒐集的評量，但是這個評量是我拿一本書(兒童遊戲治療活動—計畫及協助困擾兒童處遇之指引)來做，但是我覺得諮商方式對小朋友來講，蒐集到的資訊比較少，用繪畫跟遊戲來蒐集比較快，我之前也是有實際上帶過這樣的團體，所以會用這樣的評量方式，比較重質，就比較不是那種序列式的指標，比如說對他的感覺，他對他身體的看法，還有他們家庭的位置圖，他自己去畫他們的家，覺得最喜歡家裡的哪一個地方，其實我們不用去問他你是不是跟爸爸一起睡，他從圖上就會畫出來他跟爸爸是住在同一間的，我就也沒有說什麼，就是蒐集我要的資訊，會看到一些沒有看到的資料。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「就說我課輔完之後，我們有一個小時的品德教育，我會結合一個故事，譬如說我說一個故事，或者上一個英文課，有 father、mother...，名義上教他英文，實際上是在蒐集他的家庭關係資訊，有些小朋友就不願意畫，其實我在家訪的時候就知道他為什麼不會畫，因為他畫不出來，或者是家庭關係比較複雜畫不出來，我們也不是強迫只是蒐集資

訊，看跟我的資料可不可以 match。有的時候沒有做完只好下一次再做，其實用不同的工具也可以，我只是想了解他們家庭、手足關係，工具裡還包括自我概念、情緒的部分。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「基本上我是使用這本書(兒童遊戲治療活動一計畫及協助困擾兒童處遇之指引) 在做兒童的困擾評估，它這裡就寫的很清楚了，協助困擾兒童處遇的指引，之後可能會辦一個成長團體，因為他們暑假課業比較沒有壓力，所以就設計了課程...我就把他濃縮起來，變成 8 次，再去做成長團體，是有做行為輔導，也有做資料蒐集。有的比較遠的，也是有探詢他們的意願。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

四、目標設定

(一)目標內涵

社工員認為此案首要目標在處理案家經濟與案父醫療問題，因此協助申請急難救助金與再申請低收入戶，思考如何取消過去的投資紀錄等議題；另一方面案父憂鬱症之治療需要醫療補助，社工員連結慈善會的醫療補助。其次，是案父家務方面，連結世展之家務清潔協助，並且補助一台脫水機和一些清潔用品，以改善案家環境整潔。在其次為確保案主身體安全，與案父討論與案主之身體界線議題。對於案主部分著重其人身安全、就學穩定、以及未來的生涯規劃。

1.案主層面

(1)案主人身安全

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，...家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)案主就學穩定／提升學習成就

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六 9:00-12:00 的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(3)案主生涯規劃

「我覺得比較擔心的是說他年紀這麼大了，然後小孩子...不過還好他小孩子現在國中，大概再二年小孩子就可以獨立了，我會比較放在小孩獨立能力上面，小朋友目前就會去打工，去早餐店打工...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.案家層面

(1)改善貧困家庭經濟

「...經濟問題第一個就是緊急急難金先進來，協助他讓他生活穩定，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)改善生活環境衛生

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的，小朋友本來制服只有一套嘛，等於換洗上一個禮拜只有換洗一次，這樣協助他改變他的人際關係，因為真的大家在旁邊都聞到貓的味道好重，就是這部分。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(3)穩定家庭成員生心理狀況

「他主要需求第一個我覺得是醫療跟經濟，我覺得要先穩定他的醫療，因為他整個狀況如果不好，再繼續對整個社區、對小孩子是一種威脅，所以第一個先穩定醫療...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(4)加強家庭成員親職功能

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，我們就是給他一個親職教育的觀念『ㄟ...女兒已經長大了！其實親密關係的界線要注意！』然後就是這個部分的親職觀念的給予，家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...這個部分就是說，大概是他照顧這個階段的女孩子應該有一些觀念就是平常會去提醒他這樣子，跟他討論。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)如何決定目標

社工員自己觀察和評量的部分在案主的身體安全部分，主動與案父討論這方面的顧慮，另外也與案主討論其對父親憂鬱症的感受。其餘的部分社工員乃透過與案父討論共同決定，其強調案父意願的重要性，除非是他所要的，否則沒有行動力。

1. 社工員／機構自行訂定

「這部分就是說，分成不同面向的目標，除了我提供他自己願意去做這個目標之外，我自己有設計一些，比如說親子關係的目標就不是他設定，是我觀察得到的。比如說他晒衣服像晒梅乾一樣，女兒怎麼可以接受他一個禮拜只換一次衣服，像這一部份就是我會比較主動去跟他談。然後他可能有實際上的困難，又不了解又不方便說的，我們剛好有資源就加進去連結起來。實際上大概是這部分，親職能力跟親子關係是比較主動一些，是由我們來做觀察的，然後如果是他實際上生活上的基本需求或什麼，基本上是共同計劃。因為我比較擔心的是，精障者的親職能力一般都是比較低的，所以你要去跟他講這個部分的時候，其實要在他病情比較穩定的狀況下去談會比較可行，給小朋友一些觀念，如果家長有病徵的時候，你應該怎麼辦，大概是擺在這二個，可是我不會去跟他爸爸講我去跟你女兒講如果你病發的話怎麼辦，而是去講說他女兒對他現在病發的感覺跟想法。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2. 與案家討論訂定

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼？』會從那個部分去著手...對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的！』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我在訂定服務目標的時候是不斷跟案家做討論，然後訂出服務目標的順序...因為他的順序跟我的順序如果相同的話，我們比如好共同計劃，意願也比較強，如果說他有這樣的計劃但是沒有行動力，就很難！比如跟他談他都說『好啊！好啊！』後面都沒有啊，那我的進度就是0，只能這樣說，所以就說我幫你做計劃也沒有用，是你自己覺得你要從哪裡開始，其實我從哪邊開始都可以啦，就是說我還是會遵循他確實的意願是什麼？那比較重要。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

五、處遇原則

社工員著重在改善案主的生活環境，包括居住環境整潔、衣物清潔等，以利其成長和人際發展；再者，預防案主應與案父同睡而被性侵。另一處遇原則是強調案家意願的重要性，由目標訂定到實際行動都試圖找到案父與社工員的共識，即社工員所提的「入口」。

(一)以兒童保護為主軸

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，...家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)以案家意願為依歸

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼？』會從那個部分去著手...對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的！』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我在訂定服務目標的時候是不斷跟案家做討論，然後訂出服務目標的順序...因為他的順序跟我的順序如果相同的話，我們比如好共同計劃，意願也比較強，如果說他有這樣的計劃但是沒有行動力，就很難！比如跟他談他都說『好啊！好啊！』後面都沒有啊，那我的進度就是0，只能這樣說，所以就說我幫你做計劃也沒有用，是你自己覺得你要從哪裡開始，其實我從哪邊開始都可以啦，就是說我還是會遵循他確實的意願是什麼？那比較重要。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...重新評量是不是我們所提供的不是他要的，或者他本身對這樣的就是比較排斥跟封閉的，因為我們沒有強制力，所以變成是我們只能每次的去提、去試，試到他有需要的為止，這樣我們才有一個切入點。所以會去找到『入口』啦，如果說一直沒有入口的話，就會很困難，難度就增高，如果說入口很大，其實我們提供服務就是什麼樣都可以給他嘛...那個『入口』很重要，會去試拉，然後再重新評量一次這樣，大概是用這樣的方式，會先找到他願意合作的入口。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「比如說我要連結這個資源都會事先問過他的意見，那他會問我說那是怎麼樣的幫忙，我會跟他講說，大概是針對小朋友的一些幫忙跟補助，...你現在需要是醫療的部分，剛好慈善會的醫療補助可以幫忙你這個部分，來做一個轉介跟連結的動作，就是我會先去詢問他的意見。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

社工員在出訪時會介紹自己是誰以及所提供的關懷內容，再進入會談。根據案家需求，提供立即的實質金錢與物資協助有助於建立關係。

1.予以實質協助(包括滿足立即需求、協助申請經濟補助等)

「對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的！』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...先幫他提供他現在急需要的，我能夠提供的，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(1)經濟補助

「...後來就是轉介經濟補助就是家扶中心，我有帶他去家扶中心，因為家扶中心說必須是本人去做申請，所以我協助他去做這個補助申請的部分。然後再來就是世界展望會，就協同這二個單位做經濟上的幫忙...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.澄清服務提供者角色立場

(1)關懷的角色

「...當然我去的時候我會告訴他我是哪一個單位的，我目前要提供的關懷是什麼，如果他清楚了我是誰，我要提供哪些協助，我再去跟他談現在的問題、所有的狀況是怎麼樣，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)關係內涵或特色—未提及

七、介入階段區分

社工員對於案家初始階段著重在案家經濟的緊急救助，先滿足最基本的需求，以及預防案父再自殺，因此協助就醫治療憂鬱症。第二階段則與案父討論改善家庭環境衛生和改變親子教養觀念。結案時案父的情緒穩定、已就業、案主課餘打工有收入，且會交給案父；整體而言達到穩定狀態，儘管低收入戶申請仍然未過。

(一)初始階段：急難救助、自殺防治、資訊蒐集

「就是我會有短期目標嘛，第一個是緊急危難救助，第二個是自殺防治，然後如果這二個項目比較減少了，那這一段時間我在蒐集資訊，比如去學校、里幹事、社會局那邊，還有去確認他是不是有其他單位提供協助過...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合(改善家庭環境與教養觀念)

(1)資源連結整合

「...我們緊急處理到一個段落，發覺他還蠻穩定的時候，跟他談說如果其他資源的介入，他的意願是怎麼樣？如果說他也意願的話，等於是第二階段嘛，就是說讓他再改善一下他的家庭環境，教養觀念的確認，然後還有一些就業的引導...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

(1)案家改變成效與目標達成

「...發覺他到了第三階段，他的醫療也穩定了，服藥情形跟觀念也正確了，小孩子已經沒有危險的情境，而且小孩自己也會去打工，打工的錢也都會交給爸爸，表示這小朋友還蠻獨立的，然後也會自己處理一些事情。再來就是父親本身他也有就業的意願，也去尋到他的就業了，那其實他在第三個階段也達到初步的穩定了。...然後最後一個階段我最擔心的就是低收入戶申請沒有通過，可能要等到 65 歲吧，小孩也已經國中畢業了，如果這段期間盡量維持這個狀態的話，其實不會有大問題出來，他也知道這些求助管道跟資源，等於他有需要的時候，他就會提出求助，他有這個能力。他有資源跟觀念，我會比較少去做訪視，就會慢慢結案。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

八、社工角色

社工員著重在支持和肯定案父所發揮照顧功能，促進案父改變與案主的身體接觸界線，以及連結相關社會福利資源。

(一)支持者

1.提供情緒支持

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)使能者

1.改善家庭生活環境

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的，小朋友本來制服只有一套嘛，等於換洗上一個禮拜只有換洗一次，這樣協助他改變他的人際關係，因為真的大家在旁邊都聞到貓的味道好重，就是這部分。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.增強親職教養觀念

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，我們就是給他一個親職教育的觀念『ㄟ...女兒已經長大了！其實親密關係的界線要注意！』然後就是這個部分的親職觀念的給予...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)資源整合與連結者

1.家庭整體：家扶基金會、世界展望會

「...後來就是轉介經濟補助就是家扶中心，我有帶他去家扶中心，

因為家扶中心說必須是本人去做申請，所以我協助他去做這個補助申請的部分。然後再來就是世界展望會，就協同這二個單位做經濟上的幫忙...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「世展一個是家戶清潔方案，一個是醫療補助；家扶是認養家庭每月的補助金...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.案主方面：學校

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六9:00-12:00的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.照顧者方面：里幹事

「第一次訪談他告訴我里幹事對他有偏見...我有打電話給里幹事啊，...里幹事他覺得我應該幫忙的是小朋友，他覺得我不應該去幫助大人，他覺得他已經沒救了，應該擔心的是這個小朋友。...他後半段就沒有去談述說里幹事對他的那些偏見，然後對他的不配合，就沒有了，那我相信這一點是有改善的啦，就案父自己本身來講，他的認知已經有改變，很少去抱怨。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

九、處遇策略

社工員促進改變的策略是具體的帶領案家了解整個行動的流程，去除案家行動的阻礙，如缺乏交通工具；連結學校與社工員機構的課輔資源，提升案主在校的課業表現；藉由傳單訊息引導進一步行動的討論，或相關活動傳遞教養觀念；指出案父做得好的部分給予正向肯定，以增強其自信和自尊，進而激發行動力。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

1.操作

「...有些人會覺得我就是沒時間，你跟我講這個幹嘛，我就是不認識字，你寄那些資料來我根本就沒看啊(笑)。哦！原來你就是不了解這

是在做什麼，可能就初步邀請你，直接帶你去參加，可能要從這個階段來做。對，不然就是你寄給他也沒用，就說寄給他順使用電話探詢他的意願，也許他有意願啊，但是他就說『噯狼甲哇載』(台)，我們就知道問題出在哪邊，不是他沒有意願是交通問題，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)連結多元資源

1.單純論述曾連結的資源

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六9:00-12:00的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)藉由媒介物傳達溝通

1.活動

「...我都是試著邀請他參加外圍的活動，然後藉著這些活動直接給他一些客觀的概念跟資源的提供，而且他是很自然的，所以目前這二個案子都是在社區，然後他們都蠻有意願的...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.傳單／刊物／卡片

「...可是沒辦法他就是拒絕我，所以我會寄一些資料、傳單跟他解釋說我們要辦這些，他有沒有意願要來參加？就是用一些資源管道去說明，然後提供給他，去探詢他對這些資訊的意願跟反應，不同在哪裡。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(四)持正向肯定回饋態度

1.給予回饋

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

十、處遇方法／技巧

(一)方法與技巧

社工員盡量讓案主自己處理和決定，以提升其能力；另外，案父不想讓案主課輔是不想標籤化案主，社工員以一般化的方法，讓社區所有的小朋友都參與則案父願意。針對案父，社工員協助建立與社區的人際關係，其強調個人找到讓自己心靈平靜之所的重要性，如教會或任何地方，亦即靈性的提升。

1.促進案主的行動力

「我親自帶他去，如果他能力上面比較有問題的話，或者他跨不出去。如果是他可以自己處理的話，就盡量讓他自己處理跟決定。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.問題一般化

「有很多案家他其實覺得他不需要啊！學校老師覺得他需要，鄰居認為他需要，但是他一點都不認為他需要幫忙啊，然後我問他『那需不需課輔？』他說說不需要啊，就要去探究他為什麼不需要，就問他說『那如果我們在社區裡面辦，然後社區所有小朋友來參加，那這樣你願意嗎？』咦？這樣他就願意了！他可能不需要被人家看成是特別的，而且他不認為他是特別的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.建構社區資源網絡

「嗯...可以這樣講嘛，就是用資源的投入做條件，引導案主建立人際關係或是跨出他既有的限制，或者是增加他資源連結的強度，因為我們其實是教會系統，我雖然不是教友，但是我很同意他們一個觀念就是說要改變一個人其實不容易，但是你要他接受一個正向的觀念是簡單的，所以你要怎麼創造這個機會讓他，不管是教會還是去一個讓他可以心靈平靜，或者是得到自省的地方，或者是心靈的依托是很重要的，...最主要是他是不是可以接納在這個社區裡面對生命改變的資源，他的投入情形跟連結情形會比較長期...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「目前其實我已經有把社區兒童少年的資源網絡初步建立，然後就是有已經有開發的、待開發連結的做建議，...所以資源網絡目前的整個地區性的發展也是我比較重視的...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

十一、結案依據

有些案家因缺乏意願或是已搬離該縣市而結案；一開始該機構接獲通暴的個案並沒有立即危機者，在考量其他有危機之家庭的迫切需求，會先結案。再者當案家已有資源連結且達到穩定則亦結案。由此觀之，筆者認為社工員仍將高風險家庭處遇界定在危機處遇。

(一)根據客觀指標(缺乏意願與搬家)

1.無法取得聯繫

「結案的部分我們當初寫計畫都很清楚，就是服務到一個期程他都沒意願，是半年內他都不希望訪視或資源的投入，等於是我們已經超過二個月沒有實際資源投入，那我們大概就會結案。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「實際上已經開案，沒有從事服務的，結果我這樣投入還是沒有回應給我的，我可能就會做結案...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2. 案主搬到外縣市

「如果他是不住在這邊，已經搬離了，也是結案，但是會轉到相關縣市高風險，繼續做追蹤。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)危機削弱或解除

「或者他根本沒有立即上的問題，我就把他做結束，因為有很多比較急需的家庭其實還是有陸續出來，那個可能就會當追蹤，三不五時的打電話會比較多...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「他也沒有實際上的風險，就會做一個結案。其實我是從去年9月做的，剛開始有很多學校通報，因為那時候學校對這個方案，只要有他就勾選，所以其實他並沒有這麼高的危機，所以初期的時候都是由學校這裡轉介，或者是偏差行為的輔導跟單親家庭的輔導這些小朋友來做通報的著手，其實他並沒有實際上的危機的時候，就可以陸陸續續結束，做結案的動作，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「目前會把那些不那麼緊急性的案做結案動作，然後變成是我們社區性的服務跟關懷，我們以後有資料還是會寄給他，邀請他參加，變成協會本身直接的服務。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)家庭資源挹入與擴充

「然後比較嚴格的結案標準是，只要這個小孩子已經有固定資源投入，然後沒有問題了，其實就結案了。但是依照這個結案標準的話很多都可以結案了，因為他就沒有問題啊。...然後一般的話，通常我都沒有結，就是繼續提供一些服務，不管是活動的、資訊的提供也好，還是有繼續寄發這樣的資料給他。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

十二、案家結案時之狀況

經由多項資源的挹注，案家結案時健保費亦繳清，案父亦有一份他有動力去做的發海報工作，經濟和醫療需求都獲得基本的滿足，環境也較整潔。

(一)經濟獲得改善

「...那他那一筆錢等於有去把之前的健保費繳清了...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「像市政府也補助他 7000 元，就是陸續有些補助進來，然後我說你要先把健保處理好，然後去償還這些錢，他說他都有還掉了，但是還完之後，錢就是沒辦法過年，那時候是過年，但是還是要還，因為我說基本上你有借就要還給人家，就是要先把欠的還給人家，不然我們這些補助沒有用啊，我說你還是要先還，他說他有啊，健保他有還這是確定的。所以目前是比较沒有債務的問題，反而是比較長期的，他在經濟上的狀況比較沒辦法維持基本生活。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「然後他工作的部分，雖然就業轉型中心沒有提供他，他自己有去找發海報的工作，但是工資不高，他體力有限，但至少他有這個動力去工作。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)情緒、精神狀況穩定

「...目前世展會那邊的補助已經結束了，他(世展)等於是結案，結束醫療補助的部分，因為他去評估他發覺案家已經比較穩定了，精神狀況也已經定期服藥了，然後就醫情形穩定...所以醫療的部分目前是比较穩定的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「最近他的精神狀況跟談話也都很有改善，也不會有想要去自殺的輕生念頭，醫療的部分是也比較穩定。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)生活環境改善

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

十三、對於服務成效之建議

社工員強調社工員的專長有限，期盼其他專業人員能共同合作服務案主，如醫療、就業、學校等，若都仰賴社工員則會事倍功半。其次，社工員提出機構的人事制度和財務管理影響到高風險的人力配置，進而影響成效，如人力是否確實用在高風險家庭處遇；當然也要加強社工員的專業知能。再次，社工員期待有統一的評量表，肯定目前評估單位所提供的評量表，但是仍需要不斷練習使用以更熟練。最後，其提到許多單位本來就在做高風險，應該更提高大家對於高風險的概念認識，增強預防觀念，共同推動高風險家庭處遇。

(一)加強跨專業合作

「...因為我自己本身專長就是在那邊，會就我的專長去提供嘛，所以說我還是會倚重其他單位去幫我做他比較急需要介入的策略，我比較退居在資源連結跟轉介，然後去追蹤你去做的結果，但是現在的趨勢是希望，好像是衛生單位跟什麼要介入，把社區心理衛生的部分整頓好，因為確實也有這樣的需要啦，譬如說精障家庭我們這樣子一直跑一直跑，怎麼講，我可以提供的東西跟他實際的專業有落差，應該有落差吧！雖然我盡力的去做(笑)，還有藥酒癮，它明明就很貴啊！而且是自費，那些家庭怎麼可能去支付那筆錢去做這件事？所以那整個環境的改善也許針對不同的家庭提供服務吧！...有點像台北市的模式，他們有也是類似中心嘛，每個區都有，然後就社工員轉轉轉，然後再回報狀況，我想大概會盡量朝這東西，然後去跟市政府就是建議他開個連繫會報，然後把這個中心能夠更清楚的寫出來。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(二)擴充社工人力、提升專業知能、加強機構營運監督

「...第二個我擔心的是我們這些機構的乘載，我不諱言我們機構是因為沒有人接，所以牧師才接，他也是認為有需要才接的，但是那個需要是因為他在服務青少年時，發現家庭的問題影響他很深，所以才投

入。我們就會看說機構，像我去開會都會覺得機構本身的人事制度跟他的財務營運狀況其實都對整個在執行的影響很大，然後很多單位都是比如說他實際在做的然後再結合高風險家庭一起推，然後他也許請了二個人，但是實際上在做高風險的只有一個，這不是一個危機嗎？然後每一個申請單位，只要你是這樣就可以提出申請，像兒福聯盟當然是很有制度啊，不用去懷疑啊，家扶中心評估很保守，像嘉義市不做，他說沒辦法做，可是我覺得他不是就是在做高風險嗎？其實每個單位都在做高風險，沒有限定是專業人員做，我發覺像是在很多地方也是在做高風險家庭，只是說他沒有冠以這樣的名義做高風險家庭的服務跟幫忙，他也沒有所謂專業人員的背景認定跟資格來做，但是實際上他已經有了，而且他是長遠在那個社區裡面，那是培植這樣的單位來做高風險會更好。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)建立適用、統一的表格

「現在老師用那個表，他很清楚告訴我們提供了哪些點跟哪些服務，也是我們目前正在努力釐清楚的東西，也許要藉由這樣的練習，讓我們可以更精準，不用耗費那麼多時間去填寫那些東西，所以目前我在填寫是花費很多時間，但努力的在練習，因為那是必要的練習所以那個模式其實老師已經拋出來。其實跟我們的服務表格很像，只是沒有他那麼精準而已，跟統計的功能就這樣而已...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(四)提升各相關單位之高風險知能

「現在學校部分我的目標是學校他們教育局有一個補助計劃辦法是高風險家庭的辨識跟輔導，我就很希望說我們在辨識這個東西的時候不是那麼專業，是可以希望學校系統重視這個，然後在學校直接提供相關服務，我就可以把我這個工作量其實就可以分出去，所以就是希望學校可以推廣，希望學校可以做這個區塊。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得他還是生根在每個社區裡面，而且他還要寄望每個社區團體能夠真的重視跟了解它的重要性，才會更積極去預防各方面的問題，因為光是社會局在推，很沒力！」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...目前警察局也在推高風險，什麼都在推高風險，就業服務站吧！但是認知是不同的，然後體系之間對高風險的那個，大家是站在不同的認知點上面去推行這個高風險家庭，我想連繫會報現在要積極在做...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得整個單位連繫繼續再加強，然後把整個預防的觀念，我覺得其他單位很有預防觀念，已經在成型了，像司法單位吧，...，可是我覺得其他單位都有看到同樣的預防觀點，而是希望我們的政府再把他的角色提升一點，...其實我們整個社會都是在預防...所以我對整個方案非常的支持，也是一個趨勢，是一個必然會做的東西...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

十四、服務心得感想

(一)社工員本身

(二)服務過程---未提及

(三)制度與網絡

1.配套措施未盡完善—跨縣市之間的合作

「我目前服務大概是遊盪型的是比較難處理的，而且他隨時又可以跳到別的縣市出去，系統也許可以把他建立起來，以前服務的經驗是會被踢皮球啊，希望這一點可以好好改善吧。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

綜合分析

社工員的特色是相當著重評量，運用生態觀點詳細蒐集案家家庭環境、家庭關係、資源現況、與中視系統的互動關係(鄰里長、學校、社福單位)；再者，藉由需求表格了解案父主觀的需求，也經由標準化工具評量結果呈現客觀需求，再相互對照。社工員提及初期著重依案主急迫需求給予協助，以增強求助意願，乃是認知行爲之運用，不過其只是此理論運用的一部分，並非系統性的運用，其實任何目標的訂定和落實都涉及個人認知和行爲，不過認知行爲理論特別著重個人非理性或固著思考的改變，以及行爲的系統性修正，未必符合本案的狀況。另外，就優勢觀點部分，社工員的確用到部分，即能夠發掘案父正向負責的部分，但是並未具體評量案家、案主和案父的優勢；在專業關係方面並未特別強調真誠關注等特性；訪視之密集度並未提及；非正式支持網絡方面，案姑拒絕接觸，社工員並未特別努力再嘗試，也未提及鄰里關係或其他人際關係方面的努力和改善。

筆者界定社工員乃是採用「問題解決學派」，其做法是比較理性和線性，符合此取向的假設，即：1)生活中的問題並非個人的失敗和脆弱，而是人類成長和改變的自然結果；2)解決問題的障礙來自知識不足、環境和資源不足、或是情緒反應(如案父的憂鬱症和自殺即因經濟困境與外界無援)；3)社工員與案主形成合作關係以激發案主動機和提供支持以使案主能夠採取行動解決問題(Turner & Jaco, 1996)。問題解決學派強調案主對問題的界定，社工員處遇案家過程中，需求評定和目標訂定過程都相當以案主爲中心，著重案主的想法。此學派的執行過程乃是依循問題界定、評量、訂定行動計畫、執行、和評估結案的歷程，社工員與案父共同討論各階段的努力目標和相關任務，循序漸進改善案家狀況，成功結案，雖然並未明確訂定契約。再者，此學派也強調評量案主所擁有的資源和內再優勢，社工員的確兼顧到案家的優勢，如案父負責之處，可惜並未明確說明如何運用此優勢於其工作中。

伍、彰化縣生命線—生態觀點為軸、認知行為理論為輔

案家一之案母為實質單親，案父因詐欺入獄，入獄前對案母家暴，有喝酒習慣，家中另有案叔亦有喝酒問題，兩人都無業，受訪者提到此種狀況對家庭造成滿多負面影響。案母無業帶著三個孩子，一個就讀國中，兩個就讀國小，案母感到相當無助，有求助和配合意願。

案家二因中輟而被通報，家中父母皆在且有兩個哥哥，案主就讀小學六年級。父親酗酒失業，母親看似有智能障礙或精神障礙，兩個哥哥都有智能障礙。家中非常髒亂有臭味，案母對孩子溺愛，半夜帶孩子外出去網咖，或有時偷竊。案主後來因偷竊被抓，在安排返校又不穩定後被安置於機構中。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

機構的兩個社工員基本上都不以固定的觀點看待高風險家庭，認為每個家庭都不同，也可能有潛在的功能和自身的力量，也因此其面對此項工作之態度為：每個家庭可以著力之處都不同，他們抱著盡力而為，未必個個成功。

(1)高風險家庭具有其優勢和差異性

「...我覺得每個家庭都不一樣，所以不會用一個眼光在看他們，因為每個家庭的狀況都不一樣，也許有的是其實他們本來功能就有的、只是沒有發揮，有的可能就完全沒有功能。我覺得要看著力的部分..每個家庭都不太一樣，可是我覺得我們每一個都未必可以把他做起來，我覺得真的是我們能做多少就做多少，並不是一個危機的個案他通報來就能很圓滿的解決，我覺得其實不一定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「我是覺得就是家家有本難念的經，...每一個家庭都有他的學習、成長的部分，那他們可能不是就是一開始忽略那部分變成問題愈積愈久。...社工好像變成一種..潤滑劑，潤滑他們之間的家庭關係；我會覺得：如果因為有我們的介入有得到幫忙固然很好，如果沒有我會覺得本來只是他們的家庭問題，他們家族成員應該會尋求各自的力量把它修復，我們是可以幫他的就盡量幫、可以給他的就盡量給...就是每條生命都會找到自己的出路。或許他剛開始...就像我們有時候也是會渾沌不清，他們可能剛好是渾沌不清的時候，可是總會有一天是會撥雲見日的，我覺得應該是會有這一天，不然這樣子會覺得做得很無力。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

2.對高風險家庭方案之看法

(1)為預防性工作

「當然最終目標是預防兒虐啊...。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「其實兒童局的目標說起來就是預防兒虐，只是預防兒虐前應該是有些中介目標的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

社工員的服務主要以案主的焦點，如案家二著重在案主就學穩定，案家一針對案母之服務則是為了確保三個孩子生活無虞。

1.以案主為主

「他可以活下來的啊，就算我們不幫他，他們其實過自己的生活，只是對孩子可能不是很好，所以選擇把孩子帶走、讓孩子離開，因為他就學方面沒辦法穩定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

二、處遇理論

機構的一位社工員提到比較依照生態系統觀點了解個人狀況、與家人關係、目前擁有的資源，檢視不足之處再作修補。另一位社工員則提到採用認知行為理論，如提到一案家之案父之所以酗酒是因看到帳單引發心情不好，其在失業中，失業乃因自己常遲到，雖然老闆打電話請他回去上班，但他自覺不好意思；於是社工員與他討論另外的觀點看此事，建議他以交朋友的角度與老闆聯繫，結果案父付諸行動，雖未回到原工作單位，不過很快地找到新工作。

(一)生態理論

「我覺得我會以他整個家庭的狀況、跟他周遭的那些人事物來看，會不會比較是生態系統？反正我會跟我訪談對象來看他整個，跟家人的相處狀況、目前的資源是什麼、為什麼目前是這個處境來跟他談，看那個部分我是覺得是比較不足、可以再做修正...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(二)認知行為理論

「認知行為！就是剛開始我去看一個案家的時候，那一個爸爸就是很喜歡喝酒，他喜歡喝酒一定有原因嘛，我就問他..為什麼這麼愛酗酒？他就說他只要一看到帳單，心情就會不好，因為他那時候沒工作。我就

說你沒工作的部分是之前有工作，為什麼沒有？他的意思就是說因為他自己常遲到，所以他自己覺得不好意思再去那一家公司，他的意思是老闆還是有打電話來叫他回去上班，可是是他自己不好意思再回去，那就是他自己...都是他自己想的嘛。我會覺得鼓勵他這一部份就是我會跟他講：你可以打電話給老闆，你可以就是跟他交朋友，不一定就是你一定要回去上班，就是問候彼此。

結果他真的也做了，後來雖然他沒有再去那裡上班，可是他也一個禮拜就找到工作了，他酗酒的習慣就變了，然後他的帳單繳款也正常了，因為他看到帳單就會酗酒，就是他對事情的認知，不能怪他，因為那是他從小到大的一个觀念跟想法，所以就是還蠻喜歡這個理論的，還蠻有用的，就是可以去分析他對事情的認知、可以去追溯這個想法的產生可能是怎樣。」(彰化縣生命線吳金昌社工員／個案四)

三、評量向度

社工員透過訪視案家進行觀察和訪談以了解案家改變的意願，由其因應方法(行動)和風險狀況(結果)可以判斷其意願；另外，由訪談中案家的回應和後續行動可以看出案家的意願。

社工員以生態圖架構和會談建構案家資源狀況，需要連結的資源為何？如案家一有婆婆這個重要的非正式資源提供案家工具性支持(租金和食物)，儘管與婆婆與案母的關係是衝突的。

社工員透過訪談，藉由一個需求表為架構與案家一的案母討論其需求，共同討論和訂定目標，並且區分案母自己負責的任務，社工員協助之處。不過社工員並沒有對每個案家都使用此工具。

(一)如何評量案主的意願

1.經由觀察訪視

「我覺得在案量大的情況下，家裡的因應的確是一個關鍵，可是還是可以先從危險的程度或風險來評量案家意願...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

2.與案主／案家討論

「...說家庭成員改變的意願，我覺得他是足的。所以其實這個部分我只是稍微跟他談一下很有意願要去作改變的，只是說他不知道方法，加上他可能持續力不是...就是不是很...資訊瞭解很不足，...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(二)如何評量案主的資源

1.與案家會談

「有跟她談她目前的整個家庭狀況，包括家庭成員部分、周遭的朋友、親屬的部分，那我發現有一個是她很有助力、可是卻又是一個衝突的是她的婆婆，...因為叔叔是跟案母一家一起住...因為這個婆婆會很擔心叔叔就是...沒有人跟她一起去互相照顧，她就會主動跟案母說...就是婆婆負擔一半的房租、媽媽負擔一半的房租一起住，婆婆沒有跟他們一起住，可是叔叔就是跟他們一起住...為叔叔。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「我覺得我會以他整個家庭的狀況、跟他周遭的那些人事物來看，會不會比較是生態系統？反正我會跟我訪談對象來看他整個，跟家人的相處狀況、目前的資源是什麼、為什麼目前是這個處境來跟他談，看那個部分我是覺得是比較不足、可以再做修正...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

2.輔以生態圖、家系圖

「我們的那個基本資料表，我們就是會在瞭解家庭、家系圖、生態圖的時候，會去看他目前的資源有哪些，之後也會去幫他作連結。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(三)如何評量案主的需求

1.與案家／親友互動

「我覺得我會以他整個家庭的狀況、跟他周遭的那些人事物來看，會不會比較是生態系統？反正我會跟我訪談對象來看他整個，跟家人的相處狀況、目前的資源是什麼、為什麼目前是這個處境來跟他談，看那個部分我是覺得是比較不足、可以再做修正...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

2.使用評量工具

「...跟她討論『你的需求是在哪邊』，我是有用一些表格在跟他作。...就是她目前的需求在哪邊、我有跟她談，然後她也講出...是自己擬訂的需求表，我不是每一個個案都有用到，可是這個個案我有用到，就是跟她討論他的需求在哪裡，這樣他就比較清楚他未來要去做的是哪些事情、我要幫他的是哪些，然後我們就一起討論目標怎麼定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「家庭功能量表有在做，但是也不是每一個..跟剛剛那個需求的狀況有點雷同。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

四、目標設定

對於案家一，首先依循案母的需求，協助其與先生離婚，過程中轉介法律扶助基金會；另外，轉介就業服務，協助找工作以改善其經濟狀況。就案家二的部分社工員乃著重案主穩定就學，和案父能夠穩定工作，以及改善整個案家的生活環境衛生；其次是案家兩長子的身心障礙重新鑑定議題，以能夠再接受相關單位服務穩定其身心狀況。目標訂定的過程乃是由前述的需求表，與案家討論後決定。不過對於案家二，筆者認為是社工員自己判斷的。

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主就學穩定／提升學習成就

「那個時候...我有跟爸爸稍微談了一下，說他孩子不上學的事情、還有他就業的這部分，當初是希望能從這二個著手，就是希望能讓爸爸工作穩定、然後可能小孩就學正常來著手，不過到後這二個都沒有很成功。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

2.案家層面

(1)改善貧困家庭經濟

「我跟她一起討論的，因為當初她失業、有就業的需求，而且她經濟上十分的困窘。那時候其實她我有幫她推就服站的...，就服站有提供她二個工作機會，但是她覺得沒有很適當。但是她後來自己找一些零工，例如說在選舉期間就去發宣傳單，還有朋友介紹哪裡的小吃攤有在缺人、她也去做一段時間，但是沒有很穩定的、就是一段一段的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(2)改善生活環境衛生

「...看過家裡有些東西都已經發霉了還在那邊，一般家裡是不會這樣那亂，或者枕頭已經很髒、變色、出油那麼誇張的部分...，所以那種是功能有很大的問題，很難想像這樣怎麼生活...，所以我們想有必要...在剛開始還沒辦法去指導他們，先弄環境，他們要再把它弄亂，至少要半年吧！可是這時我們要努力改善、或是定期有人去幫忙。」(彰化縣生命線呂敏昌主任／個案二)

(3)穩定家庭成員心理狀況

「一直服務到中期的時候，其實我們已經連結了很多包括身心障礙的資源...希望他二個哥哥身心障礙的部分可以得到解決，不管是重新鑑定、拿到手冊等等的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

(4)調解家庭成員衝突減少與關係—案母離婚議題

「...包括她說想要跟先生離婚、那她沒有錢嘛，就給她法律扶助基金會的電話，那她後來就很主動打電話去聯繫了，就是取得那邊律師的幫忙，就在今年二月的時候開庭，就很順利結束了她的婚姻。...她其中有一個孩子今年國小要畢業，她打算孩子畢業後要帶三個孩子回到娘家那邊去重新開始，就是真的跟夫家這邊斷絕...她爭取到..三個...，有一個是國中、有二個是國小，其中一個就是國小要畢業，她就是等這個孩子告一段落回去斗六那邊。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(二)如何決定目標

1.與案家討論訂定

「...我不是每一個個案都有用到，可是這個個案我有用到，就是跟她討論他的需求在哪裡，這樣他就比較清楚他未來要去做的是哪些事情、我要幫他的是哪些，然後我們就一起討論目標怎麼定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「『一個月哪找到薪水一萬五的工作』那一個目標後來比較沒有做到，可是當初有那個目標。我跟她一起討論的，因為當初她失業、有就業的需求，而且她經濟上十分的困窘...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

五、處遇原則

(一)以兒童保護為主軸

「他可以活下來的啊，就算我們不幫他，他們其實過自己的生活，只是對孩子可能不是很好，所以選擇把孩子帶走、讓孩子離開，因為他就學方面沒辦法穩定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「其實兒童局的目標說起來就是預防兒虐，只是預防兒虐前應該是有些中介目標的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(二)以案家意願為依歸

「...他願意去安置，因為安置前我們有帶他去看過機構的環境、他可能必須配合的部分是在哪邊，他後來自己點頭說他願意去，我們有尊重他的意願，不是說帶走就帶走..，就是在爸爸也同意(媽媽當然是不同意的)、孩子也同意的狀況下，所以法官裁判的...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

六、處遇關係

社工員透過給予實質的協助以建立關係，如協助兩個案家申請中低收入資源，和為案家一連結家扶的經濟扶助，案家一兩個都通過了，相當高興，覺得社工員能夠幫助她；案家二則因有田地而未通過。

社工員與案家一能夠建立信任的關係，案母有意願改變且能夠主動與社工員聯繫。與案家二則未能建立良好的關係，儘管社工員投入很多時間，但是因案家父母缺乏改變動機，社工員又未找到方法激發動力；轉介就業服務站，該站的工作人員對於案家也無能為力，所有的服務都未得到好的回應和成效。

(一)如何建立關係

1.予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合等)

(1)經濟補助

「我鼓勵她去申請低收入戶、跟家扶經濟扶助的部分，都有申請到，她很高興。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「建立關係上，我覺得還是主要在利誘他們，例如什麼時候可以申請到補助啊、就業方面怎麼樣才可以有收入讓家庭穩定...，就是講完了他們還是沒有改變的意願，就是利誘的話沒有用，每次去爸爸就是跟你講說『你們不是說要去幫我找工作嗎？沒頭路做、沒收入，日子難過...』，他也沒因為這樣就...，我就會覺得唉蒙唉(台)...，可是他還是...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

(二)關係內涵或特色

1.投入多寡不必然影響信任關係

「我覺得案主在他家庭中應該扮演功能比較好的那一個，但他很多偏差行為，所以變成說他沒辦法去幫助他家庭很多，可能他已經長期在那個懶散、到處遊手好閒的那種環境中太久了，導致說他其實要起來的動力沒有，那他爸媽又是那個樣子，所以我們對爸媽工作了很久，可是

看不到他們的改變」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

七、介入階段區分—未提及

- (一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)
- (二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合
- (三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

八、社工角色

社工員扮演重要的支持者的角色，如對於案家一案母面對完全無炊的窘境能夠透過孩子和婆婆求助，以免當掉手機的做法，社工員給予肯定。針對案母想離婚，社工員扮演使能者，連結法律扶助機構，協助完成其想望；關於其對於與案主溝通方面有疑慮，社工員與其討論如何與案主溝通和了解他們，後來母子找到彼此談話的時間，互動不錯。對於案家二則是促進其改善生活環境，引進資源協助他們整理家務。再者，社工員扮演資源連結者之角色，兩個案家連結多項資源，如經濟服務、就業服務、身心障礙鑑定等。

(一)支持者

「甚至她有一度走投無路、完全沒有錢，...已經連飯都沒得吃了，她想要去把手機當掉，而那是我跟他聯繫的唯一工具，然後後來我就跟一直跟她講也許可以去找婆婆或者是朋友等等，給一些資源暫時讓這個時間可以度過，那她後來跟我講她請孩子去跟婆婆說現在沒有錢了，婆婆就有給小孩子這樣，所以我覺得她在這部分其實是做的不錯，在資源的這部分。...我有鼓勵她說『妳這樣做很好』。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(二)使能者

1.改善家庭生活環境

「...看過家裡有些東西都已經發霉了還在那邊，一般家裡是不會這樣那亂，或者枕頭已經很髒、變色、出油那麼誇張的部分...，所以那種是功能有很大的問題，很難想像這樣怎麼生活...，所以我們想有必要...在剛開始還沒辦法去指導他們，先弄環境，他們要再把它弄亂，至少要半年吧！可是這時我們要努力改善、或是定期有人去幫忙。」(彰化縣生命線呂敏昌主任／個案二)

2.支持案母達成想望

「我覺得她感謝我的是幫助她離婚，因為她覺得她在那個婚姻中她很痛苦，然後就是要忍受公公、婆婆、照顧小叔..等等，其實我覺得她應該自己想離婚的心願是...，我覺得剛開始沒那麼大，可能有想、可是還沒有勇敢跨出來；但是我跟她會談以後，我覺得有堅定她一定要離婚的信心、後來也順利達成了。然後..我覺得這個目標其實是她..最想要的，比起其他就業、經濟等，我覺得那是最大的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

3.增進親子關係

「剛開始我跟她談的時候，她有跟我談到說她不知道怎麼跟孩子相處..等等，可能孩子會很叛逆什麼的。然後我就鼓勵她就是跟孩子要怎麼談..就是可能要瞭解他們心裡在想什麼、多跟他們談談。...那部分我們真的沒有特別著墨什麼，他後來跟我講說她每天都會花時間跟孩子會在睡覺的時候聊一聊，其實這樣互動都很 OK，這是一些比較微妙的改變，可能她自己努力的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「社工好像變成一種潤滑劑，潤滑他們之間的家庭關係；我會覺得：如果因為有我們的介入有得到幫忙固然很好，如果沒有我會覺得本來只是他們的家庭問題，他們家族成員應該會尋求各自的力量把它修復，我們是可以幫他的就盡量幫、可以給他的就盡量給。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

4.改變家人關係

「媽媽繳不出房租就直接是婆婆在繳的，那可能她也會買一些菜回家，讓媽媽可以煮給小孩、或給叔叔吃，並不是直接給她金錢方面，可能是生活上面的...衝突的部分，衝突就是媽媽跟這個婆婆的互動方式是衝突的...就是婆婆會一直念媽媽說錢都不拿出來、都是她在負責的啦、為什麼沒有去工作什麼的，或者一直罵她。...我沒有去直接跟婆婆作互動，但是我有跟媽媽談，那她一開始其實是覺得很無法忍受，想要搬出去、也很積極找房子...，就是跟她分析目前的經濟狀況，那她後來就選擇忍下來，讓自己就是不要去那麼在意婆婆這部分。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「甚至她有一度走投無路、完全沒有錢，...已經連飯都沒得吃了，她想要去把手機當掉，而那是我跟他聯繫的唯一工具，然後後來我就跟一直跟她講也許可以去找婆婆或者是朋友等等，給一些資源暫時讓這個時間可以度過，那她後來跟我講她請孩子去跟婆婆說現在沒有錢了，婆婆就有給小孩子這樣，所以我覺得她在這部分其實是做的不錯，在資源

的這部分。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「雖然我可能沒有直接跟婆婆工作，就是我會從媽媽這邊去鼓勵她，我覺得她也聽進去。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(三)資源整合與連結者

1.家庭整體

「我鼓勵她去申請低收入戶、跟家扶經濟扶助的部分，都有申請到，她很高興。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

2.案主方面

「一直服務到中期的時候，其實我們已經連結了很多包括身心障礙的資源...希望他二個哥哥身心障礙的部分可以得到解決，不管是重新鑑定、拿到手冊等等的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

3.照顧者方面

「...這個媽媽剛開始的時候是沒有資源的，就是除了非正式資源就是婆婆，後來其實我幫她連結了蠻多正式資源的部分，包括她說想要跟先生離婚、那她沒有錢嘛，就給她法律扶助基金會的電話，那她後來就很主動打電話去聯繫了，就是取得那邊律師的幫忙，就在今年二月的時候開庭，就很順利結束了她的婚姻。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

九、處遇策略

案家一之案母本身有強烈的改變動機，社工員促進改變的策略為提供資訊和給予心理支持；同時連結正式的經濟資源和促進非正式支持持續發揮功能，以支撐案母的生活；另一策略則是密集訪視以監督案母一些目標的執行狀況。另一社工員則提到其所處理的一個案例，激發改變的策略是實際帶領案主體驗新的做法，如將窗簾拉開體驗陽光照進屋內會帶來如何的心情改變，此時社工員直接為案主做了拉開窗簾的動作。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

1.討論

「不是人都會想過更好的生活嗎？...可能有一些人會本來想這麼做，但是可能她一開始不知道...怎麼樣才能去得到那個更好的生活，但是我們這邊只要提供她一點點資訊，或是我們跟她一起討論未來的生活

可以怎麼樣讓自己過得更好，我覺得這部分讓她找到一個方向。她會覺得『對，我就是這樣做就可以慢慢讓我的生活改善、問題一條條地解決』，而不是整個攤在那裡，不知道要從哪著手，就是逐一逐一地來做。當她第一步已經跨出去、已經慢慢地在解決的時候，我覺得她其他的路應該就會覺得更有信心。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「有時候我會跟他討論吧！討論說為什麼目前的處境會是這樣，我會提供一些方法...我覺得其實可以怎麼做會更好，或者我引導他、讓他想想看這部分想改變的話，覺得有什麼方法可以去嘗試，我會比較跟他去談這個。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

2.提醒

「說家庭成員改變的意願，我覺得他是足的。所以其實這個部分我只是稍微跟他談一下很有意願要去作改變的，只是說他不知道方法，加上他可能持續力不是...就是不是很...資訊瞭解很不足，所以我們比較多是在提供資訊這部分，同樣也是給她心理支持，然後也有引導他可能未來要怎麼作...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(二)連結多元資源

1.單純論述曾連結的資源

「我發現沒什麼困難，發覺他們會跟其他機構的人一起去訪視一個個案，不管說是秀和慈善基金會、還是一些像慈善會...都合作的還不錯，感覺這個部分一些身心障礙團體...甚至他們已經去到地方法院觀護人拜訪很多，看有什麼是需要他們可以配合，跟少年、婦幼隊、女警、教會這邊。所以我們這邊目前做的蠻...其實有時候配套資源蠻重要的，...。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

2.對於連結資源的管道和方法之做進一步論述

「也許我們慢慢資源引進的部分，剛開始去的話...經過一段時間、經過資源的引進不一樣，我想有時候我們只呈現後面的結果、比較難看到剛開始到結束後，最初過程中的差異，到底資源引進多少，所以那時候，可以用那個去改他，就是一開始是找好的、後面用外加的，那就可以看到一個你工作的狀況...，可是到某一個定點的時候，也許你找了...就是舊的東西可以把它拿掉，但是比較多連結資源就是這樣...不管是正式、非正式的就比較容易看到，我現在是嘗試說有些個案是可以提供非正式資源的進入。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

3.親友資源

「像我在資源連結我會比較喜歡連結非正式的資源，因為我覺得你不管外面的資助是怎樣的豐富，你畢竟還是要增加的，如果說跟家人或許剛開始在連結時有點難，我會覺得人都是有感情的，搞不好久了會覺得其實那部分不用那麼在意，關係就變好了。我會覺得這一部份是非正式資源的話，讓他們一直持續下去是比較重要的，就是當他們的關係...我覺得這個部分會比正式的好、可是比較難連結，因為畢竟問題不是一下子能解決。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

(三)提供密集服務

「我會隔一段時間就問她近況，就跟她討論說目標和目前進度狀況怎麼樣，她就會我跟我做一些描述、或者是她感到說他沒辦法著力的地方在哪邊，那我可能會再推她一下，或是再跟那個資源聯絡看看，我會這樣做。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(四)持正向肯定回饋態度

1.提供正向思考

「像一開始進去他家，整個窗簾都拉起來、整個都很暗，我就說『你這樣心情會好嗎？』，他就說他沒想這麼多，我就自己跑去他家說，你看打開窗簾整個很亮、讓風進來，然後他說他的心情有比較好，我問你這樣是不是感覺有比較好、他說有，那我就跟他一起改變他不想去改變的，或許改變會帶來不一樣的感受，我會覺得這是比較重要的。結果他現在已經在工作、一個月快四萬塊...。我是覺得你這樣子...我就直接幫你，就是直接幫你把窗簾弄開，讓你感受一下陽光進來的感受是不一樣的，...我就說桌子要這樣整理，他就說他知道...，所以我就看到他步入正軌這樣子。」(彰化縣生命線吳金昌社工員／個案三)

十、處遇方法／技巧

社工員在服務過程中能夠尊重案家一之案母的步調，即使其未能立即行動，社工員能夠耐心等待。整個機構在社區資源的建構和連結方面都相當不錯，能夠提供案家所需的資源；其也不斷思考如何能夠擴大非正式支持之運用。

(一)方法與技巧

1.尊重案主的步調

「...雖然可能服務過程中有時後她可能有時候會很緩慢、或可能會有些事情沒有那麼急著去做，可是我發現到後來都是她一步一步都真的有做到..可能改變不是那麼立即性，可能給她一段時間她真的有去做了。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

2.建構社區資源網絡

「也許我們慢慢資源引進的部分，剛開始去的話...經過一段時間、經過資源的引進不一樣，我想有時候我們只呈現後面的結果、比較難看到剛開始到結束後，最初過程中的差異，到底資源引進多少，所以那時候，可以用那個去改他，就是一開始是找好的、後面用外加的，那就可以看到一個你工作的狀況...，可是到某一個定點的時候，也許你找了...就是舊的東西可以把它拿掉，但是比較多連結資源就是這樣...不管是正式、非正式的就比較容易看到，我現在是嘗試說有些個案是可以提供非正式資源的進入。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「我發現沒什麼困難，發覺他們會跟其他機構的人一起去訪視一個個案，不管說是秀和慈善基金會、還是一些像慈善會...都合作的還不錯，感覺這個部分一些身心障礙團體...甚至他們已經去到地方法院觀護人拜訪很多，看有什麼是需要他們可以配合，跟少年、婦幼隊、女警、教會這邊。所以我們這邊目前做的蠻...其實有時候配套資源蠻重要的，...。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「像我在資源連結我會比較喜歡連結非正式的資源，因為我覺得你不管外面的資助是怎樣的豐富，你畢竟還是要增加的，如果說跟家人或許剛開始在連結時有點難，我會覺得人都是有感情的，搞不好久了會覺得其實那部分不用那麼在意，關係就變好了。我會覺得這一部份是非正式資源的話，讓他們一直持續下去是比較重要的，就是當他們的關係...我覺得這個部分會比正式的好、可是比較難連結，因為畢竟問題不是一下子能解決。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

十一、結案依據

此機構主任提到六個月是結案的考量因素之一，對於一些案家在六個月後沒有惡化則結案；另外是案家可能發生兒保或是案主犯罪事件而結案，如案家二之案主因偷竊被抓，之後被安置而結案。不過社工員在這過程中仍嘗試讓案主回學校，只是整體環境仍無法支撐案主，最後帶領案主參觀過機構，詢問其意願，案

主選擇住進機構中，社工員追蹤的結果顯示案主在機構的狀況良好。

案家一則因一些資源挹注使其經濟部分較為穩定，案母本身積極且有自己的想法，順利離婚後預計等孩子學期結束後搬回娘家，展開新生活，社工員評估案母相信案母本身有力量，可以找到工作，知道自己想要什麼生活。

(一)根據客觀指標

1.期程

「...當然最終目標是預防兒虐啊，可是中介目標設定半年...因為這方案叫『家庭處遇』嘛，..希望能幫助他們，可是一個半年的期限...我們當然就是很自然地..半年那個危機沒有惡化就把他結掉了。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

2.轉案

「因為他後來被安置了，就是他有一些違法行為被安置，導致後來被結案。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

(二)家庭資源挹入與擴充

「就業的部分，因為她目前還是沒有就業，那有一些短暫的...可是我覺得這部分她會自己去處理...我的意思是說，當她真的想要有一份穩定工作的時候她是可以找到的，因為其實她不是..那種消極、沒有力量的，其實她到後期是有力量的，已經足夠可以去找到自己要的工作了。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「...我覺得她就是很積極、她很主動會來找我，就變成我去找她的時間反而少了、她主動找我的時間多了；她會跟我談很多事情，包括她的困難等等，她都會很主動，但是她剛開始都是我在關心她。...我覺得應該是她..可能感受到說我們真的可以幫助她，我覺得她自己覺得她想過更好的生活，所以她會這麼積極。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「我覺得她已經展開新生活了...還沒回娘家，可是我覺得她已經有力量了...；她前天突然跑來協會找我，然後她還帶了她自己做的小禮物，所以感覺她已經走出來了。...可能到六月底、暑假就搬回娘家了，她已經決定自己的生活要怎麼走了。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

十二、案家結案時之狀況

如前所述，案家一在結案時經濟已獲得改善，案母順利離婚，且能夠暫時與婆婆和平共處，案母與孩子的互動也更加順暢。

(一)經濟獲得改善

「她就跟我說其實經濟上因為目前有低收入戶、跟家扶的扶助，其實她目前就是還 OK，工作她會慢慢找，可能等這時間過一段落以後，她回到娘家那邊的時候再開始。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(二)家庭衝突、關係改變

「其實我覺得她應該自己想離婚的心願是，我覺得剛開始沒那麼大，可能有想、可是還沒有勇敢跨出來；但是我跟她會談以後，我覺得有堅定她一定要離婚的信心、後來也順利達成了。然後我覺得這個目標其實是她最想要的，比起其他就業、經濟等，我覺得那是最大的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(三)親職功能提升

「後來我們就是有辦一個親子旅遊活動、他們就有來參加。其實我發現他們家的互動其實還蠻好的，就是媽媽跟孩子的互動都很 OK，就兩個女兒、一個兒子都很貼心，然後..那部分我們真的沒有特別著墨什麼，他後來跟我講說她每天都會花時間跟孩子會在睡覺的時候聊一聊，其實這樣互動都很 OK，這是一些比較微妙的改變，可能她自己努力的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

十三、對於服務成效之建議—未提及

十四、服務心得感想

(一)社工員本身—未提及

(二)服務過程

社工員對於案家一味陳述問題或只想獲得經濟補助，本身欠缺改變意願者，有時候不知如何與其討論一些需要的改變或是途徑；如案家二的低收入申請未能通過乃是有田地之故，可是案父認為是祖產不想變賣，使得經濟部分無法改善。

此機構相當肯定非正式支持網絡的重要性，認為其為長久的支持，即使長年

的恩怨亦有化解的可能。機構主任提到社工員即使接觸非正式網絡往往侷限在家內主要照顧者或是祖父母，較少擴展到其他親屬、朋友和鄰里等。社工員則提到對於案家陳年的糾結不知如何下手協助修復。

1.增加案家改變意願困難

「有時候是那個...我覺得有一些案子沒辦法跟他討論這些事情，他可能一直在陳述他的一些困苦、或者是他在跟你解釋他是怎樣怎樣...，對，要不然就是他的焦點就在...怎麼樣申請更多的補助上。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「...想幫這個家庭，給他們一些資源，後來發現就是他們家庭這個爸爸有一些田地的，然後他的財產超過能補助的額度，但是他又不同意去處理他的財產，他就覺得那是祖產、他不會去動它，然後他覺得他的錢...除非等他完全沒有錢了，要不然他也不願意去做改變，所以其實這資源就沒辦法介入。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

2.非正式資源連結困難

「像我在資源連結我會比較喜歡連結非正式的資源，因為我覺得你不管外面的資助是怎樣的豐富，你畢竟還是要增加的，如果說跟家人或許剛開始在連結時有點難，我會覺得人都是有感情的，搞不好久了會覺得其實那部分不用那麼在意，關係就變好了。我會覺得這一部份是非正式資源的話，讓他們一直持續下去是比較重要的，就是當他們的關係...我覺得這個部分會比正式的好、可是比較難連結，因為畢竟問題不是一下子能解決。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

「我們現在感覺起來就是說..比較做資源的連結，比較少用到非正式資源，我為什麼會說比較少用到非正式資源...看他們在跟案家聯繫方面，大概都是比較針對那幾個主要成員而已，好像要聯絡到其他成員機會...和他們在聯絡的部分，比如說大概都可以處理的都是主要照顧者...那這個家庭經濟來源有時候是爸爸、媽媽有時候常常不在家，或是都在外工作，所以要對他們工作相對有點困難，要不然工作對象就是案主本身、不然就是以他的媽媽，最多是他們的爺爺奶奶這樣而已，或者說還有一個對象是老師，我後來發現要跳脫這個機會就很少，所以比較少看到這個以外的人。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「對他們的家庭成員關係、互動...我覺得之所以會有問題應該就是他們那種...不管是互動、還是關係都已經陳年很久了，我會覺得說...在比較無力的部分...因為已經很久了嘛，不可能你一去馬上就獲得大的排解，這是比較無力的。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

(三)制度與網絡—未提及

綜合分析

如機構社工員所言，其基本上以生態觀點作為評量案家狀況和需求的架構，了解各系統之互動關係，以及所需的資源為何？在介入時乃是以資源挹注為主，即連結和轉介資源，並且監督其使用狀況和結果；在角色部分扮演支持、使能、和連結者，因此符合個案管理的基本模式內涵。服務過程中能夠尊重和同理案主，對於具備意願的案家，藉由資源協助和立即協助，能夠建立良好的工作關係，如案家一；但是對於欠缺意願的案家，較難建立專業關係，以促進改變。另一社工員則輔以認知行為理論，試圖改變案主不理性的固著思考，促進正向的新經驗，以改變行為模式，進而改善生活景況，但此為個別社工員的運用。

機構主任和社工員皆肯定非正式支持網絡對於改善案家生活的重要性，值得開發和運用，亦思考應該拓展服務過程中所接觸非正式支持之範疇，然而對於干預方法，特別是如何修復案家陳年恩怨，則覺得困難而無力。

陸、台中兒童福利聯盟--優勢觀點 + 焦點解決 + 系統觀點(資源連結)

社工分享三個案家的處遇情形。案家一由一位單親父親照顧一位中度智能障礙的國小特教班女童，父親以賣甘蔗為生，收入不穩定，案童衣著經常髒污、衛生習慣不佳，因營養不足抵抗力欠佳容易生病、頭皮長癬，似乎生活照顧、發育及健康均亮紅燈，由學校教師通報開案，案父申請通過低收入戶三款資格，個案目前國一，就讀台中啓聰學校並住宿。案家二因疑似父母管教過當，而鄰居聽到孩童哭聲而通報高風險。案家三是一位單親母親照顧兩個孩子，案母因罹患青光眼及白內障導致視力不佳影響工作並導致經濟出現困難，曾有憂鬱症傾向，有管教過當且親子衝突的情事，由家扶中心轉介。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

社工認為目前國內高風險家庭大多是經濟弱勢階層，家庭結構不完整和家庭功能薄弱，家庭成員自我功能低落，親職教育停滯，家庭關係緊張和潛在衝突多，社會參與和社會資源均較少。儘管如此，社工基於優勢觀點，仍然可以看見案家成員具有努力生存和認真向上的生活毅力和生命韌性的一面。

(1)就業不穩定，經濟資源缺乏，家庭結構不完整，子女基本生活照顧不足。

A.資源缺乏的家庭

「他開始經濟不穩定，是在他太太過世之後，剩下他一個人帶小孩，因為帶小孩會有接送的問題，如果他搬瓦斯的話，他上下班時間不一定，這樣對孩子的照顧會有影響，所以他就改為賣甘蔗的工作」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(2)主要照顧者一般親職功能不足，對身心障礙子女的特殊需求更欠缺適當知能，對兒童學習情況或就學環境亦不瞭解或關注，和學校教師未能真誠溝通和充分配合，生活重心以工作賺錢為主，對兒童教育有偏頗的主張和立場。

「那時候是想要加強親職的功能，畢竟他的小孩又是特殊的、身障的，但是他對這方面，並沒有特別去瞭解或是去吸收這樣得知識，因為有的家長會特別去吸收，我覺得他好像比較不會」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

B.接納低的個人

「然後因為他在生意上的關係，會覺得說一定要去做生意，所以說譬如有些活動和有些課，他都會比較排斥，比如說學校會有些身心障礙的課程，就會給他簡介，但爸爸就會說這個都沒有效啦！我也不可能去啦！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「爸爸說那時候台中啟聰學校也有找他去開會，爸爸原本不想去，我就和爸爸說這一定要去，一定要去，去幫孩子去看看，知道學校環境到底怎麼樣，我就和他說要去看免得到時候孩子出事了，對方會講說都是因為你沒有來開會之類的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「他比較被動，就像我剛說，你就幫他打給老師啊！他會看什麼事情，有時候嘴巴就會在那邊碎碎念，我就和他說你就直接打給老師確認就好啦！爸爸就會說好吧！那明天老師送他回來的時候，我再去問老師。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我覺得那是因為讓他覺得還沒有那麼嚴重或重要，就是我真的有需要的才去做，就是去不去都沒有什麼影響。去的話就是增加他的資源，我說他若是去的話可以增加他對於這樣孩子的認識。但是他沒有去也不會影響太大，他沒有那樣的餘力，因為他把他的事情擺在工作上。那當然孩子在旁邊若是會教他就會教，但若是要去吸收什麼樣子的資源或新的資訊，則除非真的會影響他的生活很大，不然他的動力真的是比較低」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那也不一定，至於我的部分呢，跟他溝通是都可以的，像有時候老師會，可能你也要主動一點，不然爸爸就會選擇性的接受，就像是老師你沒有當面和爸爸講，那他可能就會算了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「就是有些東西可能當面主動去和他聊或討論，不然他可能就會以他看到的或是一廂情願解讀的事情，來決定要不要做。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(3)主要照顧者有身心疾病，兒童學校適應不良，親職責任和照顧負擔的壓力大，親子互動關係衝突不斷。

A.家庭功能薄弱—子女教養

「我覺得雖然接觸三次，其實媽媽在親職上，看他對孩子的互動，還是有些需要調整，不過親職的東西本來不太可能在短期內調整」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

B.家庭衝突不斷－母子衝突

「在初期的時候，對他來說那壓力大，就是一個單親媽媽，視力又不OK，又要照顧小孩，其實那兩個孩子有一個不好帶，就是常常在學校聯絡簿會讓老師寫紅字的那種，他就會有照顧壓力，然後他又常常會講不聽，反正初期他就會和孩子打架」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「反正初期他就會和孩子打架，會從這邊滾到那邊，我問他說真的還假的，他說是真的，他說小孩子也會從這邊滾到那邊，我是有點難以想像，可是聽起來那個衝突是蠻激動的，所以初期也蠻擔心兒虐以及他的精神」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(4)高風險家庭仍具有優勢，如對人生保持正面的態度，即使在疾病和困苦中亦不失積極正向的調適，勤儉刻苦，務實持家，犧牲自己，凡事以孩子生存為生活優先考量，相信和支持孩子可以把握學習的機會，甚至家長亦會主動到外面學習親職知能，對社工的介入和協助持正面的應對態度，不致產生依賴或自我放棄的不良情形。

A.對家庭的付出

「我覺得他很不容易，這個爸爸的社會經濟地位比較低，而且要照顧一個中度智障的孩子，是非常不容易的，但他照顧起孩子，還蠻用心的，就像是他會給孩子吃麵，他自己喝湯，這是非常不容易的部分。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「爸爸他其實還蠻正向的，那時候我也很擔心爸爸會倒下去，其實後來發現爸爸還蠻務實的，知道說要辛苦努力才会有收穫，不會好高騖遠」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「但這個爸爸卻還好，甚至說討論換工作的可能性，比如說賣甘蔗工作的不穩定，他也會考量說要接孩子，但是做別的工作卻沒有辦法，他會在這個現狀中，想辦法撐過去，我覺得這個是我還蠻肯定他這部分的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

B.建構家庭的社會支持

「原本我是想說因為覺得孩子有障礙就永遠把孩子當小孩，不放心讓他去學習，讓他沒辦法融入社會。」「這點倒是不會，爸爸倒是期待他可以很快去學習」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「然後我還有覺得一個很重要的部分，就是接觸了一年後，他的態度都還算是正向的，所以這個部分我會常去肯定他，稱讚他，說你很棒

這個樣子。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為那個媽媽也都會去外面上課，也會和人去討論，因為他就是很純粹的家庭主婦，所以都會去上課或是和別人去聊天，雖然他的親職技巧還有進步的空間，但想說他至少還都有去上課，想說久了久應該還是會有幫忙」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「從我認識他到現在，他開過兩次刀，他第二次開刀之後，他說她那次住院出來後，那個心情上就有調適，還調適的蠻正向的，在初期工作時，他還蠻消極的，會想說視力不好，未來要怎麼辦呢？心態上他有些調適。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「那有的家長就是他的問題狀況和需求就是怎麼樣，不會對於你的和我的部分，有太多的好奇或是詢問，我在他們眼前就是一個社工，但這個媽媽給我的感覺就會不一樣，他也不會依賴我，但當有需求的時候，就會問看看有沒有那個可能可以去幫忙，然後你是可以感覺到你是他一個很正向支持的，蠻重要的，但那不是被依賴、被福利依賴的感覺」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

2.對高風險家庭方案之看法

方案宗旨固然以預防兒童虐待或疏忽為主，不過，亦須兼顧兒童少年的身心社會全人成長與發展的需求與機會。由於案家大多屬於經濟弱勢階層，潛藏各種個人異常特質或行爲、家庭功能薄弱或關係衝突、社會孤立或資源匱乏等問題，從系統觀點而言，案家服務目標從改善就業和經濟生活、穩定就學或就醫和落實日常生活照顧、提昇個人自尊和自我功能、改善家庭互動關係、強化親職知能和技巧、增加社會資源運用與連結、或提高社會參與等，可謂環環相扣，相互牽扯，由內而外，無所遺漏，故在處遇的執行上，幾乎缺一不可。換言之，即包山包海，乃形成社工無法承擔的工作負荷。因此，在各別案家的各項處遇目標之間，或各個案家之間，社工可能疲於奔命，有競值和難以兼顧的窘境。亦因此，所謂服務目標究竟到達什麼境地？才算是符合期待和職責，也是社工內心忐忑難安之處。如果個案數量不斷增加，則機構和社工即不得不採取焦點解決的做法，即選擇容易快速和可能獲得具體有效成果的部份下手，藉以呈現方案的處遇績效。

(二)介入處遇的對象焦點

1.以兒童少年的緊急需求為主要顧慮：如人身安全，不致被虐待或性侵害。

「老師會通報主要是因為爸爸住的地方還有一個爸爸的男性友人，他擔心孩子會有人身安全上的顧慮」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2.以主要照顧者作為切入媒介：有時孩子太小，可以直接介入的層面有限，或學齡兒童白天不在家裡，接觸不易，故以主要照顧者的父母為處遇對象焦點，並以安撫情緒和抒解心理壓力為前提，和引進經濟資源以彌補基本生活照顧能力的不足，以及教導自我保護或向外救援的方法與管道。

「初期比較接觸都是媽媽的部分，因為我是白天去的，另外孩子放學都去教會課輔，回來也都很晚了，所以初期我都是放在媽媽身上，因為我覺得媽媽的需求會比較優先於孩子的部分，因為孩子很小，一個才幼稚園，一個是小一，所以會覺得說會設定將工作目標先擺在媽媽的身上。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「若是有需要就會去幫他，就是蠻多部分就會去採取關懷爸爸情緒的部分，因為我會覺得爸爸的穩定是很重要的，照顧他的情緒和態度啊，所以我還蠻多部分會擺在爸爸的部分，因為孩子我比較難有施力的點，因為畢竟孩子是身心障礙者。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「然後就是也會去關心他，照顧壓力與經濟壓力的狀態是怎麼樣？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「初期的時候，先處理先著重的還是他情緒壓抑的部分，因為我會覺得說他那時候還會激動的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「然後就是要花比較多的力氣先去安撫他的情緒，初期的工作就是說放在媽媽的身上，親職教養教育的部分，就不是他首要的目標，他個人會去反省說，比較多的部分是情緒部分要怎麼去調適，先把自己的狀況照顧好，還有就是要跟他討論求救的方式，那時候很容易情緒壓力很大！那時候又有點憂鬱症，所以很容易情緒來，那他的孩子又是那種需要花心力去談去管教，所以他會說常常會控制不住情緒，就會直接打再說，那個部分有先討論說情緒來說先要怎麼辦，那時候我就留我的手機」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「我從去年到現在，和小孩子和媽媽工作，很多時候是在媽媽的部分，我覺得那是根源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「我覺得以我的評估還不到那個地步，所以我覺得很多時候都是媽媽的因素，所以衍生到親子互動的狀況，而不是放在孩子的身上，另外我覺得孩子的年紀還很小，工作的程度很有限，就是我們會覺得說要找比較可行的，比較有施力空間的，所以我比較是擺在家長上」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

3.以改善親職能力和親子關係為處遇主軸

「那時候是想要加強親職的功能，畢竟他們的小孩又是特殊的身障的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

二、處遇理論

1.優勢觀點

「這個部分是我們大家有共識的部分，而不是在個人，儘量多去看他個人優點的部分。」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

2.焦點解決

「然後還有一個，剛好去年有去上焦點解決的課，家扶有辦，一個月上一次，蕭文老師來上課，我覺得這個焦點和我的風格蠻能夠搭上的」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

3.系統理論

「最常運用的當然就是系統觀點，因為我們會去檢視哪些資源還有系統，是你會帶進去的，讓她那個家庭功能可以提升」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

1.與案主／案家討論其需求和想望，並尊重案家的抉擇

「所以跟他討論幾次之後，發現他改變目前不穩定工作的意願並不大」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「後來我和主任討論說案家還是都拒絕，主任說這樣還是要尊重案家，因為沒有強制力，所以服務上還是要尊重案家的意願……。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2.同理和接納案家對其需求和想望所排列的優先順序

「所以不是說爸爸意願不足，而是爸爸希望先把現在他和孩子的生活環境顧好囉！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「對他來說，重心是在生活過得去，他的優先順序不太一樣。」(台

中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

3.注意觀察案家實際生活狀況與需求

「不過，如果生活狀況真的太糟，也要注意。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(二)如何評量案主的資源

1.以話家常的方式，瞭解案家在日常生活中所接觸的單位或人士，以及彼等所能提供的協助和支持

「其實他會講說他很幸運有時候會有很多貴人來幫他，愛盲職訓完之後要工作，老師也會介紹給他」

「他也會覺得我的出現對他來說也是一種幫忙，比如說他覺得就是親職和抒壓的部分，有時候和我談一談就會有幫助，可以幫他去抒解這個部分，」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(三)如何評量案主的需求

1.實地訪視案家瞭解其家庭日常生活環境設施與親子互動情形，並與案家討論其本身主觀對家庭物質環境、心理感受、社會關係等條件狀況的評價與看法，藉以相互對話和回映，並協助和拼湊呈現案家的自覺需求和規範需求。

「教養的部分，談到人身安全，爸爸的男性朋友一起住的問題，但是去案家看過後發現到其實並沒有」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「有一陣我去訪他，爸爸說最近好累，就說洗衣服洗的好累」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「爸爸就會覺得是錢吧！像是生活的東西，棉被或是衣服都還有得穿或是蓋，很基本的都有，爸爸都會覺得都OK！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我有想過家務協助，但是後來發現他們家的東西十分簡單，他都有在整理，我有問，爸爸說不需要，自己有在整理，但後來確實去看，發現真的有在整理」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為他可能有一段時間沒辦法去工作，因為憂鬱的關係，心理壓力很大，另外因為生活上的改變，再加上自己的身心壓力很大，在這段期間只要孩子在照顧過程中，只要出現一些狀況，就會引發他的脾氣很大」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「他都蠻認真的跟我討論或問我怎麼辦？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

2.使用評量工具，包括量表、團體活動觀察、以及繪本等，以協助瞭解孩子的身心成長與發展情形。

「我有和小孩子互動過，我有帶繪本去和他互動，因為小孩子已經六年級了，所以我想要看他的認字的程度到哪邊，孩子會讀字，不過比如說生活他會讀，但無法理解」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)穩定就學，提升學習成就

「另外，就是我們的課輔志工，對於孩子的部分，還蠻有技巧的，所以這個部分我就會運用他協助我，彌補我比較沒有機會和孩子談的部分，之前我也是希望和孩子有些工作，但是礙於時間和機會，後來以志工介入後，我就請志工多去瞭解！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

2.案家層面

(1)改善家庭經濟和生活安定

「就經濟的部分，就是協助爸爸去申請低收入戶的部分，不過低收入戶的部分，由於只是三款的部分，只有三節和健保的部分，然後其他生活扶助他就沒有，不過他的小孩有身障的補助，其實那時候我有幫他轉介資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(2)加強親職與照顧功能

「孩子的照顧部分，初期的部分發現孩子的照顧技巧，也不好，所以就是一邊訪視一邊協談的過程，發現有些調整，」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(二)如何決定目標

1.與案家討論目前和未來的想望，大多以可以順利渡過目前的就學就業和生活安定的基本期待為主，案家對外來的協助和服務如果有損及自立的形象或自助心理時，固然未必同意，至於其他具體可行或立即有效的對策或方法，則一旦獲得共識後即可被案家認同和接納。

「就是爸爸沒有想得很遠，孩子的狀況只要他平平安安的，能讀書就多讀一點，然後他覺得他能教的他就盡量告訴他，因為爸爸當然也期待他可以自立，爸爸也提到說他的年紀也比較大了，有一天勢必他可能先走，所以他也希望他去讀了這個學校之後，可以學到一些適應社會的一些能力，或者是...，他比較是這樣得的期待沒有太遠大的想法。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我有想過家務協助，但是後來發現他們家的東西十分簡單，他都有在整理，我有問，爸爸說不需要，自己有在整理，但後來確實去看，發現真的有在整理」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為有時候我發覺轉介家務協助也不是那麼容易的，你想要給他也不見得要，因為他會覺得說這樣事情，會讓他覺得我連這種事情都做不到，也許會有這樣得感覺」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「後來我和主任討論說案家還是拒絕，主任說這樣還是要尊重案家，因為沒有強制力，所以服務上還是要尊重案家的意願，不過，如果是真的太糟，也要注意。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「對！有的家長會很直接，但這個媽媽不會那麼直接，他會帶在話中，比如說你可以不可幫忙？不會像有些案家很期待你可以幫到他，他會把問題丟給你，問你怎麼辦？不過這個媽媽到還不至於這樣，他會提出來，通常如果是我比較可以具體幫到他，我就主動會問他那這個部分有需要幫忙嗎？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「我覺得那個真的會影響到孩子的安全或是發展，就會用一副很專業、很正經的語氣，我覺得有時候那個講話的態度也是會很重要的，重要的議題時，哪種語氣和態度就要換一下，免得他不知道，不然他就會覺得聽過去了，就是要很正經、很認真的和他討論這件事情，他會比較正視，這好像也重要，不然就會讓他過去。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

五、處遇原則

(一)以兒童保護為主軸：注意兒童的人身安全和身心正常成長發展

「我覺得那個真的會影響到孩子的安全或是發展，就會用一副很專業、很正經的語氣，我覺得有時候那個講話的態度也是會很重要的，重要的議題」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(二)以案家經濟和生活安定為焦點

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定，但一年下來，也有穩定了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

- 會談時間和地點尊重案主的抉擇，利用外展的方式，不在案家而在茶坊會談，以保護案家隱私，且以自然輕鬆的方式進行接觸和溝通，增進彼此的接納和認同。
- 連絡工具如通信信封，避免出現政府或專業機構的字樣，避免敏感或污名化，和保護案家隱私。
- 真誠尊重案主的人生經驗和個人意見與想法。
- 處遇重要決定須徵詢和尊重案家同意。

1.真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重

「到後來甚至說就會去完全配合他，比如說白天去怕被人看到，那有沒有什麼時間點比較合適的呢？或是地點不要在家裡，那約外面也可以啊！那就會問他說那你覺得哪裡好呢？比較合適呢？就會用這樣得方式來配合他」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「很特別的是他就會說不要用機構的信封，他連這個都想到了，就是要用一般的信封，因為他怕她先生，三個月的時候他都沒有讓她先生知道我有去，因為她怕她先生反彈更大」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「然後也要顧慮到他是個男生，年紀那麼大了！而我也還年輕，有時候還是要尊重他的人生經驗」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為也評估說沒有兒虐的部分，要結案，所以就尊重他的決定和

幫助」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2. 予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

「像他和同事的關係就不是哪麼容易建立起來。我覺得我和他關係建立的是蠻正向的，就是不會讓你覺得有距離的，像他那時候遇到工作上抉擇的時候，遇到一片的混亂，我就會用列出優點是什麼、缺點是什麼，他就會說喔！這樣好清楚喔！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

3. 澄清服務提供者角色立場

「所以那時候我們就花了很多的力氣在關係建立、澄清角色還有獲得他的信任感，然後就是會談的過程中，也不是說低姿態啦，但就是在會談過程中就是會完全的去同理他，說對啊！對啊！這樣讓你覺得很困擾啊！若我是你也會覺得很困擾，然後也會去釐清我們和社會局不同的部分，因為他也会覺得我們是社會局，他擔心會被有案底，就會覺得有個XX，所以就會去澄清那個部分，他就會說你們一定會去做紀錄對不對喔！就會去澄清這個部分，也不會那麼嚴重到污點啊！案底啊，去劃清和社會局的界線」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「在獲得接觸機會後，再去創造另外的機會，那個家長就是前面花了很多的功夫做這件事情，後來終於願意在這一方面配合了，後來就約在外面的茶坊，還是花很多的時間與心力去說明去澄清」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「那次還蠻不錯的，後來有和他澄清和確認說，有你想像中那麼不OK嗎？他就說其實也沒有想像中那麼不OK，當然我也有問說有沒有直接造成你的困擾或是有些幫助呢？當然他是說還是會有困擾，因為他要撥時間還要想辦法調時間，怎麼樣不要被人看到，但至少那個抗拒的心情沒有那麼高了！看到我們也是較正向的角度，不會那麼負向」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「只是她先生對於社會局或是社會福利機構蠻敏感的，因為覺得有問題的家庭，才會需要政府協助。所以剛開始我在介入時，我在這部分一直在轉化他，也告訴他說我們也很多一般的家庭或是社區的媽媽，就是當作社區的資源，有需要再來再來用，沒有需要當然就OK，就是調整這樣得觀念，一直認為說有問題不好，才會和我們搭上，所以這部分一直去改變他這樣刻板的觀念」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「然後他來我們這邊參加活動，就是發現說我們也會邀請一般的社區民眾，不會完全都是案家，可是他自己幾參加此次後，也會去調整原

本刻板的想法，就去認同有多一些，刻板的想法也有改變，就是不會覺得都是不好的，而且去參加會遇到一些家長會聊天。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

(二)關係內涵或特色

1.建立信任關係，不斷連結和增強，儘量減低案家敵意，不但給予專業支持和協助，而且亦成爲自然輕鬆的朋友，相互問候和關心。

「他就會問說那你要來幾次？其實後來我就會和其他人分享，就會說這次去看，若是沒有什麼問題，那下次就會不來打擾，其實心理是OS說：當然這是不可能這有這一次的！呵！可是我會認為說先上鉤再說！讓他願意答應再說，先有了這次讓他願意再說，才會有第二次的機會」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「就是會在初期的時候，在獲得到接觸機會後，再去獲得另外的機會」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「就會去把這個部分說沒有到那個嚴重的啦！就是去看看啦！看他好不好啦！盡量把他那個敵意降低掉，後來有看到孩子有轉變後，就爭取第二次和第三次的見面，後來就發現說鄰居聽到的哭聲不是他們的孩子」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「依賴是不會啦！可是他有把我當朋友，就是態度啊！就是很自然、很開放的和我聊，有時候我會不小心談到我個人的部分，他就會問，就會忍不住要關心我那個部分。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「就是還蠻敞開的可以跟我談，我少數的個案可以這樣，大概只有這樣吧！讓我有這樣得感覺，讓我覺得他把我當成不是只有一個社工而已，而是可以討論、可以支持的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「就是見面聊公事，就會問到你說最近還是很好啊！感覺是那個媽媽談到我的事情，就是會主動的關心一下」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

七、介入階段區分

(一)初始階段：一方面建立信任關係，一方面蒐集資訊，並從主要照顧者的心理情緒支持或壓力抒解下手，以爭取案家認同和合作意願，然後逐漸瞭解案家的需求及可能擁有社會資源情形。如果案主是學齡兒童，則亦配合學校教師作案情及需求研判。

「初期的工作就是說放在媽媽情緒穩定的上面，親職和教養就不是他首要的目標」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「那時候第一次去是老師帶我去的，因為老師有時候會做家庭的訪問，那次老師有和爸爸說，他會帶一個社工去，會有社工來關心，看有沒有可幫忙的地方」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我在初期的部分比較有跟老師聯絡，但後期沒有，頂多就是說討論到洗頭的部分」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「跟老師只有在初期的聯繫比較多，然後中後期的部分則就比較沒有了。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「其實爸爸是南部上來的，南部的人都還蠻不至於太冷漠，爸爸都講台語，都會說你會來關心我，好啊！好啊！也是很歡迎啊！(台語)都會和你開玩笑，第一次去他家的時候，他家的蚊子很大隻，爸爸還會開玩笑說，你沒有看過那麼大的蚊子喔！他爸爸就是你會覺得他草根性蠻強的，不會很排斥，他關係建立的過程都還算是蠻順利的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「一開始建立關係，也蠻順利的！因為他對於我們這樣得社會資源很熟悉，因為他本身就是視力的關係，他就會有些接觸，另外他的小孩就會去教會課輔，對於社工或是諮商他其實都蠻瞭解的，也不會排斥，知道我們就是來幫助他。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「初期關係建立的時候，他不讓我去他們家，然後很抗拒覺得沒有事情，他覺得被通報很生氣」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「在聯繫的時候，他非常抗拒，他會覺得我去的話會被標籤」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「初期比較接觸都是媽媽的部分，因為我是白天去的，另外孩子放學都去教會課輔，回來也都很晚了，所以初期我都是放在媽媽身上，因為我覺得媽媽的需求會比較優先於孩子的部分，因為孩子很小，一個才幼稚園，一個是小一，所以會覺得說會設定將工作目標先擺在媽媽的身上。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(二)中期階段：訂定處遇目標，給予經濟和物資補助，穩定家庭基本生活，並轉介其他相關福利機構資源，協助解決兒童生活照顧或安定就學的需求，或對特殊行為問題給予心理治療。

「補助的部分就是說主要還是經濟和物資，大概還是靠我這邊給予」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我有幫他轉愛心家園，他工作的地方旁邊正好是瑪麗亞，他們那邊是個綜合的社福大樓，有瑪麗亞和其他一些機構，他裡面蠻多身心障礙的單位」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「孩子已經開始長大了，但是孩子會很怕洗髮精，抗拒洗頭這件事情，我就會說總不能這樣一直幫下去，因為他已經開始發育了，所以這個部分就會請老師幫忙，所以我就變成請爸爸要去跟老師說，可能下次訪視就會去確認說有沒有講」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「另外就是我們的課輔志工，對於孩子的部分，還蠻有技巧的，所以這個部分我就會運用他協助我，彌補我比較沒有機會和孩子談的部分，之前我也是希望和孩子有些工作，但是礙於時間和機會，後來以志工介入後，我就請志工多去瞭解，看志工的狀況，我再多瞭解再去和媽媽多討論。還有另外一個狀況，媽媽有提到要不要讓他去做心理治療，我就會去鼓勵他說好啊！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(三)結案階段：評量案家的明顯危機是否解除，以及處遇目標有無達成，和案家個人自我功能和家庭功能的改變成效究竟如何。如案家經濟收入和生活安定的明顯改善，以及案家成員面對日常生活需求和處理事情的積極態度與正面因應方式等，均是案家復元的評量依據。

「其實也看到他的態度，也蠻積極的，一般收到簡章可以自己打電話來報名，但是有時候，就會確認他要不要，打給他後他就反而會說我還在想說你怎麼沒有打來呢！我就說：你要的話可以自己打來啊！其實就會發現有些不一樣了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「只是說他們家到目前為止，經濟問題至少在他開始工作後，就有收入了，經濟壓力就會降低一些，他們家還在上軌道的階段，但至少經濟不是最重要的問題」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

八、社工角色

(一)支持者：案家主要照顧者情緒支持和心理壓力抒解

(二)教導者：指導親職知能與技巧方法

「媽媽就有問說那要怎麼樣和孩子談呢？我就說要挑時間、找氣氛啦！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(三)資源整合與連結者

「就經濟的部分，就是協助爸爸去申請低收入戶，不過低收入戶的

部分，由於只是三款的部分，只有三節和健保的部分，然後其他生活扶助他就沒有，不過他的小孩有身障的補助，其實那時候我有幫他轉介資源，但是都沒有過」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那時候還有說那孩子的視力吧！好像不是單純的近視，因為爸爸提到說那時候沒有錢幫孩子這個部分，那時候就有和老師聯繫，看學校有沒有這個部分的經費。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「補助的部分就是說經濟和物資，大概還是靠我這邊來給」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「但就是會關心他生意和收入的狀況，當不平衡的時候，就會找資源，因為其實當他經濟真的很不OK的時候，我們對外找不到資源時，我們也可以申請單筆比較高的補助，至少還有這樣得預備」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「另外就是我們的課輔志工，對於孩子的部分，還蠻有技巧的，所以這個部分我就會運用他協助我，彌補我比較沒有機會和孩子談的部分，之前我也是希望和孩子有些工作，但是礙於時間和機會，後來以志工介入後，我就請志工多去瞭解，看志工的狀況，我再多瞭解再去和媽媽多討論。還有另外一個狀況，媽媽有提到要不要讓他去做心理治療，我就會去鼓勵他說好啊！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

九、處遇策略

(一)在已建立信任關係的基礎上，客觀理性的具體分析案家的需求狀況，並以各種鄭重嚴肅或迂迴和緩的不同隨機應變之談話方式，提醒急迫的人身安全或生存問題，人生週期的重要發展任務與生活能力技巧，自我保護與向外求援的方式與管道，自我抒解情緒或心理壓力、以及避開人際衝突與劃分個人生活自主或隱私界限的簡易方法與技巧，和嘗試對家庭及成員的日常重要事情加以記錄，與週遭生活網絡的重要人士採取直接溝通的方式，和選擇較為有效的溝通的技巧方法，以便獲得較為完整的資訊和對生活狀況作正確的評估，使案家可以自覺其真正的需求所在，和若不改善某些生活狀況可能導致的不良影響與後果，或對案家覺得較為無力或膠著的狀況採取焦點解決的例外思考，重新思考改變的可能下手處，藉以增強案家的改變意願和行動力，並認真詳細討論達成目標的操作步驟與方法，並加以模擬和實際演練與檢討，和經常對其改變行動及執行狀況給予關注支持和回饋肯定，藉以增強案家的合作意願和執行任務的行動力，並協助案家在執行任務中發現行動的好處或獎勵，以及覺察個人本身的優點和潛能。

「但是賣甘蔗初期並不穩定，因為那時候有和他討論過，因為他賣甘蔗，但生意狀況一直好不起來，有和他討論過這個部分，但他為了小孩，他說因為那時候南屯國小特教班都有交通車接送，正好他賣甘蔗的地方是交通車可以路過的地方，這樣正好可以解決他還要去接送孩子的問題，發現不太可能，所以跟他討論幾次之後，發現他改變的意願並不大」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「這是經濟的部分，另外就是會和他去討論，去確認，去談說他工作不穩定對於經濟造成的影響，那現在不穩定除了找補助外，想知道他對於工作的態度是怎麼樣？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那時候我就有些擔心，因為孩子生理期已經來了，這個部分後來也不知道怎麼婉轉的和爸爸說，後來就和爸爸直接點開了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「比如說你帶孩子做生意的部分，哪個安全有沒有注意到，他可能會提到說教孩子幹嘛、幹嘛他都不聽，就會特別和他討論這個部分」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我就會建議他可以直接和老師電話溝通，才不會有訊息的錯誤，或是有誤會，因為他有時候會對老師有誤會有誤解，會覺得老師怎麼會這樣，有時候他會從孩子那邊得到的訊息，就下了片面的判斷，所以我就會說打電話啦，就直接打去問，雖然麻煩了一點，但不至於有些出錯。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那時候有去提醒，因為他要去讀書了，就會問說孩子自己洗衣服，OK嗎？爸爸剛開始有想到也會教他，但隨著快要畢業了，我也會提醒說趕快教、趕快教」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「還有就是要跟他討論求救的方式，那時候很容易情緒壓力很大！那時候又有點憂鬱症，所以很容易情緒來，那他的孩子又是那種需要花心力去談去管教，所以他會說常常會控制不住情緒，就會直接打再說，那個部分有先討論說情緒來時要怎麼辦，那時候我就留我的手機」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「所以才會先去討論，在情緒出來的時候怎麼處理自己的情緒，或是怎麼求救，打電話給我，或先去平息當下的狀況，比較可以立即性去做的，比如說去走走啊，或是離開現場，把孩子丟在房間，你出去。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「學校老師說孩子有過動，媽媽聽了很緊張、很急，所以我就提醒媽媽先不要那麼急，我就告訴他先不要那麼急，先紀錄一下，我就教他

要紀錄一下孩子平常行為表現，就有提供他看醫生的資訊，到時後就可以更快的評估，那時候媽媽也還蠻能接受的，會去注意」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「那我就是用這樣的方式，問說那現在小朋友會抱著你睡覺嗎？爸爸說會啊！也是會抱著我！我就會接著問說這樣好嗎？(台語)爸爸大概有瞭解我的意思，爸爸會說：會啊！我會和他說你大了！不可以這樣喔！(台語)，然後我也不是那麼直接講說，我就說因為孩子現在要升上國中要去住宿學校，如果和人之間的界線那麼近，以後要出去住這樣好嗎？就比較用這樣迂迴的方式，告訴爸爸說這以後要教他」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為他會以生意為主，我就會和他說若是沒有穩定工作的影響會是什麼？我會做比較多這些的提醒，因為爸爸有時候會比較多這樣的狀況，所以我在工作過程如果發現這部分我真的覺得很重要的，那我就會PUSH爸爸去做些行動。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我覺得會有改變是因為有人在關注他的狀況，他就比較會注意，就是譬如說我常和他說孩子的安全要注意，他可能原本沒有那麼CARE，因為他的態度是以生活為優先，其他差不多就好，但是如果我一直講到那個部分他就會注意。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「所以那時候我就會去提醒媽媽說這樣好嗎？在還沒有確定之前，就讓他吃這樣的藥，因為我們主任也說這樣子服藥太久，會有後遺症，所以我就提醒媽媽會不會有不良影響，所以那時候就會提醒媽媽說藥要不要停掉？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「所以我就提醒是不是要和老師在溝通？和跟孩子談，還有要怎麼樣跟孩子談才好？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「倒是有和爸爸去模擬他以後去學校如何適應的狀況，在這幾個月倒是有和爸爸談到比較多這部分呢！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「然後就是討論和聊說有沒有具體的經驗或是別人的經驗，就是常常帶他去回顧，就像是昨天和媽媽聊她那個孩子，媽媽就說孩子做什麼事情都很被動，那我就會問說那以前有沒有什麼事情是你可以不用去催他的，不用三催四請的，類似像這樣的，這是我蠻常用的例外情況的技巧」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(二)連結多元資源：包括政府、社會福利機構團體、教會、善心人士、課業輔導志工等。

「後來我建議他去申請低收入戶，後來里幹事也蠻幫忙的，所以就申請到了。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「就經濟的部分，就是協助爸爸去申請低收入戶的部分，不過低收入戶的部分，由於只是三款的部分，只有三節和健保的部分，然後其他生活扶助他就沒有，不過他的小孩有身障的補助，其實那時候我有幫他轉介其他資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「另外就是我們這邊有急難救助一個月一千元，我們都有固定給他」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我那時候原本想要叫他自己洗，但爸爸說小孩子那時候自己洗澡都沒有辦法，所以爸爸不會期望他可以幫忙洗衣服，經過小組討論後，覺得乾脆幫他募一台洗衣機好啦！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「他們就是幾個還蠻有心的社會人士，就組起來，每個人固定每個月出一些錢，看哪裡有需要就會去幫忙，那是主任找到的資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「但就是會關心他生意和收入的狀況，當不平衡的時候，就會找資源，因為其實當他經濟真的很不OK的時候，我們對外找不到資源時，我們對內也可以申請單筆比較高的補助，至少還有這樣的預備」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我有幫他轉愛心家園，他工作的地方旁邊，正好是瑪麗亞，他們那邊是個綜合的社福大樓，有瑪麗亞和其他一些機構，他裡面蠻多身心障礙的單位，所以我就會爸爸說，你知道這個大樓嗎？我有提醒他說若是有需要他可以去」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「像是課輔志工，因為教會他只是一般的寫功課，不會教，教會只是提供一個環境，讓他們有地方寫功課，我的課輔志工是去看他哪邊沒有把他教會，他有提到他的視力越來越不好，就很費力，所以沒辦法看，更沒辦法教，所以那時候就有安排課輔志工，還幫忙他蠻多的，所以課輔志工去就可解決他教導課業的問題，大概一個禮拜去一次。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「是有想過轉到向晴中心(服務單親家庭)，向晴的部分不是像我們這樣主動出擊，像我是很按時的每個月去找他們。我是有和他說把他轉介到向晴之後，他們那邊可以運用的資源，有諮商還有活動的資源，也

可以提供，也都是兒盟，我就和他說你也可以去，到時候轉了之後也要看他要不要去用資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(三)藉由媒介物增進溝通和鼓勵參與，如宣導品解說、親子講座、或親子成長團體等

「像我們有一組專門在做這部分，有這個人身安全的宣導品，我們就會拿這個宣導品，比如說去教他說不要隨便拿陌生人的東西，有事情可以打什麼電話，那時候就有拿這個東西去給他，看他的認知是如何？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「之後我就有跟他提到說，其實他還蠻愛參加活動的，我們機構會辦些講座或是團體的，就會邀請他」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

(四)持正向積極肯定的態度，鼓勵如許多過來人在逆境中一樣可以堅忍和尋找出路，肯定案家成員成就可以接受公開表揚的意義，對兒童少年行為適應困難情形，不應予以標籤化或作過度負面解讀，反而須要努力發現和讚賞肯定他們也有適應良好的時候和情況。

「我覺得一個是可能有相同背景的過來人的現身說法和鼓勵，一個則是我也常會給他讚賞和肯定，就是會很積極的告訴他說可以怎樣、怎樣，就會發現其實也沒有那麼遭，再加上自己本身，有時候重要的是他的心態，他自己有也調整，他調整之後，我們講他也比較聽得進去。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「爸爸有提到小朋友有得到議長獎，老師就是推薦他的孩子，那個議長獎要特別到某個學校特別去領，統一領的，爸爸就會覺得說這有什麼重要的，沒有什麼！那我就會和他說這對孩子來說就是一種很大的肯定，就會把他強化了，爸爸聽聽就會說：也對啦！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「後來經過一段時間之後，他孩子在學校表現是起起伏伏的，但多數的時候，他的表現老師是覺得不OK的，然後本來是我和媽媽強調一個部分，就是老師覺得不OK，那媽媽你是怎麼樣看待這個部分呢？孩子應該是在學校有些狀況才會出現，因為我看到孩子在我們這邊和老師那邊是不一樣的，所以我就會提出抱持著保留的態度，所以我會和媽媽說不要因為老師這樣說就標籤了一個孩子，一直在想說這個問題，要先去確認有沒有，後來才知道說真的是孩子和老師互動是有些狀況，所以孩子會用負向表現去抗議，然後後來媽媽知道後，就會覺得還好當初沒有負面看待孩子」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「就是有一次，當然也不是鼓勵媽媽，媽媽就馬上談，後來是有一次媽媽講給我聽，我就肯定他可以和孩子談和積極有效的溝通」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「然後我會負向轉為正向，譬如他就會想說妹妹是不是開始變心了不乖了怎麼樣，我就會反過來，當下就會提醒他說是他真的變不乖了！還是你把事情放大啦！帶他去看！會去檢視真的有這麼嚴重嗎？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(五)密集接觸和充分瞭解與掌握案家狀況，較能贏得案家的信任和合作意願

「然後後來和孩子接觸比較多之後，就會和他去討論案家的需求和對策」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

十、處遇方法／技巧

(一)方法與技巧

1.客觀陳述案家生活狀況與可用資源，引導案主自己作抉擇和行動

「我那個時候就是原本有想要不要幫他轉介到瑪麗亞那邊，但後來想說那個就在旁邊而已，若是你走幾步路都不願意的話，那有時候我們自己也會覺得說有時候在做個案的過程中，也會覺得被依賴，要去拿捏，也就是會點到，但讓他覺得自己要有些抉擇和行動。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2.在專業關係中分享社工的想法和分析，使案主可以自我思考和決定

「我覺得我給他的那個關係和價值，是可以讓他很清楚地去想一些關係，和沈澱一些事情，所以他會欣然的去接受」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

3.採取支持性的信任態度，撫慰案主情緒，和適當回應案家需求，以爭取案家合作意願

「我就會採取信任的態度，若是有需要就會去幫他，就是蠻多部分就會去採取關懷爸爸情緒的部分」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

4.將問題一般化，減輕案家心理壓力負擔，和增強改變意願與行動力

「就是會蠻常和個案討論說，我蠻常一般化，因為個案常常會覺得說個案可憐啊，這樣啊！所謂的一般化就是說其實各個問題是一般人都會遇到的，會說你沒有特別糟或是特別不好，就是不要去讓他加重問題

的嚴重性，不讓他覺得這是有救的或這是沒救的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

5.同理案家重視現實生活的滿足，如賺錢、吃飯、和洗衣服等基本需求，以爭取案家的接納和認同

「但對於他來說賺錢和有飯吃更重要，所以後來我就會換個方式，就讓我先去同理和瞭解，然後再去和他講」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我那時候原本想要叫他自己洗，但爸爸說小孩子那時候自己洗澡都沒有辦法，所以爸爸不會期望他可以幫忙洗衣服，經過小組討論後，覺得乾脆幫他募一台洗衣機好啦!」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

6.相信案主有學習和改變能力，和以案主為指導者，故對處遇目標的重要性評估、優先順序抉擇、如何達成的方式和方法，均須徵詢案主的想法和尊重案家的決定，並且以案家的步調和速度進行，目標可以達成的程度亦配合案家的意願和能力，和從較可能成功達成的標的下手，在進行過程中避免指導者的角色和負面指責的姿態，儘量營造輕鬆自然和活潑變化的氣氛，和以正向的積極思考轉化負面的無助情緒，以及正經嚴肅的面對重要的事情，藉以增強案家的行動力。

「一直講一直講，但不是單方面的，當然就是在談的過程中，會去問爸爸說這樣好嗎？你覺得呢？然後看他的反應，若是有共識，他也覺得重要的，就會問他說那他覺得要怎麼做呢？如果他覺得這個沒那麼重要的，就會想辦法讓他覺得這還蠻重要的，當然還是要看他的態度了，有時候你和他講過之後，他就會覺得就這樣子吧！也不勉強啦！也不想自己成為那個叨念的媽媽。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那至於說會談的過程中，可能和社工的特質有關係，我的個性是比較正向，比較光明面的，所以在會談過程，急的話就會去提醒放慢我會談的腳步，我對個案的反應是比較快的，像我們有的社工還會再想一下，然後我就會可能很快想出來，或者是在資源運用上面，我就會很快地趴啦趴啦就出來，是在當下很快就會出來」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「就是和爸爸在工作過程，有時候會提到說親職，那個標準就要不能太高，還有就是不能有要求太多，因為爸爸不識字，所以影響的程度很大，常常聯絡簿他也看不太懂，但孩子解釋又有限。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「其實那時候，我也會去選比較可能成功的，才會轉介，因為機會比較大的才會成功」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我覺得有時候那個講話的態度也是會很重要的，重要的議題時，哪種語氣和態度就要換一下，免得他不知道，不然他就會覺得聽過去了，就是要很正經、很認真的和他討論這件事情，他會比較正視，這好像也重要，不然就會讓他過去。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「還有就是說可能我的會談方式，可能也是因為我做久了，通常我的會談氣氛，不會說太悶，就會比較輕鬆，我會很自然營造出不一樣的語氣和變化，是會比較多的，我覺得的有差的，我會去營造這樣的談話氣氛。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「其實一方面我們也最怕案家覺得我們是來指導他們，說你哪邊不好，所以其實這樣的語氣不會那麼正式或是責備的感覺，而且我講話的時候語氣和表情的變化就會變成這樣子，所以剛我說當我講到很正式的問題時，語氣就會轉換，都會用這樣得方式。因為就會發現說有時候太輕鬆會讓案家聽過去就算啦！所以有時候還是要拿捏，當然不是說有時候營造輕鬆的氣氛，都會有影響，負向轉正向，有時和和他談一談，就會覺得說事情沒那麼嚴重，或是知道他有回饋給我。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

十一、結案依據

(一)基本生活風險危機的緩和或解除是主要的結案依據，如經濟改善和生活穩定，以及兒童人身安全可以獲得保障，和主要照顧者的正向生活因應能力有所改善等，即使案家並未獲得較為穩定的工作，和親子關係或親職技巧也未能完全提昇，亦不妨礙結案的基本考量。

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定，但一年下來，也有穩定了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「主要考量的有兩個部分，一個是因為結案的因素就是當初進案的因素和高風險的因素的改善，她那時候進案的因素是經濟和孩子安全的部分，那主要這兩個部分的達成」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「經濟這個部分也不是這次才確認，因為在這個過程中，他可以從一個禮拜工作七天，變成六天，當然這也是要有某種的程度他覺得工作穩定了，可以休假一天兼顧家庭生活，生活算是穩定了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「那也會去確認說下雨下那麼久，對你的經濟吃飯什麼有沒有影響？他說OK，那我想這也表示經濟有在某個程度的穩定度了，雖然兩個禮拜沒有工作，但也不至於又要吃泡麵」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「還有孩子因為現在要去住學校，所以安全上就不會和爸爸那個，所以風險也都都降低了，而且常和爸爸去談那個男女界線啊！爸爸都會說：有啊！我都會和他說無論男生或女生，都不可以讓他牽手啊！(台語)他說剛開始的時候都會抱他睡覺，他就會提醒他說不可以這樣，後來再問他就說孩子不會這樣了，比較具體。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我們也要拿捏，免得過於擴大，好像也不好，可是就是會盡量點出來，免得個案結案時，人家問說為什麼要結案，你可以說出來具體，他有哪些功能，因為他有哪些正向的能力，可能問題沒解決，所以像是爸爸可能問題沒有解決，親職技巧不好，但至少他可以維持穩定的狀態，他至少還會去關心孩子，可以這樣多去看看。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(二)主要照顧者情緒狀況不穩定和親職能力不足或管教不當時，則使結案的 時間拖延。

「我覺得我和我們同事也在討論親職的議題其實也很難拿捏，就是如果說他會有些衝突的話，就會讓我們猶豫要不要結」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「那只是現在一直沒有結案，就是因為他昨天又和我談他情緒狀況不好，就是說他只要當情緒高漲時，他對於小孩子的言語也好，他就是以他的方式，是以打罵的方式，這就讓我比較擔心，如果他只是嘴巴講一講就還好，就是念念罵罵就有些言詞，對我來說我的標準就會有些擔心，就有些不敢結案。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

十二、案家結案時之狀況

(一)經濟收入和生活安定獲得明顯改善

「經濟這個部分也不是這次才確認，因為在這個過程中，他可以從一個禮拜工作七天，變成六天，當然這也是要有某種的程度他覺得經濟收入穩定了，不然否則他一定連第七天都做，另外一個，前一陣子不是下雨下了半個月，其實做露天生意就是看老天爺吃飯，那也會去確認說下雨下那麼久，對你的經濟吃飯什麼有沒有影響？他說OK，那我想這

也表示經濟有在某個程度的穩定度了，雖然兩個禮拜沒有工作，但也不至於又要吃泡麵」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(二)兒童人身安全的風險因素消除

「還有孩子因為現在要去住學校，所以人身安全上就不會和爸爸那個，所以風險上也都降低了，而且常去和爸爸去談那個男女界線啊！爸爸都會說：有啊！我都會和他說無論男生或女生，都不可以讓他牽手啊！(台語)他說剛開始的時候都會抱他睡覺，他就會提醒他說不可以這樣，後來在問他就說孩子不會這樣了，比較具體。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

十三、對於服務成效之建議

(一)訂定具體高風險家庭開案、結案指標和分級分類處遇的標準，藉以提高服務效率與效果

「結案和開案或是分級分類的標準，若是可以更清楚訂定出來，就可以省略到許多去思考到底處理頻率到底夠不夠啊！」(台中市王櫻芬社工員)

「若是有個更具體的標準，社工就可以依此加以判斷，我覺得那是一個可以改善目前狀況服務成效，效率成效都可提高的」(台中市王櫻芬社工員)

(二)擴充社工人力和提升專業知能，以因應高風險家庭問題全方位處遇裝備的特色與要求

「早上也有和老師提到，感覺作高風險的社工能力要很強，很多的工作面向都要我們去處理，那回歸到這樣社工的能力是否充足，專業的部分可能要更加強，裝備足夠才有辦法，如果說若是裝備不夠，可能就容易疲態，或者是無力，就是容易沒有工作成效，因為裝備不夠，卻要應付那麼多的問題」(台中市王櫻芬社工員)

「另外就是如果個案的進案量是無法避免的，當然就是人力上的補足」(台中市王櫻芬社工員)

「在個人的熱情和態度上，因為個案案量大，變成說會去個案和個案間彼此會SHARE我可以投入的時間，一定會互相影響，我在這邊多投入一點，那邊就會少一點，這個有時候常遇到這樣的狀況，我覺得對於工作的動力會有耗損，就是自己設定的目標，沒有辦法在自己預定的時間內做到。」(台中市王櫻芬社工員)

(三)建立各級政府統一適用的行政表格，避免月報表和季報表的重複填報

「還有我們就是覺得行政表格太多，都會互相影響的，當然量大又要做這些行政事物就是壓力，我當然不是指你們那個，尤其是縣市政府，都會要東西，有時候社會局來要，兒童局又來要，就會覺得為什麼不直接整合一下呢。其實月報表的部分其實是可以整合的，有一個狀況就是有些東西，這不是我們填過的嗎？你們整理整理不就有了？為什麼我還要在給你一次，比如說有月報表，就可以有季報表的部分，為什麼還要重填一次，有時候我就會想說是你們懶嗎？我自己就會有這樣得抱怨，我們會希望在行政表格上會有些統整。而有時候填不是只有我填，還有需要請同事協助回報的部分。」(台中市王櫻芬社工員)

十四、服務心得感想

(一)社工員本身

- 1.案家所需求的情緒支持似乎永遠無法解決的，社工所提供的處遇成效又似乎是短暫的，形成需求與供給的循環是無止境的，這是人性服務需求的本質問題，還是社工處遇策略與技巧有待提昇的議題？

「我昨天就還在想，就繼續再談吧，這樣的議題之前都還有談過，畢竟還是希望他能找到一個情緒支持的，這大概不容易吧！呵～因為這樣去談恐怕需要更有效的策略。他昨天說和我談完後有比較好一些，但就是那個好可以維持多久？我覺得這有點落入這樣的循環，好像他說這可以談一次，撐了三個月，然後呢？這樣子談之後是不是可以對親職有效的方法？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

- 2.即使有些案家拒絕服務，不過社工仍是高風險家庭所需要的重要資源，高風險家庭固然經歷許多複雜的問題，但是仍具有許多潛在的優點和長處，社工必須因相信而看見，且協助案家看見自己的優點和好處，可以在困難和黑暗中看到希望和光明，這樣的正向思考在處遇上是很重要的，使案家與社工之間可以有較開放和完全的生命接觸與人性交流，那麼在案家心目中，社工就不僅是社工了，而是案家生活與存在的貴人或好朋友。

「所以常常會用這樣勉勵同事，就是抗拒的個案很多，我們有抗拒個案的處理標準，但就是換個想法嘛！就是給他們三次機會嘛！而且要想說自己是一種資源，進去是一種資源，若是他不讓你進去是他的損失，你不要覺得是自己熱臉貼人家冷屁股就會覺得很挫折，就會覺得很挫折一直想說給我進去、給我進去！」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

「然後另外就是討論事情上面，比較會去轉化個案的負向想法，我會盡量轉化他」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

「就是會從案家找到些一些好的地方，因為這也是會影響我的結案，因為若是一直看不到，可能就會影響，很難做下去，若是找到一些好的，可以讓我結案的理由更充分，所以這個個案後來會這樣子，是因為希望趕快找到，讓好的地方出來讓案家看到，因為很多家長是沒有意識到，這個部分其實是他的優點」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

「就是案家還蠻敞開的可以跟我談，我少數的個案可以這樣，大概只有這樣吧！讓我有這樣得感覺，讓我覺得他把我當成不是只有一個社工而已，而是可以討論、可以支持的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

綜合分析

一、處遇觀點

在對高風險類型家庭的看法上，社工認為目前國內高風險家庭大多是經濟弱勢階層，家庭結構不完整和家庭功能薄弱，家庭成員自我功能低落，親職教育停滯，家庭關係緊張和潛在衝突多，社會參與和社會資源均較少。儘管如此，社工基於優勢觀點，仍然可以看見案家成員具有努力生存和認真向上的生活毅力和生命韌性的一面。首先，在案家問題方面，包括：(1)就業不穩定，經濟資源缺乏，家庭結構不完整，子女基本生活照顧不足；(2)主要照顧者一般親職功能不足，對身心障礙子女的特殊需求更欠缺適當知能，對兒童學習情況或就學環境亦不瞭解或關注，和學校教師未能真誠溝通和充分配合，生活重心以工作賺錢為主，對兒童教育有偏頗的主張和立場；和(3)主要照顧者罹患身心疾病，兒童學校適應不良，親職責任和照顧負擔的壓力大，親子互動關係衝突不斷。不過，高風險家庭仍具有各種優勢，如對人生保持正面的態度，即使在疾病和困苦中亦不失積極正向的調適，勤儉刻苦，務實持家，犧牲自己，凡事以孩子生存為生活優先考量，相信和支持孩子可以把握學習的機會，甚至家長亦會主動到外面學習親職知能，對社工的介入和協助持正面的應對態度，不致產生依賴或自我放棄的不良情形。

在對高風險家庭方案之看法方面，社工認為由於方案宗旨固然以預防兒童虐待或疏忽為主，不過，亦須兼顧兒童少年的身心社會全人成長與發展的需求與機會。由於案家大多屬於經濟弱勢階層，潛藏各種個人異常特質或行為、家庭功能薄弱或關係衝突、社會孤立或資源匱乏等問題，從系統觀點而言，案家服務目標從改善就業和經濟生活、穩定就學或就醫和落實日常生活照顧、提昇個人自尊和自我功能、改善家庭互動關係、強化親職知能和技巧、增加社會資源運用與連結、或提高社會參與等，可謂環環相扣，相互牽扯，由內而外，無所遺漏，故在處遇的執行上，幾乎缺一不可。換言之，即包山包海，乃形成社工無法承擔的工作負

荷。因此，在各別案家的各項處遇目標之間，或各個案家之間，社工可能疲於奔命，有競值和難以兼顧的窘境。亦因此，所謂服務目標究竟到達什麼境地？才算是符合期待和職責，也是社工內心忐忑難安之處。如果個案數量不斷增加，則機構和社工即不得不採取焦點解決的做法，即選擇容易快速和可能獲得具體有效成果的部份下手，藉以呈現方案的處遇績效。

在處遇介入的對象焦點上，首先，乃以案主的緊急需求為主要顧慮，如人身安全，不致被虐待或性侵害；其次，則以主要照顧者作為切入媒介，蓋有時孩子太小，社工可以直接介入的層面有限，或學齡兒童白天不在家裡，接觸不易，故以主要照顧者的父母為處遇對象焦點，並以安撫情緒和抒解心理壓力為前提，和引進經濟資源以彌補基本生活照顧能力的不足，以及教導自我保護或向外救援的方法與管道；再者，才進一步以改善親職能力和親子關係為處遇主軸和預期達成的處遇結果。

二、處遇理論

在處遇理論上，乃採取優勢觀點，儘量去發現和討論案主及案家的優點，這是整個組織團隊的共識，同時亦採取焦點解決的策略和技巧，以及以系統觀點注意各種社會資源的連結與運用，藉以提昇整個家庭功能。

三、評量向度

在評量案主的意願上，乃與案主／案家討論其需求和想望，並尊重案家的抉擇；進而同理和接納案家對其需求和想望所排列的優先順序；和注意觀察案家實際生活狀況與客觀需求，與案主所陳述的主觀需求相互對照。

在評量案主的資源上，乃以話家常的方式，瞭解案家在日常生活接觸的單位或人士，以及彼等所可能提供的協助和支持。

在評量案主的需求上，乃實地訪視案家瞭解其家庭日常生活環境設施與親子互動情形，並與案家討論其本身主觀對家庭物質環境、心理感受、社會關係等條件狀況的評價與看法，藉以相互對話和回映，並協助和拼湊呈現案家的自覺需求和規範需求；並使用評量工具作為輔助，包括量表、團體活動觀察、以及繪本等，以協助瞭解孩子的身心成長與發展情形。

四、目標設定

在目標內涵上，案主層面以穩定就學和提升學習成就為主，案家層面則以改善經濟和生活安定，以及加強親職與照顧功能為前提。在目標決定過程中，與案家討論目前和未來的想望，大多以可以順利渡過目前的就學就業和生活安定的基本期待為主，案家對外來的協助和服務如果有損及自立的形象或自助心理時，固然未必同意，至於其他具體可行或立即有效的對策或方法，則一旦獲得共識後即可被案家認同和接納。

五、處遇原則

在處遇原則上，以兒童保護為主軸，注意兒童的人身安全和身心正常成長發展，處理措施或重點則以案家意願為依歸，並以案家經濟和生活安定為焦點。

六、處遇關係

在建立專業關係上，首先，會談時間和地點均尊重案主的抉擇，利用外展的方式，不在案家而在茶坊會談，以保護案家隱私，且以自然輕鬆的方式進行接觸和溝通，增進彼此的接納和認同。其次，連絡工具如通信信封，避免出現政府或專業機構的字樣，避免敏感或污名化，和保護案家隱私。再者，真誠尊重案主的人生經驗和個人意見與想法，如有處遇重要決定須徵詢和尊重案家的抉擇與認同。如此藉以建立雙方真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重的互動與信任關係。在關係內涵或特色上，就是建立信任關係，不斷連結和增強，儘量減低案家敵意，不但給予專業支持和協助，而且亦成為自然輕鬆的朋友，相互問候和關心。

七、介入階段區分

在處遇介入階段上，首先，初始階段乃一方面建立信任關係，一方面蒐集資訊，並從主要照顧者的心理情緒支持或壓力抒解下手，以爭取案家認同和合作意願，然後逐漸瞭解案家的需求及可能擁有社會資源情形。如果案主是學齡兒童，則亦配合學校教師作案情及需求研判。其次，中期階段則訂定處遇目標，給予經濟和物資補助，穩定家庭基本生活，並轉介其他相關福利機構資源，協助解決兒童生活照顧或安定就學的需求，或對特殊行為問題給予心理治療。最後，結案階段即進行評量案家的明顯危機是否解除，以及處遇目標有無達成，和案家個人自我功能和家庭功能的改變成效究竟如何。如案家經濟收入和生活安定的明顯改善，以及案家成員面對日常生活需求和處理事情的積極態度與正面因應方式等，均是案家復元的評量依據。

八、社工角色

在社工的角色上，主要是支持者、教導者、和資源整合與連結者。

九、處遇策略

在處遇策略上，為激發案家合作意願和促成改變，首先，在已建立信任關係的基礎上，客觀理性的具體分析案家的需求狀況，並以各種鄭重嚴肅或迂迴和緩的不同隨機應變之談話方式，提醒急迫的人身安全或生存問題，人生週期的重要發展任務與生活能力技巧，自我保護與向外求援的方式與管道，自我抒解情緒或心理壓力、以及避開人際衝突與劃分個人生活自主或隱私界限的簡易方法與技巧，和嘗試對家庭及成員的日常重要事情加以記錄，與週遭生活網絡的重要人士採取直接溝通的方式，和選擇較為有效的溝通的技巧方法，以便獲得較為完整的資訊和對生活狀況作正確的評估，使案家可以自覺其真正的需求所在，和若不改

善某些生活狀況可能導致的不良影響與後果，或對案家覺得較為無力或膠著的狀況採取焦點解決的例外思考，重新思考改變的可能下手處，藉以增強案家的改變意願和行動力，並認真詳細討論達成目標的操作步驟與方法，並加以模擬和實際演練與檢討，和經常對其改變行動及執行狀況給予關注支持和回饋肯定，藉以增強案家的合作意願和執行任務的行動力，並協助案家在執行任務中發現行動的好處或獎勵，以及覺察個人本身的優點和潛能。

其次，連結多元資源，包括政府、社會福利機構團體、教會、和善心人士、課業輔導志工等，藉以回應案家經濟生活、日常生活物資、課業學習、教養安置等需求。再次，藉由媒介物如宣導品解說、親子講座、或親子成長團體等，以增進溝通和鼓勵參與。再者，持正向積極肯定的態度，鼓勵如許多過來人在逆境中一樣可以堅忍和尋找出路，肯定案家成員成就可以接受公開表揚的意義，對兒童少年行為適應困難情形，不應予以標籤化或作過度負面解讀，反而須要努力發現和讚賞肯定他們也有適應良好的時候和情況。最後，密集接觸和充分瞭解與掌握案家狀況，較能贏得案家的信任和合作意願

十、處遇方法與技巧

在社工的處遇方法與技巧上，乃包括：1.客觀陳述案家生活狀況與可用資源，引導案主自己作抉擇和行動；2.在專業關係中分享社工的想法和分析，使案主可以自我思考和決定；3.採取支持性的信任態度，撫慰案主情緒，和適當回應案家需求，以爭取案家合作意願；4.將問題一般化，減輕案家心理壓力負擔，和增強改變意願與行動力；5.同理案家重視現實生活的滿足，如賺錢、吃飯、和洗衣服等基本需求，以爭取案家的接納和認同；6.相信案主有學習和改變能力，和以案主為指導者，故對處遇目標的重要性評估、優先順序抉擇、如何達成的方式和方法，均須徵詢案主的想法和尊重案家的決定，並且以案家的步調和速度進行，目標可以達成的程度亦配合案家的意願和能力，和從較可能成功達成的標的下手，在進行過程中避免指導者的角色和負面指責的姿態，儘量營造輕鬆自然和活潑變化的氣氛，和以正向的積極思考轉化負面的無助情緒，以及正經嚴肅的面對重要的事情，藉以增強案家的行動力。

十一、結案依據

在結案依據上，案家基本生活風險危機的緩和或解除，是主要的結案依據，如經濟改善和生活穩定，以及兒童人身安全可以獲得保障，和主要照顧者的正向生活因應能力有所改善等，即使案家並未獲得較為穩定的工作，和親子關係或親職技巧也未能完全提昇，亦不妨礙結案的基本考量。不過，如果主要照顧者依然個人的情緒狀況不穩定和親職能力不足或管教不當時，則使結案的空間拖延。

十二、案家結案時之狀況

在案家結案之狀況上，案家經濟收入和生活安定獲得明顯改善，和兒童人身安全的風險因素亦明確消除。

十三、對於服務成效之建議

在服務成效之建議上，乃希望訂定具體高風險家庭開案、結案指標和分級分類處遇的標準，藉以提高服務效率與效果；擴充社工人力和提升專業知能，以因應高風險家庭問題全方位處遇裝備的特色與要求；和建立各級政府統一適用的行政表格，避免月報表和季報表的重複填報。

十四、服務心得感想

在社工員本身覺得案家所需求的情緒支持似乎永遠無法解決的，社工所提供的處遇成效又似乎是短暫的，形成需求與供給的循環是無止境的，這是人性服務需求的本質問題，還是社工處遇策略與技巧有待提昇的議題？即使有些案家拒絕服務，不過社工仍是高風險家庭所需要的重要資源，高風險家庭固然經歷許多複雜的問題，但是仍具有許多潛在的優點和長處，社工必須因相信而看見，且協助案家看見自己的優點和好處，可以在困難和黑暗中看到希望和光明，這樣的正向思考在處遇上是很重要的，使案家與社工之間可以有較開放和完全的生命接觸與人性交流，那麼在案家心目中，社工就不僅是社工了，而是案家生活與存在的貴人或好朋友。

柒、台中市家扶—生態+增權觀點

社工分享一個案家面對不善理財的經濟困難、特殊工作性質、婚姻衝突與多次離婚、案母情緒壓力和自殺未遂、三個孩子的生活照顧負荷、案主就學不穩定等多重問題的處遇過程。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

高風險家庭乃面對多重個人及家庭功能問題，包括主要照顧者的能力不足、自我功能薄弱、和親職能力缺乏等，故需要長期的自我及家庭功能重建，以及後續的追蹤輔導。

2.對高風險家庭方案之看法

對高風險家庭問題類型尚未加以分類或分級，僅依照個別案家的獨特狀況採取不同的處遇策略和措施，並針對高危機家庭及事件如親子、夫妻衝突或兒童偏差行為等，進行較為多元多重和密集的處理。

「我是沒有作這方面的分類分級，可是我會覺得依照每個個案不同會採取不同的策略或因應方式。當然高危險的部分我會密集的去處理，如果一開始沒什麼狀況，我們就會作一維繫這樣子，我反而會把比較多時安投入在比較高危機個案當中，比如親子、夫妻衝突，或者孩子可能面臨到一些偏差問題，所有問題都是多元多重服務方面去作問題處理。」
(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

1.以主要照顧者為主

「...處理起來是以媽媽為主...因媽媽畢竟是主要照顧者。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

二、處遇理論

在處遇理論取向上，乃以生態和增強權能的觀點為主。

(一)增權觀點

「我會覺得從內在去跟案主討論之後，讓她用她個人自己的力量去

解決或看她的問題，他自己去引發他自己去動的力量。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得優勢觀點來說的話，對於那些比較有動機的人來主導內在動機的話那很好；如果說他沒有動力的話，那麼empowerment、賦權的觀點真的沒什麼作用。有動力的話，用empowerment會很好用，因為他不但會跟著你的腳步計畫走下去，如果他一點動力都沒有，empowerment理論的東西就廢在那邊，因為他看不到自己的需求或問題在哪裡，或是自己覺得明顯的優、缺點。當然我不敢說一開始就要用哪個，我們有發現她的動力起來、而且作一個溝通的話，我覺得那部分是蠻好用的，目前就我所知在青少年的領域裡面也是這樣。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得媽媽後來在後面部分的自我功能恢復之後，跟她討論起來就比較更...對她內在動力的部分、還有自我照顧、對孩子的照顧、對整個家庭的照顧...那個理論的東西對推動整個家庭的和諧或關係的維繫、或功能的增強是有蠻大的部分。我覺得這些東西是媽媽沒有動力的情況下是很難，但問題是說當媽媽有動力起來的時候，媽媽的功能確實是蠻強的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...就是盡量用她比較優勢的部分，就是助力的部分灌輸進去，看她的動力高不高，有沒有在提出的狀況，我覺得是一個蠻重要的情形。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)生態理論

「大部分是用生態理論、empower的部分為主啦。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「生態觀點主要是他的資源找出來、然後他問題的部分就是把資源進去嘛，隨著他問題、阻力、助力的部分，把家裡面的助力挑出來增強這部分，助力部分的話就透過一些資源的協助、加上他本身自我改變的部分，把他的問題作一處理，恢復他的功能，我想就是隨著這一個步驟去作處理和協助。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

藉由瞭解案家的問題及資源狀況，包括助力和阻力，以及自我功能的發揮情形，以評量案家主要成員的內在動力，和對於照顧自我和孩子、以及維繫家庭

互動關係的想望或需求。

(二)如何評量案主的資源

1.從案家過去曾經使用資源單位查詢

「我就問她去哪裡就醫過、她說榮總，那我們就趕快去打電話，問她是不是曾經有接受過什麼醫生嗎或是見過哪些人，她也大概提了哪些人，還好這些人都還在，因為事隔沒有很久，所以我們就透過她去作些瞭解。因為畢竟她自己..那些紀錄只有她家人問題的那種...問也沒有那麼快，而且真的是慢慢一點一點累積起來的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2.與轉介單位及案主就讀學校聯繫

「等於就是在作『偵搜』這樣的工作嘛，所有可以收集的相關資料我都盡量去查、去瞭解...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)如何評量案主的需求

1.實地訪視案家居住環境狀況，和查對與案家自覺需求是否相符，以及藉由觀察案家成員關係與親子互動情形，瞭解案主的身心發展情形及潛在需求或問題

「我就跟社會局人員一起作第一次訪視，然後瞭解家裡面的一些環境狀況。家裡面一開始就提到說比較有需要的是經濟上的補助啦，那後來我去了二、三次，一直就是...媽媽會有那種所謂的歇斯底里的狀況，意思就是好像看到我去能帶給她什麼東西，那他後來也是表達比較...她比較有經濟上的需要，其它她不需要。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我每次去家訪都會跟媽媽討論到照顧上...跟爸爸很少，訪視的時候因為爸爸都外出工作、他就是早出晚歸。後來離婚之後的話監護權歸媽媽，我們比較鎖定媽媽的照顧部分，因為孩子回來之後都是跟媽媽在一起。...因為媽媽的生活重心也在孩子上，所以她有些不是很明確地說要跟我討論，就是孩子有些什麼樣的狀況、他是不是背後有些什麼動機原因。或許媽媽自己心裡也有答案，但討論之後會比較更確認一點，事實上媽媽還是有具備一些親職的能力啦。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我每次去都會有個目標，看今天要去談那個問題或關心那個部分，或溫媽媽去的時候有發現到狀況，那我會針對那狀況去再溝通，讓

這樣的問題逐漸就是...去檢討自己內部的問題、讓媽媽能提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「當然這是從外表部分孩子看起來還算是OK正常的狀況，那實際上內心需求的部分我們比較少去觀察的出來，不過就是生活處理上可以看出那種關係...跟媽媽的關係是非常微妙，所以就是有一些退縮，或者是他的在一種表達上面不是那麼的直接，跟一般孩子的那種活潑性或者那種互動性沒有來的那麼強。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2.藉由學校老師對孩子的既有認識情形，或保姆對孩子的接觸與認識，進一步親自與孩子接觸及瞭解案家的成員互動情形；或藉由與轉介單位或案家曾經就醫或使用福利資源的單位查詢，瞭解案家成員的整個家庭狀況輪廓以及潛在需求或問題。

「跟我們比較碰的到孩子，所以只有學校老師知道敘述孩子的狀況，那後來才跟孩子慢慢接觸，那後來才跟孩子慢慢接觸之後，本來遇到是說他跟爸爸之間的互動、媽媽跟爸爸之間互動的情況，孩子有慢慢去敘述這樣。有些時候這個小的很可愛，他跑到保母家的時候都會講一些今天跟爸爸媽媽發生什麼事情、哥哥對他怎麼樣、有打他或者跟他玩等等會講出去，有時候在不經意、在隔離出來之後我們比較容易瞭解，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我有跟老大、老二，因為畢竟小的還小，可能那種互動比較少，但是我也從保母那邊瞭解到這個孩子，我剛剛提到的就是他在行為上就是比較自我中心、不太跟人家互動，基本上他的禮貌、玩的部分、身心狀況都還OK啦，沒有很大的問題，他的爸媽對小的部分比較疼愛、所以最後還是保護的還不錯。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「溫媽媽去的時候、在教他功課的過程當中他無形會透露一些訊息出來，那我們多少就慢慢能累積這些資訊出來、把那個輪廓建立起來，大概也知道問題有哪一些。一部份收集資料之外、一部份把可以作的一些就是需求、或者是資源慢慢進入，所以不敢放太快。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「一開始因為溫媽媽也觀察孩子，像我們一個月去一次、她是每個禮拜去，每個孩子的狀況或發展情形他們都會記載，那我會從他們的紀錄當中、還有有時候我們會跟溫媽媽討論處遇或服務的狀況，那我們大概一個月去之後就是多方面的收集，還有就是學校老師，大概就是這樣一個綜合的結論。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...後來我們經過慢慢去旁敲側擊之後，跟學校方面聯絡，跟醫院過去的那邊病歷部分再去調，稍微把他們家裡的整個概況稍微作一個完整的收集，大概就比較瞭解整個情形，再切入到他們問題上去作一些服務。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「資料收集部分我會旁敲側擊，有些東西比較...有些個案的部分我會用這方式，有些個案就是透過學校方面比較多一點的話，我就可以馬上去切入。我用的方式不會只有一種，我在學校方面聽到的就可以跟孩子談嘛，然後輔導主任、老師他整個教育狀況，回到家中跟爸爸還可以談的意願算高，我就會切進去，處遇上就會比較快一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我找了一位那個楊...好像是榮總的精神科，因為過去她在那邊住院有些狀況，我大概有瞭解過去她在那邊為什麼住院、住多久，那是怎麼樣的情形，又怎麼回去再...回去複診的狀況，再透過學校老師瞭解二個孩子在學校裡面的情形這樣。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我就問她去哪裡就醫過、她說榮總，那我們就趕快去打電話，問她是不是曾經有接受過什麼醫生嗎或是見過哪些人，她也大概提了哪些人，還好這些人都還在，因為事隔沒有很久，所以我們就透過她去作些瞭解。因為畢竟她自己那些紀錄只有她家人問題的那種...問也沒有那麼快，而且真的是慢慢一點一點累積起來的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主人身安全及自我保護能力的提昇

「...經過溫媽媽的輔導，還有作一些關懷啊等等，孩子們都有自我保護能力，加上跟孩子溝通之後對於媽媽的對待、以及自我的保護能力有教他們如何去提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(2)案主就學穩定／提升學習成就

「...我們比較認為是說...觀察之後我們覺得在課業有些問題提供溫媽媽的服務去協助...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(3)案主心理健康發展

「...，那我們也評估需不需要安排遊戲治療的狀況，後來我們就沒有作這部分的提供，是認為他並沒有任何的行為偏差，但有心理部分的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2.案家層面

(1)穩定主要照顧者的身心、工作及經濟狀況

「我想是她長期以來的身體狀況，或許就是影響到身心發展，因為她也看到過去在膽方面的切除、還有目前腸胃方面不適的情形、加上她精神狀況隨時有自殺的傾向，我想這些都是她過去工作上帶來的負面影響，所以造成她目前的一個情形。那我是覺得要作些轉變改善問題狀況，她必須要適當的休息，她憂鬱症的部分是最大的一個困擾，一定要按時服用藥物，把身體調養完之後才能面對孩子的、自己的人生、未來的工作。...經過那麼多次的就醫就診之後，醫生也不斷跟她提醒，所以她這邊是有一個增強的動機，所以她就在那個(酒店工作)停下來。那我這邊也跟她提到說，如果妳這邊沒有去的話，我們中心會提供妳一些經濟上的協助，這也是增強的一個動機之一...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(2)減少家庭成員衝突與緩和互動關係

「我覺得他們的婚姻關係愈演愈烈是問題一直重複、重複，在於雙方的價值觀念不同，所以忽略衝突的情況下，我會問他們作一個暫時的分開的話會比較好，那他們也有去思考這樣的問題，因為他們也不願意這樣子，所以與其這樣在那邊痛苦爭吵，一分開沒有夫妻關係的話，各自過各自生活比較不會用二隻眼睛去看，至少不會那麼的痛苦，他們就決定要離婚...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得離婚那一方面是他們的想法、一方面也是我們的目標啦，因為她的想法裡面要結束這個婚姻關係、要離開那個環境，我會讓她清楚看到畢竟那個後果部分她自己要去負責，後來要面臨到例如照顧孩子啦、或者她將來可能就是這些經濟上的問題、困難，我們可能會提供他一些協助，當然往比較正向的方面去引發她覺得被支持、不會因為這樣離開後就完全沒有任何的資源。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)如何決定目標

1.與案家成員討論協助其看清或發現需求及想望目標

「我想應該是針對他比較嚴重的問題部分先作處理，譬如說媽媽的精神狀況她必須要去就醫，那衝突問題的話需要先去溝通。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2.在服務與協助過程中，引導案家觀察與瞭解其家庭狀況與改變的標的

「...我想一定先看他們的衝突問題，後來因為慢慢瞭解到孩子的狀況還 OK、正常，後續再同時提昇媽媽、還有醫療、經濟上的話，我們也進入溫媽媽的服務，透過這些部分來協助他們作一些的關係、自我能力的提昇，我們後來也針對他們的觀察上...讓孩子作一點整理觀察看家庭的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

五、處遇原則

(一)以兒童保護為主軸

高風險家庭方案的主要處遇或關懷對象，本來是以兒童或少年案主為主軸，不過由於兒童的身心及生活照顧往往須依賴父母或家庭中的主要照顧者，故一旦主要照顧者無法扮演正常照顧者角色與功能時，如案母的憂鬱情緒和親職功能不足，則必須雙管齊下，或甚至是偏重於主要照顧者的協助與服務。

(二)以案家意願及優點為依歸

主要照顧者雖然不免有身心及親職功能失調的情形，但是仍具有願意照顧子女和以子女為家庭生活重心的優勢和潛力，這也是處遇上不能忽視的助力和無形資源。

(三)以案家成員自我重建和家庭重建的正常穩定狀況為重點

整個處遇的重點無非是希望協助案家成員可以進行自我重建和家庭重建，使案家整體生活可以恢復穩定，和使兒童的身心及生活照顧可以獲得保障。

六、處遇關係

(一)如何建立關係

1.透過密集訪視，進入案家生活世界，多層面的接觸，以積極正向關注的態度與案家成員互動，先不直接切入或談論案家的問題或需求，而以撫慰和

支持案家成員的情緒為前提，讓案家感受社工的真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重，藉以建立信任關係

「...我會覺得是說你只要是多去露面...讓他認識有你這個人，那你每次在一些簡單的服務、他知道你這個人是好的就慢慢願意接納你，那我們會乘機切入跟孩子談，他可能就沒那個防衛心，他知道那個叔叔要來，就會帶著比較期望、不會有防衛，有時候父母親不在家的時候，孩子會願意透露一些事。就是說你的出現帶著比較正向，他不知道你能幫助他什麼，但至少對你的存在是比較信任的關係，我會覺得是這樣的一個觀點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我想切入的時就很困難，整整有一個月時間幾乎就是在建立關係，去就是聽她講啊！她講什麼我就聽什麼，傾聽、同理啊，我們不切入主題，所以關係沒有建立的話，怎麼去切入他問題需要？」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...我也覺得她不需要馬上切入問題，去給她『你有哪些問題我幫你解決』，不需要。她有這些情緒東西、跟你耗，你只能跟她耗啊，他至少透過那樣的表達...不管是哭訴、或這樣講，至少有信任關係的建立嘛，我覺得那樣未嘗不好，沒有必要去『你家有什麼問題、什麼樣的需要』，就讓她自己去講，講就是一個關係的建立—她知道跟她約我會來，我不會跟她講我今天會帶什麼東西，我來只是關心妳、來聽聽看妳有什麼問題，聽聽有什麼樣的需要，但是我不馬上答應妳什麼東西，慢慢累積一些東西、澄清一些事實，我才去作後續的處遇，跟她談哪些部分問題，讓她去清楚看到未來哪些問題會去幫助她、哪些問題她得要自己去處理，讓她比較有一個方向。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...有些部分就是因為資料訊息不多、不瞭解，就是跟他耗、跟他建立關係。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2. 予以實質經濟及物質協助，使基本生活無虞，舒緩心理負擔與壓力，作為引導案家邁向自我及家庭功能重建的基礎

「...有時候跟媽媽討論的重點部分沒辦法找到一個契合，就是說可能我們今天希望切入的觀念重點，有時候她可能跳到地方去討論她想要的東西，那我們可以透過一個引導把她引導回來，但是有時候變成她有些問題需求被她引導過去、不斷地強調，我們也很難跳出來、告訴她去看一些東西，所以我是覺得多少我們經濟上的協助，也讓她心理上或精神上的壓力抒解，所以她才會變的比較平穩一點，...所以一般來說開始可能會提供一些經濟上的協助，媽媽比較緩和一點，然後鼓勵她去轉換

工作做，那孩子就是持續關懷，大概就是這樣模式在處理。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們經濟上提供適當、她覺得可以讓她稍微無後顧之憂，因為現在她每個月領二萬塊，我們補助她五千多塊，她至少不用再擔心她狀況不好要去工作，這些錢，她稍微...生活過得跟之前比較...稍微不好一點，但是比較正常了啦...最主要就是我們提供一些米啦、油、或麵等等之類，他們告訴我即使簡單他們也過得下去，至少他們能夠負自己原有的生活、不需要再去作那個工作，這工作事實上她是很抗拒但又不得不去作那個工作來維繫。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

3.對案家主要衝突的關注與回應，成爲案家溝通協調的橋樑，藉以建立進一步的信任與諮詢關係

「我覺得他們愈演愈烈是問題一直重複、重複，在於雙方的價值觀念不同，所以忽略衝突的情況下，我會問他們作一個暫時的分開的話會比較好，那他們也有去思考這樣的問題，因為他們也不願意這樣子，所以與其這樣在那邊痛苦爭吵，一分開沒有夫妻關係的話，各自過各自生活比較不會用二隻眼睛去看，至少不會那麼的痛苦，他們就決定要離婚...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)關係內涵或特色

1.對案家生活狀況有多層面和完整的瞭解，藉以拉近專業關係中互動的熟悉與親切，顯示社工對案家的關注和用心，一如熟識很久的朋友

「等於就是在作『偵搜』這樣的工作嘛，所有可以收集的相關資料我都盡量去查、去瞭解，所以收集完之後我就問她『妳是不是有在某某地方住過院...』，那她會覺得欸，我怎麼有在關心她，『他怎麼知道我們過去的事情？』，很熟悉的感覺不是說親人，有時候剛好是說對她有瞭解的關心，但是不會威脅他或對她有不利，我們關心她過去的情形是不是...就是在關懷的那個層面，而不是去調查、或者說要去收集什麼不利的東西，只是我們對你就好像朋友、已經認識很久，對你的過去我們都瞭解。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

七、介入階段區分

(一)初始階段：以資訊蒐集、建立關係、評量資源與需求爲主

「...花了一、二個月在建立關係，一直在瞭解他們的狀況，因為等於是說剛開始建立關係說真的去關心她，她好像有時候也無動於衷、進

不去裡面，你也不知道她的需求是什麼...。後來我們經過慢慢去旁敲側擊之後，跟學校方面聯絡，跟醫院過去的那邊病歷部分再去調，稍微把他們家裡的整個概況稍微作一個完整的收集。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)中期階段：確認和訂定服務目標，提供正式與非正式資源，特別是經濟協助，以穩定案家基本生活，和協助主要照顧者進行自我及家庭功能重建

「...大概就比較瞭解整個情形，再切入到他們問題上去作一些服務。所以這個家裡面動員蠻多的資源進去，包括了區公所、包括了志工...正式、非正式都有進去了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「事實上我們會談之後，因為你花這個時間去作了一些分析、然後去作一些診斷，然後有看了哪些面，然後開始資源慢慢進入，...我每次去都會有個目標，看今天要去談那個問題或關心那個部分，或溫媽媽去的時候有發現到狀況，那我會針對那狀況去再溝通，讓這樣的問題逐漸就是...去檢討自己內部的問題、讓媽媽能提昇。我還是強調爸媽自我功能上的提昇是很重要，我跟媽媽提到就是這個家要有功能或是要有希望的話，看她自己本身是不是能站起來，不過媽媽還算可以產生...她的動能，那媽媽也常來這邊參加我們的活動，我們也提供一些物品，她也能去接觸一些人群。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)結案階段：評量案家自我及家庭重建的改變成效

「我每次去家訪都會跟媽媽討論到照顧上...後來離婚之後的話監護權歸媽媽，我們比較鎖定媽媽的照顧部分，因為孩子回來之後都是跟媽媽在一起。後來跟媽媽討論之後發現媽媽的能力有在慢慢提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「基本上我會覺得孩子還OK啦，目前都有持續在課業上、精神上提供他們，目前的狀況都還算穩定的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

八、社工角色

(一)支持者

「我還是強調爸媽自我功能上的提昇是很重要，我跟媽媽提到就是這個家要有功能或是要有希望的話，看她自己本身是不是能站起來，不

過媽媽還算可以產生...她的動能，那媽媽也常來這邊參加我們的活動，我們也提供一些物品，她也能去接觸一些人群。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得離婚那一方面是他們的想法、一方面也是我們的目標啦，因為她的想法裡面要結束這個婚姻關係、要離開那個環境，我會讓她清楚看到畢竟那個後果部分她自己要去負責，後來要面臨到例如照顧孩子啦、或者她將來可能就是這些經濟上的問題、困難，我們可能會提供他一些協助，當然往比較正向的方面去引發她覺得被支持、不會因為這樣離開後就完全沒有任何的資源。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)使能者

1.增強親職能力

「我每次去家訪都會跟媽媽討論到照顧上...後來離婚之後的話監護權歸媽媽，我們比較鎖定媽媽的照顧部分，因為孩子回來之後都是跟媽媽在一起。後來跟媽媽討論之後發現媽媽的能力有在慢慢提昇。因為剛開始老大的部分開始對異性有興趣，從媽媽言談過程當中，她理解到孩子在一階段的發育或心理狀況發展，她可以提供孩子一個兩性交往正確的觀念，我都會去理解她怎樣去教、如何去看。或許她也是過來人，我們擔心她會給孩子一些負向的教導，因為孩子可能開始看A片、跟朋友之間分享這些東西，那媽媽就說不用刻意去閃躲、過程當中跟他說有些事不是真實的，你要去注意的是哪些環節部分，那如何去正確地看兩性關係、看A片這種東西，媽媽確實跟孩子在這個部分探討的還算蠻完整的，我覺得媽媽還是有她適當的能力在。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們也介入關懷、就是在提供她一些關係上的輔導跟孩子的照顧能力，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

2.激發及維繫家庭動力的改變

「...那時剛好六月六號那天雙方協議辦理離婚，我跟他們去戶政事務所辦理離婚，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得他們愈演愈烈是問題一直重複、重複在於雙方的價值觀念，所以忽略衝突的情況下，我會問他們作一個暫時的分開的話會比較好，那他們也有去思考這樣的問題，因為他們也不願意這樣子，所以與其這樣在那邊痛苦爭吵，一分開沒有夫妻關係的話，各自過各自生活比較不會用二隻眼睛去看，至少不會那麼的痛苦，他們就決定要離婚...。」

(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「媽媽每次就是說跟她提到離婚的事情她又不願意，為了...擔心會不會離婚之後影響孩子的身心發展、父母親離婚了沒有爸爸，我都一直跟她說明父母分開只要好好教導孩子，孩子還是不會因為婚姻關係的離開而造成比較負面的影響，所以媽媽也才能接受這樣的情形，才決定要離婚，媽媽也決定她自己擔負起這樣的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)資源整合與連結者：多元服務與協助的媒介與提供

「...五、六月份我評估之後就幫她申請經濟上的補助。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...我們想在說她沒有經濟收入的狀況下，我們有提供經濟上的協助。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們經濟上提供適當、她覺得可以讓她稍微無後顧之憂，因為現在她每個月領二萬塊，我們補助她五千多塊，...最主要就是我們提供一些米啦、油、或麵等等之類，他們告訴我即使簡單他們也過得下去，至少他們能夠負自己原有的生活、不需要再去作那个工作，這工作事實上她是很抗拒但又不得不去作那个工作來維繫，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...觀察之後我們覺得在課業有些問題提供溫媽媽的服務去協助，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「老大的老師是男的、非常關心這個...他的學校老師也特別去關心到這個老大，就是說他在學校的狀況、例如說他功課沒寫完，個別留他下來，因為老師蠻負責的、寫完再讓他回去，就是說會盯著他功課、逼著他寫完，所以當媽媽的壓力就減輕了一點，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「孩子的課業部分，畢竟媽媽能力上有限，所以現在透過學校、我們的輔導可以替代這個部分的功能...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...經過溫媽媽的輔導，還有作一些關懷啊等等，孩子們都有自我保護能力，加上跟孩子溝通之後對於媽媽的對待、以及自我的保護能力有教他們如何去提昇。所以孩子比較能夠理解在這個家的環境當中自己的定位、還有如何去看待自己。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「那小的部分的話因為媽媽有時候白天睡過頭，我們有安排保母部分、喘息服務，然後媽媽暫時就是...我跟媽媽溝通就是因為有時候她白天睡覺晚起來，白天的時間我們請附近的保母去接他。因為小的部分對於媽媽很黏，爸爸也很寵愛他，所以他的自我中心比較強，可是就是有些東西他不願意分享給別人，經過保母的訓練與教導之後，他比較會去跟別人互動，也比較去分享的情形。現在安排去念幼稚園了，因為之前都有去唸，但只是他家裡面錢不夠所以沒讓他再繼續念，所以我安排喘息服務讓媽媽也在照顧上不會有那麼大的壓力，因為她一次要照顧三個孩子。基本上我會覺得孩子還OK啦，目前都有持續在課業上、精神上提供他們，目前的狀況都還算穩定的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...那我們嘗試安排心理諮商師去來把她過去的一些成長的經驗或自殺的部分作一些釐清，或作一些調整，但是後來媽媽因為也蠻排斥的、或是她心理上有抗拒，其實就沒有再做，...處理在自殺行為的部分，媽媽去看到自殺...那媽媽如何去做好自我生命調整、去面對自殺的事情，因為媽媽動不動就用直覺，不管愈想就愈用自殺來去引起別人注意、或者得到對方的關懷，當諮商師要跟他討論這部分時，她就離開、就不來了，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

九、處遇策略 (指激發改變或願意合作的策略)

(一)協助案家作理智思考分析，瞭解案家各種生活決擇所可能引起的風險負擔與壓力責任

「我想本來媽媽是一個聰明人、她也會去想。我覺得她也會持續去鑽一個牛角間然後跳不出來，當她去打開以後，她會比較擁有安全感，覺得她的想法是可以的，需要大家支持。因為每個人在自己自願之前都會有個概念，不會完全做件事情都不會去想過，只是她能不能考量後面部分她能承擔的壓力或責任是多少？我們多少去幫助她看到後面可能會發生的狀況，她怎麼去因應，她比較能去看後面她要承擔多少風險或把自己的狀況或危機降到最低，她能不能接受。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)連結多元資源，協助案家的家庭重建

「...這方面我從案主身上看到確實、也和他討論過開發不少資源，包括安親班、一些福利單位、包括只要能用的我們盡量...網路上的去找、或這些現實的社會資源去找，聯繫看看能不能提供給案家，我們都嘗試去作。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「有些是常態性、有些是不斷被開發，因為有些我們會知道...因為這些個案的部分有些會...譬如像是說有些早療的部分，我們會跟早療..我們中心的好處就是中心大、方案多，不但經濟補助以外，有些孩子需要什麼樣的協助我們都可以協調，資源的運用是互相往來緊密的，譬如溫媽媽的服務之類，或經濟補助、早期療育或其他相關的部分之類，當然我自己是用我們中心的資源為主，開發其他的話像醫院，中國、榮總、澄清我們都動，這些關係上都有建立，甚至八〇三醫院我們也都去碰、教會也去碰，反正能開發我們盡量開發，就當地資源上去取。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們也都盡量當地的資源去幫他取得，我覺得我們資源上的運用我們自己還蠻專業、蠻積極在這方面的，所以都還OK啦，只要找米一包、找志工、找案家幫助案家...都做啊，...只要能幫助案家的部分，我們都盡力協助。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「安親班、或一些醫療資源的使用、因為精神病患等等之類，還有就是...譬如一些照顧的問題，例如中華傳家之愛、傳家社區服務可以就近、免費的提供安親班的費用，免費的安親班喔！只要他的家長願意來接送，包括教會本來就會配合來做這種事情。因為我們的福利資源涉及的不管社的是婦女、醫療或社會救助層面我們都會去用，區公所那邊的我們自己常跑，事實上經濟扶助我們這邊又運用...反正就是相關能申請的、周遭的慈濟等等都用盡了，只希望能幫到忙。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...他的學校老師也特別去關心到這個案主，就是說他在學校的狀況、例如說他功課沒寫完，個別留他下來，因為老師蠻負責的、寫完再讓他回去，就是說會盯著他功課、逼著他寫完，所以當媽媽的壓力就減輕了一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)提供情緒支持，和協助自我功能重建

「...加上溫媽媽過去的時候跟媽媽就是有一些互動，也透過孩子的部分去關心瞭解，所以她覺得我們也有在出力、關心的力量在裡面，媽媽她也覺得外來的力量讓她有提昇的作用。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(四)提供多元與密集服務，協助主要照顧者自我重建

「我們也介入關懷、就是在提供她一些關係上的輔導跟孩子的照顧能力，還有媽媽自己本身她的意願就是她自願去按時服用藥物這部分我們也盯著，那她以前是說自己要負擔孩子這樣子的一個責任，所以她有作這樣的改變，那這改變是慢慢的、沒有那麼快，那我們也從這當中看

到她動力慢慢有動起來，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

十、處遇方法／技巧

(一)傾聽同理和撫慰支持案家成員的心理情緒，爭取信任和接納，然後協助案家理智理解家庭整體狀況，及規劃未來改變方向與目標

「我想切入的時就很困難，整整有一個月的時間幾乎就是在建立關係，去就是聽她講啊！她講什麼我就聽什麼，傾聽、同理啊，我們不切入主題，所以關係沒有建立的話，怎麼去切入他問題需要？」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...我也覺得她不需要馬上切入問題，去給她『你有哪些問題我幫你解決』，不需要。她有這些情緒東西、跟你耗，你只能跟她耗啊，他至少透過那樣的表達...不管是哭訴、或這樣講，至少有信任關係的建立嘛，我覺得那樣未嘗不好，沒有必要去『你家有什麼問題、什麼樣的需要』，就讓她自己去講，講就是一個關係的建立—她知道跟她約我會來，我不會跟她講我今天會帶什麼東西，我來只是關心妳、來聽聽看妳有什麼問題，聽聽有什麼樣的需要，但是我不馬上答應妳什麼東西，慢慢累積一些東西、澄清一些事實，我才去作後續的處遇，跟她談哪些部分問題，讓她去清楚看到未來哪些問題會去幫助她、哪些問題她得要自己去處理，讓她比較有一個方向。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)利用社工個人建立的社區資源網絡

「我們自己開發能用的部分自己作內在的資源。像我會這些福利資源包括醫院、學校...各方面全部電話集中在一個資訊、貼在桌面上，打開馬上需要可以找，...我桌面很乾淨、全部都電腦化。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

十一、結案依據

(一)案家基本經濟生活穩定，主要照顧者自我功能及家庭功能重建大多完成，家庭成員關係及親子關係亦獲得改善

「大部分就是家庭功能提昇、衝突的降低、或經濟狀況的改善，或自殺的比較有自我能力的提昇，大概就是這些問題的綜合之後，我們就認為可以結案了。...還有就是親子關係的改善、或夫妻關係方面的改

善。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)危機降低或不復發生，或不需要新的資源或服務介入

「主要是由社工員自己評估，因為過去我們自己也有處理過個案，這些個案危險因子降低、我們覺得服務OK的話，我們不再需要新的資源或問題沒有再發生，我覺得就可以告一段落。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

十二、案家結案時之狀況

(一)主要照顧者心理情緒狀況穩定，自我調適及親職能力提昇，已有足以因應日常生活問題的能力與表現，並由案家內外人士加以確認此等改善或進步事實

「...處理到現在穩定我們就結案了。當然我們還是在追蹤，因為我們處理到一個段落之後就進入扶助，扶助處理的是比較單純的經濟問題，所以補助經濟之後，後續定期關懷，溫媽媽現在還是持續在做，...，溫媽媽觀察回來的效果還蠻穩定的，不像當初媽媽的狀況比較多，危機就降下來。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「嗯...我會覺得媽媽她有按時服藥的話都還OK啦，我不管這個憂鬱症的病人到底未來會不會再受到一個持續的刺激，基本上我覺得媽媽在這段時間的關心還有一些協助下，她慢慢會比較知道自我調適、如何去面對孩子的關係。剛開始媽媽就從整天賴在床上睡覺、到後來我們去媽媽會自己去醒來、甚至會主動跟你談這樣的情況，她有這樣的動力，而且從我們的觀察，媽媽會主動在假日、晚上時間去買些東西給孩子吃等等，發現媽媽能夠從一開始的病態到正常的狀況，也能夠展示她照顧的能力，我會覺得是有這樣的一個過程。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「經過我們跟她會談之後，他在日常生活中面對問題的能力、因應孩子照顧能力的部分，評估起來實際的狀況都有提昇，所以我們才敢做結案。或許心理諮商是一個過程、手段，但不是『唯一』啦。我覺得日常生活中我們對於她的關懷照顧、還有對她的會談、她自己看自己的部分，在沒有壓力的情況下，或許對她比較好一點，而且她的整個態度...我想心理諮商有時候去挑戰他她的..面質或是那種心理層面的東西讓媽媽不是很好受，至少不會去那麼的..剝開來看。我覺得因為諮商他們轉移也很快，所以那個問題他們很犀利的去...考驗他們，我覺得有時候我們面對一些問題很想逃避、更何況是這些案家，這些痛苦的東西要被挖

出來真的很受傷啊！」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「第一個從跟她會談過程當中，她對於自我能力的發展、還有就是對管教孩子能力提昇的部分，從我們開始接觸、到最後部分的一個瞭解，發現到她確實是有提昇。這部分從她的精神狀況比較萎靡到比較high、就是她能正常運作的一個模式。當然不是只有我觀察，溫媽媽部分的理解、還有孩子也看到，所以我覺得她的功能上是有發展，而且她先生後來有給她一些支持、對她的家裡幫助也是蠻大的。我們就是從外顯行為、她的對話互動、或理解包容力的改善的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)家庭衝突減少，和家庭成員關係改善

「離婚了之後衝突就變少了，先生只要按月拿二萬塊給我、我把孩子照顧好就OK了，當下夫妻衝突一旦減少，那種對家裡面的影響、還有媽媽對於自我的就是情緒的波濤就緩和許多了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)親職功能提升，案主基本生活照顧獲得保障

「...後來跟媽媽討論之後發現媽媽的能力有在慢慢提昇。...因為經過服藥一段時間後她比較正常，她有提從原本的愛睡覺、後來能慢慢地煮東西等孩子回來吃這樣，有在功能上較增強。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...加上藥物的控制、我們的關懷，她對孩子的照顧能力就比較提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

十三、對於服務成效之建議

(一)訂定具體高風險定義與開案、結案指標

「我覺得『高風險』的定義還沒有釐的很清楚，問題分案時也沒有搞的很清楚。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得編一套具體的...那個，我還是覺得開案的一個標準，由市政府worker先去篩，然後照開案表標準上有個目錄，不需要worker再去重新調查，還要幫你篩選之後在幫你重新篩進去...市政府的worker的部分我們發現他們轉過來的個案根本就沒有先去調查，所以我當初期待他們先去瞭解之後...他們只是電話中研判，事實上這還是要親自去瞭解、去作之後去釐清。我希望這部分把關要能夠做好...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「現行的開案指標不統一啦，我會覺得可能就由worker自己去評斷。不過我們收集完整資料後覺得落入該開案的還是要開案啦，不會不敢處理的就結案，我們還是要做做看，即使擺在那邊去鬆動的時間至少也要半年以上，那個是多重問題。如果只是單純管教問題、或者是遲到等等、照顧者還在的就比較安心一點了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(二)提升社工專業知能，和社會資源網絡機構可以提供更多資源與協助

「...包括對一些可能抗拒的、或者沒有動力的一些個案部分的專業訓練還要再增強，還有一些酒癮、藥癮，還有可能一些...處遇方向的部分，可能一些機構給予一些資源跟幫助，這部分更多一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)建立完善機構督導制度

「另外我會覺得我跟一誠在做，我們沒有督導，有時候我們的一些在協調上、或者工作上的一些辛酸、無力感也是沒有人有辦法體會，所以機構的層面上，加上我們...有時候就是說個案的一些狀況來或個案的一些五花八門情況，我們會覺得喘不過氣來，會有這樣的一個情形。...個案量其實不會比較多，但是複雜程度比較高，那不是單一層面，至少要半年、一年以上，這種一看起來就不是高風險的、已經是兒保個案。這問題是說有時候接下來了就不能轉出去，而且個案的那個問題層面很多，變成說...喔，我在幫作一些處理。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(四)落實篩選機制等相關議題

「我會覺得作一年多會有些...蠻累的，因為有些東西在協調上會多少有些無力感。...譬如像有些個案來我會覺得就已經是兒保個案了可是他們轉過來的時候就根本沒有去篩選，所以我發現兒保個案他們根本也不見得願意去接受，那高風險已經在做、就繼續做下去吧。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

十四、服務心得感想

(一)社工員本身

高風險家庭方案具有高度的挑戰性，需要投入許多人力、心力和資源，特別是社工本身亦需要具備高度的日常生活問題因應能力與解決能力，始能有利於協助案家自我重建及家庭重建。

(二)服務過程

目前所預期半年的服務期程，似乎過短，蓋高風險家庭的問題錯綜複雜，家庭成員的情緒和心理壓力很大，需要相當時間的情緒慰藉與支持，始能建立信任關係和展開處遇工作，加上自我功能重建和家庭功能重建之目標，顯然也不是短期可以達成。

(三)制度與網絡

在執行過程中，相關的配套措施未盡完善，消耗社工許多心力和時間，加上服務資源網絡上的單位並未充分配合與支援，故使社工的投入更見艱辛或無力。

「我覺得高風險是相當具有挑戰性的工作，需要投入蠻多人力資源，包括worker本身自己本身因應問題的能力、解決能力等狀況都會影響，包括處遇過程上都會影響。最重要當然就是說，個案個人技巧、案家動力的提昇，包括後面中心跟政府資源的協助，如果能環環相扣、在適當時機的時候能夠提供出來的話，在第一線worker處理過程當中更加得心應手一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

綜合分析

一、觀點

社工對高風險家庭及其問題的看法，認為高風險家庭乃面對多重個人及家庭功能問題，包括主要照顧者的能力不足、自我功能薄弱、和親職能力缺乏等，故需要長期的自我及家庭功能重建，以及後續的追蹤輔導。社工對高風險家庭方案之看法，則認為對高風險家庭問題類型尚未加以分類或分級，僅依照個別案家的獨特狀況採取不同的處遇策略和措施，並針對高危機家庭及事件如親子、夫妻衝突或兒童偏差行為等，進行較為多元多重和密集的处理。在介入處遇的對象焦點上，以主要照顧者為主，特別是案母，畢竟她是兒童身心照顧的主要提供者。

二、處遇理論

在處遇理論取向上，乃以生態和增強權能的觀點為主。

三、評量向度

在評量案主的意願上，藉由瞭解案家的問題及資源狀況，包括助力和阻力，以及自我功能的發揮情形，以評量案家主要成員的內在動力，和對於照顧自我和孩子、以及維繫家庭互動關係的想望或需求。在評量案主的資源上，則從案家過去曾經使用資源單位加以逐一仔細查詢，以及與轉介單位及案主就讀學校連繫和查證。

在評量案主的需求上，實地訪視案家居住環境狀況，和查對與案家自覺需求是否相符，以及藉由觀察案家成員關係與親子互動情形，瞭解案主的身心發展情形及潛在需求或問題；並藉由學校老師對孩子的既有認識情形，或保姆對孩子的接觸與認識，進一步親自與孩子接觸及瞭解案家的成員互動情形；或藉由與轉介單位或案家曾經就醫或使用福利資源的單位查詢，瞭解案家成員的整個家庭狀況輪廓以及潛在需求或問題。

四、目標設定

在目標內涵上，案主層面以案主人身安全及自我保護能力的提昇、就學穩定與學習成就、心理健康發展為主。在案家層面以穩定主要照顧者的身心、工作及經濟狀況，減少家庭成員衝突與緩和互動關係為主。在目標的決定上，乃與案家成員討論協助其看清或發現需求及想望目標，以及在服務與協助過程中，逐漸引導案家成員觀察與瞭解其整體家庭狀況與改變的標的。

五、處遇原則

在處遇原則上，首先，乃以兒童保護為主軸，蓋高風險家庭方案的主要處遇或關懷對象，本來是以兒童或少年案主為主軸，不過由於兒童的身心及生活照顧

往往須依賴父母或家庭中的主要照顧者，故一旦主要照顧者無法扮演正常照顧者角色與功能時，如案母的憂鬱情緒和親職功能不足，則必須雙管齊下，或甚至是偏重於主要照顧者的協助與服務。其次，以案家意願及優點為依歸，由於主要照顧者雖然不免有身心及親職功能失調的情形，但是仍具有願意照顧子女和以子女為家庭生活重心的優勢和潛力，這也是處遇上不能忽視的助力和無形資源。再者，以案家成員自我重建和家庭重建的正常穩定狀況為重點，正因整個處遇的重點無非是希望協助案家成員可以進行自我重建和家庭重建，使案家整體生活可以恢復穩定，和使兒童的身心及生活照顧可以獲得保障。

六、處遇關係

在建立專業關係上，首先，透過密集訪視，進入案家生活世界，多層面的接觸，以積極正向關注的態度與案家成員互動，先不直接切入或談論案家的問題或需求，而以撫慰和支持案家成員的情緒為前提，讓案家感受社工的真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重，藉以建立信任關係；其次，予以實質經濟及物質協助，使基本生活無虞，舒緩心理負擔與壓力，作為引導案家邁向自我及家庭功能重建的基礎；再者，對案家主要衝突的關注與回應，成為案家溝通協調的橋樑，藉以建立進一步的信任與諮詢關係。在關係的內涵和特色上，對案家生活狀況有多層面和完整的瞭解，藉以拉近專業關係中互動的熟悉與親切，顯示社工對案家的關注和用心，一如熟識很久的朋友。

七、介入階段區分

在處遇介入階段上，首先，起初階段以以資訊蒐集、建立關係、評量資源與需求為主。其次，中期階段則確認和訂定服務目標，提供正式與非正式資源，特別是經濟協助，以穩定案家基本生活，和協助主要照顧者進行自我及家庭功能重建。最後，結案階段則以評量案家自我及家庭重建的改變成效為主。

八、社工角色

在社工的角色上，主要是支持者、使能者(包括增強親職能力、激發及維繫家庭動力的改變)、和資源整合與連結者(多元服務與協助的媒介與提供)。

九、處遇策略

在處遇策略上，乃包括協助案家作理智思考分析，瞭解案家各種生活決擇所可能引起的風險負擔與壓力責任；連結多元資源，協助案家的家庭重建；提供情緒支持，和協助自我功能重建；提供多元與密集服務，協助主要照顧者自我重建。

十、處遇方法與技巧

在社工的處遇方法與技巧上，乃包括：(一)傾聽同理和撫慰支持案家成員的心理情緒，爭取信任和接納，然後協助案家理智理解家庭整體狀況，及規劃未來

改變方向與目標；(二)利用社工個人建立的社區資源網絡。

十一、結案依據

在結案依據上，主要為案家基本經濟生活穩定，主要照顧者自我功能及家庭功能重建大多完成，家庭成員關係及親子關係亦獲得改善；以及家庭危機降低或不復發生，或不需要新的資源或服務介入。

十二、案家結案時之狀況

在結案時案家的狀況，主要照顧者心理情緒狀況穩定，自我調適及親職能力提昇，已有足以因應日常生活問題的能力與表現，並由案家內外人士加以確認此等改善或進步事實；家庭衝突減少，和家庭成員關係改善；親職功能提升，案主基本生活照顧獲得保障。

十三、對於服務成效之建議

在對於未來服務成效之建議上，希望訂定具體高風險定義與開案、結案指標；提升社工專業知能，和社會資源網絡機構可以提供更多資源與協助；建立完善機構督導制度；和落實篩選機制。

十四、服務心得感想

在社工員本身，乃覺得高風險家庭方案具有高度的挑戰性，需要投入許多人力、心力、和資源，特別是社工本身亦需要具備高度的日常生活問題因應能力與解決能力，始能有利於協助案家自我重建及家庭重建。

在服務過程中，發現目前所預期半年的服務期程，似乎過短，蓋高風險家庭的問題錯綜複雜，家庭成員的情緒和心理壓力很大，需要相當時間的情緒慰藉與支持，始能建立信任關係和展開處遇工作，加上自我功能重建和家庭功能重建之目標，顯然也不是短期可以達成。

在制度與服務網絡上，則在執行過程中，相關的配套措施未盡完善，消耗社工許多心力和時間，加上服務資源網絡上的單位並未充分配合與支援，故使社工的投入更見艱辛或無力。

捌、世界展望會台中市辦事處—系統觀點／問題解決

兩位社工各別分享兩個案家的處遇情形。案家一是案主有一些偏差行爲，加上案母有疏忽和管教過當的狀況，和本身有許多情緒問題，故一開始是和學校合作，藉以瞭解孩子在學校狀況，和定時做家庭訪問以便瞭解家裡的情形。處遇上先讓孩子接受遊戲治療，後來發現孩子的問題其實不是很大，反而是媽媽的情緒問題比較大，所以就另外邀請媽媽一齊加入做親子會談，結果在成效上可以看出孩子的學校適應以及親子關係都有些改善。後來因發現案主有被性侵害的情形，故另行轉案處理。

案家二是案主國中剛畢業，案母原有高血壓和心臟病，因腦中風而死亡，案主有兩個姊姊，大姊已經結婚，卻都因負債利用媽媽名義借貸，案母生前不敢和家人講，家中只有案父一人工作，在飯店做水電工，月薪約三萬元，不敷全家日常開銷，等案母死後案家才發現債務催繳通知。案大姊有兩個女兒，一個三歲，一個八個月大，就都丟給案父照顧，而大姊夫離家逃債不知去向。案外甥女大的和案家住，小的托給東勢的親戚照顧，因為案家經濟狀況無力負擔，案父申請社會局予以委託安置。本案由案主學校輔導老師轉介，開始先處理案家經濟問題，以及拋棄繼承的法律服務。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

(1)親職功能和家庭關係薄弱，家庭衝突不斷

「一開始老師就一直說案主他很缺愛，我就問老師說什麼叫做缺愛？後來具體回答才知道是缺乏父母的關懷和陪伴。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「可是案主不是親生的，而是領養的，感覺說有時候媽媽和案主很親暱，但有時候又好像可以很決裂。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(2)高風險家庭具有其優勢

「其實媽媽也是有想要把小孩子教好啊！這點也很重要」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

2.對高風險家庭方案之看法

屬於一種高度關懷的介入，包括同理和支持，和發現案家的優點與正向經驗，以及連結相關社會資源，藉以改善案家親子關係。

(二)介入處遇的對象焦點

以案主和親子關係為主，從孩子的角度切入，包括親子管教和安置教養的問題，使孩子從外界獲得穩定的關注，和調整不適合的親子期待。

1.以案主為主

「然後我們也是從服務孩子的角度介入。還有孩子的管教問題。」
(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「還包含說這個案主外甥女安置的部分，他也不用擔心說沒有人照顧。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

「是孩子先改變，因為我覺得我們進去是給孩子一個比較穩定的關注，因為孩子還蠻在乎社工員或諮商師或老師對他的觀感」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

2.以親子關係為主

「因為我們不是為了要改變孩子而進去的，是要讓孩子有一個好的發展，之後好的發展不可能只是改變孩子，媽媽也可能要改變，媽媽期待的樣式也不可能那樣，不可能照媽媽期待的樣式走，這些都有工作過。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「開始他不願意拿出這份心力出來，後來，我不知道耶！可能是其他地方也沒有讓他很有成就感，因為我們在改變孩子的過程中，有邀請他參與這些改變」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

二、處遇理論

(一)生態或系統理論

「其實我沒有特別固定用哪一種，其實我想應該都是用生態或系統，來做這個部分。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

(二)問題解決

「我自己是比較任務型的，是比較問題解決的，應該是說有分問題階段性的，一開始先看他的問題在哪裡，看問題是不是有急迫性，先把

他解決掉，然後再去做後續比較長期的耕耘。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

在評量案主的意願上，乃透過家庭與學校訪視，建立共同合作關係，藉以激發及探索案主與案家主觀的需求和想望，並注意觀察案家實際生活狀況與客觀需求，加以彙整和修正。

(二)如何評量案主的資源

與案家成員及學校老師探討相關資源管道，瞭解案家所曾經使用資源單位，及與轉介單位聯繫，以掌握案家的正式與非正式資源網絡。

1.與案家成員／學校老師探討相關資源管道

「我一般評量就是先去問他們家成員和學校，他們家的資源，聽他們說，看有沒有什麼可以聯繫的，就會去聯繫」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

2.案家曾經使用資源單位

「還有去案家訪視的時候去看看他們家最近有沒有誰來幫助過他們。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

3.與轉介單位聯繫

「那社福單位如果是通報者就會去聯繫。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我會先看他通報的來源是哪裡，因為通報的來源可能也是他正式或是非正式的資源，那可能會透過問這個通報來源」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(三)如何評量案主的需求

藉由實地或電話訪視，與案家成員及親友實際互動和討論，並與轉介單位及學校聯繫和瞭解案家的問題或需要，然後逐漸加以相互統整和對照修正，包括孩子教養照顧、升學需求、偏差行為和父母管教過當、情緒不穩等問題的瞭解。

1.與案家／親友互動

「就是定時的訪問和瞭解案家的情形，發現媽媽真的是有疏忽還有管教過當，而且媽媽有許多情緒問題」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「就問他！就聽他說話，像這個孩子小二要升小三。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「因為本來我去學校訪視案主的時候，爸爸說要他不要繼續升學，要他留在家裡面照顧他的外甥女，可是他是很想升學的，畢竟他才國中畢業。」(台中市世展鶯縈社工員／個案二)

「因為我可能去做訪視或是電訪的時候，就會去統整他們家有哪些需求，再去修正，再以他們家自己認為需要的再去做。」(台中市世展鶯縈社工員)

2.與轉介單位／學校聯繫

「這個個案有管教過當的狀況，還有一些偏差行為，那個時候一開始是和學校合作，就是想瞭解孩子在學校狀況」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主人身安全

「其實我會覺得我的個性不是很好，呵～就是會拉著案家一起做看看，然後有效果他們家就有辦法一起做下去，可是若是拉著拉著他們都不動的話，我就會拉到，我覺得安全還OK」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「可能有些問題他們會很被動，但是妳又必須去做，就是責任，我自己就會很小心不要過度，就是不能比案家快，就是要小心小孩子的安全，但又不可以比案家過於著急，因為會變成說我在做而不是案家在做，我自己會有這樣的困擾。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(2)案主心理健康發展

「在一段時間的處理之後，就建議媽媽讓孩子接受遊戲治療」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「就是如果家長上做不太下去，我可能就是這樣子去對待家長，去聽聽孩子的情緒是不是健康的想法，心情是不是還OK這樣子！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

2.案家層面

(1)穩定家庭成員心理情緒，和加強家庭成員親職功能

「然後有時候也是幫家長處理一些情緒問題或是功能問題。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「後來發現說其實孩子的問題不是很大，可能是媽媽的情緒問題比較大，所以就邀請媽媽加入，變成親子式的會談」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(二)如何決定目標

藉由訪視或是電訪以瞭解案家需求，比對書面通報狀況和案家實際情形，若經案家確認相符屬實，則可以優先處理。至於如人身安全、發展遲緩等問題，則主動提醒叮嚀案家注意和配合處理。當然，如果案家有意願的話，處遇目標就顯得比較具體清楚，不致被模糊，不過，還是依據案家的意思和決定來統整和修正處遇目標。

「因為我們都一定先去看書面的，就是我進去家裡會去檢核通報狀況和實際狀況，我會問案家的需求，那我覺得若是這可以MATCH的部分，我會先做，因為我覺得那比較好做，那如果是有安全問題部分，就會提出來做，就是要提醒叮嚀這樣子，若是還有比較特殊的，像是發展上的問題啊！案家若是有意願會比較好做，如果沒有意願的話就會變的很模糊」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「因為我可能去做訪視或是電訪的時候，就會去統整他們家有哪些需求，再去修正，再以他們家自己認為需要的再去做。」(台中市世展鶯鶯社工員／個案二)

五、處遇原則

(一)以兒童基本生活照顧和人身安全保護為主軸

「我們會去評定那樣的落差有沒有造成孩子照顧上的問題或是傷害(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「第一個一定是進去看說有沒有安全問題呢？看是不是可以轉成兒保案，或者是適合其他單位服務的案子」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(二)尊重案家一般正常教養方式

「因為他們家是比較不會有兒虐因素的那種，所以我就尊重他們的照顧方式。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

(三)以案家生活狀況的穩定和兒童生活照顧及身心正常發展權益的維護為焦點

「再來就是看孩子的照顧和發展有沒有好一點啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「不會損害到孩子的權益！」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

「因為有時候不止是叮嚀而已的問題，已經在兒虐的邊緣了，差一步就進去了，那我就會告訴他是這種狀況。很有可能下一步就進去了」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

1.予以實質協助，包括協助申請經濟補助及其他相關服務，並以此等協助的工作成效或階段性目標的達成，以減少案家的抗拒，和進一步爭取案家在處遇工作上的信任與配合。

「那妳自己覺得你和媽媽的信任關係，妳剛剛有提到有一點是因為經濟補助的關係，除此之外，妳怎麼讓媽媽越來越信任你，讓你進入這個家庭呢？」「就是工作成效啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「大部分是OK的啦！當然也是會有完全不理睬的。他們的抗拒也沒有很大，他只是後來我跟他講些可以一起討論的，一些問題，他也同意我可以進去他們家，所以他的抗拒並沒有完全不要，比如說有時候他完成某些階段的事情，比如說他拋棄繼承的事情，也OK了！像今天他

就打來給我說很感謝我啊！怎樣怎樣的！還有他最近的一些狀況。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(二)關係內涵或特色

1.以建立處遇工作上的信任關係為主，至於案家隱私部份的揭露或探索，則尚難進入。

「我自己是覺得在工作上有一定的信任度，但在隱私上他沒有那樣的相信我，因為他們家在性侵這部分啊！一開始我們也會擔心，我們會擔心那樣的環境，那個部分我就比較看不到，雖然試著去挖，但卻挖不到。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

七、介入階段區分

(一)初始階段：以資訊蒐集和建立關係為主，並且從案家迫切需求的經濟問題下手協助，以爭取案家信任，和支持配合下階段的心理情緒和親職功能之處遇工作。

「當初這個案件是由案主學校的輔導老師轉介來的，一開始是先介入他們的經濟問題」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(二)中期階段：嘗試與其他單位一齊介入案家和共同合作，使案家的資源連結和整合。

「一開始的時候他自己覺得有辦法不需要我們的協助啊！就會覺得說，他就我說隔天家扶中心有老師要來拜訪，我就說那剛好，我就和家扶一起去看你們家有什麼問題嗎？我覺得剛好很恰巧，這個案主的二姐的老師，也就是台中家商的老師已經在他們家了，所以就一起協助」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(三)結案階段：評量案家親職功能經社工輔導後確實已有顯著改變成效，親子互動和親子關係亦有改善，達成預期的處遇目標。

「後來媽媽就有去做這件事情。需要協助的部分是一開始媽媽就覺得說是孩子懶惰不願意去做，後來就引導媽媽看見說他還是需要幫忙，不是懶惰那麼簡單，然後幫了之後，他就做的很好，然後媽媽也常說他很聰明嘛！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「這招對媽媽蠻有效的，其實孩子很需要媽媽的關懷，因為媽媽被榮耀之後，他就對孩子越來越友善，然後孩子感覺到那種溫暖，就會很願意持續的表現下去。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

八、社工角色

(一)資源整合與連結者

「那我就趕快聯絡社會局說這個有趕快安置的狀況」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「所以趕快聯絡社會局負責安置的主責社工員趕快請他出面處理。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「那在拋棄繼承的部分，我是轉介到法服會去申請，就是請律師幫助他們做拋棄繼承的工作」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(二)教導者和支持者

「後來媽媽就有去做這件事情。需要協助的部分是一開始媽媽就覺得說是孩子懶惰不願意去做，後來就引導媽媽看見說他還是需要幫忙，不是懶惰那麼簡單，然後幫了之後，他就做的很好，然後媽媽也常說他很聰明嘛！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

九、處遇策略

在處遇策略上，乃優先解決急迫問題，其次深入瞭解案家問題情況，釐清短期和長期問題，予以分別處遇，必要時轉介諮商，再者，亦同時鼓勵案家自行尋找替代性的處遇資源，可以多管齊下，以增進處遇成效。至於在整個處遇過程中，社工乃採取隨機應變的方式，視需要選擇必要的介入策略。

(一)優先解決急迫問題

「我自己是比較任務型的，是比較問題解決的，應該是說有分問題階段性的，一開始先看他的問題在哪裡，看問題是不是有急迫性，先把他解決掉，然後再去做後續比較長期的耕耘。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(二)將短期和長期問題分別處遇

「所以我的模式大概會花很長的時間蒐集資料，找到問題之後，就和案家討論，那如果是覺得需要很深度的會談時，就會轉去做諮商。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(三)鼓勵案家自行尋找替代資源

「那我是覺得說至少他自己有去找替代的資源，所以這樣的落差其實還是可以接受的」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(四)隨機應變

「應該是說沒有特定想到，用哪種，就是看哪種會讓案家比較容易進去，就用哪一種。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

十、處遇方法／技巧

(一)與案家討論和分析問題狀況，尋求解決對策、步驟與方法，並加以追蹤輔導，以維持改變成效。

「後來媽媽就有去做這件事情。需要協助的部分是一開始媽媽就覺得說是孩子懶惰不願意去做，後來就引導媽媽看見說他還是需要幫忙，不是懶惰那麼簡單」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「其實那個時候離開諮商，我們也會提醒媽媽有可能說妳要自己奮鬥，會回原形，就和媽媽討論說你自己奮鬥的時候會怎樣，所以媽媽就找了這個資源。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「而且有時候遭遇挫折時他們還是會回來和妳討論，像有一陣子，可能一個月之後，以前的方式媽媽有時候不是過當管教就是過度寵溺，有時候會買一堆東西，那時候就會提醒他去回想說在諮商時學到的東西」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「或者說是跟他溝通要不接受諮商?」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(二)連結多元資源，與其他單位共同合作處理

「因為我們會覺得說可以一起去協助孩子，比如說家裡沒有說多有成就，就會在學校裡創造他有成就的機會」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「那在拋棄繼承的部分，我是轉介到法服會去申請，就是請律師幫助他們做拋棄繼承的工作」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「就包含我帶他去問律師問法服會，我可能需要幫他把問題具體的講出來問題在哪裡，讓律師很快知道問題在哪裡？」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「所以處理的方式是說非常多元的、都會盡量多去接觸的。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(三)藉由迂迴方式或媒介物傳達溝通誠意

「如果家長真的一時之間做不動的話，孩子又有就讀學校的話，通常就會從學校哪邊著手，讓家長知道我們關心他，像展望會會有一些哈哈熊的刊物，我就會藉由拿刊物給他，讓他帶回去，讓他可以和家裡人說是一位展望會的阿姨給他的，我也附上一張名片給他，告訴家裡的照顧者說這件事情，先旁敲側擊，讓他先知道有我這樣的一個人存在。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(四)對案家成員改變行為持正向肯定和增強回饋態度

「因為他還蠻在乎說社工員或諮商師或老師對他的觀感，因為媽媽隨便講都是對他很不好的，可是其他這些人願意給他機會，在他表現好的時候可以適時的給他讚美，讓他先有改變」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「比如說家裡沒有說多有成就，就會在學校裡創造他有成就的機會。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「在他表現好的時候可以適時的給他讚美，讓他先有改變，媽媽認為說這是有效果的，他才願意走進來」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「所以聽起來你們會用正向的方式，來讓媽媽看到小孩子好的部分。」「對啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「而且孩子做好了就趕快鼓勵媽媽，告訴他說這都是妳造成的啊！然後幫他變成這麼好」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「可是他自己是有找一些替代資源，他找到他家附近有一個大愛診所，也是在做兒童的情緒治療和偏差行為、還有些情緒穩定度的治療，他自己也覺得很有效果，其實孩子也很喜歡這樣子律動方式的引導，那我是覺得說至少他自己有去找替代的資源」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「因為就把媽媽罵他的話做的正向一點，媽媽就說小孩很好翹！就把他轉成正向一點，就說那就是很聰明嘛！就把他舉一反三正向鼓勵他。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(五)提供情緒支持

「要看那種討論是不是有效果的，因為有人根本不太討論事情或是很情緒的討論的話，那個部分恐怕就不是討論，而是要先去處理情緒，或者說是跟他溝通要不接受諮商？」(台中市世展卓妙縈社工員／個案

一)

(六)提供多元和密集的服務

「所以處理的方式是說非常多元的、都會盡量多去接觸的，坦白說，就是東想西想」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(七)掌握案家成員的個性和表達方式

「他是比較木訥，而且我們常接觸也會比較知道要怎麼樣講重點，而不用這樣講的長長的。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

十一、結案依據

在結案依據上，乃以案家高風險因素改善的客觀指標為主，並由案家成員及服務團隊共同確認，顯示家庭支援功能增強，或風險危機減小，以及家庭資源挹入與擴充，不復有緊迫危機或需求。

(一)高風險因素改善

「高風險因素改善是最多的，再來就是轉兒保的。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

「就是我們社工員自己做了評估之後，和督導討論OK之後，就可以結案了。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

(二)案家成員及服務團隊共同確認家庭支援功能增強或危機減小

「高風險因素改善是最多的，再來就是轉兒保的。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

「所以會去看參考一開始當初高風險的成因是什麼，是不是已經沒有那些危險的因子了」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

「若是高風險因素改善的話，可能是有他家庭支援的功能變強了，兒虐危機變小了，然後是可證實的變小，是可能家裡也這樣認為，學校也這樣認為，孩子也這樣認為。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(三)家庭資源挹入與擴充，不復有緊迫危機或需求

「再去看他們家庭的互動關係，以及有沒有那樣的需求。」(台中市世展鶯贏社工員／個案二)

十二、案家結案時之狀況

(一)情緒和心理狀況穩定，排除親職功能的障礙

「一開始其實蠻難的，因為媽媽的情緒問題就處理了一兩個月，後來情緒處理完後，他的能力就出來了！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(二)家庭衝突和親子關係改善

「以及親子關係都會有些改善」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(三)親職功能提升，有正向表現和自我覺察

「以前一開始的剛進去案家的時候媽媽會花很多的時間在罵孩子，就是一直告訴別人孩子有哪些不好，之前說孩子是惡魔，現在說他是心肝寶貝，所以說親子的會談是有效果的。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「然後媽媽就自己會講說發現孩子不一定說一定要給東西才不會哭鬧，原來不給他東西也可能不讓他哭鬧」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(四)就學狀況穩定，自我成就感提昇

「然後後來就做出了一些成效，包含孩子學校的適應」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

十三、對於服務成效之建議

(一)原來服務資源網絡的部門並未充分配合，社工專業無法單獨處理自殺或精神病患案件，有待加強跨專業合作，並積極開拓可運用的相關資源

「我不知道是不是因為大台中才有這樣得現象，我覺得我們是各做各的，就是台中市政府下面比較大的單位都有這樣有共識要有這樣的系統，可是我們連警政資源都要自己去開發，衛生資源去了之後，他可能跟你講說不好意思我們人力不足，我們做的工作不比你們多(少)，這樣很奇怪啊！因為專業有專業上的限制，我們不可能那麼清楚醫療的東西啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我希望他們不要逃走，比如說自殺案件，或者說精神疾病案件，至少精神疾病的專業度我們一定是不足的，雖然我們很努力增加自己的

知識，還有自殺案件會耗掉我們的關注度，不知道為什麼衛生體系也那麼缺少人力，他們也沒有辦法分這樣的關注度給我們」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我自己是一直在拓展資源啦！就是我覺得如果資源都很清晰的話，該做哪些案件的單位，該去哪裡就去哪裡，一起合作都不要逃走的話，做起來就會比較好」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「主要部分經濟，主要是資源網絡的連結，我們都要碰來碰去，可能有時候對有些機構不是很瞭解，有時候會想搞不好這個機構會符合我們的需要就會去連結，變成就沒有統整的感覺。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

(二)高危機案件需優先和高度關懷與頻繁處理，使社工人力吃緊，無法普遍投入全部案家，影響全面服務成效的達成水準

「變成說讓我們更多頻率去訪他，可是我們的案量也不小，都會有一些排擠的作用，因為最緊急的一定會先去處理啊」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

十四、服務心得感想

(一)社工員本身

1.高風險問題本身多元錯綜複雜，社工對其他專業認識不足

「像最近有一個唐氏症的才剛滿三個月，我接觸的時候才兩個月，有先天性的心臟病又有顎裂，當時根本沒有辦法照顧。大家都會怕遇到麻煩，如果是要我們照顧我們也會害怕。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「因為專業有專業上的限制，我們不可能那麼清楚醫療的東西啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「比如說自殺案件，或者說精神疾病案件，至少精神疾病的專業度我們一定是不足的，雖然我們很努力增加自己的知識」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

2.社工員人身安全堪憂，須配備自我保護器材

「我覺得當社工員會有一些人身安全上的問題，這個部分我有建議我們督導看不可買個像防狼噴霧，但到現在都還沒有買，可是我覺得有時候家訪的時候會很害怕的，因為並不是每個人都會去運用警方的資

源。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「而且案家爸爸有酗酒的狀況，我自己進去我也會害怕，而且像那些社區型或是公寓大門，通常都鎖著」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

3.個人專業生命有進步與成長

「其實我的模式讓我的案量背的一直都不少，可是因為我一直在進步，所以有好一點，」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(二)服務過程

1.激發案家改變意願與行動力並不順利，案主問題難以獲得徹底解決

「其實叮嚀是一種無可奈何的方法耶！因為我覺得.....怎麼講呢！？因為叮嚀是他都不動，他該動然後我們也都做盡了，該做的都做了，但是兒童的問題還是在那裡！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

綜合分析

一、處遇觀點

社工對高風險家庭及其問題的看法，乃認為高風險家庭儘管親職功能和家庭關係薄弱，和家庭衝突不斷，不過，高風險家庭仍具有其優勢，如父母對子女教養的正向意願和期望。對高風險家庭方案之看法，則認為屬於一種高度關懷的介入，包括同理和支持，和發現案家的優點與正向經驗，以及連結相關社會資源，藉以改善案家親子關係。至於介入處遇的對象焦點，則以案主和親子關係為主，從孩子的角度切入，包括親子管教和安置教養的問題，使孩子從外界獲得穩定的關注，和調整不適合的親子期待。

二、處遇理論

社工在處遇理論上，乃不特定的採取一般生態或系統觀點。

三、評量向度

在評量案主的意願上，乃透過家庭與學校訪視，建立共同合作關係，藉以激發及探索案主與案家主觀的需求和想望，並注意觀察案家實際生活狀況與客觀需求。

在評量案主的資源上，乃與案家成員及學校老師探討相關資源管道，瞭解案家所曾經使用資源單位，及與轉介單位聯繫，以掌握案家的正式與非正式資源網絡。

在評量案主的需求上，乃實地或電話訪視，與案家成員及親友實際互動和討論，並與轉介單位及學校聯繫和瞭解案家的問題或需要，然後逐漸加以相互統整和對照修正，包括孩子教養照顧、升學需求、偏差行為和父母管教過當、情緒不穩等問題的瞭解。

四、目標設定

在目標內涵上，案主層面以案主人身安全和心理健康發展為主。案家層面則以穩定家庭成員心理情緒，和加強家庭成員親職功能為主。在目標決定上，乃藉由藉由訪視或是電訪以瞭解案家需求，比對書面通報狀況和案家實際情形，若經案家確認相符屬實，則可以優先處理。至於如人身安全、發展遲緩等問題，則主動提醒叮嚀案家注意和配合處理。當然，如果案家有意願的話，處遇目標就顯得比較具體清楚，不致被模糊，不過，還是依據案家的意思和決定來統整和修正處遇目標。

五、處遇原則

在處遇原則上，以兒童保護為主軸，注意兒童的人身安全，尊重案家兒童一般正常教養方式，並以以案家狀況穩定、兒童生活照顧及身心正常發展權益的維護為焦點。

六、處遇關係

在建立專業關係上，首先，予以實質協助，包括協助申請經濟補助及其他相關服務，並以此等協助的工作成效或階段性目標的達成，以減少案家的抗拒，和進一步爭取案家在處遇工作上的信任與配合。其次，在關係內涵或特色上，主要以建立處遇工作上的信任關係為主，至於案家隱私部份的揭露或探索，則尚難進入。

七、介入階段區分

在處遇介入階段上，首先，起初階段以資訊蒐集和建立關係為主，並且從案家迫切需求的經濟問題下手協助，以爭取案家信任，和支持配合下階段的心理情緒和親職功能之處遇工作。其次，中期階段嘗試與其他單位一齊介入案家和共同合作，使案家的資源連結和整合。最後，結案階段則評量案家親職功能經社工輔導後確實已有顯著改變成效，親子互動和親子關係亦有改善，達成預期的處遇目標。

八、社工角色

在社工的角色上，主要是支持者、教導者、和資源整合與連結者。

九、處遇策略

在處遇策略上，乃優先解決急迫問題，其次深入瞭解案家問題情況，釐清短期和長期問題，予以分別處遇，必要時轉介諮商，再者，亦同時鼓勵案家自行尋找替代性的處遇資源，可以多管齊下，以增進處遇成效。至於在整個處遇過程中，社工乃採取隨機應變的方式，視需要選擇必要的介入策略。

十、處遇方法與技巧

在社工的處遇方法與技巧上，乃包括：(1)與案家討論和分析問題狀況，尋求解決對策、步驟與方法，並加以追蹤輔導，以維持改變成效；(2) 連結多元資源，與其他單位共同合作處理；(3) 藉由迂迴方式或媒介物傳達溝通誠意；(4) 對案家成員改變行為持正向肯定和增強回饋態度；(5)在解決問題的過程中，提供情緒支持；(6) 提供多元和密集的服務；(7) 掌握案家成員的個性和表達方式。

十一、結案依據

在結案依據上，乃以案家高風險因素改善的客觀指標為主，並由案家成員及服務團隊共同確認，顯示家庭支援功能增強，或風險危機減小，以及家庭資源挹入與擴充，不復有緊迫危機或需求。

十二、案家結案時之狀況

在案家結案之狀況上，首先，案父母由於情緒和心理狀況穩定，可以排除親職功能的障礙，其次，家庭衝突和親子關係已有明確改善，再者，親職功能的提升，不但有正向表現而且有清楚的自我覺察，最後，就是案主就學狀況穩定，學校適應改善，並有自我成就感。

十三、對於服務成效之建議

在服務成效之建議上，由於原來服務資源網絡的部門並未充分配合，社工專業無法單獨處理自殺或精神病患案件，有待加強跨專業合作，並積極開拓可運用的相關資源，以及許多高危機案件需優先和高度關懷與密集處理，使社工人力吃緊，無法普遍投入全部案家，影響全面服務成效的達成水準。

十四、工作感想

社工在工作感想上，認為高風險問題本身多元錯綜複雜，相形之下使顯得社工對其他專業的認識和能力均不足，在家庭訪視過程中，可能遇到案家成員酗酒或精神病患意識不清楚的狀況，或案家位在公寓和鐵門深鎖，使社工不免覺得人身安全堪憂，須配備自我防護器材，才能有所自保，否則希望要求管區警員陪同探親案家，並不容易獲得回應與首肯。儘管如此，社工自覺在高風險處遇方案的考驗與磨鍊中，仍使個人專業生命獲得進步與成長。此外，在服務過程中，仍發現欲激發案家的改變意願與行動力並不順利，有些案主問題仍難以獲得徹底解決。

玖、台中縣家扶—危機處理

社工分享兩個案家，案家一由於家庭成人成員時有劇烈衝突和案主本身具有精神病未能適當就醫而被通報，案主本身智能不足和就讀國中三年級的特教班別，案父從事建築水泥翻沙工，管教態度以打罵為主，案母兼帶案主哥哥的小孩，對案主的身心障礙狀況不願提起或求助，案家父母對案主未來升學高中的生涯發展並未充分計畫和準備。案家二案父長期失業或工作不穩定，以乩童為生，喜歡飲酒，依賴案祖父經濟支持維持日常生活所需，案母罹患精神疾病和領有身心障礙手冊，可以接送案主上小學，但對案主的身體儀容整潔、營養衛生、功課指導等的親職功能，則幾乎無法履行。案主曾經由於案家疏於照顧而安置於寄養家庭，本案後來由於案父毆打案母成傷而轉送婚暴另予處理。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

高風險家庭屬於社會邊緣型家庭，潛在許多經濟貧窮、社會孤立、個人疾病缺陷或不良習性嗜好、家庭成員關係衝突、家庭功能薄弱等問題，可以說相當脆弱，和經不起任何事件的打擊，隨時一旦發生任何危機狀況，即使家庭陷於風暴或無力繼續維繫正常的家庭生活運作。

2.對高風險家庭方案之看法

高風險家庭的經濟或心理重建，事實上都可能需要長期的輔導投入與追蹤協助，不過，以目前機構的處理對策而言，乃是以短期危機處理為原則，即鎖定若干焦點問題，在有限時間與有目的保證人之下，可以完成若干處遇措施和任務。至於長期重建和追蹤輔導，則可以交由後送單位繼續處理。

「那我自己對高風險介入的一個看法就是說是短期焦點問題的處理。...我覺得如果用高風險來說就是要用焦點問題的處理，因為就是有限的時間、有限的目的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「這個家庭我們來看，我其實都把高風險的問題放在焦點上，因為焦點的部分才有辦法讓你就是說你要介入的目的是什麼？處理的問題ok了，你才知道你什麼時候要結束啊？所以我們放的還是會在焦點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「我們去年94年在做，是設定3到6個月，那評估期是7天，就是社會局轉介，你7天之內就要去做家訪，然後做一些評估，我們其實

會覺得3到6個月做不到什麼事情，當然現在這個問題也可以再討論，我們今年就設定6到12個月，不過我們同工一般還是設定在6個月，我們覺得6個月要處理個別狀況，就焦點問題應該是可以告一段落，處理ok再轉到後送單位做更長的，你要做幾年都沒關係，這是我們今年的設定。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

1.以案主為主，即關注孩子日常生活照顧、就學穩定、及身心發展健康等的重要課題。

「我們重點還是在小孩子平常生活的部分是不是有照顧好、就學的部分啊，因為小孩子還是我們比較關切的重點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「其實我們整個方案的目標最後是想到說，如果就短期的處理，就是案主精神疾病的狀況，這個部分我們介入的時候，案家他們自己有做一些調整，...。(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

2.以親子關係為主，即協助主要照顧者可以學習正常的親職功能和子女教養態度。

「然後後續的部分，我們最終還是回歸家長怎麼教養這個孩子，這是我們後續跟他們工作上的一個重點，怎麼樣來看待一個中度智障，然後又有精神疾病的孩子，那這個部分我們持續有跟他談啦。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

二、處遇理論

(一)危機處理

在有限的時間之下，完成有限的任務，和解決焦點問題，使危機不再擴大，或不致妨礙案家的正常家庭生活，加上案家成員本身若欠缺問題或危機意識，則需要社工採取指導性的介入策略，不過，如果案家對家庭危機亦有共識，則其本身的改變動力亦很強，可以很快的共同訂定解決問題的目標。

「那我自己對高風險介入的一個看法就是說是短期焦點問題的處理。...我覺得如果用高風險來說就是要用焦點問題的處理，因為就是有限的時間、有限的目的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我其實都把高風險的問題放在焦點上，因為焦點的部分才有辦法讓你就是說你要介入的目的是什麼？處理的問題ok了，你才知道你什麼時候要結束啊？所以我們放的還是會在焦點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...因為媽媽本身是精神疾病，媽媽算是輕度，她可以跟你對談，但是要去做事情的時候，就是變成有聽沒有懂這樣子。當然有時候媽媽講話就是那種跳躍性的表達，.....這個家庭我們指導性比較多，就是我們希望他可以怎麼做比較多，...就是指導性比較高啦！所以共同討論是沒有的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「就是說我們有些個案要切入很快，因為自己這樣的危機他是有意識的，這樣的個案他改變動力高，所以這個目標可以是一起討論的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

若案家成員自我功能較差，本身沒有問題或危機意識，或在執行解決問題的任務上無法貫徹，則社工的介入和指導性均較多，不待案家的認知和同意即著手處理。惟若案家對問題或危機亦有共識時，則可配合案家的改變動力，一齊合作，以快速的完成任務。

「...因為媽媽本身是精神疾病，媽媽算是輕度，她可以跟你對談，但是要去做事情的時候，就是變成有聽沒有懂這樣子。當然有時候媽媽講話就是那種跳躍性的表達，...但是媽媽至少還是這個家庭願意去學校帶孩子的人，...這個家庭我們指導性比較多，就是我們希望他可以怎麼做比較多，因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！...就是指導性比較高啦！所以共同討論是沒有的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「就是說我們有些個案要切入很快，因為自己這樣的危機他是有意識的，這樣的個案他改變動力高，所以這個目標可以是一起討論的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

(二)如何評量案主的資源

從案家本身的非正式社會支持網絡，如整個大家庭的成員脈絡，包括娘家的成員，都是案主資源的來源，其次，進一步觀察上述社會網絡成員與案家或案主的實際互動情形，則可瞭解或發現其可提供資源或協助的類型或內

涵。

「但是媽媽至少還是這個家庭願意去學校帶孩子的人，...因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

(三)如何評量案主的需求

1.透過訪談和與案家及其親友互動，廣泛蒐集案家生活狀況的資訊，並從中直接切入或篩選有無重大危機或焦點問題，作為案家需求評量的策略和重點。

「在評量家庭的部分我們當然還是透過一些會談跟了解，其實能收集到的資訊蠻有限的，因為平常互動的對象是媽媽，那媽媽就是『你問那麼多要幹嘛？』就是這種態度(笑)。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「我們一定要到家裡去跟案家長互動，跟他談一些他所呈現的、他願意去談的問題這樣子...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...那當然最主要還是實際的訪查，訪查完我們就會寫這一張，如果覺得說這個案子有些狀況，就是說危機在持續中的，或是有危機問題的，我們就會說建議要提供哪方面的服務這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

2.透過案家過去接受服務資料檔案，瞭解案家的整體問題情況，並注意案主個人生命週期及案家家庭生命週期，在目前發展階段任務上有無新的狀況和問題產生，以研判案家的實際需求情形。

「...如何評量...這是工作很久的家庭，就是很熟的家庭，剛好兒保、寄養、高風險都是我在做(笑)，所以他一路他沒有換社工員的問題，不然照理說這三個案子是不同的社工員。那如何評量家庭成員的其他需求？其實這是原本就服務過的個案，所以我們了解他的問題大概在哪邊，那我進一步了解他新的問題其實還好，新的問題只是孩子慢慢課業的學習負擔會越來越多，這個部分沒有辦法被知道，相對的孩子自我保護的能力提升，因為他長大了，所以說這個部分，還是處於照顧邊緣、經濟的問題，那家庭成員的衝突，家庭成員的衝突只是偶而，不是很頻繁，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

3.與轉介單位及其他相關服務單位如學校等聯繫，藉以交叉比對和確認案主及案家的焦點問題或重要需求。

「...像這個學校老師我們會跟他溝通『ㄟ...您希望我們去幫忙看哪個部分?』確認這個部分，當然這些都還沒去訪，只是先談，因為也讓轉介者知道後續有人在follow了，那當然也先初步了解這個是不是我們該服務的事項，這裡面到底有沒有風險，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...因為我們轉介單位不是只有社福單位，也不是全都是一些有社福概念的人，可能是里幹事或是警界人員，所以幾基本上在認知上有很大的落差，所以這也是為什麼我們剛開始收到這個轉介單的時候會先跟轉介單位連絡，先去釐清、了解他轉介的目的、希望我們協助的地方在哪邊，這是我們第一步的篩選，然後我們才會進一步的做訪視這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

4.使用評量工具，如服務個案訪視評估表，藉以綜合研判案家的危機指數或迫切需求情形。

「...我們現在介入就是說我們沒有一個很細的評量項目，我們就是用評估事項(服務個案訪視評估表)，還談不上是指標，我們就用這些部分來做一些勾選。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...那當然最主要還是實際的訪查，訪查完我們就會寫這一張，如果覺得說這個案子有些狀況，就是說危機在持續中的，或是有危機問題的，我們就會說建議要提供哪方面的服務這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主日常生活照顧

(2)案主就學穩定和提升學習成就

(3)案主及主要照顧者身心健康發展

「...穩定他的就學，還有他在家中的生活，然後媽媽的健康狀況，我們還是抓訂這幾個目標，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「我們重點還是在小孩子平常生活的部分是不是有照顧好、就學的部分啊，因為小孩子還是我們比較關切的重點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...穩定他的就學，還有他在家中的生活，然後媽媽的健康狀況，我們還是抓訂這幾個目標，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...初步的評估就是像追蹤輔導，然後就學，這孩子其實在這幾年我們都有安排他，像暑假的時候就有義工到家裡去教孩子念書啊！這是有，這是就學、課業部分。活動的話，其實他們家活動參與的也很少，都是要通知，通知完之後你還要帶他去搭車去幹嘛，才有辦法參加活動。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「其實我們整個方案的目標最後是想到說，如果就短期的處理，就是案主精神疾病的狀況，這個部分我們介入的時候，案家他們自己有做一些調整，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

(4)案主生涯發展規劃

「其實我們有跟他溝通孩子後續就學的部分，這部分其實又面臨一個家長的期待，因為他念到高中要自己負擔一些學費，沒辦法全免，這部分爸爸的態度就比較保留，『這樣子就不要念了，去學技術就好』。這個部分他們對孩子的就學上也沒有很積極的處理，這部分我們一直很積極的跟他們溝通，現在變成他現在要就學最快也要等一年以後了，因為現在入學銜接的安排上，因為他沒有殘障手冊，沒有再去鑑定，現在要等鑑定下來，然後確定他的鑑定別，最快要再念高中職也要一年以後了。這是比較傷腦筋的地方。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「...大概就是我們希望他可以念書，我那時候是希望他可以讓孩子去念，因為高中職學歷蠻普遍的，而且可以緩減他照顧上的壓力，可是他最後的選擇還是沒有幫孩子把這一塊接起來。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

2.案家層面

(1)穩定家庭成員的身心健康狀況

「...穩定他的就學，還有他在家中的生活，然後媽媽的健康狀況，我們還是抓訂這幾個目標。...媽媽本身患有精神疾病，也有殘障手冊，也有定期在用藥...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／

個案二)

(2)加強家庭成員親職功能

「...後續的部分，我們最終還是回歸家長怎麼教養這個孩子，這是我們後續跟他們工作上的一個重點，怎麼樣來看待一個中度智障，然後又有精神疾病的孩子，那這個部分我們持續有跟他談啦，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「其實當那個精神疾病的部分處理好之後，其實就回歸到家人怎麼看待、怎麼教養，那這個教養的過程會不會引起一些風險的問題，比如說打罵、責任、不當管教，甚至虐待啊。那這個問題就我看是沒有什麼發生，他們當然就是不懂怎麼去管這個孩子，那這個是教養認知上的問題，我會覺得說這可能需要長一點的時間來跟他們談，看看別人的經驗。這一部分如果後續我是比較傾向轉給這方面可以提供常態服務的單位來做更長時間的處理。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

(二)如何決定目標

1.社工員／機構自行訂定或建議

「如果就這個案子來說，這個案子的目標是我自己訂，因為我們有跟他談有些狀況可以考慮怎麼做，但是這個家庭他是比較排斥有別人來介入管這件事。所以這一部分我們就是說可以給他有些建議，但是最後的決定還是在他們，所以這個家庭來說，我們只能說有談到問題，但是不能達成共識，會有這樣的問題。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「像這樣子是非志願的部分，其實這個問題已經在他們家積欠太久了，他也很封閉，那你說要去跟他討論這一部分，其實是蠻困難的。其實基本上關係建立就已經夠困難了，那要再跟他進一步談到目標設定的話其實很難。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導／個案一)

「...因為媽媽本身是精神疾病，媽媽算是輕度，她可以跟你對談，但是要去做事物的時候，就是變成有聽沒有懂這樣子。當然有時候媽媽講話就是那種跳躍性的表達，...但是媽媽至少還是這個家庭願意去學校帶孩子的人，...這個家庭我們指導性比較多，就是我們希望他可以怎麼做比較多，因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！...就是指導性比較高啦！所以共同討論是沒有的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

2.與案家討論後共同訂定

「就是說我們有些個案要切入很快，因為自己這樣的危機他是有意識的，這樣的個案他改變動力高，所以這個目標可以是一起討論的。」
(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

五、處遇原則

(一) 盡可能充分的分析和建議，不過，最後仍以案家意願為依歸

「...這部分可能就是你盡可能充分的講，但是有的就是說他最後還是有他的選擇，我們必需尊重。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

1.以接受政府委託的立場，表示對案主狀況及案家需求的關注，藉以爭取案家的信任和配合

「...我們一般不管是任何人轉來我們都會說是社會局轉來，我就會說『我是來關心你們家裡的小孩啊！他精神狀況比較不好，看有沒有什麼是我可以幫忙的！』我們都用這樣的表達，不會講那麼硬啦！我們會把這樣的表達內容轉化的比較口語化的方式來跟他們談。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

(二)關係內涵或特色

案家對社工的投入與關注不致抗拒，但多少屬於應付的性質，故無法建立完全的信任關係，和對社工的期待與建議亦不會接納，仍舊保持案家原有較為現實的想法。

「嗯...，我覺得這個家庭，就是說持續有在服務，有一個互動的模式了啦！他也知道你來要幹什麼，大概要跟他講什麼，他也知道他不可能配合你，所以說這是不是信任，我覺得這算是一個模式。我們去大概抓的到誰，大概都抓到媽媽，問他『最近怎麼樣？』，我們重點還是在小孩子平常生活的部分是不是有照顧好、就學的部分啊，因為小孩子還是我們比較關切的重點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...關係建立的很快，可是這個關係沒有變法觸動這個家庭，提升他改變的意願，因為大家很久就熟了，從 90 年孩子寄養到現在，他們一看到我去就說「老師，你又來啦！」我說『對啊！我來看你們了！』...，他沒有所謂抗拒的問題，他知道你來家裡幹什麼，就是關心孩子，除此之外家長的部分不好要求，然後家長你可以跟他談，但是他都是應付啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「關係跟目標的達成當然是有關聯，像這個案子其實我們建立的專業關係其實並不是很密切，就說我們跟他提供的一些想法，應該還談不上是一些建議啦！就是說提供的一些想法，他還是有他的選擇，所以他們最後就是說，沒有辦法照著我們當初希望的去做，他現在的選擇還是讓孩子去學技藝這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

七、介入階段區分

(一)初始階段：

以資訊蒐集和建立關係為主，藉以瞭解案家的整體生活概況，並與轉介及相關單位查對案家檔案資料，釐清及評量案家的危機問題和迫切需求。

(二)中期階段：

以確定處遇目標及執行處遇措施為主，主要乃連結相關社會資源，協助案家穩定基本生活，和促使案主可以穩定就學。

(三)結案階段：

以確定案家的危機問題獲得緩和，或案家生活壓力獲得抒解，以及案家基本生活可以恢復正常運作為主，並以此作為結案的考量依據，和轉送後續單位追蹤服務。

八、社工角色

(一)鼓勵和支持者

「...因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！而且有時候我們透過跟他聊，看他做的不錯給他一些鼓勵啦，比如說穩定的接送孩子、幫孩子準備早餐，『啊你不錯啊，做的很好！』」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

(二)教育和指導者

「...其他部分比如說，你孩子要寫功課...他們給孩子寫功課就是他們有一個鞋櫃，那孩子就是坐在地上在鞋櫃上面寫，我說不行！你們難道都沒桌子？拿張桌子給孩子寫，桌子、椅子讓他正式的地方，像這種東西就是我們直接告訴他怎麼做，就是比較指導性，像衣服、眼鏡的話，我說『你看這衣服洗好了，你看這裡還髒髒的，多洗幾次！(笑)』類似就是講很基本的東西，下次去『耶！有比較乾淨哦！』就是類似這樣而已，就是指導性比較高啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

(三)資源整合與連結者

「...他(學校老師)是我們主要取得孩子在學校有沒有穩定就學，然後就是如果沒有...是一個溝通的平台，就是我們會跟他詢問孩子的狀況，孩子有任何問題也請他告訴我們，等於就是說因為孩子如果有什麼兒保狀況的話，這個家人他們是不會說的，所以我們必須在旁邊有一個系統是可以從旁關心的，這個老師是我們跟他溝通，他也願意做這個部分，(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...因為他們家也沒有什麼經濟的問題，就是精神病患照顧的問題。那我們海線地區就是有一個『大甲蓮心』，他也是一個志願服務組織，他們也可以到家裡去關心。就是說需要長時間處理的，譬如危機處理完之後，我們就可能就轉給他們，請他們幫忙參與協助這樣子。因為他們也沒有經濟的需求，但是有教養的問題，這個部分可能由別的單位來協助，會比我們更恰當，因為他們一直有與這方面人士的互動。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「對，志工是我們自己的資源，因為我們都會有暑期大專生，或者是我們海線義工隊的義工，我是安排在暑假，就是密集去，一個禮拜去2次啊，3個小時就是指導一些孩子課業或陪伴，但這是我們既有的。...除了這個部分，我們還有提供活動，就是親子的活動、夏令營，讓孩子可以都來，但這個不是每個月都有，但是每年我們會辦活動，我就會想到這個案子，就會讓他過來。夏令營的部分像暑假就有，是針對孩子；親子活動的話就是媽媽跟孩子...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...這孩子其實在這幾年我們都有安排他，像暑假的時候就有義工到家裡去教孩子念書啊！這是有，這是就學、課業部分。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

九、處遇策略 (指激發改變或是願意合作的策略)

(一)具體分析問題及解決對策的利弊，以及對每一對策的操作方式與步驟詳細交待清楚，藉以減少案家抉擇及行動的疑慮

「其實我們盡可能把你有去處理跟沒有去處理的結果，我們盡可能把事情分析的很細、很清楚，然後作法上很具體，舉例來說明就是說這個孩子，我們現在跟他說『他現在如果沒有這個東西(身心障礙手冊)他就沒辦法就學，你要嘛就是安排他工作，要嘛就是你們自己帶這個孩子。』這個部分就是說他們自己能不能自己去進行，譬如說找工作，什麼樣的工作適合這個孩子，...我們自己的工作經驗就是說，我把事情講的越清楚，你越好去判斷。其實我們很多案家他不清楚，就是『我不曉得怎麼做！』所以我們盡可能把事情分析的清楚，做了這件事，還要做哪些，會有什麼影響，阿不做會有什麼影響，...所以說我們是盡可能把案子的每件事情分析清楚給他聽，告訴他說『好！如果你要帶孩子去做檢驗，附近的哪一家醫院可以去做！檢驗報告幾天會出來！檢驗的單子去哪裡拿！...』大概是把這個問題和做法都講清楚，他就比較沒有那麼多的不確定跟擔心，他就比較有可能去做。...我們大概就是把這件事情分析到這邊，讓他們自己去做決定這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「活動的話，其實他們家活動參與的也很少，都是要通知，通知完之後你還要帶他去搭車去幹嘛，才有辦法參加活動。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

(二)尋找關鍵人物遊說案家主要決策人士，並連結多元資源進入案家和提供服務

「我那時候運用的策略就是說我是有找到這個家庭比較可以去談這個孩子問題的人，就是他那個二嫂，可是發現他那個二嫂影響力有限，那老師的影響力沒有辦法影響到家裡，最後的決策還是在爸爸，這個爸爸變成說，我們當初鎖定這個案子的工作目標這一部分，他剛好是這個最關鍵的人物，但是是最不好工作的。所以說案主整個後續照顧的問題是有折扣啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「對，志工是我們自己的資源，因為我們都會有暑期大專生，或者是我們海線義工隊的義工，我是安排在暑假，就是密集去，一個禮拜去2次啊，3個小時就是指導一些孩子課業或陪伴...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「這孩子其實在這幾年我們都有安排他，像暑假的時候就有義工到家裡去教孩子念書啊！這是有，這是就學、課業部分。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

(三)直接指導和教育，並以鼓勵讚賞方式增強其正向的行為

「...而且有時候我們透過跟他聊，看他做的不錯給他一些鼓勵啦，比如說穩定的接送孩子、幫孩子準備早餐，『啊你不錯啊，做的很好！』其他部分比如說，你孩子要寫功課...他們給孩子寫功課就是他們有一個鞋櫃，那孩子就是坐在地上在鞋櫃上面寫，我說不行！你們難道都沒桌子？拿張桌子給孩子寫，桌子、椅子讓他正式的地方，像這種東西就是我們直接告訴他怎麼做，就是比較指導性，像衣服、眼鏡的話，我說『你看這衣服洗好了，你看這裡還髒髒的，多洗幾次！(笑)』類似就是講很基本的東西，下次去『耶！有比較乾淨哦！』就是類似這樣而已」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

十、處遇方法／技巧

在處遇方法和技巧上，主要就是指導和教育、鼓勵和增強、和資源連結。

十一、結案依據

(一)案家發生消極不作爲的程序問題狀況，即予以轉案或結案

「...那開案 3 個月內有 10 次電訪、2 次家訪，仍然沒辦法取得連繫的，我們會有這種個案，但我們現在就是說你盡可能一定要有家訪，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「現在初篩是在我們這邊執行，所以除了我剛提那一點之外，就是服務屆滿 6 個月，我們還是把他設為短期焦點問題的處理，我們是用 6 個月為限。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...其實三、四點就是發生家暴問題的，兒童就是兒保，還有婦保、老人保護等狀況，須要轉案，算是結案。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...像這一個案子，我們就直接勾選發生婚暴回社會局處理，一有保護案件，就沒有所謂的 3 到 6 個月或 6 到 12 個月，馬上就轉回去，就是由保護系統來介入啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...其實那一次爸爸突然把媽媽的手打斷了，我也嚇一跳，我不曉得怎麼會突然有這麼嚴重的問題發生。那這個部分媽媽又說不清楚，這是比較困難的地方。爸爸把媽媽手打斷以後，因為娘家有通報，所以就變成婦保，我們後續做的就是確定這個案子到底有沒有通報進來，因為當下我們知道的時候也是要幫他做詢問啊，那詢問的結果是娘家的爸爸是說有報了，我們再透過 113 問這個案子是什麼時候開的？有沒有受理？那現在執行狀況是如何？確定之後ok我們就結案，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「...第五點是案主死亡，目前還沒有碰到這種問題。第六點就是遷移外縣市。我們就結案。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(二)案主就學或就業狀況穩定，或危機情況已經削弱或解除，即使案家親職功能或教養態度未能充分改善，仍可轉交後續單位追蹤輔導，而予以結案

「結案的部分，我覺得現在新的狀況，就是孩子學業告一個段落，如果這個部分就是說在他的生活安排或是工作安排銜接上，我覺得如果是沒有問題的，譬如說有工作做了，那這個工作他也還可以勝任，或者這個工作還可以打發他一點點時間，而不是把這個孩子丟在家裡，然後讓他老娘沒辦法管他，我覺得我要觀察的就是這個部分，如果這個部分他沒工作、家人後續的安排也是ok的話，我可能這二點會取決於一點吧！如果說有工作，工作狀況可以勝任就ok；如果在家裡的照顧也沒有什麼風險的話，可能就是轉介到後續的單位來做持續的關心。不管是工作或是在家裡，我們就是說會再觀察大概到 8 月吧，8 月狀況ok的話，我們就是由後續的單位來做服務這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「所以說在焦點問題的處理上，就是說因為孩子本身的疾病會造成傷害，這個部分是沒有的。那就是穩定用藥的部分也是OK，只是說還是會有潛在的管教衝突，那這個部分，我覺得教養態度也不是一下就能改的，因為他們也把這個孩子教到國中，所以他們也是一直用這樣的方式在帶他，可能還是需要一點時間。當然，我個人的看法就是說，嗯...我是覺得孩子目前在家中的生活，我們目前可能就是再觀察到 7 月底、8 月，那時候如果沒有什麼狀況我們可能就會結案，等於就是說他的潛在風險因素，孩子本身精神疾病那種不確定的部分應該是OK的，就是持續用藥是OK的話，後續的部分...家長的部分我們看是不是轉介給有在服務殘障人士的那種其他協會，像蓮心協會等等，我們可能轉給他們，看他們願不願意來幫忙，做後續的協助這樣子。」(台中縣兒童暨

家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「...我們現在發現有許多個案一轉來就是沒有高風險的問題。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

十二、案家結案時之狀況

(一)案家發生家暴案件，轉由家暴中心處理

「...最後家暴中心的要求是要她出院之後把孩子帶回娘家住，因為他們夫家已經不可能再改善了，但是後續結案之後我們就沒有再去了解目前情況是怎麼樣，家暴中心同時也有安排孩子做目睹家暴的處理，就是做目睹家暴的創傷經驗，然後我們有跟他談到孩子回家了要不要有其他兒保方案的介入，這個部分那時候有談，不曉得要開目睹家暴還是家庭處遇，但是現在一直沒有開，不曉得是沒有開，還是他們目前還有持續服務中。如果家暴中心還有持續服務中那當然就不用開啊，就是他們的個案這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

十三、對於服務成效之建議

(一)訂定具體高風險定義與開、結案指標，並以短期危機處理為主

「我是期待高風險...，去年在做比較混亂，今年在做包括兒童局，他們其實把這個定位的蠻清楚，譬如說就是沒有資源介入的個案、非保護個案...，因為高風險最被人家詬病的就是他的定義不清楚，沒有開結案的指標，所以到底做多久？也不明確，所以在最近的訓練都有講的更清楚。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我自己的看法就是說這一套工作流程慢慢建立起來，就是其實他跟兒保的區隔，我覺得最要緊的，我還是建議要趕快把高風險的開案、結案指標著手制定完成，因為兒童局這個方案就是短期危機的處理，不是長期的服務嘛，危機解除，就轉到後續的方案嘛，或者是保護事件就轉入保護體系嘛，甚至說兒童局的長官也說了，這個問題處理完就結案，有新的問題再處理新的問題，所以高風險的案子反覆開案是ok的，因為他每次就是呈現焦點的問題不一定是一致的嘛，不一定是相同的嘛，那我們現在常面臨的問題就是剛有提到的開、結案的指標。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(二)加強跨專業合作

「...高風險主要有三個原因，第一個就是家庭成員的關係，譬如說夫妻關係或教養問題，第二就是健康的問題，健康的問題他有可能就是藥酒癮、吸毒、精神疾病等等，第三就是經濟的問題，那經濟的問題現在其實感覺上就是有在到位，到位就是說有個系統可以支持經濟上，像緊急生活補助金的開辦，一個人一個月三千元，如果三個人就九千元，一次發就先發足半年，所以這個到位算是還不錯，但是相關的就是說高風險家庭可以優先輔導他就業，但是後續衛生單位的到位，可能要再積極一點，因為不管是高風險，我們以前社工的經驗上，衛生單位的介入就是比較弱的，像精神疾病或自殺個案...醫療的這一塊我覺得是積極度不足，疑似的個案難道你要等到他殺人了你才帶他去診斷、帶他去鑑定，就說這是精神病患，我衛生所、公衛護士才去服務嗎？這其實有點消極作為。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「再者就是吸毒跟戒酒的戒治這個部分在制度上還需要...，因為目前在這方面的戒治，除非你是依法要去戒酒、戒毒的，否則像健保這部分也沒有給付啊！也是要自費。所以相較於我們現在吸毒、喝酒的人口這麼多，他們也不可能自己來負擔這一個費用，那當然這個跟健保使用的原則跟精神上，健保的費用是不是應該來帶他們戒治這個個人不當的行為，至少就是說在這方面的配套還有一個做法啦，不一定要說健保，不然就是有什麼方式讓他們在戒治上是更方便的，因為到戒毒村去其實也不是挺方便的，出來之後他又回歸到他原本的生態裡面，其實復發的機率算蠻高的。...就說醫療體系是要去扣一個很重要的地方，他們長期的人力不足是事實，但是也要趕快把這個缺口補起來，不過他們就說他們沒能力做啊，那就沒有用了。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(三)加強各相關單位對高風險方案的認知

「第二個部分就是要教育訓練的部分，那教育訓練的部分因為你這是廣開篩選轉介的機制，所以像學校、警政、民政、幼托...這些單位對這個所謂高風險家庭的界定、對這個方案是不熟的，這個部分要趕快來召開跨部會的會報，讓他們知道高風險是在做什麼，然後減少轉案上認知的落差...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

十四、服務心得感想(分社工員本身、服務過程、網絡與制度三方面)

(一)社工員本身

在短期危機介入模式之下，社工運用及連結各種社會資源，包括經濟及物資補助、協助就醫、或與學校合作等，確實可以穩定案家基本生活和案主就學情況。惟在高度指導性的處置措施之下，案家雖然不致抗拒社工的角色介入，但是在專業關係的建立上，似乎仍然無法獲得案家的接納與分享。

(二)服務過程

在服務過程中，雖然可以透過短期內的實質協助，快速有效的使案家的基本生活恢復正常和安定，但是對於案家長期所形成根深蒂固的教養觀念和生涯發展規劃心態，則可能需要長期的追蹤輔導與重建，才可能有所改變。

(三)制度與網絡

1.配套措施未盡完善

「...後續衛生單位的到位，可能要再積極一點，因為不管是高風險，我們以前社工的經驗上，衛生單位的介入就是比較弱的，像精神疾病或自殺個案。...醫療的這一塊我覺得是積極度不足，疑似的個案難道你要等到他殺人了你才帶他去診斷、帶他去鑑定，就說這是精神病患，我衛生所、公衛護士才去服務嗎？這其實有點消極作為。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...相較於我們現在吸毒、喝酒的人口這麼多，他們也不可能自己來負擔這一個費用，...至少就是說在這方面的配套還有一個做法啦，不一定要說健保，不然就是有什麼方式讓他們在戒治上是更方便的，因為到戒毒村去其實也不是挺方便的，出來之後他又回歸到他原本的生態裡面，其實復發的機率算蠻高的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

綜合分析

一、觀點

在如何看待高風險家庭及其問題上，社工對高風險類型家庭的看法，乃是高風險家庭屬於社會邊緣型家庭，潛在許多經濟貧窮、社會孤立、個人疾病缺陷或不良習性嗜好、家庭成員關係衝突、家庭功能薄弱等問題，可以說相當脆弱，和經不起任何事件的打擊，隨時一旦發生任何危機狀況，即使家庭陷於風暴或無力繼續維繫正常的家庭生活運作。社工對高風險家庭方案之看法，乃是高風險家庭的經濟或心理重建，事實上都可能需要長期的輔導投入與追蹤協助，不過，以目前機構的處理對策而言，乃是以短期危機處理為原則，即鎖定若干焦點問題，在有限時間與有目的保證人之下，可以完成若干處遇措施和任務。至於長期重建和追蹤輔導，則可以交由後送單位繼續處理。

在處遇對象的焦點上，首先乃以案主為主，即關注孩子日常生活照顧、就學穩定、及身心發展健康等的重要課題；其次，以親子關係為主，即協助主要照顧者可以學習正常的親職功能和子女教養態度。

二、處遇理論

在處遇理論觀點上，乃採取危機處理的模式和策略，即在有限的時間之下，完成有限的任務，和解決焦點問題，使危機不再擴大，或不致妨礙案家的正常家庭生活，加上案家成員本身若無問題或危機意識，則需要社工採取指導性的介入策略，不過，如果案家對家庭危機亦有共識，則其本身的改變動力亦很強，可以很快的共同訂定解決問題的目標。

三、評量向度

在評量案主的意願上，若案家成員自我功能較差，本身沒有問題或危機意識，或在執行解決問題的任務上無法貫徹，則社工的介入和指導性均較多，不待案家的認知和同意即著手處理。惟若案家對問題或危機亦有共識時，則可配合案家的改變動力，一齊合作，以快速的完成任務。

在評量案主的資源上，從案家本身的非正式社會支持網絡，如整個大家庭的成員脈絡，包括娘家的成員，都是案主資源的來源，其次，進一步觀察上述社會網絡成員與案家或案主的實際互動情形，則可瞭解或發現其可提供資源或協助的類型或內涵。

在評量案主的需求上，首先，透過訪談和與案家及其親友互動，廣泛蒐集案家生活狀況的資訊，並從中直接切入或篩選有無重大危機或焦點問題，作為案家需求評量的策略和重點。其次，透過案家過去接受服務資料檔案，瞭解案家的整體問題情況，並注意案主個人生命週期及案家家庭生命週期，在目前發展階段任

務上有無新的狀況和問題產生，以研判案家的實際需求情形。再者，與轉介單位及其他相關服務單位如學校等聯繫，藉以交叉比對和確認案主及案家的焦點問題或重要需求。最後，使用評量工具，如服務個案訪視評估表，藉以綜合研判案家的危機指數或迫切需求情形。

四、目標設定

在目標內涵上，案主層面包括：(1)案主日常生活照顧；(2)案主就學穩定和提升學習成就；(3)案主及主要照顧者身心健康發展；和(4)案主生涯發展規劃。案家層面則包括：(1)穩定家庭成員的身心健康狀況；和(2)加強家庭成員親職功能。

在目標決定上，包括：1.社工員／機構自行訂定或建議；和2.與案家討論後共同訂定。

五、處遇原則

在處遇原則上，乃盡可能充分的分析和建議，不過，最後仍以案家意願為依歸。

六、處遇關係

在如何建立關係上，乃以接受政府委託的立場，表示對案主狀況及案家需求的關注，藉以爭取案家的信任和配合。

在關係內涵或特色上，案家對社工的投入與關注不致抗拒，但多少屬於應付的性質，故無法建立完全的信任關係，對社工的期待與建議亦不會接納，仍舊保持案家原有較為現實的想法。

七、介入階段區分

(一)初始階段：以資訊蒐集和建立關係為主，藉以瞭解案家的整體生活概況，並與轉介及相關單位查對案家檔案資料，釐清及評量案家的危機問題和迫切需求。

(二)中期階段：以確定處遇目標及執行處遇措施為主，主要乃連結相關社會資源，協助案家穩定基本生活，和促使案主可以穩定就學。

(三)結案階段：以確定案家的危機問題獲得緩和，或案家生活壓力獲得抒解，以及案家基本生活可以恢復正常運作為主，並以此作為結案的考量依據，和轉送後續單位追蹤服務。

八、社工角色

在社工角色上，乃包括：鼓勵和支持者，教育和指導者，和資源整合與連結

者。

九、處遇策略

在處遇策略上，首先，乃具體分析問題及解決對策的利弊，以及對每一對策的操作方式與步驟詳細交待清楚，藉以減少案家抉擇及行動的疑慮。其次，尋找關鍵人物遊說案家主要決策人士，並連結多元資源進入案家和提供服務。再者，直接指導和教育，並以鼓勵讚賞方式增強其正向的行為。

十、處遇方法／技巧

在處遇方法和技巧上，主要就是指導和教育、鼓勵和增強、和資源連結。

十一、結案依據

在結案依據上，首先，案家發生消極不作爲的程序問題狀況，即予以轉案或結案。其次，案主就學或就業狀況穩定，或危機情況已經削弱或解除，即使案家親職功能或教養態度未能充分改善，仍可轉交後續單位追蹤輔導，而予以結案。

十二、案家結案時之狀況

在案家結案時之狀況上，由於案家發生家暴案件，轉由家暴中心處理。

十三、對於服務成效之建議

在對改善服務成效之建議上，包括訂定具體高風險定義與開、結案指標，並以短期危機處理爲主；加強跨專業部門之間的合作；和加強各相關單位對高風險方案的認知。

十四、服務心得感想

在社工員本身方面，藉由短期危機處理的介入模式，社工運用及連結各種社會資源，包括經濟及物資補助、協助就醫、或與學校合作等，確實可以穩定案家基本生活和案主就學情況。惟在高度指導性的處置措施之下，案家雖然不致抗拒社工的角色介入，但是在專業關係的建立上，似乎仍然無法獲得案家的接納與分享。

在服務過程中，雖然可以透過短期內的實質協助，快速有效的使案家的基本生活恢復正常和安定，但是對於案家長期所形成根深蒂固的教養觀念和生涯發展規劃心態，則可能需要長期的追蹤輔導與重建，才可能有所改變。

在制度與網絡上，則相關單位的支援配合以及相關處遇的配套措施，均未盡完善，故在處遇的執行上較感吃力。

拾、苗栗兒童福利聯盟—優勢觀點

在此社工員所分享的案家是一位單親母親和少年兒子之間的衝突，母親有憂鬱症和酗酒的習慣，沒有辦法有效處理本身的生活狀況，和管教兒子的行為，甚至有時由於管教不當母子間會發生衝突，兒子和媽媽起口角，會打媽媽，而有對媽媽施暴之疑慮。本案通報的原因是乃是兒子沈迷網路遊戲，時常曠課，和母親罹患憂鬱症，且有酗酒的習慣，無法約束兒子的生活行為，且母子間會發生衝突。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

(1)未就業，資源缺乏

「那時候他們家是比較是經濟困難的，因為媽媽憂鬱症是沒有辦法去工作的，他原本有工作，可是因為工作忽略了照顧這個小孩，所以他覺得現在不能再做這樣得工作」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(2)自我及家庭功能薄弱，家庭衝突不斷

「他當初通報的原因是他小孩子沈迷網路遊戲，然後媽媽有憂鬱症和酗酒的習慣，常常會因為這樣發生衝突，母子間會發生衝突」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後媽媽又沒辦法去約束他，那媽媽本身自己沒有辦法去處理他本身生活的狀況」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「小孩當初被通報的狀況是以前媽媽會對小孩施虐，可是比較是不當管教，我們瞭解之後比較是不當管教，因為小孩子有些行為問題產生」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「甚至因為這樣和媽媽起口角，會打媽媽，對媽媽施暴」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「是學校通報的，是國小的老師，不是...不是是一一三，是因為一一三說是學校通報的，說兩週沒有去學校上學，疑似媽媽和小孩互毆，造成雙方臉上有傷。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(3)高風險家庭乃具有其優勢

「這個媽媽很好，他不是那種很容易亂花錢的，他大概欠的錢都是為了小孩的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「也許是他之前就醫的經驗，他對於自己的事情還蠻能談的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「是一個從事表演工作，是一個很閃亮的明星，他是哪種警總義工大隊，都是出國去表演，所以他才會認識她男友，所以他都是講日文講得很好」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「可是後來他給我看那個照片，他以前長的很漂亮，跟他現在完全不一樣，真的是照他所說的他是一個舞蹈跳得很棒，會表演，一看就很有明星架勢，真的很風光啊」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.對高風險家庭方案之看法

(1)為預防性工作，夥伴關係較易形成，各方重視，處遇成功機會大，令人具有希望

「我覺得做預防工作很好，因為以前兒保我有做過，我會覺得說事情還沒有很嚴重時候，去介入的感覺，和已經發生了才去介入那種感覺是不一樣的，然後我覺得跟案家的關係也很好，就是說你今天不是去懲罰他的，而是去協助他的，那個關係更明確，雖然我以前是做兒保的時候，我也是站在協助他的角度，協助他不要又再犯，協助他好好的去做些比如說強制性親職教育或是改善他們親子關係、小孩寄養什麼的，可是就是說那種關係還是不一樣的，因為他還是會覺得他在是被指責中，可是我覺得現在我們和案家的關係是不一樣的，然後是比較順利，然後我也覺得好像我們做是有用的，有些個案真的是有感覺這樣」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且因為很多資源都湧進來到高風險這塊，所以我覺得在用錢或是，因為大家都重視所以做起來很順，就是覺得說我可以立即提供案家一些東西減輕壓力，案家的壓力生活壓力或是管教壓力，然後他就不至於變成之後的兒保案件」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「這樣跟我之前處理兒保的個案很不一樣的感覺，就覺得說好像協助這個部分是有希望的，就算說可能還是會有一些不當管教或是暴力情況發生的時候，他們的因為因應的方法，還有我們協助減壓的部分，也讓他的程度不會那麼嚴重」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)介入處遇的對象焦點

1.以案主為主

「如果小孩子是學齡的話，那我一定會去和學校接觸。然後小孩先單獨，通報進來後我會先去學校單獨找小孩談」(苗栗縣兒盟郭憶雯社

工員／個案一)

「然後以小孩的一些生活面向為主，每次討論一定會討論到小孩，那有時候是婚姻關係或是親子關係，或是說媽媽自己個人的一些問題，有一些我們會選擇不去處理，是因為那個沒有和小孩有直接性的關係，我們還是會以孩子的一些生活需求或是情感需求為出發，因為我們最主要還是以兒童為主，高風險還是以預防兒虐為主，如果沒有相關的人或事物大概就不會去做接觸」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.以主要照顧者為主

「我跟媽媽談的部分除了圍繞在生活的小事情上面，主要還是希望他可以去工作」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「但是這些錢也不多了，其實他是需要一份穩定的工作，所以在後半段的時候，都是和他講找工作、找工作、找工作，可是因為他工作找的工作是他都沒辦法穩定去做，可能是那個工作真的是都太辛苦了，有的是人際互動的問題」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

3.以親子關係為主

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

二、處遇理論

1.優勢觀點

「這個個案我有用到優勢觀點，就是去講他的成功經驗以及他有一些對生活期望的部分，那我覺得這個，每個個案不太一樣，我蠻喜歡優勢觀點的，因為我覺得每次都和他談痛苦的事情是很痛苦的，談這個好的部分，就是案家的感覺不錯，我的感覺也不錯，這樣子談會有不一樣的效果出現，就是蠻奇妙的，在某個時候，那個改變的成果就會真的出來。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

1.藉由與案主／案家討論，呈現問題意識、需求意識、和改變意願

「媽媽不是沒有意願，可是他就會很不容易跨出人際的第一步，所以怎麼跨出人際第一步的技巧部分，我們談了很多，那個正式資源(就業服務站)雖然在那邊(隔壁)，可是他就是會自己受限，正式資源也不會主動找上他。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「都是要會談的時候去講的，改變的意願，我覺得可能要讓他覺得那是個問題，如果他覺得那不是個問題，那他就不會覺得為什麼需要改變。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)如何評量案主的資源

1.逐一掃描和檢視案家所接觸社會網絡中的一切人事物等資源，並瞭解其助力的作用與潛能，以及案家本身對資源助力的評估與觀感

「然後就跟他去談，問他平常跟誰接觸！比如說跟學校接觸，他對學校的觀感是什麼樣，學校是怎麼樣，那學校對他有什麼幫助，或是對小孩子，通常這都要一個一個去看耶！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.輔以生態圖或家系圖來檢視案家完整的資源網絡

「會畫生態圖啦」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「這個案記錄其實並沒有，是我和他討論的時候畫的耶，就是我們來看看他沒有沒有資源，因為也藉這個機會去瞭解他到底有跟什麼親友或是機構的部分。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)如何評量案主的需求

1.由日常生活脈絡逐漸聚焦於主要問題，並協助案主認知和確定自己的真正需求，如未能正視經濟困乏和自我功能無從發揮

「我跟媽媽談的部分除了圍繞在生活的小事情上面，主要還是希望他可以工作」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「但是這些存款的錢也不多了，其實他是需要一份穩定的工作，所以在後半段的時候，都是和他講找工作、找工作、找工作，可是因為他工作找的工作是他都沒辦法穩定去做，可能是那個工作真的是都太辛苦了，有的是人際互動的問題」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「可是媽媽就會很不容易跨出人際的第一步，所以怎麼跨出人際第一步的技巧部分，我們談了很多，那個正式資源(就業服務站)雖然在那邊(隔壁)，可是他就是會自己受限，正式資源也不會主動找上他。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.從外顯的行為問題、案家成員互動關係、以及案家成員內在的人生週期發展需求，加以綜合研判

「小孩的需求，我覺得他就學問題比較大，就學不穩定，然後沉迷網咖，很明顯的外顯問題，也沒有去和他做討論，可是孩子當然不會覺得這是個問題。……我個人的瞭解是母子依附過於膠著，母親固然把全部的心力都放在孩子身上，可是孩子到了少年叛逆期，想要自立和自主，受不了母親的叨唸，故到網咖去找同儕朋友。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)增進自我認同，改善行為問題，以穩定就學和提升學習成就

「所以後來找男的諮商員去和他說，就做了十幾次，那那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.案家層面

(1)提昇主要照顧者自我功能，以開拓案家資源，如協助就業和增加家庭經濟收入

「我跟媽媽談的部分除了圍繞在生活的小事情上面，主要還是希望他可以去工作」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(2)改善家庭成員互動關係和減少衝突

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)如何決定目標

1.與案家討論訂定，包括可以接受的目標內容、好處、和可行的達成方法，均尊重案家的看法和決定

「談過之後媽媽可以接受，小孩子也可以接受，就像是我和小孩子談過之後，和小孩子說我們去找一個心理諮商師過來這邊和你談好不好，小孩也不會抗拒，所以感覺就是說，他會說那要談什麼！？但是他可以接受的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我有去跟他談這個東西，所以對於我們安排這樣子，他也談，媽媽也有機會接受這樣得會談，他也覺得可以接受，可是媽媽自己本身不太能接受安排心理諮商，他覺得說跟我講就好，他很難再去跟別人建立這樣的關係」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「要跟他討論，他有講出來，他也說找工作是必要的，那他說找工作的確有什麼好處，列出來！都要討論啊！我們可以怎麼去做，那他覺得可以的方法是什麼？」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

五、處遇原則

(一)以兒童保護為優先

(二)以案主隱私保密和案主自決兩項原則為前提

在處遇執行情序上，如有兒虐或是家暴的緊急情事發生，則不待徵詢案主意願，直接請鄰里長介入協助；若非緊急狀況，則所有介入均會事先徵求案主同意後才進行，包括對鄰里非正式社會資源的運用亦如是，儘量遵守案主隱私保密和案主自決的兩項原則。

「除非是說他今天是發生可能是有兒虐或是家暴案件的時候，我就不會去詢問他的意願，我就會直接去請鄰里長協助去關心他，那就是那種緊急的狀況」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「如果我訂我的目標，那他不行，那要怎麼用呢！？可是他可以的程度範圍到那裡，如果他說好！那我先去試著找就業服務站，一定要以他為出發點」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「那個鄰里長的部分，若是有需要我會去他們談，不過我會有些顧慮是在案家保密的部分，還有案家是不是願意這樣子被公開」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「雖然說鄰里長是他們生活中很重要的資源，我會有些擔心，最主要的是說如果我要這麼做，我會先問案家的意願，沒有案家的意願我不會這麼做」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「像最近我有一個小孩，之前我們有懷疑他有自殺的傾向，因為他有談到說他想要去自殺的部分，後來他有一天受傷了，那個受傷是很嚴重的受傷，肉被割掉了一塊，割斷了手腕筋，當下我就會想說會不會是自殺未遂，後來發現不是，是意外，那個情況是有點緊急，我覺得他已經是有危害到生命了，所以我沒有經過他的同意，就透過附近大醫院的社工去做訪視，我們那時候沒有辦法去，因為他在苑裡我們在這裡，後來就有和醫院的社工討論他的狀況，那個就是說有緊急必要的時候我會去找他社區裡面的人，沒有緊急必要的話，先會去徵詢他的意見為主。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)以兒童為處遇對象的主體，和可以立即有效的回應和滿足兒童主要需求為主軸

在處遇的實質標的上，則處遇對象主體乃以兒童為主，和處理措施則以可立即有效的回應和滿足兒童主要需求為主軸。

「因為上次主任和我們討論的時候，就有針對工作方法上有些澄清，還有要怎麼做的一些期待，有做些討論，大概就是說我們個案量越來越多，沒辦法處理到案家所有的問題，那我們就只能針對可以解決的，對案家也有實效的、有幫助的，以兒童最主要的來做，主任希望我們未來的個案的生態圖是以兒童為中心，而不是以案家為中心，中間的是兒童，那主要因為我們個案量很多，所以一定要有評估的先後，就是以兒童的部分去看資源的狀況，評估他的需求，訂出比較靠近兒童的目標。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我們大概未來會和台中一樣，他們有提出急診室的做法。那我覺得如果機構覺得這樣說是可以，那就這樣做，不過這會有點困難，對我們來說會有點衝突，我們的工作模式都有點說包山包海，就是覺得她那個也要、這個也要，可是主任說若是全部要做就會做不好，若是這個做好了，那另外一個可能就會做不好了，這很困難，所以那你要去思考說這樣子對兒童會有什麼幫助。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

- 1.在連結上，由有公信力的各部門引介社工的服務角色，較易被案家信任和接納，使專業關係的建立較為順利

「他也覺得老師說你是要來幫忙我的，學校老師說的，社會局也有說，因為社會局會先和他聯絡，這個其實算是社會局轉案給我的，因為一一三之後他們有處理一次而已，然後打電話告訴這個媽媽說社會局會請兒福聯盟，來做後續的協助，所以感覺還算順利耶」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

- 2.提供有形和實質的協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)，並解決實際生活問題之後，更能展現社工的熱誠和能力，以博取案家的認同和肯定

「實際有做一些事情，實際有真的想要幫助他，我那時候有要幫他申請，剛第一次的急難救助，是幫他申請我們其他的民間慈善協會，他第一次急難救助最後沒有發成功，但是媽媽還是很感激，因為剛好是我們要給他錢」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「那時候媽媽是說我們一直跟他解決問題之後，他漸漸就會相信，」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

- 3.社工的同理展現在對案母行為問題的不加批評論斷的傾聽／接納，對案母內在自我心理的真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重，以及對案母自我功能優點的正面信心和肯定

「可是他都不吃藥，他其實對憂鬱症的看法，他是輕度的啦，他覺得憂鬱症是他可以控制的，他覺得她那只是他生活的藉口，如果他生活有目標了，一切都平順了，憂鬱症不算是什麼」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「五月那時候他就說他已經漸漸不去碰酒了。可是我們當然也會懷疑啦！因為很難去說他真的說我覺得不碰就不碰，因為他已經很久了，他之前有酗酒的狀況，所以很難，我說沒關係，若是想喝還是可以吧！只是不要喝很多！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為很多以前我們都解釋過了，說憂鬱症真的停藥以後對他會有很大的影響，反覆的有吃或是沒吃反而影響更大，那個落差會更大，如果他覺得OK的話，那不吃藥也沒有關係，只是說真的遇到問題的話，還是要去找醫生，我有跟他講說你還是要找辦法和你現在的狀況去共

存，我覺得憂鬱症不會離開我這個案母，可是我覺得他現在的狀況還不錯。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

4.真誠的夥伴關係反應深沈的信任關係的建立

「有些事情要和我們商量，家裡有其他的，那個小孩會找其他國高中生的學生會來家裡住，媽媽沒有辦法趕他們出去，所以他會找我商量說要怎麼辦！？」那時候真正深沈的信任關係才慢慢出來。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)關係內涵或特色

1.協助解決日常生活的困難和問題，示範處理日常事務的因應能力和方式，並彼此相互交換意見和想法，如此逐漸形成信任關係的深度和廣度。

「是不是信任關係，我覺得好像還沒有耶？雖然他很願意講他的事情，因為講是一回事，信任是另一回事，信任我是覺得因為後來我有在解決他生活上的一些困難，像是盜用電話，喔！因為盜用電話而拖延搬家住所，反正很多事情，像盜用電話啊，還是說他的那些手機的事情，我有去幫他處理之後，他就也信任我，也看到我處理的方式，第一次的處理方式，他就有信任我。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.性別角色有時會阻礙信任關係的建立

「我和小孩建立關係比較困難，因為他是男生，他覺得我的角色和媽媽很像，好像站在媽媽的位子上，我覺得我跟他談都會有挫折，會沒有辦法深入」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

七、介入階段區分

(一)初始階段：一方面建立關係，一方面蒐集資訊，和評量案家意願、資源、需求

「由於他本身的限制與憂鬱的狀況，所以我們在處理的過程中，在之前建立關係的時間是還算順利」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我覺得這個我建立的還算順利，最主要還是因為他很習慣這樣的會談，不是第一次了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)中期階段：訂定目標及執行處遇措施，與連結整合相關資源

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後

就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「可是他就是一个話很少的國中的男生，後來就是請諮商師去和他談，諮商師是談大概是談對自己生活問題的瞭解，小孩也會講說他就是會上網咖，但是他的瞭解，他雖然說他瞭解這是個問題，可是他很喜歡這個事情。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「就是世展、家扶、這些社福機構慈善團體，然後有醫院，醫院用了很多次，除了醫生、護士也有，心理師，還有健保局的協助，還有學校，鄰里長有，衛生所的公衛護士還有社區心理衛生中心、就業服務站、還有警察，警察還算可用的，」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)結案階段：目標達成後，進一步評量案家的家庭功能和改變成效，如案家成員自我功能的增強、親子互動關係改善、經濟生活資源改善等，特別是案母主體性的復元，生活有希望和願景，存在有行動力和成就感，可以擺脫負面的悲情心緒，邁向新的人生目標，並預告結案，贈送祝賀卡和座右銘，記錄案家過去改變的成功經驗，提醒和鼓勵案家繼續努力向前追求幸福人生

「那也因為他工作很辛苦，小孩看到之後，居然也有些轉變，會幫媽媽按摩，太神奇了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且他也知道這個工作可以帶給他一些東西，除了金錢之外的，然後他那個小孩也對他是肯定的，所以他親子關係會變好，所以感覺是他也知道說出去工作這件事情，對他很多方面、很多生活的部分，都會有相對的改善」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後就是最近很大的進步就是媽媽找到這個工作，他十分喜歡，很有成就感，然後他也會覺得說這個工作，也會開啟他另外一個想法，他好像以後也可以自己做這樣得工作，自己當老闆」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我就覺得說他很在意這種東西，那我那時候也覺得說這個可以讓他改變，所以我覺得很好，覺得開始就行動力比較強了！他比較不會說一直被騙、小孩都不貼心，他都覺得有點像說現在這種悲情的情緒不太有了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「他最近一次就有和我講說，他覺得說他雖然不是跟以前少女的舞台歲月可以相提並論，可是那種感覺卻回來了，他可以為了一件事情，可以有個目標，有個希望，所以我就覺得很好啊，感覺找到一個工作，

一個工作目標，剛好可以照顧到他的生活。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「跟他約下週五就要結案了，我算已經預告了，我是想要給他回饋，是給他一封信，那個信件是打算寫他所有過程中他的一些改變，以及我看到他很不錯的特質部分，我看到很不錯的特質，就給予他一些回饋」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為最主要我們上一次就是六月的時候，我跟他說要結案的時候，他其實是有點抗拒，他捨不得結案，可是我有和他說一定是有和他們說是一定要結束的，而且他已經這麼進步了！而且他可以可去靠自己的力量去走，所以我覺得我給他一個東西，可以讓他有如果沒有力的時候，拿出來看一看或許會有力一點，然後就整個結束了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

八、社工角色

(一)支持者

「他願意一次一次去試試看，也是一直在回饋他，他受挫之後我們也是繼續給他支持和鼓勵繼續去談，就會覺得說他本來要我們去跟他說你可以去找誰找工作的事情，到最後他主動去找那個人談工作的事情，所以他其實進步很大」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)教導者

「小孩子是看輕他的，然後所以他對這個很難過，當然我也是有心理支持，但是以他出去找工作之後，每次之後都有盡心盡力去鼓勵他，然後可以怎麼樣和孩子談他工作上的事情」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我是跟他講多放鬆自己，也讓工作比較順利，所以後來還不錯，我跟他說的些建議或是方法，他都有實際在做」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)諮商者

「但是後來媽媽談了兩次心理諮商之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(四)資源整合與連結者

「生活的事情又和法律有關，請那個法服基金會去協助」(苗栗縣

兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為後來我們每個月都會固定給他一些經濟扶助，我們有，家扶那邊也有，家扶那邊是固定一千七，我們是原本是給他一千塊，之後我們不曉得那個月的時候，我就給到兩千」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我們就請他去申請家扶的補助金，可是他好像那時候不是很積極，我就沒有很主動去和他說那件事情，後來在某時候應該是在今年的時候申請到了。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我那時候是有幫他做急難救助，家扶沒進來前有幫他申請急難救助，可是後來他有房屋補助，也就沒有了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以後來找男的諮商員去和他說，就做了十幾次，那那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「就是世展、家扶、這些社福機構慈善團體，然後有醫院，醫院用了很多次，除了醫生、護士也有，心理師，還有健保局的協助，還有學校，鄰里長有，衛生所的公衛護士還有社區心理衛生中心、就業服務站、還有警察，警察還算可用的，因為我們有找警察去的，每次都有點擔心，就是說他對我來說是好的，是說可以陪我們進到案家，而案家也會開門」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

九、處遇策略

(一)在建立信任關係的基礎上，客觀理性的具體分析案家的需求狀況，和討論達成目標的操作步驟與方法，藉以增強案家的合作意願和執行任務的行動力，並在執行任務中發現行動的好處和個人本身的優點

「可是哪些錢對他來說，不管怎麼樣他都是有錢的，所以他不會意識到這個問題，後來跟他談的時候，我們有去和他明確地列出負債的狀況，我記得我有一次跟他一起列出來說他現在負債的狀況是怎麼，然後那個他可以得到的錢是多少，所以後來他工作意願有比較增強」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「如果他不順利，他會稍微跟我討論說要怎麼這那個小姐講下一步要怎麼樣做，我是跟他說他還是可以去找他討論」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為他以前，以前我有跟他講說，找不到工作要不要去餐廳幫忙，他就說他對那個不在行，沒有興趣，可是他真的去做的時候，卻發現這個工作好像可以學倒蠻多東西，也可以符合他現在的狀況」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後案主的部分因為他國中課業不好，本來基礎不好，上學真的是很沒有興趣，可是因為學校那邊會比較積極的去處理他這個部分，所以我們和學校，我們就直接請諮商師到學校去諮商，因為他離我們這邊很遠，所以我們就直接去請諮商師去做諮商，那也要求小孩一定要到，就是我們一起並行，就是我們這邊諮商，學校也請他，跟小孩討論一個可以穩定上學的方法和獎勵，他每天都去輔導室簽到，簽說我有來，不管是他是睡過頭，或是溜去網咖在回來，不管怎樣，只要他今天有去簽到就算，可以看出來他有一張表簽的滿滿的，這個方法是有效的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)依循案家的個別偏好或價值取向，嘗試連結多元的正式和非正式資源，並對資源使用情形不斷回饋，和進一步排除各種運用管道上的障礙

「所以後來找男的諮商員去和他說，就做了十幾次，那那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「生活的事情又和法律有關，請那個法服基金會去協助」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後正式資源的部分，後來我們有幫他連結家扶，或是希望他去慈濟，其實也很希望他去慈濟，慈濟離他們家很近，(62:52)他對宗教的態度不是很明確，教會也好，佛教也好，他不是很明確，他都覺得都好」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「那後來我就去和他講說家扶的部分，就請他盡量趕快去申請，因為家扶有許多比我們好的資源，譬如說像是擔任志工媽媽，他沒有工作，建議他去慈濟當志工或是家扶當志工」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我覺得後來媽媽的正式資源雖然有增加，比如說就業的、家扶的、還有我們這邊，大概這三個，他是有跟我們很緊密，但也繼續去

發展其他的了，到後期時，像他就業服務站他就很常去」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)本持正向肯定的回饋，專業團隊協力合作共同讚賞與肯定，使案家的意願、行動力、行動好處或獎勵、個人自我功能和優點潛力、親子或家庭成員相互支持肯定、家庭功能、社會資源等要素，均可以相互形成正面積極的改變提昇和螺旋循環

「因為一開始他不知道他怎麼去找工作，那找工作都沒有什麼自信，所以他不太能夠去主動的去求助就業服務站的那個小姐，也是談了很多次、很多次，他願意一次一次去試試看，也是一直在回饋他，他受挫之後我們也是繼續給他支持和鼓勵繼續去談，就會覺得說他本來要我們去跟他說你可以去找誰找工作的事情，到最後他主動去找那個人談工作的事情，所以他其實進步很大」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我們就直接去請諮商師去做諮商，那也要求小孩一定要到，就是我們一起並行，就是我們這邊諮商，學校也請他跟小孩討論一個可以穩定上學的方法和獎勵，他每天都去輔導室簽到，簽說我有來，不管是他是睡過頭，或是溜去網咖在回來，不管怎樣，只要他今天有去簽到就算，可以看出來他有一張表簽的滿滿的，這個方法是有效的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「他也因為他很想要有表現，所以他工作的狀況是比較緊繃的，所以他每次做完一天的工作後，整個身體和心理就會比較累，在他比較有成就感的部分，我就會一直給他肯定和回饋，但也希望他可以放鬆一點，像他工作的時候不跟人家聊天，人家即使和他講一些話，他也是回答的很簡短，我是跟他講多放鬆自己，也讓工作比較順利」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我是跟他講多放鬆自己，也讓工作比較順利，所以後來還不錯，我跟他說的些建議或是方法，他都有實際在做，只要他一做，就會打電話和我報告他做的狀況，就會感覺自己做的不錯，這樣一再地去回饋和振作起來，所以我覺得他的自信有增加」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「跟他約下週五就要結案了，我算已經預告了，我是想要給他回饋，是給他一封信，那個信件是打算寫所有過程中他的一些改變，以及我看到他很不錯的特質部分，我看到很不錯的特質，就給予他一些回饋」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「不過就是那些日常生活事情慢慢解決之後，我比較不太去和他談到生活上的事，我比較會去跟他談工作上的事情，還有小孩比較正向部

分，因為他都很積極正向去面對」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「當然我也是有心理支持，但是以他出去找工作之後，每次之後都有盡心盡力去鼓勵他，然後可以怎麼樣和孩子談他工作上的事情，而不是聽他講說那些小孩子負面去把他放大，然後讓自己心情不好」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我們後來一直問他什麼叫做有用的時候，我覺得還是討論耶！要討論！請他嘗試看看，就是說你試著去做看看沒用再說，你再很清楚地和我說沒用是哪些，我們在來很清楚地來解決，來看有什麼辦法可改變，所以後來他嘗試覺得有跟以前不一樣的時候，他下次就會試著不去抗拒用這樣的方法。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以他後來講的都是比較會心情好，因為我之前和他談的時候，大概都是眉頭皺著，不然就是談完他會哭，後來我會覺得說不要這樣子，不要每次都講他悲慘的事情，之後每次講多少會有比較正面的去講，然後心理支持」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「最後講到他很悲慘的狀況，還有他最近不順的事情，就發現其實並不是這樣子，而是發現他還是有一段不錯的光輝的歲月，後來我們就大概一直在講這件事情，那他就覺得他講這個時候眼神和四肢表情都是很振奮的，讓他覺得很有希望，那我也就覺得講這個是對的，讓他有希望感，那他一直會覺得說我真的可以回到以前那個樣子嗎？我就說問什麼不可以，就是一直跟他說比較正向成功的經驗，他就比較不會困在他的問題裡面，講這個感覺對他有幫助，我跟他講過看過一次照片後，他就把他的照片壓在茶几下面，他最近都會看那個，然後他還有去，因為我跟他講說你真的很漂亮，就是去一直去增強她那個部分，怎麼那麼有實力，其實他自己有些完美的個性，所以他都會花很大的努力去做，希望作得很好，我就會和他說他真的很認真的人」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(四)自始至終不斷的提供情緒支持和行動鼓勵和行動鼓勵，使案家可以步上復元之路

「他受挫之後我們也是繼續給他支持和鼓勵繼續去談，就會覺得說他本來要我們去跟他說你可以去找誰找工作的事情，到最後他主動去找那個人談工作的事情，所以他其實進步很大」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十、處遇方法／技巧

在整個處遇過程中，社工所運用的方法或技巧，歸納起來，包括：

- (一)**發現罩門**：找到案家改變的罩門或處遇的關鍵，可以牽一髮而動全身，或產生骨牌連鎖效應，如協助案母體認就業需求的重要性一事，即可由小而大和由內而外的改善案母的自我功能、親子關係、家庭功能、和家庭資源，發揮案家優點和走上復元之道。原來僅從孩子曠課的問題下手，遭遇孩子對抗拒母親角色的投射所波及，乃使不上力；又只著重催促母親就業的任務亦難奏效，唯有重新喚醒母親的昔日風采優點和增強其自我功能，才能順利啓動復元之生機。
- (二)**轉移注意力**：藉由工作轉移案母照顧案主的注意力和操心，減少案主在日常生活所承受的心理壓力，使親子關係免於緊張與衝突。
- (三)**舒壓**：教導案主學習隨時隨地保持心情放鬆，疏解心理壓力。
- (四)**人際關係技巧**：教導案主學習隨時隨地經營良好人際互動關係，爭取週遭人們的友誼和認同。
- (五)**稱讚優點和發揮正面成功經驗**：由社工示範讚賞案主的行為和事件，以肯定其自我和功能，並藉由外在的成就或成功經驗重建案主內在的主體性，鼓勵案家成員相互發揮優勢觀點，彼此發現與賞識對方的優點和長處，終而產生積極的相互激勵與回饋的正面循環效果。
- (六)**享受歡樂和擱置悲情**：教導案家儘量談論正面的和有趣的生活經歷與體驗，使家庭氣氛較為融洽和愉悅，不要反覆談論負面的和傷心的往事或遭遇，而陷於悲情泥沼。
- (七)**理性認知與思考**：客觀理性的討論各種達成目標的方法之得失利弊，以及努力探討可以替代的方法和抉擇，和如何有效修正原來嘗試不通的方法。
- (八)**善用社會資源**：鼓勵案家儘量嘗試利用各種非正式與正式社會資源，以達成處遇目標和改善案家生活。
- (九)**將問題外部化**：運用客觀具體和外部化的方式，使案主易於瞭解和認知本身的真正需求或問題所在，並同時激發其行動力和改變的意願，以及設計或擬訂較易於達成目標的任務或步驟，使案主容易成功和獲得成就感，如此更可進一步激發案主行動力和達成最後目標的信心。
- (十)**復元和問題並存**：在復元之道上，或許無法完全根除的過去個人問題(如憂鬱症或酗酒)可以和現在重建的個人生活(就業)與自我功能(過去明星的風光感覺似乎又回來了)，二者同時並存而互不妨礙。

(十一)復元過程不是直線前進的，容許來回消長：在復元之道上，處遇目標和任務乃以案家的需求和想望為主，即以案主為指導者，處遇的進度也是配合案主的步調，不必過度催促，也不必過度承諾既定目標一定達成或所選擇的方法一定有效，隨著案家實際發生狀況而作彈性調整，故案家一再改變其處遇目標或方法，乃至遭遇挫折或停滯不前，都是可以體諒和接納的。最重要的是，不斷鼓勵和繼續支持案主的自我功能，和增強其主體性和意志力。

「如果說是有落差的話，我就會停下來了，若是他不願意我也不會去強迫，就是案主覺得他的問題是什麼，然後知道這個對他是重要的，那個比較會促進他去改變，他也比較有動力，若是他覺得不必要，我覺得去強加他說，第一個也違反自己的專業，第二個對他來說也沒有用！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「就是說我的步伐不能比案家快，若是我快了就是有點一直拉他走，第一個我也累，第二個他也會覺得莫名其妙跟著我走，那等到我這個力量走了離開了，那怎麼辦，或許他沒有關係就停了，可是有時候他停了，對他可能有些障礙，我覺得那個東西不是我可以和他說用了這個方法就絕對有效，如果我這樣說的話，那若是沒效了，他就會來找我，會來怪我，而不去探討他自己的一個，其實是他動力不足的問題，其實我會還蠻尊重案家的意願，跟著他的步調，然後如果他太快的時候，我會有點慢，可是他太慢我也不會去推他。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以處遇的方向要改變！所以隨時都要更動計畫，一開始評估和後面也就不一樣了，一開始可能沒有說要諮商，但是後來卻說要諮商，可是就是隨時調整，那我後來也是會調整」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十一、結案依據

(一)在程序上，乃對照結案原因與開案原因，以確定案家狀況有無改善，並和督導或主管討論後加以確認，至於比較困難的個案則召開個案研討會議決定之。

「因為我們有一個結案表，當初是怎麼樣評估的，有什麼計畫等，就是開案原因和結案原因要相對照，然後或是說他在期中的時候，是不是你有遇到計畫有什麼轉變，處遇方向有什麼改變，那就針對那個部分，他就是裡面會有一個勾選表，就是去看什麼、什麼有沒有什麼改善啊！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「反正他是一個向度，所以如果說一般來說都是我們自己評估結案，主任也會看可不可以結案，我有問題他也會和我們討論，或許是說我們不知道可不可以結案的時候也會主動和主任討論」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「若是都沒有辦法時沒有辦法決定時，可能要開個案研討會，最近我們就有開一個個案研討會，就是到底這個小孩子到底要不要安置，安置不是高風險的選項嘛！就是說他到底要不要成為兒保的案子，因為那個是我們很難決定的，所以之後就找我們來討論這個個案」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)在實質上，則重視案家生活不大穩定或潛在衝突危機的狀況有無緩和，和案家生活照顧功能或兒童少年自我保護功能有無增強，以及案家運用社會資源和因應未來問題或危機的能力有無改善，以上客觀具體服務目標是否達成，作為結案的主要判斷依據。

「對啊！就是看當初的目標是什麼，就目標評估啊！有一些指標啦！比如說生活不穩定，那個暴力或衝突管教不當或是疑似兒虐的狀況是不是有改善，或是家人的照顧能力或是小孩的自保能力是不是有增強，還有他有沒有因應未來問題的能力」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我後來就準備要結案，也是因為這樣子，然後我們的資源像是家扶，也去確定他使用資源的狀況，蠻穩定的，所以就還不錯，那我就覺得可以準備結束了。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我們就從去年三月到今年七月要結案，其實六月的時候就已經和他說要結案了，我是想說要做比較完整的結束，所以確定要結案。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)高風險案家的定位就是可能有長期存在的個人及家庭社會問題，由於此等問題產生若干危機狀況而引起社工的介入，故結案依據並不在於完全解決案家所有問題，而是危機狀況是否抒解或緩和，以及案家因應問題或危機的意願和能力有無增強或提昇，作為結案的主要考量。

「我覺得高風險就是這樣子，現在他這個階段是因為某個問題或是危機，讓他長期以來的問題一直存在著，以致於說壓力越來越高，那這一次我們幫他去做一些抒解，那未來是不是有那樣能力去改善他的狀況，這個好像比較重要的，因為問題總是一定會發生，可能不是這樣的型態，可是一定會有其他的型態出現，所以我們會去評估說，那當他遇到這樣，小孩子遇到爸爸出現不當管教的時候，那他會怎麼做，那媽媽他遇到爸爸不當對待，快要變成婚姻暴力的時候，那他可以怎麼做呢？

或是說他有什麼辦法或是自保的能力或資源？就是看那個因應的方式，有沒有方法？知道資源在哪裡！那我們就會結案了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十二、案家結案時之狀況

案家家庭功能和成員個人功能都有明顯和具體的改善，例如：

(一)經濟獲得改善

「而且他也知道這個工作可以帶給他一些東西，除了金錢之外的，」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)持續穩定就業

「所以他其實進步很大，就是一開始都要花很大的力氣去勸他工作，這工作人家介紹他這個工作做不久結束之後，他還是可以繼續去找就業服務站的人，在詢問下個工作，這個工作做不久之後他又可以再繼續去找，我覺得蠻好的！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)情緒和精神狀況穩定

「我覺得憂鬱症對他來說，現在他跟憂鬱症算是相處的不錯」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我覺得憂鬱症不會離開我這個案母，可是我覺得他現在的狀況還不錯。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(四)相互正面對待的親子關係，和親職功能提升

「那也因為他工作很辛苦，小孩看到之後，居然也有些轉變，會幫媽媽按摩，太神奇了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「雖然小孩子還是不喜歡上學，喜歡上網，然後跟媽媽還是會有口角衝突，可是這樣有一些貼心的動作，會讓媽媽覺得說這樣很好。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且他也知道這個工作可以帶給他一些東西，除了金錢之外的，然後他那個小孩也對他是肯定的，所以他親子關係會變好，所以感覺是他也知道說出去工作這件事情，對他很多方面、很多生活的部分，都會有相對的改善」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我覺得他說已經脫離之前一直在家裡都看著小孩，小孩和他的關係是很緊張的，那現在開始雖然也是要照顧這個家裡，但他變成比

較偏向自己的部分，所以他跟小孩的關係沒有那麼緊張了，所以我覺得還蠻好的！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(五)就學狀況穩定

「所以後來找男的諮商員去和他協談，就做了十幾次，那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十三、對於提昇未來服務成效之建議

(一)訂定具體的高風險家庭開案和結案指標

(二)處遇焦點以六歲以下幼兒為主

「我是覺得真正要關心的是那個年紀比較小的，雖然他通報量還沒有呈現，可是我覺得若有我們有心力去做這塊的話，是可以讓他通報量出來的，也可以讓他做出來，而不是一直顧著學校的學齡兒少偏差行為那個部分。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且六歲以下的小孩更有危險，他比較是說，在學校比較有老師看著，三分之一的時間都在學校，可是六歲以下的孩子，他是都一直是在爸爸、媽媽、保母或是幼稚園這邊，他的生活就是不太會被發現，就算是怎麼了也不太被發現，而且他又沒有自保的能力，我會覺得說好像，老師有提到國外有一個就是直接做六歲以下的小孩，我就覺得這樣是很好，但是應該是不可能，那個有一些壓力吧！我可以講講而已。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我提到說大家會比較重視學齡前的那一塊，而且那一塊比較沒有被通報，通報量比較少，不過，我也覺得說，我有個想法，高風險要不要只針對六歲以下的小孩」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)呼籲更多專業團體的投入與參與

「我是說如可以的話他們再去找一、兩個單位，大家一起做，我覺得台中那樣子就很好，比如說我這區就是我這個單位，不會說路途太遙遠，而且是苗栗一直找我們說要設，我們才來，桃園現在也一直找我們希望我們去設，其實很多大單位都不願意，你看家扶，他們都沒有多餘的餘力可以來做這個事情。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(四)加強各相關網絡單位對高風險家庭的認知與責任分工

「只是說希望其他網絡還是可以負起他們的責任，因為我們社工員去做的時候，是很希望說是有人可以協助的，因為如果聽到這個案家有

其他協助時，第一個我們心理壓力就會比較少，第二個那表示案家的資源就進來了，那也不錯，那我們也不用用太多的地方，所以我們會希望其他的資源網絡，可以知道我們這個高風險在做什麼，那他們也可以像我們這樣為了高風險去討論，因為我覺得都是我們在努力，一直在討論要怎麼去做，可是其他的網絡的人，根本都連高風險家庭是什麼都不知道，那個高風險家庭就算知道，他們也只是想說這是社政要做的，也不會想說他們衛政或是警政可以作些什麼，我覺得他們也應該要針對他們可以做些什麼而去做些討論，而不要說你們要做什麼才來做。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(五)加強學校社工或輔導室的角色與功能，以專責處理學齡兒少的高風險問題

「有人提到說學齡的小孩的狀況都在學校，可是如果在學校就可以被解決的話，或是有人可以對我們協助，那對我們來說是很大的幫助，可是學校功能是很不好的，教育體系的功能是很弱的，那為什麼要增加錢到社政體系這邊來增加社工呢？而不是要學校，比如說學校社工或是輔導室，我們這邊大部分的學校都沒有輔導室，只有比較大規模的學校才有，所以我也很贊同這樣，就是說如果我們今天把個案縮到零到六歲的孩子，那是不是可以把一些責任還給學校，而不是說推出來，看到救星推出來」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十四、服務心得感想 (包括社工員本身、服務過程、網絡與制度三方面)

(一)社工員本身

1.以正向優點取代問題導向的思考，避免陷入悲情泥沼

「對啊！而且一直去強調他的問題，那個問題明明就已經是累積很久了，不是今天才這樣子，一直去強化好像會去減低他改變的動力，就是會有點陷進去，好像跳不出來，有時候我們當下沒有那個覺察的時候，也會跟著他一起陷下去。他就會說你也跟著一起嘆氣，那就是沒有辦法了嘛！對不對！他也會一起感受到這樣的感覺，那樣子的會談也是很痛苦的，所以後來我就比較喜歡這樣正向看優點的部份。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.學習配合案家的想法和步調來調整處遇的方向和進度，並且不要給雙方形成太大的工作負荷和心理壓力

「不然有的個案會這樣子，我急了或是這樣，我就和他說我們現在談完了你下午就去找就業服務站的小姐，可是他們通常真的不會去，然

後甚至去拖很多天還是不會去，打電話問說去了沒？還沒去！就會覺得我很有挫折，他也會覺得看到我就很有壓力，就會問一次兩次若是沒有做，我就會覺得可能說是我自己要調整，不然他每次來都要被我問說去做了沒？然後做的狀況怎麼樣，對他來說也是另外的壓力，這樣就不好了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(二)服務過程

1.隨時覺察社工的角色僅是連結資源，和激發案家改變的意願與動力，不可成為案家的依賴而喪失本身的因應能力，故對社工介入的有無和多寡都須審慎拿捏。

「有時候我們出面後，他們就會說那剛好，以後就請你們協助了，他也覺得說他很有心，他很有心，可是沒有力量，他看到我就會說好啊！好啊！很好啊！我就會覺得說這是我幫他連結資源，還是我只是讓另外一家人放棄，讓我覺得我去幫他完成的比率沒有那麼大，因為他們自己，我有時候會覺得說我是不是做太多了，讓他們喪失了一些能力」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

綜合分析

社工在處遇理論上，乃採取優勢觀點，儘量去談案主及案家的成功經驗以及對現在和未來生活的期望部分，不願意一再沈陷於負面或痛苦的事件、經驗和情緒中。因為每次老是和案主談痛苦的事情，卻又跳不開或過不去，在雙方個人情緒和會談經歷上都是很痛苦的。至於彼此可以談正面或成功的過去經驗，以及對未來想望的美好憧憬，這個美好的部分，不僅是「案家的感覺不錯，(社工)我的感覺也不錯，這樣子談會有不一樣的效果出現，就是蠻奇妙的，在某個時候，那個改變的成果就會真的出來」。

社工認為高風險家庭處遇方案，相對於原有兒童保護工作，在定位上屬於預防性的任務，可以減輕案家所面對日常生活中各種經濟、衣食住行或親職管教的壓力，藉以防範兒童虐待或疏忽的不幸事件發生。蓋社工與案家之間的專業關係，不會因公權力的強制介入而形成敵對立場，真誠的夥伴關係較易形成，故各種處遇措施的執行，可以充分獲得案家的認同和配合，較易順利進行與完成，加上社會各部門和各單位的共同重視，在推動時心理亦較不孤單，特別是可以預見案家處遇成功的機會大，可以展現或證明各種處遇措施都是有用的，對案家都是有幫助的，如此更令人覺得方案和案家都是有希望的，和社工本身的介入也是有意義和價值的，不是白費力氣或無助無望的，更不是深陷問題泥沼而徒呼無奈的。

社工對高風險家庭的觀點和看法，不僅看到案家的經濟資源欠缺和自我及家庭功能薄弱的一面，而且亦對案家的優勢深具信心，故會一再用心和注意看案家及其成員的優點，家庭功能如母子的親密依附關係和母親對兒子的用心良苦，個人自我功能如母親的昨日閃亮明星之浮華風光往事，和目前對金錢花費的節制，以及就醫經驗的理性和充分認知、主動覺察和掌握、和坦然無畏的明白表達，和如兒子自我功能雖然時常曠課但尚能自我約束不致中輟的種種潛力。

在處遇的對象焦點上，不僅處理兒少本身的部份，而且處理主要照顧者的部份，尤其是處理雙方互動的親子關係部份，乃至連結外在的社會資源單位及人士的部份，可以說由內而外，相當週延，此亦符合優勢觀點的取向和做法。

在評量向度上，首先，藉由與案主／案家討論，呈現問題意識、需求意識、和改變意願，藉以評量案主的意願；其次逐一掃描和檢視案家所接觸社會網絡中的一切人事物等資源，並瞭解其助力的作用與潛能，以及案家本身對資源助力的評估與觀感，並輔以生態圖或家系圖來檢視案家完整的資源網絡，如此藉以完整評量案主及案家可能潛藏的所有資源。再者，由日常生活脈絡逐漸聚焦於案家主要問題，並協助案主認知和確定自己及案家的真正需求，如未能正視經濟困乏和自我功能無從發揮，以及從案家成員外顯的行為問題、案家成員互動關係、以及案家成員內在的人生週期發展需求，加以綜合研判，藉以評量和建構案主及案家的需求。

在處遇目標的訂定上，案主層面主要為增進自我認同，以改善行為問題，可以穩定就學和提升學習成就，案家層面則為提昇主要照顧者自我功能，以開拓案家資源，如協助就業和增加家庭經濟收入，以及改善家庭成員互動關係和減少衝突。至於目標的確立，則係透過與案家討論後訂定，包括可以接受的目標內容、好處、和可行的達成方法，均尊重案家的看法和決定，即依照案主自決的原則。

在處遇原則上，則首先以兒童保護為優先，其次以案主隱私保密和案主自決兩項原則為前提，故在處遇執程序上，如有兒虐或是家暴的緊急情事發生，則不待徵詢案主意願，直接請鄰里長介入協助；若非緊急狀況，則所有介入均會事先徵求案主同意後才進行，包括對鄰里非正式社會資源的運用亦如是，儘量遵守案主隱私保密和案主自決的兩項原則。再者，在處遇的實質標的上，則處遇對象主體乃以兒童為主，和處理措施則以可立即有效的回應和滿足兒童主要需求為主軸。

在處遇關係的建立上，首先，在連結上，由有公信力的各部門引介社工的服務角色，較易被案家信任和接納，使專業關係的建立較為順利；其次，提供有形和實質的協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)，並解決實際生活問題之後，更能展現社工的熱誠和能力，以博取案家的認同和肯定；再者，社工的同理展現在對案母行為問題的不加批評論斷的傾聽／接納，對案母內在自我心理的真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重，以及對案母自我功能優點的正面

信心和肯定；最後，真誠的夥伴關係之形成乃反應深沈的信任關係的建立。在專業關係內涵或特色上，則協助案家解決日常生活的困難和問題，示範處理日常事務的因應態度和能力方式，並彼此相互交換意見和想法，如此逐漸形成信任關係的深度和廣度；不過，性別角色有時會阻礙信任關係的建立，譬如男性少年會將其對母親管教的抗拒投射到女性社工身上，對女性社工的關注和接近，視同如母親的黏著和叨唸。

在處遇介入階段上，可區分為初始、中期、和結案三個階段。初始階段乃一方面建立關係，一方面蒐集資訊，和評量案家意願、資源、需求。中期階段乃訂定目標及執行處遇措施，與連結整合相關資源。結案階段乃目標達成後，進一步評量案家的家庭功能和改變成效，如案家成員自我功能的增強、親子互動關係改善、經濟生活資源改善等，特別是案母主體性的復元，生活有希望和願景，存在有行動力和成就感，可以擺脫負面的悲情心緒，邁向新的人生目標，並預告結案，贈送祝賀卡和座右銘，記錄案家過去改變的成功經驗，提醒和鼓勵案家繼續努力向前追求幸福人生。

在社工的角色上，主要是支持者、教導者、諮商者、和資源整合與連結者。

在處遇策略上，為激發案家合作意願和促成改變，在已建立信任關係的基礎上，客觀理性的具體分析案家的需求狀況，使案家可以自覺其真正的需求所在，和認真詳細討論達成目標的操作步驟與方法，並加以實際演練和檢討，藉以增強案家的合作意願和執行任務的行動力，並在執行任務中發現行動的好處或獎勵，以及覺察個人本身的優點和潛能；其次，依循案家的個別偏好或價值取向，嘗試連結案家所接納的多元正式和非正式資源，並對資源使用情形不斷回饋，和進一步排除各種運用管道上的障礙，使各項資源確實對案家產生預和期的協助和效益；再者，本持正向肯定的回饋，專業團隊協力合作共同讚賞與肯定案家的意願行動，使案家的意願、行動力、行動好處或獎勵、個人自我功能和優點潛力、親子或家庭成員相互支持肯定、家庭功能、社會資源等要素，均可以相互形成正面積極的改變提昇和螺旋循環。可以說以優勢觀點而言，自始至終不斷的提供情緒支持和行動鼓勵，使案家可以步上復元之路。

在整個處遇過程中，社工所運用的方法或技巧，包括：發現罩門、轉移注意力、舒壓、人際關係技巧、稱讚優點和發揮正面成功經驗、享受歡樂和擱置悲情、理性認知與思考、善用社會資源、將問題外部化、復元和問題並存、復元過程並非直線前進而容許來回消長等。上述技巧或方法，乃環繞在復元優勢觀點下，相容並蓄或綜合融通使用。

在結案依據上，首先，在程序的層面，乃對照結案原因與開案原因，以確定案家狀況有無改善，並和督導或主管討論後加以確認，至於比較困難的個案則召開個案研討會議決定之。其次，在實質的層面，則重視案家生活不大穩定或潛在衝突危機的狀況有無緩和，和案家生活照顧功能或兒童少年自我保護功能有無增

強，以及案家運用社會資源和因應未來問題或危機的能力有無改善，以上客觀具體服務目標是否達成，作為結案的主要判斷依據。再者，在方案宗旨定位的層面，由於高風險案家的定位就是可能有長期存在的個人及家庭社會問題，由於此等問題產生若干危機狀況而引起社工的介入，故結案依據並不在於完全解決案家所有問題，而是危機狀況是否紓解或緩和，以及案家因應問題或危機的意願和能力有無增強或提昇，作為結案的主要考量。

在結案時案家的狀況方面，家庭功能和成員個人功能都有明顯和具體的改善，如經濟改善、持續穩定就業、情緒和精神狀況穩定、親子關係和親職功能改善、和穩定就學等。

在如何提昇未來服務成效之建議上，包括訂定具體的高風險家庭開案和結案指標，處遇焦點以六歲以下幼兒為主，呼籲更多專業團體的投入與參與，加強各相關網絡單位對高風險家庭的認知與責任分工，和加強學校社工或輔導室的角色與功能，以專責處理學齡兒少的高風險問題。

在服務心得方面，首先，在社工員本身部份，乃以正向優點取代問題導向的思考，避免陷入悲情泥沼，學習配合案家的想法和步調來調整處遇的方向和進度，並且不要給雙方形成太大的工作負荷和心理壓力。其次，在服務過程部份，隨時覺察社工的角色僅是連結資源，和激發案家改變的意願與動力，不可成為案家的依賴而喪失本身的因應能力，故對社工介入的有無和多寡都須審慎拿捏，可以恰得其分。

拾壹、桃園縣生命線—趨近「問題解決學派」

案家一去年十月因經濟與居家環境簡陋被社福中心通報，兩案主(四歲和一歲)乃是案母被強暴之下懷孕生下；案母後與一泰國人假結婚，後又離婚，該男子已被遣送回國。兩個孩子乃是兩人共同監護，因此影響後續社工員協助案家申請低收入戶。案家與外公同住，其他主要照顧者還包括大舅與外婆，據通報社工言，外婆、案母和案大舅皆疑似身心障礙，社工員計畫協助案母鑑定。社工員依觀察認為兩案主之居住環境不良，教養亦有疑慮，行為不禮貌等。社工員著重案家進行低收入申請、身心障礙鑑定、案父母離婚、與案母離婚後結紮等議題，案家皆以沒錢支付申請費和交通費而沒有行動。

案家二父母離異，案主與哥哥及父親同住，案主不喜歡上學，經常藉故請假，在校人際關係不佳，案兄並無相同問題。案父從事油漆工，工作不穩定，但可負責案主的基本生活照顧，對於案主時而以打罵方式管教，時而放任案主不上學。另有案祖父母協助照顧案主。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

社工員認為高風險家庭主要是缺乏資源，並未視他們為有問題的人。再者，案家二之案父之親職管教功能不佳，如以打罵管教或是採取放任態度。不過，案家亦有優勢之處，如案家一之案大舅能夠提供案主基本生活照顧；案家二的祖父母也提供補充的照顧功能。

1.對高風險類型家庭的看法

(1)資源缺乏

「我那時候只是把他們界定他們是有需要資源的人。我覺得以這種角度切進去，在工作時會比較得心應手。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那時候南區社工轉給我的時候，他覺得案母、案外婆、案大舅都有智能上的身心障礙傾向，可是他比較不敢叫他們三個都去做鑑定，所以就請我先請媽媽，因為媽媽感覺就是比較看得出來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(2)家庭功能薄弱；家庭衝突不斷

「父親照顧的方是就是比較極端也比較傳統，可處罰用打的方式不然就是極端的放任，剛開始的時候他也不願意他人協助管教小孩子」(桃

園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「因為到最後爸爸最開始的方式他不乖他就是用打的，可是對於上學的部分他會覺得小孩子不用上學也沒關係，他的想法是這樣。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(3)高風險家庭具有其優勢

「小孩部分因為他們也沒上學，大舅他們還是會給他們吃住，基本生活照顧 ok。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

2.對高風險家庭方案之看法

社工員認為高風險家庭處遇方案乃是在預防兒虐，然而此種目標給予她很大的心理壓力，她乃以關懷案家的角度與案家接觸，案家亦比較能接受。其沒有把握能夠發揮預防兒虐的效果，只是盡力關懷和服務案家。

(1)以關懷角度出發

「因為我覺得就社工員本身而言，有時候你作了很多的服務未必能夠預防兒虐事件產生，因為我覺得如果社工員他心理是抱著這樣的態度的話，那個壓力會很大，會大到你作不下去，反而是告訴自己我是以關懷的服務去做這個服務的時候，反而那個壓力沒那麼大，而且你進去服務的時候給案家的感受也會比較不一樣，我會覺得說如果我們是，當然我們不能忘了說我們的原來目標是什麼，但是我們心理是抱持不一樣的態度的時候在服務過程當中，可能那個成效或是順利的程度，可能會比較好。其實我們也多多少少有討論到一點，其實我們也是清楚的知道說即使我們提供案家很多的服務，我們也沒辦法打包票說，我服務的這個案家就不會發生風險，就一定能夠達成完全的預防，那不是每個人都可以保證的，我們只能盡我力量去關懷這個案家去盡量服務他們。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)介入處遇的對象焦點

對於案家一社工員很難與案主們作語言溝通(社工員聽不太懂他們說的話)，而他們除了行為舉止沒禮貌之外，似乎沒有太大問題，因此乃以案母為介入的焦點，包括身心鑑定、結紮手術等議題。案家二則相反，案主就學不穩定，儘管案父的管教方法可議，但是案父一開始採取拒絕服務的態度，社工員較難著力，因此與學校老師合作，主要與案主工作。

1.以案主為主

「我剛開始有提到，就是因為父親他有時候要工作，而且他的工作是不穩定的，不管是時間或工期，那我就說有沒有可能是讓小孩子由祖

父母來照顧，那時候我只是大概有這樣提到一些可能的參考方式，我只有這樣提到而已，之後其實他們，整個在過程當中我只是比較把著重點建立在跟孩子的關係上面，案家的部分我只是透過定期會跟他們聯絡表達我的關心之外，其實我在後面的時候其實反而沒有說你們要怎樣怎樣，可是他們就可能找到方式或是他們也覺得他們會運用自己的力量去做些改變。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.以主要照顧者為主

「那時候南區社工轉給我的時候，他覺得案母、案外婆、案大舅都有智能上的身心障礙傾向，可是他比較不敢叫他們三個都去做鑑定，所以就請我先請媽媽，因為媽媽感覺就是比較看得出來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「第二個是追蹤案父母離婚的情形」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「只是說其中有一部分是追蹤案父母離婚後案母進行結紮手術的情況，針對這一點持續一段時就是道德勸說，因為媽媽他會到處亂跑，可是很擔心他會又生下小孩，那時候我跟南區說，其實這樣會不會有點違反人權，然後他也講說，沒辦法這樣孩子很無辜，所以我才會想說試著講看看，可是媽媽他很擔心說結紮後會有後遺症等等，我有打電話去醫院問，醫院是說其實不會，那主要是心理障礙，可是媽媽還是堅持不肯。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

3.以家庭整體為主

「第三個是追蹤案家申請低收入戶的情形」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

二、處遇理論

兩位社工員對於理論之運用沒有太多的思考，但是提到下列三種理論，社工一提到理情治療，其比較著重個人內在的非理性思考，希望能夠讓案主更具正向觀點。社工二則提到生態觀點和焦點，前者著重在個人乃生活於系統中，後者是因服務體系有限，只能具焦在部分重點。

(一)生態理論

「有時候可能會用生態或焦點，因為我覺得畢竟案主是生活在系統當中的」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)焦點解決

「焦點的部分我們的服務體系可能是有限的，你可能會針對他的重點，對，像我剛剛的重點可能就是擺到案主身上。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(三)理情治療

「應該是理情。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我可能是在認知的部分讓他們去看看不同的觀點，所以，理情他其實會有一些非理性的部分。如果是針對這個個案應該是增權。我覺得跟我個人個性有關，會比較喜歡內在就是瞭解內在部分，理情他比較探索的是認知，希望能夠讓他們多看相正面觀點，可以轉換非理性看法。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

三、評量向度

對於案家意願和資源的評量，社工員大多透過會談，沒有用特定的工具。

(一)如何評量案主的意願

1.與案主／案家討論

「就是我有一次是專門是跟爸爸作家訪，就是去瞭解一些爸爸對孩子管教的方式，爸爸的表達讓我們感受到的是他都請他的爸爸媽媽就是案祖父母去協助去照顧這個孩子。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)如何評量案主的資源

1.與案家會談

「因為我那天去的時候那個鄰居有來，就發現他其實也滿會提供意見的，所以我想他們平常的互動也是這樣子。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(三)如何評量案主的需求

1.與案家／親友互動

「那時候初訪的時候，有問他們有沒有什麼需要幫忙的地方，他們就會講到一些，有點複雜，就是反正就是生父，他們想跟生父索討一些費用。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「對，他們在初訪的時候讓我感覺是他們很想要錢，希望我這邊可以幫忙」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「對，因為他們就會想說那兩個男人太可惡了，應該要跟他們要錢什麼的，然後要三十萬。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「那時候除了透過聯繫過程中，就是電訪家訪外，也會透過老師，因為其實學校那邊跟案家也有滿多的接觸，我也會透過老師那邊獲得訊息，綜合去瞭解說案家的需求。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.與轉介單位／學校聯繫

「因為其實在一開始的時候，轉案的時候我就有先南區社工員討論過」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「那時候除了透過聯繫過程中，就是電訪家訪外，也會透過老師，因為其實學校那邊跟案家也有滿多的接觸，我也會透過老師那邊獲得訊息，綜合去瞭解說案家的需求。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

四、目標設定

對於個案二，社工員著重在案主就學穩定、生活照顧、和其有一些暴力和攻擊傾向。案家一則是聚焦在案家的經濟狀況和案母的鑑定等事宜。目標設定過程，社工員會與學校老師或是其他社福機構討論，兩個案家比較被動，因此社工員雖然試圖了解他們的想法，不過多是自己觀察、判斷、和設定目標，再傳遞給案家。

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主生活照顧

「我剛開始有提到，就是因為父親他有時候要工作，而且他的工作是不穩定的，不管是時間或工期，那我就說有沒有可能是讓小孩子由祖父母來照顧，那時候我只是大概有這樣提到一些可能的參考方式，我只有這樣提到而已，之後其實他們，整個在過程當中我只是比較把著重點建立在跟孩子的關係上面，案家的部分我只是透過定期會跟他們聯絡表達我的關心之外，其實我在後面的時候其實反而沒有說你們要怎樣怎樣，可是他們就可能找到方式或是他們也覺得他們會運用自己的力量去

做些改變。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(2)案主心理健康發展

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，我們督導覺得說作諮商的效果有限，他覺得說其實你也可以作，所以讓時候我就想說定期跟他會談，因為我覺得後來我跟他的關係後來也是 ok 的，我就想說我自己來作，我覺得我會把他定位成單純的跟他作會談」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.案家層面

(1)改善貧困家庭經濟

「第三個是追蹤案家申請低收入戶的情形」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(二)如何決定目標

1.與轉介單位／其他單位討論

「我比較因為這個案家是比較拒絕性的案家，所以我並沒有跟案家討論，我反而會就是跟學校老師討論，就是大概會使用怎樣的模式來跟案家討論。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「因為其實在一開始的時候，轉案的時候我就有先南區社工員討論過」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

2.與案家討論訂定

「然後後來是在初訪的時候有跟案大哥提到這個部分」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

五、處遇原則

(一)以兒童保護為主軸

「他其實是 ok 的，而且因為我們去年的服務模式是比較以案主為中心，除非說我們發現他的其他兄弟姊妹有需要我們才提供服務，因為其實哥哥的部分其實狀況是還 ok 的。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「有跟老師大概瞭解一下，因為哥哥的部分是 ok 的，所以我們就

沒有提供服務。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

六、處遇關係

對於案家二，一開始案父抱持拒絕態度，社工員以密集接觸方式建立關係，包括到學校與案主會談。再者，時逢寒冬送暖活動有一些物資補助，社工員主動同理案家可能有需求，儘管案家表示不需要，社工員迄而不捨想辦法將物資送達案家，讓他們感受到社工員的真誠關懷。案家一的需求主要是經濟會面，社工員也在這方面予以協助，以建立關係。社工員提到案家二因關係建立之後，案家的確比較願意改變。

(一)如何建立關係

1.提供密集訪視

「其實那時候就是說，父親他不是很歡迎就是說接受我們的服務，可是經過很密集的接觸，我也常常到學校跟孩子作會談溝通」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.真誠／關懷

「我覺得有耶，因為我覺得那時候祖父已經放棄了，那時候其實我們跟祖父溝通的時候他只是應付說好阿，我們會讓孩子去上學，我們也會幫忙照顧什麼的，剛開始接觸會覺得祖父母只是應付的模式，可是經過那一次事件有滿大轉折就是，因為我一直找不到他們家，那個祖父就說不然不要了啦，那麼麻煩，可是我覺得我還是堅持我跟你們講要給你們的還是要給你們，就想盡辦法給他們，就覺得那個關係，你會覺得他們真正收到東西，他們覺得我覺得這次的行動讓他們感受到我的誠意，我是很真心真意想幫助他們的。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「可能在關係的建立上面，他們也認識到說其實小孩子他會去我感受到的是，他會去想到說孩子他也慢慢去瞭解為什麼我們想要讓孩子去上學的原因，他就會比較能夠接受也去跟我們配合。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

3.予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

「我覺得要進去還滿 ok，跟他們互動還滿單純的，就是他們思想很單純，他們只是想要錢」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「因為他們其實之前就已經跟社工算是建立滿不錯的關係，都瞭

解，都知道這個人，然後經濟對他們來說是很想得到資源，所以他們可能因為這樣所以比較有建立關係的感覺吧！」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「一開始我在家訪的時候，就有先寫下我們可以怎麼作，用手寫，因為感覺他們會覺得亂亂的，我手寫給他們，可能讓他們覺得比較具體的部分。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(二)關係內涵或特色

1.信任關係影響目標達成

「我覺得有佔一定的程度的，比如說像我們關係還沒建立的時候你服務根本就沒辦法進去，服務沒辦法進去其實目標也沒辦法達成。除非就是說你信任關係很夠的時候他才願意接受你的服務，目標也才能夠達成。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我覺得至少關係建立之後，要改變的可能性會比較高一點點。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

七、介入階段區分

社工員在初期著重在與案家接觸、建立關係和蒐集資料，尤其是案家二的案父比較抗拒，因此透過學校老師引進。中期階段社工員著重督促案家一之案母配合社工員為案母訂定的各種目標，如身心障礙鑑定和改定監護權等。到了結束期，案家之案母部分目標已達到；案家二則是改變居住安排，案家搬遷與案祖父母同住，使得案主得到較穩定的生活照顧。

(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)

「其實我第一次家訪有學校老師陪我去，因為有些家長比較排外人，可是他們跟學校的關係還算他們還是有感受到老師的關係，所以我有請學校的老師陪我去做家訪。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我們開案都會先跟通報者或轉介者聯絡。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「其實那時候就是說，父親他不是很歡迎就是說接受我們的服務」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我記得第一次跟小朋友談的時候他都頭低低的，不理我。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那至於爸爸那部分，爸爸從一開始都很拒絕我們即使要提供任何服務他都是拒絕的，他甚至就是說你去找我爸爸就好了不要找我。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，我們督導覺得說作諮商的效果有限，他覺得說其實你也可以作，所以讓時候我就想說定期跟他會談，因為我覺得後來我跟他的關係後來也是 ok 的，我就想說我自己來作，我覺得我會把他定位成單純的跟他作會談」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

「媽媽有阿，已經鑑定智能跟視力。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「後來他們就是全家人就跟祖父母一起住」「所以就是祖父母也可以方便他按時上下學的接送，生活照顧都是比較穩定了，不會像說之前是分隔兩地，雖然距離不會很遠，但是照顧上面對案祖父母來說也是比較困麻煩。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「老師跟我們反應孩子的狀況已經很穩定了，孩子每天都有去上學，而且是上全天的，老師就說這個孩子 ok，你可以結案了，那我們就跟老師說，如果他有需要的話，就請他再通報。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

八、社工角色

兩位社工員主要扮演評量案家狀況和需求，進而連結資源的角色。社工員對於案家二之案主則另外發揮諮商功能，處理案主暴力和攻擊傾向的議題。

(一)諮商者

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，我們督導覺得說作諮商的效果有限，他覺得說其實你也可以作，所以讓時候我就想說定期跟他會談，因為我覺得後來我跟他的關係後來也是 ok 的，我就想說我自己來作，我覺得我會把他定位成單純的跟他作會談」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)資源整合與連結者

「所以變成說，我們還要去一個改判監護權，就是判給媽媽，所以因為這個部分，就是我打電話去戶政事務所問，他說沒辦法從那邊改，要從法院裁定，所以變成，因為案家一直說他們沒有錢申請這個，我去問手續大概要一千多塊，他說沒有這樣的錢，我就說我去問法服，就要他一些資料，其實跑到現在就是因為，他們真的很難推」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「所以變成說，我們還要去一個改判監護權，就是判給媽媽，所以因為這個部分，就是我打電話去戶政事務所問，他說沒辦法從那邊改，要從法院裁定，所以變成，因為案家一直說他們沒有錢申請這個，我去問手續大概要一千多塊，他說沒有這樣的錢，我就說我去問法服，就要他一些資料，其實跑到現在就是因為，他們真的很難推」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

九、處遇策略

案家一比較被動，加上案母疑似智能障礙，社工員與案大舅接觸(社工員覺得他亦有智能障礙)，社工員主要蒐集資料，向案家說明分析可以如何做，或是可以詢問哪些單位。案家一比較有行動是在社工員表達想結案之後，案家反而急了，之後案母能夠準備資料，社工員予以正向讚美。

案家二一開始比較抗拒，社工員非常密集訪視以建立關係，再者以物資表達關懷；對於案主之處遇，社工員觀察其喜歡完布偶，於是以小孩的方式與之對談，案主轉為接受，有正向改變。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

「可是我會跟他們說我們沒辦法直接提供經濟補助，我們有提供怎樣的支出，可是你要試著申請看看，不是我這邊就可以提供什麼？」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「他會什麼事都跟我說，我會說這個我沒辦法幫你解決，你可能要問警察局，因為他說有人告他們家裡恐嚇他們，然後類似這種情況我就會跟他們說，這不是我們能夠作的，你可能要問誰誰誰。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「所以我才會想說試著講看看，可是媽媽他很擔心說結紮後會有後遺症等等，我有打電話去醫院問，醫院是說其實不會，那主要是心理障礙，可是媽媽還是堅持不肯。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(二)連結多元資源

「所以變成說，我們還要去一個改判監護權，就是判給媽媽，所以因為這個部分，就是我打電話去戶政事務所問，他說沒辦法從那邊改，要從法院裁定，所以變成，因為案家一直說他們沒有錢申請這個，我去問手續大概要一千多塊，他說沒有這樣的錢，我就說我去問法服，就要他一些資料，其實跑到現在就是因為，他們真的很難推」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「所以我們後來就有一個順序，因為南區那邊有幫他們申請急難救助金，那有這筆錢就等於有一些可以申請的費用可以用在這裡，然後就請他先去用身心障礙鑑定，因為有那個鑑定，那個卡下來、那個手冊下來就可以免費搭公車，所以我們就這個受測下來才又進行下一個步驟，要申請低收要什麼資料阿」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「所以我才會想說試著講看看，可是媽媽他很擔心說結紮後會有後遺症等等，我有打電話去醫院問，醫院是說其實不會，那主要是心理障礙，可是媽媽還是堅持不肯。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「就是我會先去蒐集資訊，就是他的疑惑我會先去問清楚，可是他們還是覺得不能接受，儘管是我問醫生的，他們還是不能接受。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(三)藉由媒介物傳達溝通

「因為知道說有一陣子他是沒有工作，剛好那時候是冬天，有一些慈善的，就是類似冬季的一些補助，但是數字不是很大，就是幫他們申請，可是因為可能在申請的時候請他們來領取，聯繫的時候沒有聯繫好，在這過程當中，因為爸爸有時候會聯繫不到，因為爸爸的幾乎打手機他都不接，所以有時候我們都跟祖父聯絡，就跟祖父一直釋放善意，最後他們才慢慢接受。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「有一次家訪的時候有。但是那時候我的策略只是，因為我剛開始跟小孩談他不接受我，最後面談到他的興趣的部分，比如說他小三了，他還是喜歡玩布偶，我就用小孩子的方式跟他會談，最後他就接受了，然後因為老師本來就想說，為了讓他來上學的頻率高一點，他就允許他每天來半天，所以那時候我跟小朋友談的很好我就說，不知道怎麼樣談到啦，要不要去他們家，我就說好，我就純粹去觀察他在家裡的狀況。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(四)持正向肯定回饋態度

「可能在過程中我覺得因為真的他們很，滿難 push 的，當他們後來把資料都整理好，到後來陸續寄來的時候，我就肯定媽媽，說你好棒，你把資料整理那麼好這麼齊全，感覺媽媽很開心。就肯定他們作的事情。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(五)提供密集服務

「其實那時候就是說，父親他不是很歡迎就是說接受我們的服務，可是經過很密集的接觸，我也常常到學校跟孩子作會談溝通」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「剛開始我是沒有察覺他們有想改變的動機，所以我就一直積極不斷的跟他們接觸，我覺得在不斷的跟他們接觸當中他們有去作一些思考，所以他們才會願意作一些改變。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

十、處遇方法／技巧

社工員對於案家二之案主生活照顧方面曾經點出是否由祖父母照顧，案父當時不置可否，不過後來其作了搬回與案祖父母同住之決定；此過程中社工員覺察自己無法強迫案父接受自己的建議，因此只是提出但不堅持，尊重案父，給予他時間自己決定。該社工員認為抗拒的案家往往較有主見，若社工員堅持自己的觀點，反而與案家站在對立位置，無助於關係建立，採迂迴方式較為可行。

(一)方法與技巧

1.暫時放下、尊重案家、而後得

「我覺得在服務這個案家的時候有這種感受，因為我覺得在跟，因為父親那時候其實是滿拒絕的，因為我覺得，但是我還是，因為他都不接我電話，我就是直接去家裡至少跟他見了兩三次面，我只是提供我的想法讓他知道，跟他表達我的關心或想法，因為我突然覺得你很強制的要求別人要作什麼改變的時候，其實如果他心理不這麼覺得時候反而很難改變，那你只是說提供他一個點子，他真的有察覺到的時候，反而他會願意去做改變，這是我自己的想法。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「在接觸某一些個案的時候我會用這種方式，就是一些比較拒絕的案家的時候，因為我覺得一些比較拒絕的案家會比較有想法，所以他已

經有他很先入為主的觀念的時候，一直在強調我們的想法的時候，我覺得反而兩者之間的關係是比較對立的，反而那關係更不好建立，如果說用迂迴的方式，或許會是可行的方式。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.隨機應變

「對剛開始我就會想案家的需求是什麼，我可以提供什麼，是稍微有在計畫，有在想一些方式。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

十一、結案依據

(一)根據客觀指標

「我不知道其他縣市會不會有一樣的結案表，我們的結案表上面會有滿六個月的結案，或是轉戶籍不在桃園。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「或可能他已經是家暴案或是兒虐案，我們就轉出去，那也是結案了，還有一些比如也服務期滿，生活也是穩定，我們就作結案的處理。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「另外一種狀況就是說，已經期滿，但是他還是需要我們的服務我們可能就是以重新開案處理方式。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「還有，就是失聯」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(二)服務目標達成

「所以您還是會希望目標有達成再結案。像這個案子即使家庭狀況很穩定，小朋友狀況很穩定，只是差這個東西還沒申請到，您還是會希望做到再作結案。」「對。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「其實他分滿多項的，他可能有一些可能已經達到預期得目標，那就是其中一項，如果目標已經達到那就結案了」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那可能就是說如果他的情況，應該說有兩種情況，雖然他沒有達到原來預期的目標，但是他的生活可能已經有改善，只是沒有達到目標的水平的時候，我們可能還是作結案」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

十二、案家結案時之狀況

案家一的部分目標有達成，包括案母的智能鑑定和視力檢查，社工員觀察案主狀況還算可以，案母又被關，等其出獄後將結案。案家二則案主已能穩定上學，生活上有案祖父母的照顧，儘管未針對案父管教方法和態度著力，社工員認為案主的狀況達到穩定，因此已結案。

(一)生活環境改善

「我覺得至少說就是那時候父親一開始不願意任何人去插手去管教孩子的問題，到最後面父親願意回到跟祖父母一起住的部分讓我覺得滿訝異的」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「所以就是祖父母也可以方便他按時上下學的接送，生活照顧都是比較穩定了，不會像說之前是分隔兩地，雖然距離不會很遠，但是照顧上面對案祖父母來說也是比較困麻煩。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)就學狀況穩定

「因為那時候我們其實到最後面的時候，老師跟我們反應孩子的狀況已經很穩定了，孩子每天都有去上學，而且是上全天的，老師就說這個孩子 ok，你可以結案了，那我們就跟老師說，如果他有需要的話，就請他再通報。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

十三、對於服務成效之建議

社工員提到案家需要多元資源，因此需要建構完善的區域資源網絡，進行跨單位的合作，或許可以以里為單位建構福利地圖(筆者：亦即區域福利資訊系統)，再將這些區域予以串聯。再者，另一位社工提及自己專業能力不足，希望在職訓練加以補強，不過其認為目前所辦理的教育訓練似乎是為辦而辦，沒有完整的規劃，成效有限。

(一)加強跨專業合作

「而且我覺得可能高風險家庭他可能很需要網絡的建構，可能需要很多資源進去，但是就是資源怎麼去做整合怎麼去一起協助這個案家我覺得是滿重要的，因為我覺得現在桃園的話，資源網絡的建構還是沒有很完整，就是可能還是在起步的階段。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我並不會說應該要指定哪一個角色的人來作，而是那個人本身是具有網絡概念的，有整合能力的人來作我覺得是比較適合的。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我突然想到說，比如說先由一個區或是一個里，他可能每個區自己去調查清楚的因為附近一個區的他可能比較瞭解在地的資源，由兒童局或是相關的單位去聯繫，由每個區各自去把資源找好，類似像福利地圖，最後把這些資源聯合起來。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)擴充社工人力、提升專業知能

「其實我覺得他們的提議很好，可是我會看見坊間有很多有關高風險的研習，可是我覺得不是有很高的成效，反而是我們目前進行的研習他所帶來的成效，他一開始規劃就要很清楚，而不是為了辦而辦，他不是臨時找老師來，就是我覺得有時是很臨時的，最主要是這個講師能不能提供協助給學員幫忙。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我最近的想法是我也贊同混淆，一方面我也在檢討我自己，因為我覺得我自己的專業能力不夠，所以應該檢討我自己可以怎麼改進，看我現在遇到的問題是什麼另外一方面建立資源的部分，去瞭解我現在到底有哪些資源，去建檔起來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

十四、服務心得感想

社工員一認為此方案仍有監控意涵，儘管方案名稱中有「關懷」二字。再者，如此多的相關單位有自己對案家的觀點，加上案家的想法，可能彼此矛盾，社工員其中似乎感到難為，其認為這些都是主流價值，表達對案家的期待，其批判為何案家不能以自己的方式生活。

社工員二在服務過程領悟無法強迫案家改變，只能提醒和提供觀點，給予案家時間自己改變。

(一)社工員本身

1.價值觀拉扯

「其實這個方案他的名字就不讓我喜歡，然後我會覺得這個專案他名字可能有關懷兩個字，可是還是有監控意味，也許我們不是縣府社工，可是我覺得我們還是擔任了這樣的角色，只是我們可能比縣府社工

要好的擁有的優勢是說我們不是公權力，可能讓他們比較不會那麼防備，可是我覺得縣府社工還是有他可以作的地方，他的資源那麼多，只是我們是在做他們的工作，可是我們沒有他們那樣的資源。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「可能今天提出這個個案是比較 ok 比較好進行的，可是其實有很多個案他們其實是很反抗的，他很抗拒我的進來，我覺得可能好跟他們說我是帶著關心，可是我們是依著這個政策，我們是承接這件方案然後去做這件事情，我覺得其中也會有很多的矛盾點，一方面可能是學校他們的期待、縣府的期待、縣長的期待，然後案家本身他的期待，那當然我們也可以說我們要跟不同的案主在工作，學校是我們的案主、誰是我們的案主等等，可是我覺得那是大環境，案家他是弱勢，大部分的都是主流價值，大家可能都會希望這個家庭該怎麼過。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我覺得我作這個工作不是很快樂，因為我覺得很多行政上的工作要去處理，也必須去面對，當然還是要去苦中作樂，尋求一些成就感，可是就是還是會有一些不快樂。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(二)服務過程

1.增加案家改變意願困難

「我覺得在服務這個案家的時候有這種感受，因為我覺得在跟，因為父親那時候其實是滿拒絕的，因為我覺得，但是我還是，因為他都不接我電話，我就是直接去家裡至少跟他見了兩三次面，我只是提供我的想法讓他知道，跟他表達我的關心或想法，因為我突然覺得你很強制的要求別人要作什麼改變的時候，其實如果他心理不這麼覺得時候反而很難改變，那你只是說提供他一個點子，他真的有察覺到的時候，反而他會願意去做改變，這是我自己的想法。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

綜合分析

社工員並未曾思考過自己採用何種理論觀點，在詢問之下提到生態觀點、焦點解決諮商、和理情治療。生態觀點乃是社會工作的主流處遇觀點，許多社工員皆以潛移默化生態系統類型、系統中的資源、以及系統間互動交流關係的概念，不過嚴格地說，在訪談中社工員並沒有非常有系統地評量案家的正式與非正式資源和交流關係，社工員也表示只有少數口語表達不好的會請他們畫生態圖。社工員有資源連結的概念，但是並未在交流關係上著力，因此稱不上運用此觀點。

社工員提到焦點解決諮商，純粹著重在「焦點」兩字，亦即在時間和資源有限之現實狀況下，只能選擇「重點」干預。這可能是對於焦點解決諮商的認識不清所致。此方法乃是一種短期諮商方法，本著對於案主的絕對相信和正向能力的肯定，期待落實「希望與尊重」；其處遇取向不由了解問題和成因開始，而是先了解案主想要過什麼樣的生活，再由例外狀況找到過去的正向經驗和可能達到該生活景況的途徑；再者，「奇蹟問題」也是協助建構案主期待的目標。處遇過程中並非由諮商員在前面帶領案主，而是諮商員在後面領導，亦即「肩膀上的輕拍」，輕拍案主觀照生活中的正向經驗，如注意天空的美麗落日，或者微風中的小野花(黃漢耀譯，2002)。社工員一雖然有嘗試了解案家的需求，但是並未真正回應其需求，案家二則沒有表達需求，但是社工員給予時間，讓他自己演變，因此並未真正運用此理論觀點。

至於理情治療，社工員一也只是擷取其中針對不理性思考部份，試圖轉變案家成員的認知架構。並未完整運用。

整體而言，兩位社工員並沒有比較完整的理論運用，不過比較接近「問題解決學派」，社工員認為高風險家庭乃是欠缺資源，並非病態或是有問題的人，符合此學派的假設。其處遇過程著重指認案家問題和社工員判斷後所訂定的目標，尋求案家的合作以祈目標達成，社工一在這部分較具指導性，較欠缺同理和真誠信任關係之建立。社工一對於案家一的訪視率不算密集，雖然一開始接觸較頻繁，大都以電話聯繫，整個服務過程只有訪視一次，平均一個月接觸一次，曾經有兩個月完全未接觸。社工員二能夠因應案家的反應，調整與案家的互動和目標達成策略。

拾貳、台北縣雙和社福中心／增權觀點

社工分享一個低收入案家，案父因失業和工作不穩定，酗酒或吸毒成癮，案母離家出走，由案父單獨照顧四個孩子，親職功能薄弱，生活常常日夜顛倒，白天睡覺，家務廢弛，三餐不定，居住環境髒亂，衛生條件很差，案主就學亦不穩定，經常曠課，故對四個孩子的生活照顧不免時有疏忽之情形。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

自我內在和社會資源均缺乏的家庭，由於長期或世代均屬於社會疏離或邊緣的弱勢族群，故覺得外在的結構性限制和困境，似乎是非個人的一己之力所能對抗或跳脫，而有深厚的自我無力感和挫折感，和缺乏改變的意願和動力。

「覺得他們是資本主義社會下被疏離的一群，在觀念上、行動力上、自我內在資源上貧窮的人。…一方面就是他們的環境、他們本身的條件、學歷，他們可以擁有的資源各方面就是缺乏，包括他們自己本身的特質，…一些心理的特質，有很多的高風險家庭成員會覺得他的問題都是別人造成的。…我們的案子、大部分百分之九十都認為他們的困境都是別人造成的。所以這樣想法的人比較容易在自怨、折損了他要為自己生命負責、往前進努力的那個動力，長期在自哀自怨裡面，一直在那邊轉，出不來，然後他自己就耗掉那個能力、自己下去動的動機就不見，我剛剛說的是個人的部分；就環境裡，可能上一代的教養方式與家庭劇本的複製等各種弱勢因素，造成其心理上的弱勢…。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

2.對高風險家庭方案之看法

最好定位為第一級的基本預防性工作，使彼等案家不致再落入高風險危機狀況。

「我覺得把這些有潛在『兒虐』危機的家庭帶出來立意是好的，一定要有些去處理這部分，但處理不是說篩出來的處理，更大的『預防』是不要讓他掉到這一塊，而不是掉到第三級、第二級篩出來一堆二級的人然後去處遇他們，最好是在一級那邊預防、不用掉到二級再來處理。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

(二)介入處遇的對象焦點

處遇對象以案主和主要照顧者為主，至於處遇焦點則以改善親職功能和親子關係為主。

二、處遇理論

(一)增權理論：協助案家可以獨立充分運用各種資源。

「講起來可能做的比較多是empower的部分...剛開始就是會『抓腳抓手』，到後來就放...讓他知道資源可以這樣子的用，以後就可以自己去用，怎麼用。大概比較多是這一類的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

三、評量向度

(一)如何評量案主的意願

案父雖然無力照顧家庭及孩子，但卻不願外人介入或干預案家的家務事情，使他覺得更無力感和沒面子。

(二)如何評量案主的資源

1.與案家會談，瞭解案家的社會支持網絡以及互動的方式與內涵

「開始遇到這個案子的時候，一定要先瞭解還能支撐他的是哪一些？就是詢問整個親友資源目前存在哪些人、目前是跟哪些人比較有互動的、有哪些朋友？但是我看的到的朋友部分，之前有一個朋友住他們家，那個朋友會幫忙接送孩子上下學，看到只有那一個；外婆的部分我問爸爸怎麼聯絡，剛開始用電話聯絡...，伯公在南部身體不好，無法成為他們的支持；其他還有姑婆在台北市，但爸爸形容沒什麼往來，他大概提的出來的親戚只有這三個。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我知道有哪些親友跟他有互動，我試著拿到電話跟他們聯絡一下，看他們能怎樣協助或幫忙案父，案父覺得伯公身體不好完全沒有能力，我一直跟他要伯公、姑婆的電話，他都不願意給...從爸爸那裡，姑婆不是很看得起他們，所以他覺得不要去踐踏自尊...，家庭資源爸爸只剩這二個，沒有了。媽媽那邊就是有外婆，我跟外婆聯絡，外婆其實願意，所以才有第三次的家訪(媽媽害怕與爸爸見面，擔心他又是非理性的溝通)...初期時外婆也覺得無論如何努力協助，爸爸都沒辦法改善，後來也變的比較消極、比較不介入。不過過程當中還好，一段時間真的覺得爸爸狀況很糟、孩子下課沒地方去都還是會去外婆那邊。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(三)如何評量案主的需求

1.訪談案家成員，瞭解案家生活狀況及同理案家的困難與需求

「跟他談，先從他的困難在哪裡，同理他現在…先聽他講現在的困難…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「…老二我從去年的時候就發現她是個非常會保護自己的小孩。…她會耍脾氣、會拗，然後爸爸會care她的感受…老大被稱為作怪、帶頭亂妹妹的時候…爸會忽略老大，對老大待遇就是與老二不一樣…妹妹很會…很明顯地說謊，譬如過程中有沒有偷東西…都說謊，譬如在家裡都做些什麼…她都會說些天方夜譚…姊姊就會說『不是這樣啦..』。感冒就會故意咳得很大聲，讓你去注意到她…所以她會知道怎麼樣讓大人去注意到她。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

2.社工員實際觀察案家成員個別行為表現及互動情形，發現案家成員的問題和需求。

「我覺得老大會閃避討論，我曾安排過諮商師，諮商師也發現她會閃。她會閃有關於她在家裡的角色、對家裡的想法。…之前講叔叔對她的她講得非常清楚，可是我覺得蠻好奇的是…因為她被老師發現帶二個成年男子，我就到家裡去跟她談那個人到底是誰、過程，那孩子的表達就變的反覆、前後完全不同，…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「其實我發現父母親對於這個孩子…很自然就會去寵後面三個…就覺得老大應該要怎樣…不只是我的觀察，學校老師也有這種感覺，諮商師也有這種觀察，所以老大就很擔心她是被要求扮演成人的角色，她的需求被忽略了，後來有段時間去安排(諮商)，可是那段時間遇到她生病住院、然後媽媽又有工作上的異動，後來就都沒有來了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「老大看到人的時候跟人的身體是很靠近的，來我們這邊做諮商時，看到輔導班的其他孩子(男生)會興奮及眼睛發亮，想盡辦法跟他們玩在一起、靠近，可是我請她過來(離開該位男童)，她就表現激烈的激烈行為(譬如：以身體撞牆壁、將社工員送她的勞作色紙當社工員的面撕掉…等)，似乎在表達憤怒，或引起該男童注意…。其內心焦慮的原因需加以了解，就是因為這樣才幫她安排諮商。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

3.與轉介單位和學校老師聯繫，瞭解案主上學狀況與學習行為問題或困難

「…其實這時候(學校)輔導主任非常用心、始終跟我保持密切聯繫，孩子發生什麼狀況第一時間我都知道。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「…我想要再找老師討論一下她的認知、表達、學習，…以前過去跟這孩子溝通時她不是這樣，如果她不是很有技巧地把自己裝得理解能力很差、而且閃避問題，不然就是她的理解能力真的有問題，不然是她對問題解讀的能力有問題，我決定再和導師談談她在學校的學習狀況怎麼樣，可是她如果被媽媽打，到學校會到處跟老師同學明確地講『我媽媽打我』。…可是這次給我的感覺是有點在智力障礙的邊緣…語無倫次、相反的…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

四、目標設定

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主人身安全，如防範暴力和危險遊戲，避免單獨在外遊蕩及與陌生人不當接觸，和防範性侵害等。

「全部玩在一起，玩非常危險的遊戲…她們不會分辨這東西會不會危險…她們已經習慣完很激烈的推…爸爸也無能為力…有人跌倒哭了，爸爸就吼他二聲，沒什麼具體約束的動作…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「因為他有服用藥物，沒有辦法…他睡覺的時候，大大小小的孩子全部都去外面玩。…有一次我去看他的時候，每個人的腳印都是髒髒的、大門敞開著，每次的約定他要做哪些部分，他大概做到百分之一、二，不斷地盯…盯到最後，他的進展我覺得沒辦法接受，因為這樣孩子太危險了，他睡覺一直大門敞開…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「因為當中孩子有疑似被叔叔猥褻，通報家暴中心調查過，那件事後來家防中心有警告過叔叔，後來評估是家庭成員間界限不明…因為如果後來有發生，孩子(老大)會講得很清楚，之後就沒發生這事情。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「…案父母說這個事情已經警告過叔叔，後來沒有再發生，可是那個叔叔始終還是跟他們住在一起(只遇過小叔叔，大叔叔都躲在房間不

願意出來，大叔叔是重度智障，小叔叔是輕度，猥褻的是大叔叔）後來我記得是老大…她非常生氣，什麼都講得非常清楚，後來家防看過後也警告大叔叔，提醒他這種行為是違法的，然後請爸爸媽媽要留意這部分，後來這部分就沒有聽孩子再談起，但是他們還是住在一起，但我們還是有定期在注意，也提醒還子們避免與案叔獨處，拒絕案叔行為、告訴爸爸媽媽…。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

「有一次..姊姊上課來不及了，會攔陌生人的車子去學校，老師嚇壞了…，但是妹妹堅持不上車、妹妹較清楚人際界限。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

(2)案主基本生活照顧，如三餐洗澡和住家衛生清潔

「…我有一次晚上突襲，晚上十點孩子還沒有吃飯，案父叫不起來，我就先去準備一些東西給孩子吃、我沒有準備他的、只準備孩子的，他的我要他自己處理。…」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

「…太太不在家的時候，他帶孩子真的是沒洗澡的，孩子的房間沒有被子…簡單的都很薄，這些孩子在這樣情形下都還能非常活潑，然後衣服髒沒人洗。問爸爸怎麼沒出手幫他們洗澡，爸爸說『因為他們都是女生，我覺得不方便』。爸爸在這部分覺得大家保持界限(前三個孩子是女生，分別為小一、六歲、四歲；老么為男生，一歲多)。（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

(3)案主穩定就學

「那段時間每天鼓勵他，…他要照顧孩子沒辦法工作，起碼孩子上學的部分…上學穩定、不要遲到，那段時間他答應，而且非常好，四月份通通做到，上學都非常準時，後來五、六月又不行了，五月份我問爸爸『四月份可以做得很好，是什麼樣的一個原因？』爸爸說『妳知道嗎？我整夜都沒睡』，他整夜沒睡等到天亮，他很緊張，因為他晚上很晚睡(凌晨三、四點)他再睡就根本起不來…可是他不能撐太久，五月時又來了…。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

(4)案主心理健康發展和行爲問題改善

「媽媽在孩子情況比較穩定，因為媽媽會嘗試用打罵…老大長期以來被賦予照顧弟妹、比較是『承擔』的角色，所以這段時間她就做些很怪的動作、會叛逆引起注意…媽媽跟案弟妹、案母男友在一起時，她會做些動作引起注意，媽媽就打的更厲害，所以那段時間媽媽也安排諮商、孩子也有安排。」（台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員）

「其實我發現父母親對於這個孩子…很自然就會去寵後面三個…就覺得老大應該要怎樣…不只是我的觀察，學校老師也有這種感覺，諮商師也有這種觀察，所以老大就很擔心她是被要求扮演成人的角色，所以她的需求被忽略了，所以才有段時間去安排(諮商)，可是那段時間遇到她生病住院、然後媽媽又有工作上的異動，後來就都沒有來了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「…老二我從去年的時候就發現她是個非常會保護自己的小孩。…她會耍脾氣、會拗，然後爸爸會care她的感受…老大被稱為作怪、帶頭亂，妹妹的時候…爸爸就會哄她一下，待遇就是不一樣…妹妹很會…很明顯地說謊，譬如過程中有沒有偷東西…都說謊，譬如在家裡都做些什麼…她都會說些天方夜譚…姊姊就會說『不是這樣啦..』。感冒就會故意咳得很大聲，讓你去注意到她…所以她會知道怎麼樣讓大人去注意到她。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「老大看到人的時候跟人的身體是很靠近的，來我們這邊做諮商時，看到輔導班的其他孩子會想盡辦法跟他們玩在一起、靠近，可是我如果對她靠近來一點點，她那個憤怒很激烈，譬如撞牆壁…就是因為這樣才幫她安排諮商。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「老二也是有一些狀況，她真的是會偷東西、會掩過…因為『問題』焦點都會在老大身上，她做錯事都比較不會被責備到，所以她的行為模式，例如身上有瘀傷，老師會擔心是不是爸爸、媽媽打的，她會說是自己弄的…很習慣就是會避重就輕，她的同學會說她不想說，我問她可不可以說，她才說是老三(妹妹)推她的…她就習慣性的不會說事實。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「孩子會隨便攔陌生人的車就去學校，她還常常出一些新的招數，這是吸引人的方法？還是裡頭有什麼樣的…她的界限不是很清楚。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

2.案家層面

(1)主要照顧者就業及經濟問題改善，以及個人藥物濫用問題的治療

「我覺得就業對他來講不只是經濟問題、是治療，…如果他白天在家裡沒工作，我擔心他很快又回到毒品，他是有這個管道去用的。所以我會期待他就業…整天半天都可以，所以下禮拜就是要盯他的…如果他真的沒過去，他的人我一定會直接帶過去，讓他可以打就業的電話…他就是好像別人不盯著他，就會回到原來的…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(2)改善主要照顧者的親職功能和管教方式

「媽媽的管教方式是比較屬於罵，看媽媽跟孩子的互動過程，覺得媽媽是比較屬於嚴厲，然後孩子生病想去抱抱她，她會罵『你別假了』，因為他們很久沒有媽媽在身邊，爸爸去服刑、媽媽在身邊每個孩子都想擁有媽媽，所以透過感冒假裝咳得嚴重一點，尤其老二是習慣性的，媽媽就用這時間算舊帳—『你過去！不乖，所以你現在不要靠近我。』，她的管教方式我覺得是有些狀況，所以幫她安排三次『親職教育』，但是媽媽覺得她沒有問題、她作的比爸爸還好。…其實都有些問題，當然沒有十全十美，基本照顧上媽媽做的看的出來是比較基本的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)如何決定目標

1.與案家討論後，由社工作專業判斷與訂定

「…聽完以後我覺得他一定有他覺得最困擾的部分、最需要、他力有未逮，只是也許他做不到，他想要有些什麼改善，只是總是有不滿意的地方，但有些部分是我們、通報人不滿意啦，剛開始我覺得我的『不滿意』的部分可能要先放下來，先去聽聽看…就像其中有一題訪談大綱：『他如何看待自己的問題？』…我覺得高風險家庭…這一題其實最重點，他怎麼去看待他的問題，從他陳述他的問題裡頭，我會問說『那如果孩子也跟著這樣子的話，其實你以前就受過這樣的苦、走過這樣的路，那其實你很知道這樣的苦，你覺得孩子再走這一遭的話，你覺得值得讓孩子再走一次…？』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

五、處遇原則

(一)以徹底消除危險因子和保障兒童基本生活照顧為主

「安全與照顧是最基本的，這東西如果沒有某種程度、百分之八、九十以上的獲得照顧的話，我覺得那個都很難結案，尤其安全的部分。…『危險因子』的部分我都會希望控制到百分之百。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)同理案家成員的心理情緒和激發案家的改變意願

「…聽完以後我覺得他一定有他覺得最困擾的部分、最需要、他力有未逮，只是也許他做不到，他想要有些什麼改善，只是總是有不滿意的地方，但有些部分是我們、通報人不滿意啦，剛開始我覺得我的『不滿意』的部分可能要先放下來，先去聽聽看…就像其中有一題訪談大

綱：『他如何看待自己的問題？』…我覺得高風險家庭…這一題其實最重點，他怎麼去看他的問題，從他陳述他的問題裡頭，我會問說『那如果孩子也跟著這樣子的話，其實你以前就受過這樣的苦、走過這樣的路，那其實你很知道這樣的苦，你覺得孩子再走這一遭的話，你覺得值得讓孩子再走一次…？』(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

六、處遇關係

(一)如何建立關係

1.提供密集訪視，針對案家正向行為予以真誠讚賞和肯定激勵

「那段時間密集地去他們家(每個禮拜一、二次)，不斷地盯，這當中曾經有看過一次『哇，好乾淨』，那一次給他鼓勵『太棒了，你做得很好』，可是那一次之後幾個禮拜他就很正向了、有被鼓勵到。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

2.以真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重的態度，提供心理支持

「…他就一直哭，我就跟爸爸說『我今天來是想幫助你，我相信你一定可以做，只要你願意的話，你的孩子這麼愛你、你這麼愛孩子，做不到、不足的部分我們可以提供一些資源，相信你可以做得很好。』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我覺得我始終是站在：我可以理解一個人照顧這四個孩子的困難，我如果自己的話也照顧不來，…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我的心態調整到：我是比較去同理這個人的困難跟難處，雖然他習慣這種..很不動的生活，可是我變成比較退後幾步，沒有要他快到、進步到什麼程度，我只是告訴(爸爸)說：現在我要求降到最低，孩子上學不要遲到就好了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「爸爸本性很善良，可是他整個生活模式、動機各方面就是這樣子。你要變成..就是對他要持續性的鼓勵、關心…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「…所以處遇模式上，像這種家庭我覺得嚴重的都是要長期傾聽，然後讓他去瞭解到底關鍵的苦跟需求什麼...我覺得還有一個，社工員內心深處..真的要有發自內心的『同理』，不然很難做，…我覺得內心有真實同理時案家會改變，還蠻特別的，內心很想罵人那種過程也經歷過，在案家感覺到你是真實地關心他這件事情，我覺得會成為一個很大的改

變動力…真心的傾聽、同理，我覺得那部分是一個工作很重要的關鍵。」
(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

3.予以實質協助，包括協助申請經濟補助和就業媒合等

「…二月份他一出獄我們密集地關心，當他經濟有困難的時候我們帶實質的金錢幫助進去」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)關係內涵或特色

1.以外展的方式將服務和關心送到案家，成為案家心目中的好朋友

「…其實有的案家不願意出來，像我有個孩子他認為一走出來、到這種場所就被標籤了，他不願意，到他家裡去關心他覺得是『朋友』。」
(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

七、介入階段區分

(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合

(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

八、社工角色

(一)支持者：透過同理案家的處境和難處，支持案家的感受和想法，並肯定與激勵案家的優點與長處，及提供物質與心理的協助與支持

「…他就一直哭，我就跟爸爸說『我今天來是想幫助你，我相信你一定可以做，只要你願意的話，你的孩子這麼愛你、你這麼愛孩子，做不到、不足的部分我們可以提供一些資源，相信你可以做得很好。』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我覺得我始終是站在：我可以理解一個人照顧這四個孩子的困難，我如果自己的話也照顧不來，…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「當知道他對我們很煩的時候，我嘗試在更多的言語上去同理他一個人要帶四個孩子的困境，我那時候比較不是..逼著他一定要怎麼樣，可是我不斷地說『我知道你真的很困難，可是你孩子這樣我們真的會很擔心，而且這樣狀況下來，你的孩子可能長遠有什麼狀況…。』」(台北

縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我的心態調整到：我是比較去同理這個人的困難跟難處，雖然他習慣這種..消極的生活，可是我變成比較退後幾步，沒有要他快到、進步到什麼程度，我只是告訴(爸爸)說：現在我要求降到最低，孩子上學不要遲到就好了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「爸爸本性很善良，可是他整個生活模式、動機各方面就是這樣子。你要變成就是對他要持續性的鼓勵、關心。正常的人應該早就放棄了，可是我們因為工作的關係不可能放棄他。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我跟他說你做到的那部分..跟他講『你進步了這樣...』，跟他提到那部分時，我發現他很高興我有看到—『你咁不知道我做的到?』(台)，所以跟他講『其實如果你願意的時候，你可以做得很好，有這麼多的進步..』，他還蠻高興的。所以這次的會談...還有一些未解決的部分，他也答應啦。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)使能者

1.提供家事服務，改善案主人身清潔及家庭生活環境與衛生

「大概服務邁入第四個月的時候，當中定期地家訪、定期地約定...後來請志工進家裡面幫孩子洗澡...小孩子衣服都髒髒的、沒洗澡，所以請志工媽媽進去剪頭髮...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

2.提供親職教育，提昇親職教養觀念

「她的管教方式我覺得是有些狀況，所以幫她安排三次『親職教育』，但是媽媽覺得她沒有問題、她作的比爸爸還好。其實都有些問題，當然沒有十全十美，基本照顧上媽媽做的看的出來是比較基本的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「六月份的時候，老大帶二個成年男子的事情跟他談，我非常強烈跟他講...因為孩子(老大)有跟我講爸爸前天晚上還帶他們去上網弄到晚上四點，我就跟爸爸講，下次不要在深夜時帶孩子去網咖，爸爸說『難道我不可以去?』，我說可以，在孩子上學時到網咖沒關係，但不要在孩子休息時帶她們去，他點頭了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(三)資源整合與連結者：包括經濟協助、諮商輔導、就業服務、托兒服務、課後安親、親職教育等。

「...二月份他一出獄我們密集地關心，當他經濟有困難的時候我們

帶實質的金錢幫助進去…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「媽媽在孩子情況比較穩定，因為媽媽會嘗試用打罵…老大長期以來被賦予照顧弟妹、比較是『承擔』的角色，所以這段時間她就做些很怪的動作、會叛逆引起注意…媽媽跟弟妹、男友在一起時，她會做些動作引起注意，媽媽就打的更厲害，所以那段時間媽媽也安排諮商、孩子也有安排。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「等到爸爸從監獄回來媽媽就馬上撤走，爸爸就回來照顧，這段時間我們就幫他連接了勞委會針對低收入戶弱勢家庭就業的部分，他其實還是很被動，每次聯絡個管就說要盯著他要去，可是他電話就是不通…怎麼樣轉介工作，他還是說要自己找。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「所以找資源的話，我到後來就變成自己想辦法，就過去的經驗，自己在某些案子的部分…爸爸的需求那天明確講出來是『只要有人照顧我的孩子，我就可以去上班』…托育的部分我是比較用安親班的方式。那個安親班還得有包括幼兒的，那是根據他的主要需求啦，爸爸自己明確說不要給太太與她的同居人顧，只要可以解決這個，接送距離的問題他上班不方便，再來一次要繳那麼多他也沒辦法，所以就很清楚。那他隔壁的很方便，他們家旁邊的那家園長也很願意幫忙，剛好資源就兜上了」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「學校幫孩子有安排志工媽媽做一些比較教學的部分。這個學校提供給孩子很多包括他們知道孩子回去不會得到很好的照顧，課後通通留下來..每一天，所以學校在連結上已經盡量很幫忙…學校有課後課輔班，大概只有禮拜三下午沒有，其他時間通通排到滿，下午四點多才回家。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「爸爸後來就來親職教育，本來要請媽媽來，但是她都是夜間的工作..她很願意來，只不過讓爸爸先來，等她忙過了再來。可是爸爸進行到大概第三次以後，他就因為煙毒案被通緝(因為媒體上被看到了)所以就入獄。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

九、處遇策略

(一)連結公權力，展現嚇阻作用

「…他有時候動一下做到百分之一、二，後來無法忍受，五月份我就請家暴官幫我約比較資深的、孔武有力的警官到家裡去，跟他攤牌。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)持正向肯定回饋態度

「…這當中曾經有看過一次『哇，好乾淨』，那一次給他鼓勵『太棒了，你做得很好』，可是那一次之後幾個禮拜他就很正向了、有被鼓勵到。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(三)提供情緒支持

「…所以處遇模式上，像這種家庭我覺得嚴重的都是要長期傾聽，然後讓他去瞭解到底關鍵的苦跟需求什麼…我覺得還有一個，社工員內心深處..真的要有發自內心的『同理』，不然很難做，…我覺得內心有真實同理時案家會改變，還蠻特別的，內心很想罵人那種過程也經歷過，在案家感覺到你是真實地關心他這件事情，我覺得會成為一個很大的改變動力…真心的傾聽、同理，我覺得那部分是一個工作很重要的關鍵。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(四)提供密集服務

「還是持續用關心、又push給點壓力，『我們到底可以幫什麼忙？如果你自己一個人沒辦法，我們幫一點忙，…如果你真的不知道怎麼管教你的孩子？』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「那段時間密集地去他們家(每個禮拜一、二次)，不斷地盯，…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

十、處遇方法／技巧

(一)友誼訪視案家，爭取信任，並將案家問題一般化，藉以增進案家改變動機

「…其實有的案家不願意出來，像我有個孩子他認為一走出來、到這種場所就被標籤了，他不願意，到他家裡去關心他覺得是『朋友』。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)善用及建構社區資源網絡

「只要能解決案家的問題，資源的部分一方面是過去工作經驗累積出來一些，…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

十一、結案依據

(一)案家危機問題已有顯著程度與穩定時間的消除或改善，案主可以獲得基本的人身安全和生活照顧

「看每個個案都不同，看主要問題獲得解決了…『解決』是指問題不存在或改善到..我覺得百分之七、八十、維持一段時間就可以，我覺得那就是一個指標…『程度』再加上『時間』、就是維持到一段時間，我覺得就可以考慮結案了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「安全與照顧是最基本的，這東西如果沒有某種程度、百分之八、九十以上的獲得照顧的話，我覺得那個都很難結案，尤其安全的部分…『主要危險因子』的部分我期待控制到百分之百。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

十二、案家結案時之狀況

(一)主要照顧者的現實感和理性認知，以及情緒和精神狀況漸趨穩定，和案家生活環境可以維持基本的整潔狀況

「…因為我覺得他今年回來的時候的清醒度…然後整個法令的部分去規範他，所以清醒度、家裡整潔...當然也沒有多好，可是比起去年…其他不要講，就他的清醒狀況、跟家裡整潔的部分…我覺得比起去年好了將近 50%了。所以維持到這狀況的時候，我沒有再緊迫盯人。我知道這對他來講已經是很不容易了。加上聽到他講這一句的時候，我就更深的感受到他到底有多煩了，我覺得那時候我聽到他的聲音了、感受到他的那種煩了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(二)親職功能達到使案主正常生活和上學的基本要求

「我覺得今年我們介入後比較大的不一樣是媽媽進來就比較頻繁，以前媽媽是完全不進來的，現在媽媽是因為我們的介入，所以不斷…因為媽媽非常怕孩子被安置，所以這部分媽媽就是…如果專程照顧孩子的時候她願意來配合，可是她自己也有親職教育那部分，她覺得沒那個時間來。…她基本上可以做到讓孩子準時、守規矩，她可以用約束、規勸做到，所以媽媽的介入部分我覺得比去年還多，媽媽也答應我她對孩子的關心部分..她可以增加頻率。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(三)生活環境清潔狀況的改善

「…家裡的乾淨部分、居家環境的部分比剛開始好更多，最近又回來一點，所以比起去年的話…整體來講。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(四)案主就學狀況穩定

「六月份爸爸入獄，媽媽照顧的這段時間還算風平浪靜，孩子上學都還蠻穩定的…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

十三、對於服務成效之建議

1.訂定完整的家庭政策，加強跨專業合作，並由中央相關部會確實分工執行

「我建議政府真正把它看做是一件重要的事情，現在的作法我看不出他覺得是件重要的事情。例如他的行使權能到行政院會、衛生署、教育部、警政…大家都來進去，這樣一個社會變遷…當然還要擬訂家庭政策，如果真的要看重這些事情…你要『政策』地解決社會問題，不是用血肉之軀啊！血肉之軀，然後大家各憑本事陣亡…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

十四、服務心得感想

(一)建立資源網絡與配套措施

1.對許多高風險家庭而言，由於問題錯綜複雜，故所需處遇期間似乎均將超過半年的服務期程

2.配套措施未盡完善，如家事服務、托育服務、和酒藥癮和精神疾病的強制就醫及相關專業服務的缺乏

「…不過高風險裡面兒童局長接受訪問時提到：家庭如果父母親照顧孩子有困難時有家事服務員…事實上是沒有的。…北縣都沒有，這個家庭我嘗試過找家事服務員，找了我們長照中心居家服務員，他們說居家服務員沒有針對這樣的家庭提供服務，彭婉如基金會也沒有。我所知道的家事服務，除非付費啦，不然都沒有。所以家事服務事實上是沒這東西的、沒有配套的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「還有托育…雖然他們有低收入戶、念托兒所可以優先，但是要負擔一部份的費用、而且要一次繳清。對於一次繳清的制度，我曾經跟托兒所協調過沒辦法分期。這種制度、不能改變的東西對高風險家庭很無奈，所以現在我們能夠找的正式資源…我們跟保母公會有簽失業家庭的什麼…，可是額度有一定限制，而且以小時算，我們問了之後對於案家的需求是杯水車薪、沒太大的幫助。…所以找資源的的話，我到後來就變成自己想辦法…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「目前的資源配套部分真的不夠…其實現在很多高風險家庭很重要第一個是托育的問題，要是功能很弱的家長怎樣去管小孩子…跟長期的去陪、支持、跟思考模式作法的去調整…。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「資源的部分，你說真的很重視高風險，可是托育沒有配套啊，即便是公立他也不能彈性分期…其實很多家庭不是讀托兒所，是課後要安親的部分也沒有這個資源…變成社工員要去找民間的資源來撐著，可是總不能每個案子都這樣撐吧？…剛好有資源的時候可以，可是沒有的時候呢？現在的民間資源大概也只一次，沒辦法長期…所以很明顯就是托育、家事服務員都沒有，更不用講如果是有毒酒癮、精神疾病的…這些真的是超出我們…很多就是他要強制就醫的部分，社區對我們的期待我們也很為難，所以目前案家的需求就盡力而為啦。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

綜合分析

一、觀點

在對高風險家庭及其問題的看法上，認為高風險家庭乃是自我內在和社會資源均缺乏的家庭，由於長期或世代均屬於社會疏離或邊緣的弱勢族群，故覺得外在的結構性限制和困境，似乎是非個人的一己之力所能對抗或跳脫，而有深厚的自我無力感和挫折感，和缺乏改變的意願和動力。

在對高風險家庭方案之看法上，乃認為最好定位為第一級的基本預防性工作，使彼等案家不致再落入高風險危機狀況。在介入處遇的對象焦點上，乃以案主和主要照顧者為主，並以改善親職功能和親子關係為主。

二、處遇理論

在處遇理論上，主要乃採取增權觀點，協助案家可以獨立充分運用各種資源。

三、評量向度

在評量案主的意願上，案父雖然無力照顧家庭及孩子，但卻不願外人介入或干預案家的家務事情，使他覺得更無力感和沒面子。

在評量案主的資源上，乃與案家會談，瞭解案家的社會支持網絡以及互動的方式與內涵。

在評量案主的需求上，首先乃藉由訪談案家成員，瞭解案家生活狀況及同理案家的困難與需求，其次乃由社工員實際觀察案家成員個別行為及互動情形，發現案家成員的問題和需求，再者，與轉介單位和學校老師聯繫，瞭解案主上學狀況與學習行為問題或困難。

四、目標設定

在目標內涵上，在案主層面乃包括：(1)案主人身安全，如防範暴力和危險遊戲，避免單獨在外遊蕩及與陌生人不當接觸，和防範性侵害等；(2)案主基本生活照顧，如三餐洗澡和住家衛生清潔；(3)案主穩定就學；(4)案主心理健康發展和行為問題改善。在案家層面乃包括：(1)主要照顧者就業及經濟問題改善，以及個人藥物濫用問題的治療；(2)改善主要照顧者的親職功能和管教方式。

在目標訂定上，乃與案家討論後，由社工作專業判斷與訂定。

五、處遇原則

在處遇到原則上，以徹底消除危險因子和保障兒童基本生活照顧為主，和同理案家成員的心理情緒，並激發案家的改變意願。

六、處遇關係

在建立關係上，首先，乃提供密集訪視，針對案家正向行為予以真誠讚賞和肯定激勵；其次，乃以真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重的態度，提供心理支持；再者，予以實質協助，包括協助申請經濟補助和就業媒合等；藉以爭取案家的信任和接納。

在關係內涵或特色上，乃以外展的方式將服務和關心送到案家，成為案家心目中的好朋友。

七、介入階段區分

(一)初始階段：以資訊蒐集、建立關係、和評量案家需求、改變意願、資源等為主。

(二)中期階段：以目標訂定與執行，並連結整合相關資源為主。

(三)結案階段：以評量案家改變成效、是否達成案家目標或解除潛在危機為

主。

八、社工角色

在社工角色上，包括：(一)支持者，即透過同理案家的處境和難處，支持案家的感受和想法，並肯定與激勵案家的優點與長處，及提供物質與心理的協助與支持；(二)使能者，即提供家事服務，以改善案主人身清潔及家庭生活環境與衛生，和提供親職教育，以提昇親職教養觀念；(三)資源整合與連結者，包括經濟協助、諮商輔導、就業服務、托兒服務、課後安親、親職教育等。

九、處遇策略

在處遇策略上，乃包括：(一)連結公權力，展現嚇阻作用；(二)持正向肯定回饋態度；(三)提供情緒支持；和(四)提供密集服務。

十、處遇方法／技巧

在處遇方法／技巧上，包括：(一)友誼訪視案家，爭取信任，並將案家問題一般化，藉以增進案家改變動機；(二)善用及建構社區資源網絡。

十一、結案依據

在結案依據上，乃視案家危機問題是否已有顯著程度與穩定時間的消除或改善，以及案主是否可以獲得基本的人身安全和生活照顧兩項主要考量而定。

十二、案家結案時之狀況

在案家結案時之狀況上，乃考量下列四者：(一)主要照顧者的現實感和理性認知，以及情緒和精神狀況漸趨穩定，和案家生活環境可以維持基本的整潔狀況；(二)親職功能達到使案主正常生活和上學的基本要求；(三)生活環境清潔狀況的改善；和(四)案主就學狀況穩定。

十三、對於服務成效之建議

在對於如何提昇未來服務成效之建議上，乃希望政府訂定完整的家庭政策，加強跨專業合作，並由中央相關部會確實分工執行。

十四、服務心得感想

在服務心得感想上，主要以建立資源網絡與配套措施為主，認為對許多高風險家庭而言，由於問題錯綜複雜，故所需處遇期間似乎均將超過半年的服務期程；以及目前相關配套措施未盡完善，如家事服務、托育服務、和酒藥癮和精神疾病的強制就醫及相關專業服務的缺乏，使高風險家庭處遇的推動頗受限制。

拾參、小結

本研究經由分析十二個單位的個案處遇內涵，對於各單位給予處遇模式命名，並就其模式特色和提供案家之服務簡要整理如表 4.1.1。

表 4.1.1：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
屏東縣兒童少年關懷協會 (p.23)	生態觀點+ 優勢觀點	1.使用兩項評量表 2.採用密集訪視 3.著重同理／關懷／接納之專業友誼關係建立 4.依循案家的需求和目標彈性處遇 5.著重案家的優點及正向經驗發覺和提醒 6.發掘和建構案家非正式支持體系	一、一般性服務 (一)電話會談 (二)家庭訪視：評量案家需求、建立關係、高度關懷與情緒支持、開發與連結有效資源。 (三)學校訪視：高度關懷與情緒支持、了解案家狀況、了解案主就學狀況、加強案主就學觀念、加強案主自我保護觀念、引導生涯規劃。 二、方案類服務 (一)家庭增能方案 1.親子活動 2.加強親職能力 三、資源轉介服務 (一)經濟方面：協助申請低收入戶等。 (二)醫療方面：鼓勵就醫服藥，穩定情緒、精神健康。 (三)就業方面 (四)法律方面 (五)教育方面：預防中輟 (六)其他 1.志工服務：課後輔導接送服務、志工關懷訪視。 2.實物補助

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
高雄兒童福利聯盟 (p.52)	生態觀點+優勢觀點+增強權能觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1.採用密集訪視 2.著重同理／關懷／接納之專業友誼關係建立 3.依循案家的需求和目標彈性處遇 4.著重案家的優點及正向經驗發覺和提醒 5.強調案家意願和自決 6.機構提供案家所需的資源以激發改變意願和增進服務可近性(如補助交通費) 7.發掘和建構案家非正式支持體系 8.著重照顧者自身的復元 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)電話會談：透過電訪持續資源聯繫</p> <p>(二)家庭訪視：觀察案家環境；提供情緒支持；討論親職與法律觀念</p> <p>(三)學校訪視：與學校老師合作；學校提供相關訊息；學校老師陪同家訪</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)家庭增能方案：喘息服務／親子活動</p> <p>(二)諮商服務方案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.個別心理諮商與輔導 2.家庭心理諮商與輔導 <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面：協助申請特殊境遇婦女補助等。</p> <p>(二)醫療方面</p>
台南縣家扶基金會 (p.83)	生態觀點+問題解決學派	<ol style="list-style-type: none"> 1.初期密集訪視 2.建立明確的階段性目標 3.能夠與案家討論目標 4.盡力連結相關資源 5.能夠覺察案家的優點 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)家庭訪視</p> <p>(二)學校訪視</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)家庭增能方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.喘息服務／親子活動 2.家庭技能訓練方案 3.親職教育講座及成長活動 <p>(二)諮商服務方案。</p> <p>1.個別心理諮商與輔導：兒童遊戲治療</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面：轉介急難救助等。</p> <p>(二)醫療方面：做經障鑑定</p> <p>(三)其他(家事服務、志工服務....)</p>

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
嘉義市家庭關懷協會 (p.104)	生態觀點+問題解決學派	1.運用多元的評量方式 2.能夠與案家討論目標 3.能夠尊重案家的步調 4.盡力連結相關資源 5.能夠覺察案家的優點	一、一般性服務 (一)電話會談：追蹤執行進度、說明資訊與確認意願 (二)家庭訪視 1.了解與確認案家情況 2.了解案家改變的可能性 (三)學校訪視 1.了解案主生活狀況 2.了解案主就學狀況 二、方案類服務 (一)家庭增能方案 1.親子活動 2.家庭技能訓練方案 3.加強親職能力 (三)兒童少年生活及課業輔導：課後輔導與品德教育 三、資源轉介服務 (一)經濟方面：兒少補助、身心障礙補助、家扶補助。 (二)醫療方面：聖馬爾定 (三)就業方面：再耕園 (四)教育方面：課後輔導 (五)其他 1.危機處遇 2.家戶清潔方案

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
彰化縣 生命線 (p.124)	生態觀點為 主 認知行為理 論為輔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 著重案家需求評量 2. 案家有意願時較能介入 3. 努力連結相關資源 4. 著重提升案家的因應能力 5. 重視非正式支持網絡之運用，但是尚未找到有效介入方法 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一) 家庭訪視</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量案家需求 <p>(二) 學校訪視</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解通報原因 <p>二、方案類服務</p> <p>(一) 家庭增能方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親子活動 2. 加強親職能力 <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一) 經濟方面</p> <p>(二) 就業方面</p> <p>(三) 法律方面</p>
台中市兒 盟 (p.140)	優勢觀點+ 焦點解決+ 系統觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採用密集訪視 2. 著重同理／關懷／接納之專業友誼關係建立 3. 依循案家的需求和目標彈性處遇 4. 著重案家的優點及正向經驗發覺和提醒 5. 強調案家意願和自決 6. 外展尊重案家選擇的地點，強調隱私和保密 7. 強調資源連結和具體實質之協助 8. 營造自然輕鬆的互動氣氛，非指導性的處遇 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一) 家庭訪視：瞭解案家狀況與生活環境、居家安全，提供相關教養知識</p> <p>(二) 學校訪視：透過校訪獲得相關資訊並尋求合作契機</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一) 家庭增能方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親職教育講座及成長活動 <p>(二) 兒童少年生活及課業輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一) 經濟方面：申請低收入戶資格、身障補助、機構本身提供急難救助</p> <p>(二) 醫療方面</p> <p>(三) 其他(家事服務、志工服務....)</p>

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
台中市家扶	生態觀點+ 增強權能觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 著重了解案家助力和阻力以及自我與整體家庭功能 2. 能夠與案家討論目標 3. 著重保護兒童、照顧者自我重建和家庭重建 4. 以案家意願和優點為依歸 5. 著重先與案家建立真誠關懷的關係 6. 提供多元且密集的服務 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)電話會談</p> <p>(二)家庭訪視</p> <p>1. 評量案家需求</p> <p>2. 建立關係</p> <p>(三)學校訪視</p> <p>1. 了解案家狀況</p> <p>2. 了解案主就學狀況</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)家庭增能方案</p> <p>1. 喘息服務</p> <p>2. 加強親職能力</p> <p>(二)諮商服務方案</p> <p>1. 個別心理諮商與輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面</p> <p>(二)醫療方面</p> <p>(三)法律方面</p> <p>(四)教育方面</p> <p>(五)其他</p> <p>1. 實物補助</p>
台中市世展	系統觀點/ 問題解決學派	<ol style="list-style-type: none"> 1. 著重兒童保護和親子關係 2. 著重了解案家的意願和需求 3. 運用多元管道了解案家資源和需求 4. 著重兒童心理健康發展和親職功能 5. 提供多元且密集的服務 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)電話會談</p> <p>(二)家庭訪視：透過定期訪視蒐集親子互動、家庭狀況等資訊與提供情緒支持及教養觀念。</p> <p>(三)學校訪視</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)諮商服務方案。</p> <p>1. 個別心理諮商與輔導</p> <p>2. 家庭心理諮商與輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面：機構本身提供經濟補助</p> <p>(二)法律方面：轉介法服會</p> <p>(三)其他(家事服務、志工服務....)</p>

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
台中縣家扶基金會	危機處理模式	<ol style="list-style-type: none"> 1.鎖定若干焦點問題以短期處遇為主 2.對於較欠缺問題意識者採取指導性取向 3.與其他單位或學校確認問題焦點 4.未與案家建立信任關係，案家對社工採應付態度 5.以案家危機解除為結案依據 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)家庭訪視</p> <p>(二)學校訪視</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)家庭增能方案</p> <p>1.親子活動</p> <p>2.加強親職能力</p> <p>(二)諮商服務方案</p> <p>1.個別心理諮商與輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)醫療方面</p> <p>(二)教育方面</p>
苗栗兒盟 (p.169)	優勢觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1.採用密集訪視 2.著重同理／關懷／接納之專業友誼關係建立 3.暫時放下問題，由正向經驗激發改變意願 4.著重案家的優點及正向經驗發覺和提醒 5.強調案家意願和自決 6.發掘和建構案家正式和非正式支持體系 7.著重案家因應問題的意願和能力之提升(結案之考量) 8.著重照顧者自身的復元 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)家庭訪視</p> <p>(二)學校訪視</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)家庭增能方案：</p> <p>1.喘息服務／親子活動</p> <p>(二)諮商服務方案。</p> <p>1.個別心理諮商與輔導</p> <p>2.家庭心理諮商與輔導</p> <p>(三)兒童少年生活及課業輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面</p> <p>(二)醫療方面</p> <p>(三)就業方面</p> <p>(四)法律方面</p> <p>(五)其他(家事服務、志工服務....)</p>
桃園縣生命線 (p.193)	趨近「問題解決學派」	<ol style="list-style-type: none"> 1.著重問題分析 2.案家被動，由社工自己觀察和判斷設立目標 3.迄而不捨提供物資以表達對案家關切 4.藉由媒介(布偶)與案主建立關係 5.能夠尊重案家自決 	<p>一、一般性服務</p> <p>(一)電話會談</p> <p>(二)家庭訪視</p> <p>(三)學校訪視</p> <p>二、方案類服務</p> <p>(一)諮商服務方案。</p> <p>1.個別心理諮商與輔導</p> <p>三、資源轉介服務</p> <p>(一)經濟方面：申請低收入戶；申請身障手冊；申請中壢警友會冬季補助</p> <p>(二)醫療方面</p> <p>(三)法律方面：連結法服會</p> <p>(四)其他(家事服務、志工服務....)</p>

表 4.1.1(續)：受訪單位之處遇模式命名與特色

受訪單位	模式命名	特色	服務內涵
台北縣社會局(雙和社福中心)	增強權能觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1.處遇焦點在親職功能和親子關係 2.著重增強案家運用資源之能力 3.著重非正式資源之連結 4.能與案家討論目標 5.密集訪視和肯定讚美案家正向行為 6.同理案家處境和相信案家改變潛力 7.結案著重兒童人身安全和基本生活照顧 	<ol style="list-style-type: none"> 一、一般性服務 <ol style="list-style-type: none"> (一)家庭訪視 <ol style="list-style-type: none"> 1.評量案家需求 2.高度關懷與情緒支持 3.追蹤執行進度 (二)學校訪視 <ol style="list-style-type: none"> 1.了解案家狀況 二、方案類服務 <ol style="list-style-type: none"> (一)家庭增能方案 <ol style="list-style-type: none"> 1.喘息服務／親子活動 2.加強親職能力(包括教育講座及成長活動) (二)諮商服務方案 <ol style="list-style-type: none"> 1.個別心理諮商與輔導 三、資源轉介服務 <ol style="list-style-type: none"> (一)經濟方面 (二)就業方面 (三)其他 <ol style="list-style-type: none"> 1.志工服務

第二節 跨單位之模式要素內涵統整

本研究對處遇模式內涵要素的建構，在整體結構上乃包括處遇觀點、處遇理論依據、評量方式、目標設定、處遇原則、處遇策略、處遇方法與技巧、專業關係、處遇介入階段及過程、社工角色、結案依據、結案時案家狀況、對服務成效的改進建議等十三個部份。就處遇模式的抽象概念架構而言，可以說已相當週延和完整，不過，就前一節中所述各單位的處遇模式要素內涵而言，由於對高風險家庭特質與功能的掌握及計畫方案執行經驗的累積並未成熟，或社工員本身對各種處遇理論原則策略與方法技巧的運用亦尚生澀，故在某些要素內涵的呈現並不夠詳實或深入，甚至可能有所遺漏，均屬在所難免。因此，在這一節的部份，希望以綜融的方式，進行跨單位之模式要素內涵的統整，使原來模式架構中每一要素內涵的廣度和深度都可以有所提昇，也就是使每一要素內涵所呈現的概念及做法內容可以更為豐富和飽和。如此對並無特殊理論取向或採取綜融或折衷理論取向者，亦可以獲得較為完整和充實的個案處遇經驗圖像，或至少可以獲得較具代表性或多樣性的個案處遇經驗原則，對各人實務工作經驗自當更具有參考價值。

以下乃依據處遇模式架構中十三部份要素內涵，逐步介紹如次。

一、觀點

(一)如何看待高風險家庭及其問題

1.對高風險類型家庭的看法

根據受訪者社工對所提出的案例家庭之描述，可見其一方面看到案家資源方面的欠缺以及家庭功能之缺失，另一方面也可以看到案家的優勢。在資源欠缺部分主要是經濟資源的匱乏與主要照顧者因自身障礙而引發的弱勢。家庭功能之缺失分別包括子女教養、居住和子女就學三方面，這些家庭的照顧者較沒有動力吸收新的教養知識、行動較不積極；在教養方面欠缺知識和方法，或甚而不當管教，有時給予孩子的情感滋潤不足。

案家的優勢仍不難發掘，包括其自身的韌性和復原力，照顧者的照顧意願和努力工作之餘仍盡量接送孩子等；再者，家庭成員之間的情感和凝聚力仍不容忽視，由案例可見家人之間同甘共苦和相互關切之情，都可用以激發案家生存和向上成長的動力。另外，案家的改變意願也是其優勢之一，因為意願可帶來行動，包括改善經濟環境和提升其親職能力；再其次，案家本身也擁有一些資源，包括成員個人的才能，如苗栗個案之案母本身過去從事演藝行業，以及非正式支持，如親戚和祖父母的資源等；更重要的是，案家對自身的狀況和需求往往最了解，此項了解值得探索。

(1)資源缺乏的家庭；自我認同、接納低的個人

A.資源缺乏的家庭

「覺得他們是資本主義社會下被疏離的一群，在觀念上、行動力上、自我內在資源上貧窮的人。...一方面就是他們的環境、他們本身的條件、學歷，他們可以擁有的資源各方面就是缺乏，包括他們自己本身的特質，...一些心理的特質，有很多的高風險家庭成員會覺得他的問題都是別人造成的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我那時候只是把他們界定他們是有需要資源的人。我覺得以這種角度切進去，在工作時會比較得心應手。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我覺得服務高風險家庭一段時間之後發現，資源是很重要的一點，因為從評估表當中看到我們有很多案家有不同的問題類型，即使我們很多人都會遇到這樣的問題，但是我們不會成為這樣的家庭是因為我們有足夠的資源和系統，我常常覺得我們的案家很多這一塊是很薄弱的，要怎樣去提升他們跟外界的互動和能力，不管是知道這個訊息進而學習去使用，我覺得這個很重要...。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員)

(a)經濟弱勢

「他開始經濟不穩定，是在於他在他太太過世之後，剩下他一個人帶小孩，因為會有帶小孩會有接送的問題，因為他搬瓦斯的話，他上下班不一定，這樣對孩子的照顧會有影響，所以他就才會改為這樣的工作」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(b)主要照顧者為身心障礙

「媽媽四十八年次，他後來經由我們輔導鑑定，確定是中度智障，已經在六月份拿到殘障手冊」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「那時候南區社工轉給我的時候，他覺得案母、案外婆、案大舅都有智能上的身心障礙傾向，可是他比較不敢叫他們三個都去做鑑定，所以就請我先請媽媽，因為媽媽感覺就是比較看得出來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

B.自我認同、接納低的個人

「...我們的案子、大部分百分之九十都認為他們的困境都是別人造成的。所以這樣想法的人比較容易在自怨、折損了他要為自己生命負責、往前進努力的那個動力，長期在自哀自怨裡面，一直在那邊轉，出不來，然後他自己就耗掉那個能力、自己下去動的動機就不見，我剛剛說的是個人的部分；就環境裡，可能上一代的弱勢可能栽培他的部分就

沒有了，包括心理上的弱勢、包括這個社會的機制...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(a)吸收新知動力不足

「那時候是想要加強親職的功能，畢竟他們的小孩又是特殊的身障的，但是他對這方面，並沒有特別去瞭解或是去吸收這樣的知識，因為有的家長會特別去吸收，我覺得他好像比較不會」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我覺得那是因為讓他覺得還沒有那麼嚴重或重要，就是我真的有需要的才去做，就是去不去都沒有什麼影響，去的話就是增加他的資源，我說他若是去的話可以增加他對於這樣孩子的認識，他是他沒有去也不會影響太大，他沒有那樣的餘力，因為他蠻把他的事情擺在工作上，那當然孩子在旁邊若是會教他就會教，但若是要去吸收什麼樣子的資源或新的資訊，則除非真的會影響他的生活很大，不然他的動力真的是比較低」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(b)行動力弱

「他比較被動，就像我剛說，你就幫他打給老師啊！他會看什麼事情，有時候嘴巴就會在那邊碎碎念，我就和他說你就直接打給老師確認就好啦！爸爸就會說好吧！哪我明天老師送他回來的時候，再去問老師。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(2)家庭功能薄弱；家庭衝突不斷

「我要說的是我們在處理這樣一個高風險家庭，他可能家裡頭有一些衝突，這些東西我自己本身覺得多少會影響到孩子的那個面向，家庭衝突或是家庭功能薄弱，那這些東西都會以想到孩子比較多，還有影響他們親職的能力這個部分，我覺得常常在這個部分我們去做一些處理。」(高雄市兒盟張開華督導)

A.家庭功能薄弱—子女教養

(a)缺乏關愛與陪伴

「一開始老師就一直說他很缺愛，我就問老師說什麼叫做缺愛？後來具體化問說才知道是缺乏關懷和陪伴。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「那時候他們家是比較是經濟困難的，因為媽媽憂鬱症是沒有辦法去工作的，他原本有工作，可是因為工作忽略了照顧這個小孩，所以他覺得現在不能再做這樣的工作」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(b)欠缺處理孩子行為問題之方法

「在初期的時候，然後對他來說那壓力大，就是一個單親媽媽，視力又不 OK，又要照顧小孩，其實那兩個孩子有一個不好帶，就是常常在學校聯絡簿會讓老師寫紅字的那種，他就會有照顧壓力，然後他又常常會講不聽，反正初期他就會和孩子打架。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「他當初通報的原因是他小孩子沉迷網路遊戲，然後媽媽有憂鬱症和酗酒的習慣，常常會因為這樣發生衝突，母子間會發生衝突。...甚至因為這樣和媽媽起口角，會打媽媽，對媽媽施暴」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我們做完最後一次訪談的時候，那個引發點是在孩子的問題竊家偷竊行為又發生了，爸爸對於管教上應該要有一個安全方面的問題，他不願意接受也不以為然，...他無奈說這樣的行為問題不知道該怎麼處理，所以我只有這樣的管教方式。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「小孩當初被通報的狀況是以前媽媽會對小孩施虐，可是比較是不當管教，我們瞭解之後比較是不當管教，因為小孩子有些行為問題產生。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(c)不當管教

「那剛開始姑姑察覺的時候，會覺得為什麼爸爸對老二會特別的嚴格，好像感覺會特別找他麻煩，那干擾爸爸管教的一個問題是他會喝酒，應該是他習慣性喝酒，只要是下班後就會喝個一瓶兩瓶，依照姑姑的陳述他會在自己喝完酒的時候去找孩子來訓話，不管他是要跟孩子講什麼，可是他總是會在這樣的環境下去跟孩子互動。...因為爸爸在管教上比較粗暴相較於姑姑他，正常的打還好，這兩個兄弟被處罰是不會主動跟別人講的，是姑姑發現為什麼孩子有痕跡，他們才會說。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

B.家庭功能薄弱—子女就學

「因為居住穩定是一個點，那個孩子因為過去受到姊姊很多的照顧，所以追溯孩子從四年級，會不假到學校，就是有時會好長一段時間不到學校，十幾天，是跟姊姊都有關，比如說他們今天要搬家了，姊姊說你要一起幫忙搬家，比如姊姊生孩子了，請他去醫院照顧，就是總總不應該出現在孩子身上，就是因為這樣，所以在我蒐集的資料裡面發現說，學校認為只要是孩子跟姊姊在一起的時候他就有出現一線狀況是不

穩定上學。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「因為到最後爸爸最開始的方式他不乖他就是用打的，可是對於上學的部分他會覺得小孩子不用上學也沒關係，他的想法是這樣。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

C.家庭功能薄弱－居住

「因為其實這個孩子他們居無定所，雖然媽媽領有半年俸，因為他們是遺眷，半年應該要有七萬塊，那一個正常有管理能力的母親跟孩子花一萬塊是得以比較還算勉強過的去，...曾經有聽過關懷中心講說，好像有看過他們在關懷中心的大樓睡覺，晚上的時候，就是他陸續接獲，關懷社區類似社區活動中心。他去半夜睡在那裡，其實追溯過去孩子確實也曾經住過露宿街頭，就是他可能住學校的某個角落。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(3)高風險家庭具有其優勢

A.高風險家庭仍具有韌性和復原力

「我是覺得就是家家有本難念的經，...每一個家庭都有他的學習、成長的部分，那他們可能不是就是一開始忽略那部分變成問題愈積愈久。...社工好像變成一種..潤滑劑，潤滑他們之間的家庭關係；我會覺得：如果因為有我們的介入有得到幫忙固然很好，如果沒有我會覺得本來只是他們的家庭問題，他們家族成員應該會尋求各自的力量把它修復，我們是可以幫他的就盡量幫、可以給他的就盡量給。...就是每條生命都會找到自己的出路。或許他剛開始...就像我們有時候也是會渾沌不清，他們可能剛好是渾沌不清的時候，可是總會有一天是會撥雲見日的，我覺得應該是會有這一天，不然這樣子會覺得做得很無力。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

「爸爸他其實還蠻正向的，那時候我也很擔心爸爸會倒下去，其實後來發現爸爸還蠻務實的，知道說要辛苦努力才會有收穫，不會好高騖遠...甚至說討論換工作的可能性，比如說賣甘蔗工作的不穩定，他也會考量說要接孩子，但是做別的工作卻沒有辦法，他會在這個現狀中，想辦法撐過去，我覺得這個是我還蠻肯定他這部分的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「在親子照顧上我們並不是完全否定掉，因為至少他在工作上他願意很工作很努力他去維持這個家庭的經濟開銷，他的錢也不會亂花，他會固定交給姑姑去付房租、孩子的安親費用，這個是需要去肯定案父的。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「從我認識他到現在，他開過兩次刀，他第二次開刀之後，他說她那次住院出來後，那個心情上就有調適，還調適的蠻正向的，在初期工作時，他還蠻消極的，會想說視力不好，未來要怎麼辦呢？心態上他有些調適。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

B.高風險家庭的家庭凝聚力不容忽視

「我覺得他很不容易，這個爸爸的社會經濟地位比較低，而且要照顧一個中度智障的孩子，是非常不容易的，但他照顧起孩子，還蠻用心的，就像是他會給孩子吃麵，他自己喝湯，這是非常不容易的部分。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「這個媽媽很好，他不是那種很容易亂花錢的，他大概欠的錢都是為了小孩的」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「阿公阿媽覺得說，阿公阿媽真的行動力很強，爸爸也會因為這樣覺得有點壓力，因為他們會覺得說你都搶救回來了，你要趕快好起來，不要再每天昏睡或是每天很想死，他們看了就是會覺得很傷心，覺得怎麼會這樣子...所以我說這個家庭讓你覺得滿感動的，就是讓你看到家人的連結就是互相很關心互相很重視。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「可是我有觀察到一點就是，我發現他們不管再怎麼對這個弟弟生氣，但是至少是很關心這三個孩子，講到這三個孩子就心疼，覺得這三個孩子很可憐，怎麼會在這個家庭，其實也從他們罵這個弟弟的過程當中，其實我也覺得那是一種愛之深責之切啦」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

C.高風險家庭可能願意改善其生活狀況

(a)改善案家經濟環境

「但是我覺得媽媽很好的一點是，我跟他說這個資源怎麼使用，請他自行去詢問他都做的到，比如說他到區公所申請特殊境遇婦女，是我跟他講他自己就馬上拿證件去辦，家扶中心那邊的補助，因為他有認識的社工員，他就自己打電話去問，我們提醒他這個資源他就自己打電話去問。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「另外有一點是像這個家庭他們其實算滿有能力的，像阿公阿媽他們兩個都六十歲，年紀算有點大，可是他們兩個會為了說要讓整個家庭更好，像經濟有點不足，他們兩個就趕快要去做一些小吃生意，整個是很積極行動是很快的，或者像有時有什麼資源或是怎麼申請，我把這個訊息告訴他們，他們真的就會有動力，雖然很忙，但是會很快的去做這

些事情，所以這些服務才能那麼順利達成，所以我才會說這個家庭滿有能力的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(b)提升親職教養能力

「因為那個媽媽也都會去外面上課，也會和人去討論，因為他就是很純粹的家庭主婦，所以都會去上課或是和別人去聊天，雖然他的親職技巧還有進步的空間，但想說他至少還都有去上課，想說上久了應該還是會有幫忙」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「其實媽媽也是有想說要把小孩子教好啊！這點也很重要」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

D.高風險家庭本身仍可能具有各種資源

「...我覺得每個家庭都不一樣，所以不會用一個眼光在看他們，因為每個家庭的狀況都不一樣，也許有的是其實他們本來功能就有的、只是沒有發揮，有的可能就完全沒有功能。我覺得要看著力的部分..每個家庭都不太一樣，可是我覺得我們每一個都未必可以把他做起來，我覺得真的是我們能做多少就做多少，並不是一個危機的個案他通報來就能很圓滿的解決，我覺得其實不一定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

(a)高風險家庭成員之個人才能

「是一個從事表演工作，是一個很閃亮的明星，他是哪種警總義工大隊，都是出國去表演，所以他才會認識她男友，所以他都是講日文講得很好」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(b)高風險家庭之非正式資源

「等於說我們其實才剛認識這個家庭是親友的介入讓案情有了轉機，所以真正幫助這個個案讓孩子穩定下來是因為這個親友的介入在當時去年六月的時候。...如果相較於孩子過去的生活環境來講，而且姑姑在教導的觀念上、技巧上比爸爸還 ok，至少我們看到的是這樣。爸爸的工作也因為有姑姑的幫忙有穩定，我的意思是有經濟上的穩定，因為姑姑跟爸爸有協商，我這樣幫你，可是你要哪一方面聽我的話，比如說你要到這個公司工作，而且要穩定工作。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「小孩部分因為他們也沒上學，大舅他們還是會給他們吃住，基本生活照顧 ok。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「就是他在姑姑家照顧反而比媽媽照顧還好很多，學校老師都這樣講，因為孩子的整潔跟功課甚至不會無緣無故就曠課缺課，他在姑姑家

反而受到比較好的照顧。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「那後來這些姑姑們就還滿積極的，像要去申請一些東西因為爸爸身體不好，那這些姑姑就都幫忙」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

E.高風險家庭本身對自己的需要最清楚

「那有的家長就是他的問題狀況和需求就是怎麼樣，不會對於你的和我的部分，有太多的好奇或是詢問，我在他們眼前就是一個社工，但這個媽媽給我的感覺就會不一樣，他也不會依賴我，但當有需求的時候，就會問看看有沒有那個可能可以去幫忙，然後你是可以感覺到你是他一個很正向支持的，蠻重要的，但那不是被依賴、被福利依賴的感覺」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「...我曾經問過孩子說，如果阿姨這邊，我就介紹寄養家庭的環境給他，問他這樣一個地方你想不想來住這邊，那這樣你唸書至少各方面都會比較穩定，可是孩子那時候他是猶豫的，當你問他說在這麼多人，很像都對你很關心，你覺得誰對你最好，由孩子口中說出來才算數，確實那時就從孩子口中證實姊姊對他是重要資源」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

2.對高風險家庭方案之看法

社工員認為高風險家庭處遇方案乃屬於預防兒虐的方案，立意相當好，也較容易與案家建立良好的關係；其乃屬於短期的重點處遇，亦即就案家狀況、機構功能和服務內涵提供服務；此服務必須是多元項目方能滿足案家的需求，且一開始需透過密集訪視和高度關懷才能建立關係，特別是針對相對高風險的家庭。

(1)予以多面向服務

「或者說他以前從來沒有跟這個家庭以外的人接觸，可是在跟我們對談當中他也很享受跟你聊天的時間，那就很足夠了，像我們可能跟孩子在學校裡頭散步兩三圈，跟他談話，可是那是不一樣的，你說你都在輔導室都在會談室裡面這樣談，有的孩子就很彆扭，他在那邊就是什麼都談不出來，所以那樣的東西會讓整個關係突然有很多的不同，那個東西是我們也不知道會有這樣的改變，可是既然有這樣的改變，我們就會覺得這樣的方法也滿可行的。」(高雄市兒盟張開華督導)

「其實我們會辦一些親子活動，其實我們都是單一服務我們的對象，他們的情況我們最清楚，經過一些親子活動，家庭跟家庭之間開始有一些連結，他們就會清楚說，原來我的家庭這樣算好的，還有人比我更慘。.....其實每個家庭的狀況不一樣，還有的孩子就是因為這樣成為

好朋友，會關心跟他說過的怎麼樣，也有媽媽跟阿媽之間的一些連結，就是關心。」(高雄市兒盟李怡雅社工員)

(2)提供密集性服務

「...高危險的部分我會密集的去處理，如果一開始沒什麼狀況，我們就會作一維繫這樣子，我反而會把比較多時間投入在比較高危機個案當中，比如親子、夫妻衝突，或者孩子可能面臨到一些偏差問題，所有問題都是多元多重服務方面去作問題處理。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得還是要密集的家訪，而且第一個因為密集的家訪你才能建立關係，這個是一步步來，就是要密集家訪、高度關懷才能建立關係，建立關係以後你才能開始做真正處遇的部分，針對不同案家做他的狀況處理，他的危機解除...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(3)為預防性工作

「我覺得把這些有潛在『兒虐』危機的家庭帶出來立意是好的，一定要有些去處理這部分，但處理不是說篩出來的處理，更大的『預防』是不要讓他掉到這一塊，而不是掉到第三級、第二級篩出來一堆二級的人然後去處遇他們，最好是在一級那邊預防、不用掉到二級再來處理。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「而且因為很多資源都湧進來到高風險這塊，...我可以立即提供案家一些東西減輕壓力，案家的壓力生活壓力或是管教壓力，然後他就不至於變成之後的兒保案件。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「孩子照顧好，還有他們的親職能力，我覺得就是一直在朝這個方向一些努力，其實要針對整個方案他的目標是什麼，用官話來講就是預防兒虐。」(高雄市兒盟張開華督導)

「我覺得做預防工作很好，因為以前兒保我有做過，我會覺得說事情還沒有很嚴重時候，去介入的感覺，和已經發生了才去介入那種感覺是不一樣的，然後我覺得跟案家的關係也很好，就是說你今天不是去懲罰他的，而是去協助他的，那個關係更明確...。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為這個方案是一個預防性的方案，我覺得對社工來講比較好的地方較像是扮白臉的，因為就是因為他是預防性的方案，所以我們才能容忍說案家有很多缺點，...所以我們要提升他的優勢。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

(4)視為短期焦點解決

「那我自己對高風險介入的一個看法就是說是短期焦點問題的處理。...我覺得如果用高風險來說就是要用焦點問題的處理，因為就是有限的時間、有限的目的。...因為焦點的部分才有辦法讓你就是說你要介入的目的是什麼？處理的問題 ok 了你才知道你什麼時候要結束啊？所以我們放的還是會在焦點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我們今年就設定 6 到 12 個月，不過我們同工一般還是設定在 6 個月，我們覺得 6 個月要處理個別狀況，就焦點問題應該是可以告一段落，處理 ok 再轉到後送單位做更長的，你要做幾年都沒關係，這是我們今年的設定。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(二)介入處遇的對象焦點

1.以案主為主

處遇過程中針對兒童的部分著重在確保其人身安全，期盼引進資源協助提供兒童穩定的生活照顧；再者，經常要處理的是協助兒童能夠穩定上學，以確保其就學權益；最後，兒童若以受到一些身心的創傷或有精神症狀，則需盡快協助其就醫治療。

(1)促進案主身心健康發展

「其實我們整個方案的目標最後是想到說，如果就短期的處理，就是案主精神疾病的狀況，這個部分我們介入的時候，案家他們自己有做一些調整，...。(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「現在是覺得評估孩子做諮商是因為孩子有一些受暴的經驗，再來就是爸爸常常把孩子關在家裡，那他們的親子關係依附關係其實不是像我們親子關係那麼健康，再來爸爸的過世其實很突然所以才有這樣的考慮」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

(2)提供案主穩定的照顧

「然後以小孩的一些生活面向為主，每次討論一定會討論到小孩，那有時候是婚姻關係或是親子關係，或是說媽媽自己個人的一些問題，可是有一些我們會選擇不去處理，因為有時候會選擇不去處理，是因為那個沒有和小孩有直接性的關係，我們還是會以孩子的一些生活需求或是情感需求為出發，因為我們最主要還是以兒童為主，高風險還是以預防兒虐為主，如果沒有相關的人或事物大概就不會去做接觸」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我剛開始有提到，就是因為父親他有時候要工作，而且他的工作是不穩定的，不管是時間或工期，那我就說有沒有可能是讓小孩子由祖

父母來照顧，那時候我只是大概有這樣提到一些可能的參考方式，我只有這樣提到而已，之後...他們就可能找到方式或是他們也覺得他們會運用自己的力量去做些改變。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「因為我跟他們討論過，那時候滿擔心說這個家裡面其實在整個經濟和功能其實沒有那麼 ok，那其實也有去討論到是不是需要公權力介入處理或是需不需要安置，但是討論結果是阿媽他們這裡的照顧意願很強，原則上我們還是會讓他們照顧，讓更多的資源進來協助他們，那媽媽那的部分雖然出來，但是那們已經有要去處理那個監護權的問題。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

(3)協助案主穩定就學

「這個過程我覺得，就我而言我認為他還是一個有成效的個案，因為學校在這過程中扮演很重要的角色，這是我跟學校合作裡算是很成功的一個經驗，因為學校在那個過程一邀就出來，我們一起到案家，所以就是共同出現，那個力量才會集中，所以孩子後來就被學校帶去，後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再蹺過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「他可以活下來的啊，就算我們不幫他，他們其實過自己的生活，只是對孩子可能不是很好，所以選擇把孩子帶走、讓孩子離開，因為他就學方面沒辦法穩定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

(4)確保案主的安全

「老師會通報主要是因為爸爸住的地方還有一個爸爸的男性友人，他擔心孩子會有安全上的顧慮」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2.以主要照顧者為主

兒童之主要照顧者是社工員的重要工作對象，對於其協助主要有下列幾方面，1)提升其親職能力，特別是當兒童仍在幼年階段時；2)主要照顧者在擔負多重責任時難免有其辛苦之處，需社工員提供情緒支持；3)當主要照顧者本身有精神疾病或是情緒問題，應協助促進其身心健康；4)針對就業過程中的議題，協助穩定就業以改善經濟；5)協助其處理婚姻中的衝突。

(1)提升主要照顧者親職能力

「...我覺得很多時候都是媽媽的因素，所以衍生到親子互動的狀況，而不是放在孩子的身上，另外我覺得孩子的年紀還很小，工作的程度很有限，就是我們會覺得說要找比較可行的，比較有施力空間的，所以我比較是擺在家長上」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(2)提供主要照顧者情緒支持

「然後就是要花比較多的力氣先去安撫他的情緒，初期的工作就是說放在媽媽的身上，親職教養教育的部分，就先不是先他首要的目標，他個人會去反省說，比較多的部分是情緒部分要怎麼去調適，先把自己的狀況照顧好，還有就是要跟他討論求救的方式，那時候很容易情緒壓力很大！那時候又有點憂鬱症，所以很容易情緒來，那他的孩子又是那種需要花心力去談去管教，所以他會說常常會控制不住情緒，就會直接打再說，那個部分有先討論說情緒來說先要怎麼辦，那時候我就留我的手機」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「若是有需要就會去幫他，就是蠻多部分就會去採取關懷爸爸情緒的部分，因為我會覺得爸爸的穩定是很重要的，他照顧的情緒和態度啊，所以我還蠻多部分會擺在爸爸的部分，因為孩子我比較難有施力的點，因為畢竟孩子是身心障礙者。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

(3)促進主要照顧者身心健康

「那時候南區社工轉給我的時候，他覺得案母、案外婆、案大舅都有智能上的身心障礙傾向，可是他比較不敢叫他們三個都去做鑑定，所以就請我先請媽媽，因為媽媽感覺就是比較看得出來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「因為其實像小朋友他們心理都會受到影響，那個影響其實是因為很怕爸爸再自殺，很怕失去爸爸，所以我們那時後工作重點想要先把爸爸這邊穩定住，那小朋友才能穩定」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(4)協助主要照顧者穩定就業

「但是這些錢也不多了，其實他是需要一份穩定的工作，所以在後半段的時候，都是和他講找工作、找工作、找工作，可是因為他工作找的工作是他都沒辦法穩定去做，可能是那個工作真的是都太辛苦了，有的是人際互動的問題」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(5)改善主要照顧者婚姻衝突

「因為媽媽跟他的婚姻關係的父親有家暴的狀況，本來就有要離婚的打算，所以當我們去找他的時候，我們有跟他談過評估過說他其實那個意念一直很強烈」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

3.以親子關係為主

社工員認為改善主要照顧者的照顧管教能力和給予孩子的支持乃是重點，以促進其擔負照顧責任。

「可是如果就個案的整個工作重點，我們其實是擺在親子，親子關係想要使力但是比較有限，所以是親子照顧管教和支持那部分，多數這個個案花比較多時間還是在跟姑姑的互動上面，因為看到他其實是比較願意為孩子付出，其實爸爸應該也是要使力比較多的地方...。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為我們不是為了要改變孩子而進去的，是要讓孩子有一個好的發展，之後好的發展不可能只是改變孩子，媽媽也可能要改變，媽媽期待的樣式也不可能那樣，不可能照媽媽期待的樣式走，這些都有工作過。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「...我們最終還是回歸家長怎麼教養這個孩子，這是我們後續跟他們工作上的一個重點，怎麼樣來看待一個中度智障，然後又有精神疾病的孩子，那這個部分我們持續有跟他談啦。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「那時候是想要加強親職的功能，畢竟他們的小孩又是特殊的身障的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

4.以家庭整體為主

高風險家庭處遇乃是以家庭為中心，一些議題也涉及整體家庭，如經濟資源和照顧資源，需探索整體家庭這方面的狀況，而此類資源挹注的影響也遍及整個家庭。

「雖然我們的關懷對象是兒童，但是主要照顧者是家長，因為年齡層不同也有關，還有案父的動機、意願也有關。對，所以高風險家庭是針對整個家庭，如果他有經濟匱乏的時候，我們還是要想辦法對不對；如果案父他沒有辦法工作，因為他工作傷害，或者是他就醫等，我們也提供他各方面的連結這部分...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「所以後來像這個就提到正式資源的部分，我就一開始的時候因為家裡的經濟比較不好，所以我就先幫他們連結慈善會，那這個慈善會除了說經補的的部分，還有爸爸過世需要一筆比較大的喪葬費，我們也有慈善會是專門做這個部分，後來評估說需要比較長期的經補，像世展像家扶這些後來資源都進來，像資料的申請或領錢，這些親友都滿願意幫忙，還有一度也有去跟政府部分做連結嘗試申請低收或單親或補助。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

「...我有打電話給理幹事啊，理幹事的態度就是覺得這個父親沒有救了(笑)，應該是幫忙這個小孩比較重要。可是我覺得這裡面他們父女的依附關係很強，他父親最主要是因為他失業一蹶不振的關係，所以造成憂鬱症，經濟上一直沒辦法，到處跟別人借錢，已經借到大家都有點害怕他了，其實那時候他心裡已經很低落了，所以我就介入幫忙，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「在十二月我們作的一個努力是，他有一個資源，就是免費借他們住的一個空的平房，那邊其實滿髒亂的，可是當初我們做的一個努力是，如果案母跟孩子肯穩定下來，那個所謂的房東是願意免費給他們住的，只要我們去改善那個住的環境」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)。

二、處遇理論

社工員提到了八種理論觀點，另外還有綜融運用的觀點；其中理情治療也是涵括在認知行為治療理論當中。生態理論與系統理論有相通之處，即是看到個人與環境之互動關係，與系統之間的关系影響個人的適應與平衡，其比較是一個分析案家所處狀況的理論，包括其適應狀況如何、影響適應的因素、案家擁有的資源狀況、案家與生態各系統之間的交流關係如何等？整體上，優勢觀點、增強權能理論、和焦點解決理論三者是相關的理論，其強調案主的正向經驗，案主的觀點和想望以訂定目標，過程中需著重增強案主的權能，以提升其動力和行動能力，以及運用資源的方法等。這些理論之運用最終指向協助滿足案家和案主的需求，如 Maslow 需求理論的內涵。

(一)優勢觀點

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你，所以會用優勢觀點來看。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「就是找出他們的優點。像爸爸他的個性是算懶散的，對於小孩子照顧本來就不是很好，可是就是要，他比較就是小孩子脾氣，明明可能腳就是要拐杖，情緒也不是很好，他就會一直吵著說我要出院，我要很自由，我要每天到處外面跑，當然這種人表面上看不到優勢，還是要說

很好你這樣很積極很努力很想要馬上追求你的新生活。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「這個個案我有用到優勢觀點，就是去講他的成功經驗以及他有一些對生活期望的部分，那我覺得這個，每個個案不太一樣，我蠻喜歡優勢觀點的，因為我覺得每次都和他談痛苦的事情是很痛苦的，談這個好的部分不錯，就是案家的感覺不錯，我的感覺也不錯，這樣子談也會有不一樣的效果出現，就是蠻奇妙的在某個時候，那個成果就會真的出來。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「像我覺得這種遇到困難的人家，如果你不去肯定他的能力，要怎麼繼續工作下去，很難。」(高雄市兒盟張開華督導／個案二)

「可是我覺得那個很重要就是說因為我們接觸這樣的家庭，因為他們常常都是這個社會裡面最下層的人，尤其我覺得有時候孩子最明顯，這樣的家庭裡面好像得不到鼓勵或是被正向看到你一些關係，所以在面對不論大人或小孩，在看到他們肯定他們的優點，你會感覺那個對他們來講會很不一樣，我有的孩子會跟我說阿姨為什麼你都一直相信我做的到，就是你會感受到他們在過去裡面是很少感受到被肯定被相信的，所以當你相信看到他的優點光是這樣子，其實對孩子來說就會很不一樣，我覺得這個部分在我們這個對象裡面真的是滿好用的。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

(二)生態理論

「生態觀點主要是他的資源找出來、然後他問題的部分就是把資源進去嘛，隨著他問題、阻力、助力的部分，把家裡面的助力挑出來增強這部分，助力部分的話就透過一些資源的協助、加上他本身自我改變的部分，把他的問題作一處理，恢復他的功能，我想就是隨著這一個步驟去作處理和協助。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(三)增強權能理論

「我會覺得從內在去跟案主討論之後，讓她用她個人自己的力量去解決或看她的問題，他自己去引發他自己去動的力量。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「講起來可能做的比較多是 empower 的部分...剛開始就是會『抓腳抓手』(台)，到後來就放...讓他知道資源可以這樣子的用，以後就可以自己去用，怎麼用，大概比較多是這一類的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「就是說最主要視肯定案家，可能是要我們講的 empower，就是帶他去看他有能力做到這件事情，所以我們就 push 他，其實也是說他有能力做到，那要不要試試看，其實有時後作服務時我們從另外一個角

度，這件事對我們而言是一件很小很小的事情，但是對他來講是大事，那我們可能就是看到這些小的，那我們去鼓勵他，比如說他幫孩子擦鼻涕，或是幫孩子換尿布，這是很小的一件事，但對我們的案家來說他們有時候根本是不換的，小朋友根本一兩次他才換尿布，那你跟他說，你看我們來的時候，我盯你換尿布，你換完的時候，你知道孩子尿布什麼時候濕了，你就幫他換，你看孩子這樣會比較清爽，你就鼓勵他去做這件事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

(四)認知行為理論

「認知行為！就是剛開始我去看一個案家的時候，那一個爸爸就是很喜歡喝酒，他喜歡喝酒一定有原因嘛，我就問他為什麼這麼愛酗酒？他就說他只要一看到帳單，心情就會不好，因為他那時候沒工作。我就說你沒工作的部分是之前有工作，為什麼沒有？他的意思就是說因為他自己常遲到，所以他自己覺得不好意思再去那一家公司，他的意思是老闆還是有打電話來叫他回去上班，可是是他自己不好意思再回去，那就是他自己...都是他自己想的嘛。我會覺得鼓勵他這一部份就是我會跟他講：你可以打電話給老闆，你可以就是跟他交朋友，不一定是你一定要回去上班，就是問候彼此。結果他真的也做了，後來雖然他沒有再去那裡上班，可是他也一個禮拜就找到工作了，他酗酒的習慣就變了，然後他的帳單繳款也正常了，因為他看到帳單就會酗酒，就是他對事情的認知，不能怪他，因為那是他從小到大的一个觀念跟想法，所以就是還蠻喜歡這個理論的，還蠻有用的，就是可以去分析他對事情的認知、可以去追溯這個想法的產生可能是怎樣。」(彰化縣生命線吳金昌社工員／個案四)

(五)焦點解決

「那我自己對高風險介入的一個看法就是說是短期焦點問題的處理。...我覺得如果用高風險來說就是要用焦點問題的處理，因為就是有限的時間、有限的目的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我其實都把高風險的問題放在焦點上，因為焦點的部分才有辦法讓你就是說你要介入的目的是什麼？處理的問題 ok 了你才知道你什麼時候要結束啊？所以我們放的還是會在焦點。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

(六)系統理論

「最常運用的當然就是系統法，因為我們會去檢視哪些資源還有系統，是你會帶進去的，讓她那個家庭功能可以去提升」(台中市兒盟王櫻芬社工員)

(七)需求理論

「我覺得大家其實最常用的就是 maslow 那個三角形，尤其我們這樣的孩子通常都是在兒保的邊緣，所以我覺得一開始就會去注意到孩子基本的需求是不是有被滿足，我想那個東西沒有表格，但是都會放在腦袋裡面這樣子。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

(八)理情治療

「我可能是在認知的部分讓他們去看看不同的觀點，所以，理情他其實會有一些非理性的部分。...我覺得跟我個人個性有關，會比較喜歡內在就是瞭解內在部分，理情他比較探索的是認知，希望能夠讓他們多看相正面觀點，可以轉換非理性看法。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(九)綜融理論

「系統理論、功能派、行為派...，我覺得都是參雜運用，其實沒辦法做單一的理論，必須是一個統合的，你絕對沒辦法說我這個家只是建立關係怎麼樣怎麼樣，很難！...我覺得都要看案家的狀況你怎麼做對他們那時候來說是最有利的，甚至對你來說是最有利的，那才是重點，你說哪一種理論我覺得我都是穿插運用的。...我們一般就是用生態觀點、優點管理、增強權能、認知行為這一部分，可是我並沒有說我在做的時候是什麼理論，倒沒有去想。但是現在事後想起來就是有這些比較符合，因為我們會去看可能今天比較符合這樣的觀點來做，就是你要看當下的狀況，比如說孩子今天情緒不好，你能做的就是陪伴而已嘛，重複陪伴的部分而已嘛，還有情緒支持，我們那天可能也不談很多內容，就針對當下的狀況去做討論。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「其實好像不同的案家用不同的理論吧，不過我們一般來講優勢觀點也會、生態觀點也會，認知行為是我們比較常會用到的輔導方法，可能是初階的時候會使用，像我剛剛所講的『入口』，還有正增強，他急需要的我給你，這也比較是認知行為，所以在初級的時候其實常常用的是認知行為，然後生態觀點是讓我去釐清楚他哪一部分的資訊是沒有的，或比較弱，還是他的社區本來就是很危險，他其實很難去避免掉一些問題，所以可能要從社區去著手，對他會比較有效。...先用認知行為來建立關係，再用優勢觀點來改變他的動力，增加他的動力之後。那女性主義跟現實療法都比較少，那敘述療法其實我們一直讓他談，也算吧，讓他談到一個點，他自己也有點醒的可能，但是只是會談裡面佔一個部分而已。所以我會階段性去使用這些理論跟技巧，因為有些是很簡單，只是資源投入而已，有些是比較困難，他沒有意願啊，他能力很少

怎麼樣去增權？這部分可能就比较要去著力。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

三、評量向度

社工員在評量時著重三方面：案家的意願、案家的資源、和案家的需求。意願方面需要透過觀察與其討論，看其行為反應。案家資源之評量途徑有三：1)與案家會談，了解其經常互動的非正式資源有哪些？包括親戚和鄰里；曾獲得哪些正式資源之協助？如醫院和學校。2)與轉介單位／學校會談以蒐集案家資源狀況。3)在訪視時以繪圖方式蒐集案家資源狀況，包括居住環紀、家庭關係圖、生態圖等。在評量案家需求的方法則較多元：1)與案家／親友互動，包括主動詢問以澄清案家需求、案家主動提出想處理的議題、社工員對案家整體觀察後的結論、與兒童互動過程中其表現和表達、社工員自己先設定目標再與案家互動過程中確認；2)社工員根據對案主的心理／情緒評量、對案家居住環境的評量、對案主外顯行為的評量結果而決定；3)與轉介單位／學校單位聯繫，了解其通報的原因、期待和目的，另外也由其他單位(如醫院)多方蒐集案家資料，以了解案家需求；4)透過其他管道(如醫院、保母、溫媽媽等)蒐集資料以作成綜合結論；5)使用評量工具，包括家庭功能型態量表、家庭風險評估指標、個案訪視評估表、家庭評估表、透過兒童遊戲治療活動評量兒童自我概念、和以繪本了解兒童的閱讀能力等。

(一)如何評量案家的意願

1.經由觀察訪視

「...其實這個父親的意願還蠻高，譬如我轉介他什麼資源他都有自己做，比如說我問他需不需要我陪同，剛開始他可能覺得需要我陪同，後面他就打電話告訴我說他自己去就可以了，所以他意願的部分，我覺得他改變的動機比別人強，然後他雖然知道他的限制，但是我看的到他的努力，他有盡量去做...。後來這些補助，他都會打電話來跟我講『感謝你啊！那個補助已經進來，然後是哪個單位他有來看我，關心我！』然後我覺得他的主動性蠻高的，也不會太依賴社會福利的資源，」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...他有沒有意願跟能力，就是會再去追蹤。比如說我跟他講了一個禮拜、二個禮拜，那他還沒有動，我就會問他那要不要我陪同你一起去？那有些人是根本就不想去做這些事情，所以就是探詢他真的意願啦，他害怕呢？還是他根本不想去...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.與案主／案家討論

「他如果很願意他去談他所有的問題跟狀況，我會覺得他的意願是比較強的，然後就會深入談到說共同的計劃，如果你去跟他談，他都說沒有關係，沒有問題，就會很難，因為就會覺得他沒有問題(笑)，就資料來講的蒐集很困難...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「都是要會談的時候去講的，改變的意願我覺得可能要讓他覺得那是個問題，如果他覺得那不是個問題，那他就不會覺得為什麼需要改變。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「就是我有有一次是專門是跟爸爸作家訪，就是去瞭解一些爸爸對孩子管教的方式，爸爸的表達讓我們感受到的是他都請他的爸爸媽媽就是案祖父母去協助去照顧這個孩子。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(二)如何評量案家的資源

1.與案家會談

「我覺得大部分都是在關係建立之後他自己透露他需要什麼，或是說應該都是用詢問的方式比較多」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

(1)案家經常與哪些非正式資源互動？

「開始遇到這個案子的時候，一定要先瞭解還能撐他的是哪一些？就是詢問整個親友資源目前存在哪些人、目前是跟哪些人比較有互動的、有哪些朋友？」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「有跟她談她目前的整個家庭狀況，包括家庭成員部分、周遭的朋友、親屬的部分。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「還有去案家訪視的時候去看看他們家最近有沒有誰來幫助過他們。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「...在跟案父、案主的訪談過程中，就是知道『咦！有這個案姑有這個功能！』像孩子也會跟我講他們『怕』姑姑，為什麼『怕』姑姑？因為姑姑會來管他們，會過來看看他們，會過來管他們的就學狀況，其實是照顧他們...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「...我覺得問問題很重要...我去學校陪他處理偷竊案件的時候，我離開時就問他，我不能再繼續陪你，你還有沒有什麼需要社工老師幫你忙的，他回應說，可不可以去阿媽那邊住？在那麼多問題軋在一起的時候，其實是沒有去想到哪些資源，是因為由他的聲音來表達才想到，那個資源對他其實是很有幫助的，所以整個問到重要的問題的時候，是引

發當事人最重要的一個。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(2)案家曾獲得哪些正式資源協助？

「其實主要是會談...，...然後也有詢問他本身是不是有其他單位提供協助？所以主要還是從案家來，然後去做一些確認的動作...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

A.醫院

「我就問她去哪裡就醫過、她說榮總，那我們就趕快去打電話，問她是不是曾經有接受過什麼醫生嗎或是見過哪些人，她也大概提了哪些人，還好這些人都還在，因為事隔沒有很久，所以我們就透過她去作些瞭解。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

B.學校

「我一般評量就是先去問他們家成員和學校，他們家的資源，聽他們說，看有沒有什麼可以聯繫的，就會去聯繫」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「然後就跟他去談，問他平常跟誰接觸！比如說跟學校接觸，他對學校的觀感是什麼樣，學校是怎麼樣，那學校對他有什麼幫助，或是對小孩子，通常這都要一個一個去看耶！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2.與轉介單位／學校會談

「我會先看他通報的來源是哪裡，因為通報的來源可能也是他正式或是非正式的資源，那可能會透過問這個通報來源」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「以一開始我拜訪二個學校了，針對案主的部分，像案三的部分我就跟老師拜訪，了解他學校的學習狀況，包括課業有落後的狀況，其他的人際關係，或者他的出缺勤狀況，其實老師也教過他一年了，所以就做進一步的資料蒐集...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「...再去找他所談的相關人員，譬如說他的姐姐、理幹事，還有學校老師，然後世展會、家扶中心其實就是協助我，他們曾經提供相關服務的部分，...後來合作是發覺說這個案子是他曾經服務過，或那個案子是他曾經服務過，我就去思考說我們是不是要先確認一下，是不是已經有單位提供服務了，沒有的話我們再去協助他連繫這些資源。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.輔以生態圖、家系圖

「我們的那個基本資料表，我們就是會在瞭解家庭、家系圖、生態圖的時候，會去看他目前的資源有哪些，之後也會去幫他作連結。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「其實我主要是去訪視的時候，去觀察他的居家環境，我會畫一個圖，第二個是他的家庭關係圖，還有他的資源連結情形、狀況，還有跟其他正式、非正式資源討論的時候，他們給我的反應、評量這樣子。如果是醫學方面就是要麻煩醫院開立一下資料...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(三)如何評量案家的需求

1.與案家／親友互動

(1)澄清案家需求

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼？』會從那個部分去著手，如果說跟我的評量是相近的話就很好，如果落差太大，可能就要重新評估了，是不是我的服務根本不是你所需要的，或者你根本不需要我提供這樣的服務，我就不會再提供，就從這幾個面向去做評估這樣子。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)社工員帶著明確目標與案家互動

「我每次去都會有個目標，看今天要去談那個問題或關心那個部分，或溫媽媽去的時候有發現到狀況，那我會針對那狀況去再溝通，讓這樣的問題逐漸就是...去檢討自己內部的問題、讓媽媽能提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(3)案家主動提出欲處理的部分

「我們一定要到家裡去跟案家長互動，跟他談一些他所呈現的、他願意去談的問題這樣子...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「比如說像這個個案親子管教的議題，那個確實是存在，所以我們不會很正式在會談裡面去 check 什麼，可是就是那個話題他也拋出來，所以可以嗅得出來，那是他也關注的點，因為他有會拋問題，他看到你去看孩子最近的狀況，他就主動拋出來，孩子最近怎樣幹嘛幹嘛。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「在評量需求當然其實我們都會講到案家表達性的需求，他們自己覺得需要什麼，那個部分我們常常看到的就是錢的需求經濟的需求，這是對他們來講他們很重視的。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

「我每次去家訪都會跟媽媽討論到照顧上...跟爸爸很少，訪視的時候因為爸爸都外出工作、他就是早出晚歸。後來離婚之後的話監護權歸媽媽，我們比較鎖定媽媽的照顧部分，因為孩子回來之後都是跟媽媽在一起。...因為媽媽的生活重心也在孩子上，所以她有些不是很明確地說要跟我討論，就是孩子有些什麼樣的狀況、他是不是背後有些什麼動機原因。或許媽媽自己心裡也有答案，但討論之後會比較更確認一點，事實上媽媽還是有具備一些親職的能力啦。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(4) 社工員從與案家互動過程的整體觀察

「一進到這個家裡頭，我們很明顯的就會看到那個經濟的面向，因為爸爸重病癌症、沒辦法工作，然後又喝酒過量，然後孩子都是未成年子女，然後阿媽又是年紀非常大，他有老年津貼，就是家裡沒有一個可以工作的人口，所以他的經濟是最困難，一下子就被浮現出來，所以當然初期的這個部分就被協助，就是那個需求的部分是很快的。」(高雄市兒盟張開華督導／個案三)

(5) 社工員從與案主單獨互動過程的觀察

「...有些時候這個小的很可愛，他跑到保母家的時候都會講一些今天跟爸爸媽媽發生什麼事情、哥哥對他怎麼樣、有打他或者跟他玩等等會講出去，有時候在不經意、在隔離出來之後我們比較容易瞭解，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...像有一次陪老大去就醫，因為有時跟他聊天，他有時就是比較緩慢，講話比較不清楚，那時後就想說就想說要不要帶他去鑑定。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「經濟部分就顯而易見他們家，那樣的狀況就很顯而易見，還有問到被爸爸猥褻、性侵害也是透過孩子，除了我自己先去問，老二原本跟爸爸很好，因為發生這些事情就完全不理他，甚至排斥他，不願意到監獄去看他，他們有一些行為都會顯現出來」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「老三的部分就會透過他的衣著，有時後我們去看就會發現怎麼都是這一套，我們就有人捐衣服來，然後就帶去給他們換。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

2. 社工員／機構的評量

(1) 社工員對案主心理、情緒的評量

「我覺得老大會閃避討論，我曾安排過諮商師，諮商師也發現她會閃。她會閃有關於她在家裡的角色、對家裡的看法。...之前講叔叔對她的她講得非常清楚，可是我覺得蠻好奇的是...因為她被老師發現帶二個成年男子，我就到家裡去跟她談那個人到底是誰、過程，那孩子的表達就變的反覆、前後完全不同，...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「老大看到人的時候跟人的身體是很靠近的，來我們這邊做諮商時，看到輔導班的其他孩子會想盡辦法跟他們玩在一起、靠近，可是我如果對她進來一點點，她那個憤怒很激烈，譬如撞牆壁...就是因為這樣才幫她安排諮商。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「當然這是從外表部分孩子看起來還算是 OK 正常的狀況，那實際上內心需求的部分我們比較少去觀察的出來，不過就是生活處理上可以看出那種關係...跟媽媽的關係是非常微妙，所以就是有一些退縮，或者是他的在一種表達上面不是那麼的直接，跟一般孩子的那種活潑性或者那種互動性沒有來的那麼強。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(2) 社工員對案主行為的評量

「小孩的需求，我覺得那個小孩的需求因為他有就學問題比較大，就學不穩定，然後沈迷網咖，很明顯的外顯問題，所以就直接訂了，也沒有去和他做討論，可是孩子小孩子當然不會覺得這是個問題。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(3) 社工員／機構對案家的評量

「我們就去家訪，家訪的過程發現就是，資料裡面有他們家的位置圖，他家裡大概只有我們這邊的一半，一個客廳，客廳旁邊就是一個煮呷(台)的地方小廚房，裡面就是臥室跟廁所，發覺他們是睡在一張床上，其實沒有辦法分開，因為空間真的很小，然後所以就去了解他改變的可行性。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我會跟我們的督導做討論，會把案家狀況跟他講，所以他對我手上的案主會有所了解。我會把我今天初訪的結果或者是內容、問題訴求、類型，我們看到的會去做評估。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

3.與轉介單位／學校聯繫

(1)初步了解轉介單位的期待與目的

「...像這個學校老師我們會跟他溝通『ㄟ...您希望我們去幫忙看哪個部分?』確認這個部分,當然這些都還沒去訪,只是先談,因為也讓轉介者知道後續有人在 follow 了,那當然也先初步了解這個是不是我們該服務的事項,這裡面到底有沒有風險, ...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...因為我們轉介單位不是只有社福單位,也不是全都是一些有社福概念的人,可能是里幹事或是警界人員,所以幾基本上在認知上有很大的落差,所以這也是為什麼我們剛開始收到這個轉介單的時候會先跟轉介單位連絡,先去釐清、了解他轉介的目的、希望我們協助的地方在哪邊,這是我們第一步的篩選,然後我們才會進一步的做訪視這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

(2)多元蒐集案家資訊

「...後來我們經過慢慢去旁敲側擊之後,跟學校方面聯絡,跟醫院過去的那邊病歷部分再去調,稍微把他們家裡的整個概況稍微作一個完整的收集,大概就比較瞭解整個情形,再切入到他們問題上去作一些服務。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「資料收集部分我會旁敲側擊, ...有些個案就是透過學校方面比較多一點的話,我就可以馬上去切入。我用的方式不會只有一種,我在學校方面聽到的就可以跟孩子談嘛,然後輔導主任、老師他整個教育狀況,回到家中跟爸爸還可以談的意願算高,我就會切進去,處遇上就會比較快一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「那時候除了透過聯繫過程中,就是電訪家訪外,也會透過老師,因為其實學校那邊跟案家也有滿多的接觸,我也會透過老師那邊獲得訊息,綜合去瞭解說案家的需求。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(3)隨時掌握案主狀況

「...其實這時候(學校)主任非常用心、始終跟我保持密切聯繫,孩子發生什麼狀況第一時間我都知道。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...然後小朋友也有跟他談話,因為他沒辦法每週都來,所以評估上面要比較難蒐集到比較多有關小朋友的資料,所以就從學校老師那邊著手,就也麻煩學校老師幫忙觀察,還有平常的注意事項,大概是這樣。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵案三的部分，這些都是我直接跟學校主動做連結的部分，或者是我們就是很密集的跟學校討論在這一部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

4.由其他管道獲得

「我就問她去哪裡就醫過、她說榮總，那我們就趕快去打電話，問她是不是曾經有接受過什麼醫生嗎或是見過哪些人，她也大概提了哪些人，還好這些人都還在，因為事隔沒有很久，所以我們就透過她去作些瞭解。因為畢竟她自己..那些紀錄只有她家人問題的那種...問也沒有那麼快，而且真的是慢慢一點一點累積起來的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我有跟老大、老二，因為畢竟小的還小，可能那種互動比較少，但是我也從保母那邊瞭解到這個孩子，我剛剛提到的就是他在行為上就是比較自我中心、不太跟人家互動，基本上他的禮貌、玩的部分、身心狀況都還 OK 啦，沒有很大的問題，他的爸媽對小的部分比較疼愛、所以最後還是保護的還不錯。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「溫媽媽去的時候、在教他功課的過程當中他無形會透露一些訊息出來，那我們多少就慢慢能累積這些資訊出來、把那個輪廓建立起來，大概也知道問題有哪一些...像我們一個月去一次、她是每個禮拜去，每個孩子的狀況或發展情形他們都會記載那我會從他們的紀錄當中、還有有時候我們會跟溫媽媽討論處遇或服務的狀況，那我們大概一個月去之後就是多方面的收集，還有就是學校老師，大概就是這樣一個綜合的結論。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

5.使用評量工具

(1)家庭功能量表

「家庭功能量表有在做...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「現在就是開始在『意願調查表』跟『親子功能量表』，我把他影印在一張，就是他在填寫他的親職教育需求的時候，後面順便填那一張量表，讓我可以二個東西 match 在一起，...所以變成是去依照我現在服務對象來做服務的提供，是真的可以幫助到他...這是課輔班的報名表，這裡有所說的需求調查表，就是了解他比較需要什麼樣的課程，還有其他的需要？他的時間？如果說他都沒有意願，就是無法參加，就是他的意願是很清楚的，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)高風險家庭評估表(分級)

「因為我們一般這個(高風險家庭評估表)評估的內容，我們只要有勾三項是高風險，二項是中度風險，一項是低度風險，以危險指標一般是這樣子。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(3)服務個案訪視評估表

「...我們現在介入就是說我們沒有一個很細的評量項目，我們就是用評估事項(服務個案訪視評估表)，還談不上是指標，我們就用這些部分來做一些勾選。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我們有一份所謂的評估指標，那時候就作了一些勾選，其實這個評估指標也是一個參考，多數在我初訪過程中蒐集到的資訊在回來之後寫成記錄之後再跟督導討論，所以大概是這個作輔助，那這樣的過程去決定要不要開案...這個表格是當初從我們會本部提供給我們中心使用的」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(4)家庭風險評估指標

「這個(高風險家庭關懷輔導處遇方案—家庭風險評估指標)是用萬育維老師的，我們就拿她的來做為我們協會本身的，這個評估表是每二個月要做一次，高風險是六個月嘛對不對，那我們是二個月我們做一次評估，他的問題有沒有改善，他的危機度有沒有從高度變成中度，經過我們的服務，有沒有這樣子，所以這個是二個月要做一次。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

(5)自訂需求表

「...跟她討論『你的需求是在哪邊』，我是有用一些表格在跟他作...就是她目前的需求在哪邊、我有跟她談，然後她也講出...是自己擬訂的需求表，我不是每一個個案都有用到，可是這個個案我有用到，就是跟她討論他的需求在哪裡，這樣他就比較清楚他未來要去做的是哪些事情、我要幫他的是哪些，然後我們就一起討論目標怎麼定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(6)兒童遊戲治療活動

「小朋友的部分我是用團體或活動的方式來做，那可能會從自我概念開始，就是小朋友會不會自我認同概念的問題？就是在課業輔導我們會用一個小時的時間來蒐集這樣的資訊，像有些小朋友的自我概念是跟人家有顯著差異的不同的(比如說畫自己時，只是以一條線、一個點來表示)，那我就會特別去跟他做一個觀察或會談，有的小朋友其實他的概念都很正常的。像這個小朋友(指一位小朋友畫的圖，僅以一點一線表示自己)就確實跟我去訪視所蒐集到的資料是有 match 到的...這個東

西就變成我去跟小朋友做輔導時蒐集的評量，但是這個評量是我拿一本書(兒童遊戲治療活動—計畫及協助困擾兒童處遇之指引)來做...就是蒐集我要的資訊，會看到一些沒有看到的資料。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(7)繪本

「我有和小孩子互動過，我有帶過繪本去和他互動，因為小孩子已經六年級了，所以我想要看他的認字的程度到哪邊，孩子會讀字，比如說生活他會讀，但無法理解」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

四、目標設定

處遇目標的內涵包括兩大部分，一是案主本身，二是案家整體。案主的目標涵括 Maslow 所提的需求層級，即由確保案主人身安全和生活照顧，到穩定就學、和促進學習成就，進而促進案主心理健康發展。生活照顧部分又涉及多元內涵，如日常飲食與營養、身體整潔和起居所需。心理健康方面則需要能夠敏銳覺察兒童被愛的需求和是否有使自己陷入危險的行為，如暴力和攻擊行為等。案家整體的目標則由改善經濟、改善居家環境衛生、穩定案家成員身心理狀況(減少自殺、戒治物質濫用、協助身心障礙鑑定等)、減少家庭衝突(如夫妻衝突和親子衝突)、到加強家庭親職功能。

決定目標的途徑有三，一是由社工員自行決定，如案家處於緊急狀況(自殺、精神疾病)則需要立即處理，或是社工員觀察到一些照顧缺失需要主動提出與案家討論，促進改變，或是其為非志願案主，封閉和主動性低，很難與其討論目標。第二種途徑則是與轉介單位和其他單位討論，這是與網絡工作常涉及的一環。第三則是與案家討論，強調尊重案家的意願與其對現狀的觀點所建立的目標，案家才有配合意願，也才能提供案家所需的服務。有社工員強調只針對改變動力高的案家，才與其討論目標；當然，這也關乎如何激發改變的動機。

(一)目標內涵

1.案主層面

(1)案主人身安全

「...經過溫媽媽的輔導，還有作一些關懷啊等等，孩子們都有自我保護能力，加上跟孩子溝通之後對於媽媽的對待、以及自我的保護能力有教他們如何去提昇。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「那案三他比較小，所以第一點是要求自我安全，第二是穩定上下學，就是針對不同的目標去做，有跟他們三個討論，就是分別的部分。」

(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：3)

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，...家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「可能有些問題他們會很被動，但是妳又必須去做，就是責任，我自己就會很小心不要過度，就是不能比案家快，就是要小心小孩子的安全，但又不可以比案家過於著急，因為會變成說我在做而不是案家在做，我自己會有這樣的困擾。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

(2)案主生活照顧

A.飲食與營養

「...我有一次晚上突襲，晚上十點孩子還沒有吃飯，他叫不起來，我就先去準備一些東西給孩子、我沒有準備他的、只準備孩子的，他的我要他自己處理。...」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

B.清潔與舒適

「...太太不在家的時候，他帶孩子真的是沒洗澡的沒洗澡，孩子的房間沒有被子...簡單的都很薄，這些孩子在這樣情形下都還能非常活潑，然後衣服髒沒人洗。問爸爸怎麼沒出手幫他們洗澡，爸爸說『因為他們都是女生，我覺得不方便』。爸爸在這部分覺得大家保持界限(前三個孩子是女生，分別為小一、六歲、四歲；老么為男生，一歲多)。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

C.居住

「最主要就是當然居住跟就學穩定」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(3)促使案主就學穩定／提升案主學習成就

A.促使案主就學穩定

「那段時間每天鼓勵他，...他要照顧孩子沒辦法工作，起碼孩子上學的部分...上學穩定、不要遲到，那段時間他答應，而且非常好，四月份通通做到，上學都非常準時，後來五、六月又不行了...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「那個時候...我有跟爸爸稍微談了一下，說他孩子不上學的事情、還有他就業的這部分，當初是希望能從這二個著手，就是希望能讓爸爸工作穩定、然後可能小孩就學正常來著手，不過到後這二個都沒有很成功。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「哦！針對案主我有跟他們談，要求就是要上學，九年國教，...就是絕對不要求你的課業要很好，可是至少你現在九年國教，我們就去上學，那你如果真不舒服要請假，你一定要做請假的動作，不要造成曠課，這方面我們是有跟案主部分談。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六9:00-12:00的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

B.提升案主學習成就

「...觀察之後我們覺得在課業有些問題提供溫媽媽的服務去協助...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...初步的評估就是像追蹤輔導，然後就學，這孩子其實在這幾年我們都有安排他，像暑假的時候就有義工到家裡去教孩子念書啊！這是有，這是就學、課業部分。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六9:00-12:00的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「另外就是我們的課輔志工，對於孩子的部分，還蠻有技巧的，所以這個部分我就會運用他協助我，彌補我比較沒有機會和孩子談的部分，之前我也是希望和孩子有些工作，但是礙於時間和機會，後來以志工介入後，我就請志工多去瞭解！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(4)案主心理健康發展

「媽媽在孩子情況比較穩定，因為媽媽會嘗試用打罵...老大長期以來被賦予照顧弟妹、比較是『承擔』的角色，所以這段時間她就做些很怪的動作、會叛逆引起注意...媽媽跟弟妹、男友在一起時，她會做些動作引起注意，媽媽就打的更厲害，所以那段時間媽媽也安排諮商、孩子

也有安排。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「老大看到人的時候跟人的身體是很靠近的，來我們這邊做諮商時，看到輔導班的其他孩子會想盡辦法跟他們玩在一起、靠近，可是我如果對她進來一點點，她那個憤怒很激烈，譬如撞牆壁...就是因為這樣才幫她安排諮商。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「孩子會隨便攔陌生人的車就去學校，她還常常出一些新的招數，這是吸引人的方法？還是裡頭有什麼樣的...她的界限不是很清楚。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...老二我從去年的時候就發現她是個非常會保護自己的小孩...她會耍脾氣、會拗，然後爸爸會 care 她的感受...老大被稱為作怪、帶頭亂，妹妹的時候...爸爸就會哄她一下，待遇就是不一樣...妹妹很會...很明顯地說謊，譬如過程中有沒有偷東西...都說謊，譬如在家裡都做些什麼...她都會說些天方夜譚...姊姊就會說『不是這樣啦..』。感冒就會故意咳得很大聲，讓你去注意到她...所以她會知道怎麼樣讓大人去注意到她。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，...。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「所以我覺得是因為他想要處理的東西，當然會有先後順序，但因為是他要的東西，像目睹性侵對孩子有一些影響，那就是要跟他在做一些討論確認，之後確認細節我們才去連結資源。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

(5)案主生涯規劃

「其實我們有跟他溝通孩子後續就學的部分，這部分其實又面臨一個家長的期待，因為他念到高中要自己負擔一些學費，沒辦法全免，這部分爸爸的態度就比較保留，『這樣子就不要念了，去學技術就好(台)』。這個部分他們對孩子的就學上也沒有很積極的處理，這部分我們一直很積極的跟他們溝通，...大概就是我們希望他可以念書，我那時候是希望他可以讓孩子去念，因為高中職學歷蠻普遍的，而且可以緩減他照顧上的壓力，可是他最後的選擇還是沒有幫孩子把這一塊接起來。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「...如果今天你真的不想上學，你可以學一技之長，那部分我是有跟案主做討論的，在職業部分這方面我還是有的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「在案一部分，我們是希望他好好念書，包括自我認同、將來的人生規劃，因為他是女生，針對這方面各部分做討論。...像老大他想要去日本玩，我說好那你去需要具備什麼常識，是針對這部分去跟他們討論，你怎麼去達成你的目標，去做你的規劃。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：1)

「案二的部分因為他是男生，他甚至跟我講他想買房子，我說好！我鼓勵，我說很好！買房子要有錢，那你要怎麼賺錢，這個就很重要，就跟他談這個，可是你要達到這個，你要怎麼做，就跟他談這個部分...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：2)

「我覺得比較擔心的是說他年紀這麼大了，...不過還好他小孩子現在國中，大概再二年小孩子就可以獨立了，我會比較放在小孩獨立能力上面，小朋友目前就會去打工，去早餐店打工...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.案家層面

(1)改善貧困家庭經濟

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

A.經濟補助

「...經濟問題第一個就是緊急急難金先進來，協助他讓他生活穩定，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「就經濟的部分，就是協助爸爸去申請低收入戶的部分，不過低收入戶的部分，由於只是三款的部分，只有三節和健保的部分，然後其他生活扶助他就沒有，不過他的小孩有身障的補助，其實那時候我有幫他轉介資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

B.轉介就業資源

「我跟她一起討論的，因為當初她失業、有就業的需求，而且她經濟上十分的困窘。那時候其實她我有幫她推就服站的...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「...關於就業媒合的部分，如果案祖母沒有下來，我們可能就是有托育的部分，我們付托育費用，還有案主的上課費用，剛好案祖母要下來。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

(2)改善生活環境衛生

「...看過家裡有些東西都已經發霉了還在那邊，一般家裡是不會這樣那亂，或者枕頭已經很髒、變色、出油那麼誇張的部分...，所以那種是功能有很大的問題，很難想像這樣怎麼生活...，所以我們想有必要...在剛開始還沒辦法去指導他們，先弄環境，他們要再把它弄亂，至少要半年吧！可是這時我們要努力改善、或是定期有人去幫忙。」(彰化縣生命線呂敏昌主任／個案二)

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的，小朋友本來制服只有一套嘛，等於換洗上一個禮拜只有換洗一次，這樣協助他改變他的人際關係，因為真的大家在旁邊都聞到貓的味道好重，就是這部分。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「在十二月我們作的一個努力是，他有一個資源，就是免費借他們住的一個空的平房，那邊其實滿髒亂的，可是當初我們做的一個努力是，如果案母跟孩子肯穩定下來，那個所謂的房東是願意免費給他們住的，只要我們去改善那個住的環境」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「希望在衛生習慣跟居家環境改善上，幫助孩子跟媽媽養成習慣，因為發現口頭的鼓勵都沒有實際上的改變，要你站在他旁邊跟著他去做他才會...所以想這個個案我一直要安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(3)穩定家庭成員生心理狀況

A.降低自殺意念

「我想是她長期以來的身體狀況，或許就是影響到身心發展，因為她也看到過去在膽方面的切除、還有目前腸胃方面不適的情形、加上她精神狀況隨時有自殺的傾向，我想這些都是她過去工作上帶來的負面影響，所以造成她目前的一個情形。那我是覺得要作些轉變改善問題狀況，她必須要適當的休息，她憂鬱症的部分是最大的一個困擾，一定要按時服用藥物，把身體調養完之後才能面對孩子的、自己的人生、未來的工作。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們就是第一個就是你必須把自己的精神振作，就是改善病情嘛，改善病情第一點就是要去就醫，就醫以後你不能回來不吃藥，對不對，不吃藥你的狀況是不會改善的，我們跟案父是共同討論，少許的藥物可以幫助你過的更好，何樂而不為...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「他主要需求第一個我覺得是醫療跟經濟，我覺得要先穩定他的醫療，因為他整個狀況如果不好，再繼續對整個社區、對小孩子是一種威脅，所以第一個先穩定醫療...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

B.戒治物質濫用

「我覺得就業對他來講不只是經濟問題、是治療，...如果他白天在家裡沒工作，我擔心他很快又回到毒品，他是有這個管道去用的。所以我會期待他就業...整天半天都可以，所以下禮拜就是要盯他的...如果他真的沒過去，他的人我一定會直接帶過去，讓他可以打就業的電話...他就是好像人不在他旁邊，就會回到原來的...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

C.協助身心障礙鑑定

「一直服務到中期的時候，其實我們已經連結了很多包括身心障礙的資源...希望他二個哥哥身心障礙的部分可以得到解決，不管是重新鑑定、拿到手冊等等的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

(4)調解家庭成員衝突減少

A.夫妻衝突

「我覺得離婚那一方面是他們的想法、一方面也是我們的目標啦，因為她的想法裡面要結束這個婚姻關係、要離開那個環境，我會讓她清楚看到是說畢竟那個後果部分她自己要去負責，後來要面臨到例如照顧孩子啦、或者她將來可能就是這些經濟上的問題、困難，我們可能會提供他一些協助，當然往比較正向的方面去引發她覺得被支持、不會因為這樣離開後就完全沒有任何的資源。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...包括她說想要跟先生離婚、那她沒有錢嘛，就給她法律扶助基金會的電話，那她後來就很主動打電話去聯繫了，就是取得那邊律師的幫忙，就在今年二月的時候開庭，就很順利結束了她的婚姻。...她其中有一個孩子今年國小要畢業，她打算孩子畢業後要帶三個孩子回到娘家那邊去重新開始。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

B.親子衝突

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(5)加強家庭成員親職功能

A.安排親職教育

「媽媽的管教方式是比較屬於罵，看媽媽跟孩子的互動過程，覺得媽媽是比較屬於嚴厲，...她的管教方式我覺得是有些狀況，所以幫她安排三次『親職教育』，但是媽媽覺得她沒有問題、她作的比爸爸還好。...其實都有些問題，當然沒有十全十美，基本照顧上媽媽做的看的出來是比較基本的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

B.增進教養認知與技巧

「其實當那個精神疾病的部分處理好之後，其實就回歸到家人怎麼看待、怎麼教養，那這個教養的過程會不會引起一些風險的問題，比如說打罵、責任、不當管教，甚至虐待啊。那這個問題就我看是沒有什麼發生，他們當然就是不懂怎麼去管這個孩子，那這個是教養認知上的問題，我會覺得說這可能需要長一點的時間來跟他們談，看看別人的經驗。這一部分如果後續我是比較傾向轉給這方面可以提供常態服務的單位來做更長時間的處理。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，我們就是給他一個親職教育的觀念『ㄟ...女兒已經長大了！其實親密關係的界線要注意！』然後就是這個部分的親職觀念的給予，家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「孩子的照顧部分，初期的部分發現孩子的照顧技巧也不好，所以就是邊訪視邊談的過程發現有些調整。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(二)如何決定目標

1.社工員／機構自行訂定

(1)緊急危機處理

「像因為他是自殺的，所以你優先要去處理什麼很清楚，因為整個壓力孩子才能得到穩定，這個部分也是案家有共識的，包括自殺那個方案要趕快去連結的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「我想應該是針對他比較嚴重的問題部分先作處理，譬如說媽媽的精神狀況她必須要去就醫，那衝突問題的話需要先去溝通。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

(2)社工員認為必要的工作目標

「這部分就是說，分成不同面向的目標，除了我提供他他自己願意去做這個目標之外，我自己有設計一些，比如說親子關係的目標就不是他設定，是我觀察得到的。比如說他晒衣服像晒梅乾一樣，女兒怎麼可以接受他一個禮拜只換一次衣服，像這一部分就是我會比較主動去跟他談。然後他可能有實際上的困難，又不了解又不方便說的，我們剛好有資源就加進去連結起來。實際上大概是這部分，親職能力跟親子關係是比較主動一些，是由我們來做觀察的，然後如果是他實際上生活上的基本需求或什麼，基本上是共同計劃。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(3)非志願的案家／失能的主要照顧者

「像這樣子是非志願的部分，其實這個問題已經在他們家積欠太久了，他也很封閉，那你說要去跟他討論這一部分，其實是蠻困難的。其實基本上關係建立就已經夠困難了，那要再跟他進一步談到目標設定的話其實很難。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導／個案一)

「...因為媽媽本身是精神疾病，媽媽算是輕度，她可以跟你對談，但是要去做事情的時候就是變成有聽沒有懂這樣子。當然有時候媽媽講話就是那種跳躍性的表達，...但是媽媽至少還是這個家庭願意去學校帶孩子的人，...這個家庭我們指導性比較多，就是我們希望他可以怎麼做比較多，因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！...就是指導性比較高啦！所以共同討論是沒有的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

2.與轉介單位／其他單位討論

「...我想一定先看他們的衝突問題，後來因為慢慢瞭解到孩子的狀況還OK、正常，後續再同時提昇媽媽、還有醫療、經濟上的話，我們也進入溫媽媽的服務，透過這些部分來協助他們作一些關懷、自我能力的提昇，我們後來也針對他們的觀察上...讓孩子作一點整理觀察看家庭的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我比較因為這個案家是比較拒絕性的案家，所以我並沒有跟案家討論，我反而會就是跟學校老師討論，就是大概會使用怎樣的模式來跟案家討論。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「因為其實在一開始的時候，轉案的時候我就有先南區社工員討論過」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

3.與案家討論訂定

「...聽完以後我覺得他一定有他覺得最困擾的部分、最需要、他力有未逮，只是也許他做不到，他想要有些什麼改善，只是總是有不滿意的地方，但有些部分是我們、通報人不滿意啦，剛開始我覺得我的『不滿意』的部分可能要先放下來，先去聽聽看...就像其中有一題訪談大綱：『他如何看待自己的問題？』...我覺得高風險家庭...這一題其實最重點，他怎麼去看他的問題，從他陳述他的問題裡頭，我會問說『那如果孩子也跟著這樣子的話，其實你以前就受過這樣的苦、走過這樣的路，那其實你很清楚這樣的苦，你覺得孩子再走這一遭的話，你覺得值得讓孩子再走一次...?』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼?』會從那個部分去著手...對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的!』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...我不是每一個個案都有用到，可是這個個案我有用到，就是跟她討論他的需求在哪裡，這樣他就比較清楚他未來要去做的是哪些事情、我要幫他的是哪些，然後我們就一起討論目標怎麼定。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「就是說我們有些個案要切入很快，因為自己這樣的危機他是有意識的，這樣的個案他改變動力高，所以這個目標可以是一起討論的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會羅玉玲督導)

「因為我可能去做訪視或是電訪的時候，就會去統整他們家有哪些需求，再去修正，再以他們家自己認為需要的再去做。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

五、處遇原則

社工員提及的處遇原則比較是目的和目標原則，而非處遇理論的原則。包括以保護案主為首要考量，此乃反映高風險家庭處遇之目的，有單位提到以兒童為中心，較靠近兒童的相關目標優先著手；第二則是以案家意願為依歸，這個部分比較反映處遇理論原則，包括案家如何看待自己的狀況與尊重其意願；第三則是以家穩定為焦點，亦是高風險家庭處遇目標之一，包括穩定主要照顧者之精神狀況和擁有穩定的居住。

(一)以兒童保護為主軸

1 以滿足兒童需求為主

「因為上次主任和我們討論的時候，就有針對工作方法上有些澄清，還有要怎麼做的一些期待，有做些討論，大概就是說我們個案量越來越多，沒辦法處理到案家所有的問題，那我們就只能針對可以解決的，對案家也有實效的、有幫助的，以兒童最主要的來做，主任希望我們未來的個案的生態圖是以兒童為中心，而不是以案家為中心，中間的是兒童，那主要因為我們個案量很多，所以一定要有評估的先後，就是以兒童的部分去看資源的狀況，評估他的需求，訂出比較靠近兒童的目標。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「尤其我們這樣的孩子通常都是在兒保的邊緣，所以我覺得一開始就會去注意到孩子基本的需求是不是有被滿足」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

2.關注兒童安全與照顧

「安全與照顧是最基本的，這東西如果沒有某種程度、百分之八、九十以上的獲得照顧的話，我覺得那個都很難結案，尤其安全的部分。...『危險因子』的部分我都會希望控制到百分之百。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我覺得那個真的會影響到孩子的安全或是發展，就會用一副很專業、很正經的語氣，我覺得有時候那個講話的態度也是會很重要的，重要的議題時，哪種語氣和態度就要換一下，免得他不知道，不然他就會覺得聽過去了，就是要很正經、很認真的和他討論這件事情，他會比較正視，這好像也重要，不然就會讓他過去。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我們也教導案主，尤其是案一、案三是女生，自我保護的觀念，就是說今天你去外面，不管你跟誰在一起，你都要怎麼自我保護，我們就分別利用校訪、或約在外面聊天，或是跟他們約在家。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：1、3)

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，...家扶中心也有提供，我們這邊也有提出來，世展會去訪視也有提出這個問題來，我們就協同也就跟老師提供這個訊息跟問題，希望老師可以幫忙注意一下她在學校比較奇異的行為，隨時跟我們連繫。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

3.促進兒童身心健康

「所以這個家庭狀況是這個自殺的問題，因為父親母親都試相繼自殺，所以對於兩個小朋友心理的影響也都是會有的，所以這也變成後來整個服務的重點」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(二)以案家意願為依歸

1.了解案家如何看待自己的問題

「...聽完以後我覺得他一定有他覺得最困擾的部分、最需要、他力有未逮，只是也許他做不到，他想要有些什麼改善，只是總是有不滿意的地方，但有些部分是我們、通報人不滿意啦，剛開始我覺得我的『不滿意』的部分可能要先放下來，先去聽聽看...就像其中有一題訪談大綱：『他如何看待自己的問題？』...我覺得高風險家庭...這一題其實最重點。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「最主要還是從跟他談話之間，他所需要的去著手，因為他比較知道自己想要什麼，所以每次跟他談的時候，後面一個結論『那你覺得你現在最需要幫忙的地方是什麼？』會從那個部分去著手...對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的！』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.尊重案家的意願

「...這部分可能就是盡可能充分的講，但是有的就是說他最後還是有他的選擇，我們必需尊重。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我在訂定服務目標的時候是不斷跟案家做討論，然後訂出服務目標的順序...因為他的順序跟我的順序如果相同的話，我們比如好共同計

劃，意願也比較強，如果說他有這樣的計劃但是沒有行動力，就很難！...其實我從哪邊開始都可以啦，就是說我還是會遵循他確實的意願是什麼？那比較重要。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「比如說我要連結這個資源都會事先問過他的意見，那他會問我說那是怎麼樣的幫忙，我會跟他講說，大概是針對小朋友的一些幫忙跟補助，...你現在需要是醫療的部分，剛好慈善會的醫療補助可以幫忙你這個部分，來做一個轉介跟連結的動作，就是我會先去詢問他的意見。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「那個鄰里長的部分，若是有需要我會去他們談，不過我會有些顧慮是在案家保密的部分，還有案家是不是願意這樣子被公開」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「雖然說鄰里長是他們生活中很重要的資源，我會有些擔心，最主要是說如果我要這麼做，我會先問案家的意願，沒有案家的意願我不會這麼做」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)以案家狀況穩定為焦點

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定，但一年下來，也有穩定了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

1.穩定主要照顧者精神狀況

「我們就是第一個就是你必須把自己的精神振作，就是改善病情嘛，改善病情第一點就是要去就醫，就醫以後你不能回來不吃藥，對不對，不吃藥你的狀況是不會改善的，我們跟案父是共同討論，少許的藥物可以幫助你過的更好，何樂而不為，針對這一部分，還有案祖母下來會幫我叮嚀他的藥量有沒有在吃，還有改善現況的部分，你希望孩子跟你現在這樣子嗎？」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「那時後就趕快，因為媽媽那時後心情很糟情緒很糟，那時後除了幫媽媽連結慈善會還有家扶中心的補助，因為他那時後剛好又申請到政府的特殊境遇婦女經濟津貼，幫他連結這些東西，然後多去關心他，讓他的情緒好一點。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

2.穩定案家居住

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境他的生活習慣他都不一定有改善...」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「五月出現的契機是姑姑介入了，他們本來是租屋在外面，等於沒有親友住在一起相互幫忙，後來姑姑看到孩子這樣的狀況，提供自己的

房子給孩子和爸爸住，所以那個對孩子的穩定度是一個很大的幫助。」
(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

六、處遇關係

與案家建立關係之方法相當多元，首先是獲得其接納和去除其防衛，方法包括密集的透過家訪、電訪和校訪與其接觸，讓案家逐漸熟悉和習慣社工員的存在。第二是展現社工員對其真誠的關懷、同理和接納，如此方能贏得其信任感。第三則是呈現社工員的功能，給予實際的工具支持，包括經濟補助、就業媒合和法律諮詢等。第四是讓案家了解社工員的角色，並進而成為案家的溝通橋樑，發揮工具支持之外的表達支持功能。

至於關係的內涵，有的只能建立部分信任關係，案家對於社工員仍有保留，這可能需要隨著時日逐漸增加信任感；有的社工員提到投入許多時間，但是仍無法建立信任感，可能因案家缺少動力和生活型態，亦可能因社工員與案主性別或年齡較無法契合。但是較具優勢觀點取向的社工員則能夠與案家建立亦專業又類友誼的關係，落實平權夥伴關係，社工員有時會因案家的詢問適時坦露自己。

(一)如何建立關係

1.提供密集訪視

(1)密集家訪與電訪

「...雖然案父不接電話，但他總有接的時候，所以我們除了密集家訪之外，也會常打電話。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

(2)密集家訪

「...我會覺得是說妳只要是多去露面...讓他認識有妳這個人，那你每次在一些簡單的服務、他知道你這個人是好的就慢慢願意接納你，那我們會乘機切入跟孩子談，他可能就沒那個防衛心，他知道那個叔叔要來，就會帶著比較期望、不會有防衛，有時候父母親不在家的時候，孩子會願意透露一些事。就是說你的出現帶著比較正向，他不知道你能幫助他什麼，但至少對你的存在是比較信任的關係，我會覺得是這樣的一個觀點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「那段時間密集地去他們家(每個禮拜一、二次)，不斷地盯，這當中曾經有看過一次『哇，好乾淨』，那一次給他鼓勵『太棒了，你做得很好』，可是那一次之後幾個禮拜他就很正向了、有被鼓勵到。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我覺得還是要密集的家訪，而且第一個因為密集的家訪你才能建立關係，這個是一步步來，就是要密集家訪、高度關懷才能建立關係，建立關係以後你才能開始做真正處遇的部分，針對不同案家做他的狀況處理，他的危機解除。...」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，就是給他支持、給他希望...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「其實我相信對家庭而言，你訪視去拜訪他們次數的多寡絕對會有影響到所謂的信任跟專業關係」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「所以這個主要問題就是那個時候確保爸爸的自殺，因為他可能會再度自殺，等於這個案家是很密集的關懷訪視，從他們住院到出院，出院其實是更危機的，因為沒有人看著。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(3)密集電訪

「像這個家庭我有講你在他們最危機的時候就介入，然後也是滿立即的，有事沒事都去他們家，有事沒事都打電話，讓他們真的很習慣有你這個人，變成關係就」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(4)密集校訪

「案主常常就是早上沒有人叫就不上學，3個都會這樣子，案二在進國一沒多久就中輟了，因為我們跟學校是密集的配合，我常去校訪，因為這三個孩子去家裡常找不到，...所以我們大部分是利用密集校訪，加強孩子的就學觀念，就是跟孩子聊，建立那種關懷...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「其實那時候就是說，父親他不是很歡迎就是說接受我們的服務，可是經過很密集的接觸，我也常常到學校跟孩子作會談溝通」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.真誠、關懷／同理、傾聽／接納、尊重

(1)真誠、關懷

「...孩子可以看出來你是真心在關心他、同理他的，所以在案主的部分，從找到案主，...我們是用一個很真誠的態度去找他們，所以他們

會知道你是很真心在關心他們的，他們也願意接受你這個人，接受你的關懷，其實就是你去同理他們，他們媽媽不在身邊，他們所受到的委屈，生活的不方便。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

(2)同理、傾聽

「我想切入的時就很困難，整整有一個月的時間幾乎就是在建立關係，去就是聽她講啊！她講什麼我就聽什麼，傾聽、同理啊，我們不切入主題，所以關係沒有建立的話，怎麼去切入他問題需要？」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...所以處遇模式上，像這種家庭我覺得嚴重的都是要長期傾聽，然後讓他去瞭解到底關鍵的苦跟需求什麼...我覺得還有一個，社工員內心深處..真的要有發自內心的『同理』，不然很難做，...我覺得內心有真實同理時案家會改變，還蠻特別的，內心很想罵人那種過程也經歷過，在案家感覺到你是真實地關心他這件事情，我覺得會成為一個很大的改變動力...真心的傾聽、同理，我覺得那部分是一個工作很重要的關鍵。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我的角度是說你動媽媽的錢，你還這樣對待他，有些時候我會覺得很不合理，所以有時我會去同理媽媽的情緒」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(3)接納、尊重

「...他就一直哭，我就跟爸爸說『我今天來是想幫助你，我相信你一定可以做，只要你願意的話，你的孩子這麼愛你、你這麼愛孩子，做不到、不足的部分我們可以提供一些資源，相信你可以做得很好。』」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我是覺得你任何一個案子，尤其是高風險的，其實他們都是接納度不高的，接納度高的其實很少，一定會被抗拒的，接納的也有啦！不過就是說你必需用你很真誠的態度去對待他們，讓他們去感受，信任度不是一下子就建立出來的，要一次、二次、三次，就是你的持續關懷，讓他們感受到這部分，這一部分對我們的案家，就是用一份心，就算今天案家有不對的行為，我們也都不去指責，我們會去了解他內心深處為什麼會有這個行為發生，我們會去探討這一部分，所以需要一段時間去建立的...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「到後來甚至說就會去完全配合他，比如說白天去怕被人看到，那有沒有什麼時間點你覺得比較合適的呢？或是地點上不要在家裡，那約外面也可以啊！那就會問他說那你覺得哪裡好呢？比較合適呢？就會

用這樣得方式來配合他」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「但是我覺得這個也會連結到那個關係的建立，我覺得今天我們一開始接觸到的部分是爸爸是阿媽，那他有他的需求，如果今天我們不能接納尊重他有這樣的需求，其實我覺得那個關係有時就很難持續，他就覺得他沒有錢，他生病很可憐，那你一直要去告訴他孩子沒有去上學，一直要跟他講其他的問題，可能那個關係建立就不會那麼順利，所以我覺得一開始就是重視爸爸他們自己表達出來的需求」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

3. 予以實質協助(包括協助申請經濟補助、就業媒合、法律諮詢等)

「對啊，會以案家最想要去著手的提供服務，這也是算建立關係吧！而且他如果真的需要的，我們去提供他，他會覺得比較信任吧！他會覺得說『對啊！去使用這個資源對我是有效的！』是立即可以看到的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(1) 經濟補助(含實物補助)

「我們經濟上提供適當、她覺得可以讓她稍微無後顧之憂，因為現在她每個月領二萬塊，我們補助她五千多塊，她至少不用再擔心她狀況不好要去工作這些錢，她稍微...生活過得跟之前比較...稍微不好一點，但是比較正常了啦...最主要就是我們提供一些米啦、油、或麵等等之類，他們告訴我即使簡單他們也過得下去，至少他們能夠負自己原有的生活、不需要再去作那個工作，這工作事實上她是很抗拒但又不得不去作那個工作來維繫。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...二月份他一出獄我們密集地關心，當他經濟有困難的時候我們帶實質的金錢幫助進去」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我鼓勵她去申請低收入戶、跟家扶經濟扶助的部分，都有申請到，她很高興。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「建立關係上，我覺得還是主要在利誘他們，例如什麼時候可以申請到補助啊、就業方面怎麼樣才可以有收入讓家庭穩定...，就是講完了他們還是沒有改變的意願，就是利誘的話沒有用，每次去爸爸就是跟你講說『你們不是說要去幫我找工作嗎？沒頭路做、沒收入，日子難過...』，他也沒因為這樣就...，我就會覺得唉蒙唉(台)...，可是他還是...。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「只是說提供資源是因為我們都有很多善心人士會捐米，如果我知道這個慈善會他們在捐米，我會提報他們家，因為祖父是一個很含蓄內向的老實人，他會覺得說我來這裡會增加孩子負擔，他就去撿資源回

收，不太敢吃飯哦，就吃一點點，我就跟祖父講說，沒關係啊，如果說你米不夠你打電話給我，我隨時都有資源，因為就是說其實善心人士是很多的，他們是不具名的，他們有時候說『你什麼時候要米？我現在身上有錢還沒去買米！』就這樣子，他們知道我們會提供，包括有些廟，就是一些麵啊，我們都會提供給案家，這些東西我們都還有持續在做啦。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「實際有做一些事情，實際有真的想要幫助他，我那時候有要幫他申請，剛第一次的急難救助，是幫他申請我們其他的民間慈善協會，他第一次急難救助最後沒有發成功，但是媽媽還是很感激，因為剛好是我們要給他錢」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為他們其實之前就已經跟社工算是建立滿不錯的關係，都瞭解，都知道這個人，然後經濟對他們來說是很想得到資源，所以他們可能因為這樣所以比較有建立關係的感覺吧！」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

(2)就業媒合

「因為案主有人照顧，案父有看醫生，然後我們有幫案父就業媒合，後來接觸沒多久孩子就上小學了，就比較不擔心這部分，小的因為爸爸有去工作，所以也就讓孩子去上學了。我們幫案父就業媒合，我們不找晚的，因為我們有跟就業輔導中心做資源連結，這是我們都有在做的，只要就業服務中心有任何工作機會他都會傳真給我們，所以我們就是針對案父，在住家附近幫他找工作，這樣子他要照顧孩子方便，他有去上班，有透過一些慈善會給案家一些經濟補助，甚至我們有米、衣物。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

(3)法律諮詢

「法院部分我們是跟案母說他要陳述具體事實，如果他有要出法庭有任何的虞慮，可以先打電話來，我們會提供相關的法律諮詢服務，因為畢竟那個地方不是我們碰觸的範圍，我們比較關心的是案主的生活狀態，這是我們剛開始在做的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「大部分是 OK 的啦！當然也是會有完全不理睬的。他們的抗拒也沒有很，他只是後來我跟他講些可以一起討論的，一些問題，他也同意我可以進去他們家，所以他的抗拒並沒有完全不要，比如說有時候他完成某些階段的事情，比如說他拋棄繼承的事情，也 OK 了！像今天他就打來給我說很感謝我啊！怎樣怎樣的！還有他最近的一些狀況。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

4.澄清服務提供者角色立場

(1)關懷的角色

「...我們一般不管是任何人轉來我們都會說是社會局轉來，我就會說『我是來關心你們家裡的小孩啊！他精神狀況比較不好，看有沒有什麼是我可以幫忙的！』我們都用這樣的表達，不會講那麼硬啦！我們會把這樣的表達內容轉化的比較口語化的方式來跟他們談。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「我是用很真誠的態度跟她解說『我是很真心要幫忙這三個孩子，讓他們能穩定就學，基本生活無虞，讓案父發揮他的功能』，應該就是用會談的方式，因為他住在南灣我去過一次而已，可是我們之間就是這樣談...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「...當然我去的時候我會告訴他我是哪一個單位的，我目前要提供的關懷是什麼，如果他清楚了我是誰，我要提供哪些協助，我再去跟他談現在的問題、所有的狀況是怎麼樣，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

(2)釐清機構與社會局的不同與提供的服務

「所以那時候我們就花了很多的力氣在關係建立、澄清角色還有獲得他的信任感，然後就是會談的過程中，也不是說低姿態啦，但就是在會談過程中就是會完全的去同理他，說對啊！對啊！這樣讓你覺得很困擾啊！若我是你也會覺得很困擾，然後也會去釐清我們和社會局的部分，因為他也會覺得我們是社會局，他擔心會被有案底，就會覺得有個XX，所以就go去澄清那個部分，他就會說你們一定會去做紀錄對不對喔！就會去澄清這個部分，也不會那麼嚴重到污點啊！案底啊，去劃清和社會局的界線」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「在獲得到接觸機會後，再去獲得另外的機會，那個家長就是前面花了很多的功夫做這件事情，後來終於願意在這一方面了，後來就約在外面的茶坊，還是花很多的時間與心力去說明去澄清」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「那次還蠻不錯的，後來有和他澄清和確認說，有你想像中那麼不OK嗎？他就說其實也沒有想像中那麼不OK，當然我也有問說有沒有直接造成你的困擾或是有些幫助呢？當然他是說還是會有困擾，因為他要撥時間還要想辦法橋時間，怎麼樣不要被人看到，但至少那個抗拒的心情沒有那麼高了！看到我們也是較正向的角度，不會那麼負向」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「然後他來我們這邊參加活動，就是發現說我們也會邀請一般的社區民眾，不會完全都是案家，可是他自己幾參加此次後，也會去調整原本刻板的想法，就去認同有多一些，刻板的想法也有去改變，就是不會覺得都是不好的，而且去參加會遇到一些家長會聊天。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「他也覺得老師說你是要來幫忙我的，學校老師說的，社會局也有說，因為社會局會先和他聯絡，這個其實算是社會局轉案給我的，因為他一一三之後他們有處理一次而已，然後他打電話這個媽媽說社會局會請兒福聯盟，來做後續的協助，所以感覺還算順利耶」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

5.成爲案家溝通協調橋樑

「我覺得他們愈演愈烈是問題一直重複、重複在於雙方的價值觀念，所以忽略衝突的情況下，我會問他們作一個暫時的分開的話會比較好，那他們也有去思考這樣的問題，因為他們也不願意這樣子，所以與其這樣在那邊痛苦爭吵，一分開沒有夫妻關係的話，各自過各自生活比較不會用二隻眼睛去看，至少不會那麼的痛苦，他們就決定要離婚...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「甚至我們還多了一個傳達者的角色，案主跟媽媽之間的聯繫不足的地方是由我們這邊來替代的，因為有時候媽媽要跟他們連絡可能不方便，怕案父知道。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「另外也是像建立關係的部分，像我們在聯繫幾次之後，其實你對他們家的人每一個人的特質個性，都會有個底，包括誰跟誰在一起就是不合，我比較清楚他們哪一個人的特色，所以包括阿公阿媽會來跟我抱怨，爸爸也會來跟我抱怨，小朋友也來跟我抱怨，等於他們都信任我，他如果有很想講的事情就會跟你講，這個時候我就會幫他們做潤滑劑，不要每次都靠我傳話，等於關係建立的還不錯，對每個人都還滿瞭解的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(二)關係內含或特色

1.建立部分信任關係

「我自己是覺得在工作上有一定的信任度，但在隱私上他沒有那樣的相信我，因為他們家在性侵這部分啊！一開始我們也會擔心，我們會擔心那樣的環境，那個部分我就比較看不到，雖然試著去挖，但卻挖不到。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「他就會問說那你要來幾次？其實後來我就會和其他人分享，就會

說這次去看，若是沒有什麼問題那下次就會不來打擾，其實心理是 OS 說：當然這是不可能這有這一次的！呵！可是我會認為說先上鉤再說！讓他願意答應再說，先有了這次讓他願意再說，才会有第二次的機會」（台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二）

「但是是不是信任關係，我覺得好像還沒有耶，雖然他很願意講他的事情，因為講一回事，信任是一回事，信任我是覺得因為後來我有在解決他生活上的一些困難，像是盜用電話，喔！因為盜用電話而拖延搬家住所，反正很多事情，像盜用電話啊還是說他的那些手機我有去幫他處理之後，他就也信任我，也看到我處理的方式，第一次的處理方式，他就有信任我。」（苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一）

「阻力如果就照顧者因素，就是爸爸的部分，爸爸的觀念，願不願意改變要用很多技巧，這個個案對我很不容易，他平常 ok 的時候可以跟你哈哈。」（台南縣家扶林玉珠社工員／個案一）

「可是也曾經，你可以從他每次不同的反應比如說他曾經有一次爸爸蹺家，就唯一一次爸爸沒有回來過夜，姑姑就直接打電話找，說我不可不找社會局安置孩子，因為他擔心爸爸不回來，那時候他就會主動跟我聯絡，可是對孩子的偏差事件，他不見得會主動打來。」（台南縣家扶林玉珠社工員／個案一）

「可是他沒有辦法決定要怎樣的，他就打電話給社工員問說要怎麼辦，這個前提是社工員之前有一些關係的建立，才讓他說出來」（高雄市兒盟張開華督導／個案一）

「他跟我講一句話，讓我印象很深，我一定會跟你說的阿，性侵害防治中心還不會跟他講，他說我會跟你講，雖然他到最後食言，但是我聽到那句話覺得我跟他的關係是比我想像中好很多。」（高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一）

2.投入多寡不必然影響信任關係

「我覺得案主在他家庭中應該扮演功能比較好的那一個，但他很多偏差行為，所以變成說他沒辦法去幫助他家庭很多，可能她已經長期在那個懶散、到處遊手好閒的那種環境中太久了，導致說他其實要起來的動力沒有，那他爸媽又是那個樣子，所以我們對爸媽工作了很久，可是看不到他們的改變」（彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二）

「...關係建立的很快，可是這個關係沒有變法觸動這個家庭，提升他改變的意願，因為大家很久就熟了，從 90 年孩子寄養到現在，他們一看到我去就說「老師，你又來啦！」我說『對啊！我來看你們了！』...，

他沒有所謂抗拒的問題，他知道你來家裡幹什麼，就是關心孩子，除此之外家長的部分不好要求，然後家長你可以跟他談，但是他都是應付啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「因為我和小孩建立關係比較困難，第一個是他是男生，然後他又覺得說我的角色和媽媽很像，然後好像站在媽媽的位子上，我覺得我跟他談都會有挫折，會沒有辦法深入」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「那我會提這個確實也是我投入比較多的，可是並不能說這代表他對我們有高度的信任或是肯定，我覺得那不全然」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

3.信任關係影響目標達成

「關係跟目標的達成當然是有關聯，像這個案子其實我們建立的專業關係其實並不是很密切，就說我們跟他提供的一些想法，應該還談不上是一些建議啦！就是說提供的一些想法，他還是有他的選擇，所以他們最後就是說，沒有辦法照著我們當初希望的去做，他現在的選擇還是讓孩子去學技藝這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「我覺得案家的配合度、改變的動機是最大的因素，跟我們做能不能有成效，其實是有很大的關係。不過有的從排拒到接受需要長的一段時間。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「鐵定阿，我覺得任何，不管什麼類型的方案，那個是最基本可是不是說那個好就一定怎樣，像我個人的工作習慣我一定都會花很多時間在初訪上，除非說他抗拒，尤其初訪也是一個重要的評估階段，所以通常我會花一個半到兩個小時在初訪，那是在案家的過程，可是在之前蒐集資料就已經很耗費時間。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「我覺得有佔一定的程度的，比如說像我們關係還沒建立的時候你服務根本就沒辦法進去，服務沒辦法進去其實目標也沒辦法達成。除非就是說你信任關係很夠的時候他才願意接受你的服務，目標也才能夠達成。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我覺得至少關係建立之後，要改變的可能性會比較高一點點。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

4.亦專業亦朋友

「等於就是在作『偵搜』這樣的工作嘛，所有可以收集的相關資料我都盡量去查、去瞭解，所以收集完之後我就問她『妳是不是有在某某地方住過院...』，那她會覺得欸，我怎麼有在關心她，『他怎麼知道我們過去的事情？』，很熟悉的感覺不是說親人，有時候剛好是說對她有瞭解的關心，但是不會威脅他或對她有不利，我們關心她過去的情形是不是...就是在關懷的那個層面，而不是去調查、或者說要去收集什麼不利的東西，只是我們對你就好像朋友、已經認識很久，對你的過去我們都瞭解。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「依賴是不會啦！可是他有把我當朋友，就是態度啊！就是很自然、很開放的和我聊，有時候我會不小心談到我個人的部分，他就會問，就會忍不住要關心我那個部分。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「就是還蠻敞開的可以跟我談，我少數的個案可以這樣，大概只有這樣吧！讓我有這樣得感覺，讓我覺得他把我當成不是只有一個社工而已，而是可以討論、可以支持的。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「...其實有的案家不願意出來，像我有個孩子他認為一走出來、到這種場所就被標籤了，他不願意，到他家裡去關心他覺得是『朋友』。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

(1)站在案主的立場

「其實我覺得就是針對不同的案家不同的磁場，像我跟阿媽也談佛啊，甚至他對我好奇的時候，你也給他一點你的訊息啊，你可以允許的範圍，不能說『a 你這樣問我，那是我家的事』，沒有啊！是互相回饋的！」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「像跟爸爸講話的時候就滿自然的，像在跟年輕人講話，比如說他那時候還在自殺、去旅館自殺，那時候我知道後我也會把我的擔心跟他講，我也會跟他講說，因為他也知道我的年紀大概多少，我會跟他說其實像這樣，我會每天都掛念著你，我自己又沒說年紀很多，經驗也不多，所以你不要再讓我這麼的擔心，我會把我自己的，也先把自己的限制跟他講，有時會跟他說你也稍微怎麼樣一點，就是像在跟年輕人講話那樣跟他講，就是也是因為瞭解他的個性，瞭解他的人，才敢這樣跟他互動。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(2)持續關懷

「我們目前所有的活動我們都一定通知他們，案父其實配合度很高哦，他不能參加他會請祖母帶孩子來參加，我覺得這個案子是我們很成功的一個，到現在其實案父住院我們也會去看他，因為他手指頭受傷，其實我們還是持續服務，到目前為止我們還沒有停，並沒有停止對案家提供服務，只是密集度沒有那麼高，沒有像以前一樣，志工關懷的話其實還有，只是我們沒有要求志工他多久要去一趟，向我自己本身我每個月都還有過去看阿媽，為什麼？因為阿媽來這裡他人生地不熟，所以我們對阿媽做的也很多，去認可他同理他傾聽他，他在抱怨媳婦的時候，我們就講一些例子給他聽，後來現在阿公會去撿資源回收，阿公很苦就會打赤腳去撿資源回收來貼補家用，阿媽部分就去做一些代工。所以我們就盡量給案家什麼實質上幫助的時候，我們都會給，如果他有什麼需求，我們也跟他講，只要你能開口，我們能做的到我們盡量做，所以我們現在都還在做這一部分。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

七、介入階段區分

(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)

1.蒐集資訊

「...花了一、二個月在建立關係，一直在瞭解他們的狀況，因為等於是說剛開始建立關係說真的去關心她，她好像有時候也無動於衷、進不去裡面，你也不知道她的需求是什麼...。後來我們經過慢慢去旁敲側擊之後，跟學校方面聯絡，跟醫院過去的那邊病歷部分再去調，稍微把他們家裡的整個概況稍微作一個完整的收集，大概就比較瞭解整個情形，再切入到他們問題上去作一些服務。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...家庭評估表是他們通報來的嘛，當然我們會去做家庭訪視，去看看他有沒有符合他通報的內容，我們第一個就是做這個評估。評估看看他是不是有高風險，以及他有沒有藥癮，或有其他的狀況，就是我們都會針對這個案家，第一個是填高風險家庭評估，這個一定會先做，做完之後就是了解他是不是符合，我們是不是開案，目前是一到七的內容只要你勾選一項就是屬於高風險。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「我們起先也沒有案母的資料，就是透過不同的方法找到案母，跟案母了解他不同的狀況，包括他為什麼要出庭，為什麼要離家的原因，

這部分我們原本都不知道，學校他沒有很完整的資料，就是我們服務過程開始做的，第一個我們必須去了解一下。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「...一開始我拜訪二個學校了，針對案主的部分，像案三的部分我就跟老師拜訪，了解他學校的學習狀況，包括課業有落後的狀況，其他的人際關係，或者他的出缺勤狀況，其實老師也教過他一年了，所以就做進一步的資料蒐集，也請老師幫我們注意到我們擔心案父有沒有性侵害案三的部分...。案一跟案二是一開學我就去學校，去學校輔導室直接說這二個是我手上的孩子，他們就有說孩子有什麼狀況...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「就是我會有短期目標嘛，第一個是緊急危難救助，第二個是自殺防治，然後如果這二個項目比較減少了，那這一段時間我在蒐集資訊，比如去學校、理幹事、社會局那邊，還有去確認他是不是有其他單位提供協助過...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「第一次我們都會跟通報者聯繫，因為老實說這樣的設計表格在原始資料上沒辦法提供你太多資訊，在原始資料上，所以我們一定會，那確實也是學校通報居多，那從中蒐集更多資料，很多學校也很害怕，他即使是關心的角色也不願意讓家長知道，所以除非我們的個案裡面除非已經很清楚跟家長講我會請家扶中心的社工員，而且我去老師有跟我講，我才會，讓我不會被抨擊這樣。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「如果想要比較有效率去找到對方的話，要事先約絕對是一個不可省得過程，可是如果你要碰運氣，就直接去，以往的模式我都會先聯絡，透過預約，這樣比較能夠去有效訪視，社工員沒有太多時間為了一個案跑好多次，這個就效率層面，我也遇過沒有約的去，家長很反胃，依照我個人經驗會採用約的方式。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「我們開案都會先跟通報者或轉介者聯絡。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「因為你的訊息真的會很少，因為他們傳來的評估表寫得非常簡單，可能只是兩行，所以你對詳細案情根本不知道，所以你還要先確認一下。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

2.建立關係層面

「一開始的時候他自己覺得有辦法不需要我和們的協助啊！就會覺得說，他就我說隔天家扶中心有老師要來拜訪，我就說那剛好，我就和家扶一起去看你們家有什麼問題嗎？我覺得剛好很恰巧，這個案主的二姐的老師，也就是台中家商的老師已經在他們家了，所以就一起協助」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「那時候第一次去是老師帶我去的，因為老師有時候會做家庭的訪問，那次老師有和爸爸說，說他會帶一個社工去，會有社工來關心，看有沒有可幫忙的地方」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「一開始建立關係，也蠻順利的！因為他對於我們這樣得社會資源很熟悉，因為他本身就是視力的關係，他就會有些接觸，另外他的小孩就會去教會課輔，對於社工或是諮商他其實都蠻瞭解的，也不會排斥，知道我們就是來幫助他。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「初期關係建立的時候，他不讓我去他們家，然後很抗拒覺得沒有事情，他覺得被通報很生氣」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「其實我第一次家訪有學校老師陪我去，因為有些家長比較排外人，可是他們跟學校的關係還算他們還是有感受到老師的關係，所以我有請學校的老師陪我去做家訪。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我記得第一次跟小朋友談的時候他都頭低低的，不理我。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那至於爸爸那部分，爸爸從一開始都很拒絕我們即使要提供任何服務他都是拒絕的，他甚至就是說你去找我爸爸就好了不要找我。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「因為我們都相信孩子不會說謊的，那我們可以透過孩子那邊得到相當多的資料，其實孩子沒來就是我們最關心的，所以我們就會先跟孩子建立關係。」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

「但是一開始去家裡，因為媽媽剛好有提到他想要離婚，那因為我是跟督導一起去，那我們就是可以幫他就是說寫狀子，怎麼寫怎麼申請，所以一開始我們跟媽媽和同居人就是有一個這樣共同的關係在，就是協助他們這個關係，所以我們的關係也沒有所謂的不好建立就是媽媽他其實還滿願意講出他需要的事情。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「所以一開始，等於爸爸的狀況是被搶救回來的，所以本來送到醫院是沒有心跳的，是整個奇蹟才從無到有搶救回來，所以一開始是到醫院關懷，所以那時候這個真的算我們這個高風險個案裡面比較算危機的，因為他牽涉到一些生命的。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

3.評量需求

「當初這個案件是由案主學校的輔導老師轉介來的，一開始是先介入他們的經濟問題」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「初期的工作就是說放在媽媽的身上，親職教養教育的部分，就先不是先他首要的目標」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「我在初期的部分比較有跟老師聯絡，但後期沒有，頂多就是說討論到洗頭的部分」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「初期比較接觸都是媽媽的部分，因為我是白天去的，另外孩子放學都去教會課輔，回來也都很晚了，所以初期我都是放在媽媽身上，因為我覺得媽媽的需求會比較優先於孩子的部分，因為孩子很小，一個才幼稚園，一個是小一，所以會覺得說會設定將工作目標先擺在媽媽的身上。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「初訪的時候是很危急的時候，這個父親因為孩子得問題是處於很高張的狀態」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合

1.資源連結整合

「...大概就比較瞭解整個情形，再切入到他們問題上去作一些服務。所以這個家裡面動員蠻多的資源進去，包括了區公所、包括了志工...正式、非正式都有進去了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...我們緊急處理到一個段落，發覺他還蠻穩定的時候，跟他談說如果其他資源的介入，他的意願是怎麼樣？如果說他也意願的話，等於是第二階段嘛，就是說讓他再改善一下他的家庭環境，教養觀念的確認，然後還有一些就業的引導...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「另外就是我們的課輔志工，對於孩子的部分，還蠻有技巧的，所以這個部分我就會運用他協助我，彌補我比較沒有機會和孩子談的部分，之前我也是希望和孩子有些工作，但是礙於時間和機會，後來以志工介入後，我就請志工多去瞭解，看志工的狀況，我再多瞭解再去和媽

媽多討論。還有另外一個狀況，媽媽有提到要不要讓他去做治療，我就會去鼓勵他說好啊！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「其實到後來我們發現孩子問題依舊存在的時候，我們就發現應該要用其他的方式來幫孩子。所以我就申請，請我們同工安排諮商，就是遊療師來幫他們上課作遊戲治療」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「他其實中間這個期間還是有在燒碳的行為，只是都沒有成功，到後來他跟諮商師的關係也很好，後來真的情緒那個部分也越來越好」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「這個部分有幫他連結就業站，那邊也不錯，他整個有幫他做連結，準備讓他去上資訊課程，他準備七月要去上了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「後來讓爸爸去戒酒，滿大一部份的著力是透過直腸癌的醫師，，後來發現爸爸對這個醫生很信任，所以我們透過這個醫師幫爸爸做轉診的動作，所以才能順利讓爸爸去精神科就診，然後戒酒，所以我覺得那個醫院的醫師就是案家的一個資源。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

2.目標訂定執行

「事實上我們會談之後，因為你花這個時間去作了一些分析、然後去作一些診斷，然後有看了哪些面，然後開始資源慢慢進入，...我每次去都會有個目標，看今天要去談那個問題或關心那個部分，或溫媽媽去的時候有發現到狀況，那我會針對那狀況去再溝通，讓這樣的問題逐漸就是...去檢討自己內部的問題、讓媽媽能提昇。我還是強調爸媽自我功能上的提昇是很重要，我跟媽媽提到就是這個家要有功能或是要有希望的話，看她自己本身是不是能站起來，不過媽媽還算可以產生...她的動能，那媽媽也常來這邊參加我們的活動，我們也提供一些物品，她也能去接觸一些人群。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「孩子已經開始長大了，但是孩子會很怕洗髮精，抗拒洗頭這件事情，我就會說總不能這樣一直幫下去，因為他已經開始發育了，所以這個部分就會請老師幫忙，所以我就變成請爸爸要去跟老師說，可能下次

訪視就會去確認說有沒有講」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，我們督導覺得說作諮商的效果有限，他覺得說其實你也可以作，所以讓時候我就想說定期跟他會談，因為我覺得後來我跟他的關係後來也是 ok 的，我就想說我自己來作，我覺得我會把他定位成單純的跟他作會談」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那酗酒部分在我們服務期間，其實也曾經讓爸爸到醫院住院戒酒過，可是後來回來之後，有一段時間好轉，但是之後又一直喝了，那其實戒酒的部分本來就不太容易啦，所以這個部分是這樣」(高雄市兒盟張開華督導／個案三)

(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機

1.案家改變成效與目標達成

「...發覺他到了第三階段，他的醫療也穩定了，服藥情形跟觀念也正確了，小孩子已經沒有危險的情境，而且小孩自己也會去打工，打工的錢也都會交給爸爸，表示這小朋友還蠻獨立的，然後也會自己處理一些事情。再來就是父親本身他也有就業的意願，也去尋到他的就業了，那其實他在第三個階段也達到初步的穩定了。...然後最後一個階段我最擔心的就是低收入戶申請沒有通過，可能要等到 65 歲吧，小孩也已經國中畢業了，如果這段期間盡量維持這個狀態的話，其實不會有大問題出來，他也知道這些求助管道跟資源，等於他有需要的時候，他就會提出求助，他有這個能力。他有資源跟觀念，我會比較少去做訪視，就會慢慢結案。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「後來媽媽就有去做這件事情。需要協助的部分是一開始媽媽就覺得說是孩子懶惰不願意去做，後來就引導媽媽看見說他還是需要幫忙，不是懶惰那麼簡單，然後幫了之後，他就做的很好，然後媽媽也常說他很聰明嘛！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「其實也看到他的態度，也蠻積極的，一般我們收到簡章可以自己打電話來報名，但是有時候，就會確認他要不要，打給他後他就會說我還在想說你怎麼沒有打來呢！我就說：你要的話可以自己打來啊！其實就會發現有些不一樣了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案二)

「因為最主要我們上一次就是六月的時候，我跟他說要結案的時候，他其實是有點抗拒，他捨不得結案，可是我有和他說一定是有和他們說是一定要結束的，而且他已經這麼進步了！而且他可以自己去靠自己的力量去走，所以我覺得我給他一個東西，可以讓他有如果他沒有力的

時候，拿出來看一看或許會有力一點，然後就整個結束了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「那也因為他工作很辛苦，他小孩看到之後，居然也有些轉變，會幫媽媽按摩，太神奇了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且他也知道他這個工作可以帶給他一些東西，除了金錢之外的，然後他那個小孩也對他是肯定的，所以他親子關係會變好，所以感覺是他也知道說出去工作這件事情，對他很多方面、很多生活的部分，都會有相對的改善」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「他最近一次就有和我講說，他覺得說他雖然不是跟以前少女的舞台歲月可以相提並論，可是那種感覺卻回來了，他可以為了一件事情，可以有個目標，有個希望，所以我就覺得很好啊，感覺找到一個工作，一個工作目標，剛好可以照顧到他的生活。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我很高興看到孩子從他不大有那個觀念到一直灌輸他，如何妥善去分配，到我看他實際花很多時間去計算，我很高興孩子有學到這樣的能力，可是我覺得還是要持續進步，因為是保障他未來，所以不大可能會半年就結案。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「實務上遇到最大的困難也許我們覺得說可以是著提供什麼給家長可是從我們要作這樣的供給，他不見得認為有這樣的需求，或是他的總總可以支持他來作，可是要講到這一次的遊療，雖然說他有很激烈的情緒表達，可是當後來我們提到遊戲治療的時候姑姑跟爸爸在實際行動上是有支持的，因為交通接送過程也是他們幫忙，所以高低起伏都有。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「到後來會覺得因為爸爸從十二月看到他你會覺得很恐怖，就是那個眼神，你會不知到他在想什麼，他隨時會有一些舉動什麼。爸爸的諮商部分做了十二次做完整個情緒都好多了」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「小朋友會有情緒上的波動是怕爸爸去自殺，所以我們覺得你把爸爸這邊真的先用好，小朋友就真的不會每天在那邊擔心說爸爸會不會又燒碳，關在房間在幹嘛，那個小朋友你就會真的感覺他輕鬆很多」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「服務這家家庭有滿多小細節都人家感動的，包括爸爸，一開始爸爸接觸的一兩個月，他其實是沒辦法很保證，可是到後來他就說我跟你保證我不會再自殺，因為現在有你還有你們的幫忙，我現在有力量了，

我有一些可以幫忙我就不會在走到那一步，就真的滿感人的」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「我們介入之後對孩子比較大的改變其實在就學跟受虐的部分，很明顯他都獲得改善」(高雄市兒盟張開華督導／個案三)

「後來其實我們就看到他整個狀況就就學還以他的受虐狀況是整個改善很多，所以我覺得那個部分爸爸後來其實有想要去改變，包括我跟他對談當中，他其實也常常會跟我提到一些孩子好的地方，其實他三個孩子也滿乖的，有時候也會幫忙做家事，有一度他住院的時候孩子也會到醫院照顧他，他慢慢也會跟我講到孩子可愛孩子乖巧的地方。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

2.解除潛在危機

「只是說他們家到目前為止，經濟問題，至少在他開始工作後，就有收入了，經濟壓力就會降低一些，他們家還在上軌道的階段，但至少經濟不是最重要的問題」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

八、社工角色

社工員基本的角色之一是支持者，包括實際資源的工具支持和情緒支持，以及表達對於案家的理解和肯定，特別是回饋其正向表現，和在遭受挫折時給予鼓勵等。其次，扮演使能者的角色，增進案家的改變意願、提升親職觀念和親子關係、改善案家的生活環境衛生、和促進案家成員達成想望。再者，有時扮演教導者，直接加強案主自我保護的知識、引導案主生涯規劃等。社工員有時亦須扮演諮商者的角色，這種諮商的型式比較是在自然場域中進行，訪視時可以及時進行。另外，社工員最擅長的是資源整合和連結者。

(一)支持者

1.以提供資源做為支持

「我覺得離婚那一方面是他們的想法、一方面也是我們的目標啦，因為她的想法裡面要結束這個婚姻關係、要離開那個環境，我會讓她清楚看到是說畢竟那個後部分果她自己要負責，後來要面臨到例如照顧孩子啦、或者她將來可能就是這些經濟上的問題、困難，我們可能會提供他一些協助，當然往比較正向的方面去引發她覺得被支持、不會因為這樣離開後就完全沒有任何的資源。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...他就一直哭，我就跟爸爸說『我今天來是想幫助你，我相信你

一定可以做，只要你願意的話，你的孩子這麼愛你、你這麼愛孩子，做不到、不足的部分我們可以提供一些資源，相信你可以做得很好。』(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「甚至她有一度走投無路、完全沒有錢，...已經連飯都沒得吃了，她想要去把手機當掉，而那是我跟他聯繫的唯一工具，然後後來我就跟一直跟她講也許可以去找婆婆或者是朋友等等，給一些資源暫時讓這個時間可以度過，那她後來跟我講她請孩子去跟婆婆說現在沒有錢了，婆婆就有給小孩子這樣，所以我覺得她在這部分其實是做的不錯，在資源的這部分。...我有鼓勵她說『妳這樣做很好』。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

2.提供情緒支持

「爸爸本性很善良，可是他整個生活模式、動機各方面就是這樣子。你要變成就是對他要持續性的鼓勵、關心。正常的人應該早就放棄了，可是我們因為工作的關係不可能放棄他。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...因為其實最主要照顧孩子還是媽媽啦！而且有時候我們透過跟他聊，看他做的不錯給他一些鼓勵啦，比如說穩定的接送孩子、幫孩子準備早餐，『啊你不錯啊，做的很好！』」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「我們每二個星期有辦一次假日生活營，只要案父他有空就請案父帶來，孩子在上課案父在休息的時候，我們社工員會跟他聊天，就是會跟他做人際關係的溝通，或者是做情緒的支持，就是跟案父做這一部分，或者是跟家長做連結，因為我們也有憂鬱症的家長，互相交換經驗，互相交流，彼此談一下，應該是經驗交流，同樣是憂鬱症的人，你們聊聊天什麼心得，可以怎麼做，或者聽一下別人比我還不幸，讓他感受一下自己不是最可憐的，我們會做這一部分，所以我們會鼓勵案父出來，盡量去參加活動...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪)

社工員)

「小孩子是看輕他的，然後所以他對這個很難過，當然我也是有心理支持，但是以他出去找工作之後，每次之後都有盡心盡力去鼓勵他，然後可以怎麼樣和孩子談他工作上的事情」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「然後多去關心他，讓他的情緒好一點」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

3.理解案家感受

「我覺得會讓他們慢慢有意願是因為，真的從醫院的時候，也去看了兩三次，陪伴，就等於在滿關鍵的時候你出現了，雖然那時後他們覺得不太需要你，他們也會覺得有面子的問題，因為他們其實是比較居住在都市，他們會覺得這是很丟臉的事情，尤其是自殺，很丟臉，就是不希望讓太多外人知道，也是因為很密集的去關懷訪視，讓他們知道這個真的是很，他們是很有能力沒錯。可是也有一些需要我們來協助的部分。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(二)使能者

1.增強親職教養觀念與親子關係

「我每次去家訪都會跟媽媽討論到照顧上...後來離婚之後的話監護權歸媽媽，我們比較鎖定媽媽的照顧部分，因為孩子回來之後都是跟媽媽在一起。後來跟媽媽討論之後發現媽媽的能力有在慢慢提昇。因為剛開始老大的部分開始對異性有興趣，從媽媽言談過程當中，她理解到孩子在一階段的發育或心理狀況發展，她可以提供孩子一個兩性交往正確的觀念，我都去理解她怎樣去教、如何去看。或許她也是過來人，我們擔心她會給孩子一些負向的教導，因為孩子可能開始看 A 片、跟朋友之間分享這些東西，那媽媽就說不用刻意去閃躲、過程當中跟他說有些事不是真實的，你要去注意的是哪些環節部分，那如何去正確地看兩性關係、看 A 片這種東西，媽媽確實跟孩子在這個部分探討的還算蠻完整的，我覺得媽媽還是有她適當的能力在。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我們也介入關懷、就是在提供她一些關係上的輔導跟孩子的照顧能力，...」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「她的管教方式我覺得是有些狀況，所以幫她安排三次『親職教育』，但是媽媽覺得她沒有問題、她作的比爸爸還好。其實都有些問題，當然沒有十全十美，基本照顧上媽媽做的看的出來是比較基本的。」(台

北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「剛開始我跟她談的時候，她有跟我談到說她不知道怎麼跟孩子相處..等等，可能孩子會很叛逆什麼的。然後我就鼓勵她就是跟孩子要怎麼談..就是可能要瞭解他們心裡在想什麼、多跟他們談談。...那部分我們真的沒有特別著墨什麼，他後來跟我講說她每天都會花時間跟孩子會在睡覺的時候聊一聊，其實這樣互動都很 OK，這是一些比較微妙的改變，可能她自己努力的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「社工好像變成一種潤滑劑，潤滑他們之間的家庭關係；我會覺得：如果因為有我們的介入有得到幫忙固然很好，如果沒有我會覺得本來只是他們的家庭問題，他們家族成員應該會尋求各自的力量把它修復，我們是可以幫他的就盡量幫、可以給他的就盡量給。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

「包括對孩子的教養態度...我會透過姑姑跟案祖母在溝通上，怎麼樣去正確教育案主，我會請姑姑幫我做這一部分，像案祖母因為工作的關係有時候太累會住在案姑那邊，可不可以跟案祖母藉用聊天的方式，我們來勸導祖母不要太寵愛案主，包括給案父的金錢，給案父各方面的，...對案父加強他的責任感，就是都透過案姑、案祖母。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「...然後家扶社工員去訪視時發現一個問題就是說他會抱著他女兒睡覺，我們就是給他一個親職教育的觀念『ㄟ...女兒已經長大了！其實親密關係的界線要注意！』然後就是這個部分的親職觀念的給予...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

2.鼓勵家庭動力的改變

(1)建議改變現況作法

「我覺得他們愈演愈烈是問題一直重複、重複在於雙方的價值觀念，所以忽略衝突的情況下，我會問他們作一個暫時的分開的話會比較好，那他們也有去思考這樣的問題，因為他們也不願意這樣子，所以與其這樣在那邊痛苦爭吵，一分開沒有夫妻關係的話，各自過各自生活比較不會用二隻眼睛去看，至少不會那麼的痛苦，他們就決定要離婚...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「甚至她有一度走投無路、完全沒有錢，...已經連飯都沒得吃了，她想要去把手機當掉，而那是我跟他聯繫的唯一工具，然後後來我就跟一直跟她講也許可以去找婆婆或者是朋友等等，給一些資源暫時讓這個時間可以度過，那她後來跟我講她請孩子去跟婆婆說現在沒有錢了，婆

婆就有給小孩子這樣，所以我覺得她在這部分其實是做的不錯，在資源的這部分。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(2)討論改變後可能發生的情況

「媽媽每次就是說跟她提到離婚的事情她又不願意，為了...擔心會不會離婚之後影響孩子的身心發展、父母親離婚了沒有爸爸，我都一直跟她說明父母分開只要好好教導孩子，孩子還是不會因為婚姻關係的離開而造成比較負面的影響，所以媽媽也才能接受這樣的情形，才決定要離婚，媽媽也決定她自己擔負起這樣的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

3.改善家庭生活環境、衛生

「大概服務邁入第四個月的時候，當中定期地家訪、定期地約定...後來請志工進家裡面幫孩子洗澡...小孩子衣服都髒髒的、沒洗澡，所以請志工媽媽進去剪頭髮...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...看過家裡有些東西都已經發霉了還在那邊，一般家裡是不會這樣那亂，或者枕頭已經很髒、變色、出油那麼誇張的部分...，所以那種是功能有很大的問題，很難想像這樣怎麼生活...，所以我們想有必要...在剛開始還沒辦法去指導他們，先弄環境，他們要再把它弄亂，至少要半年吧！可是這時我們要努力改善、或是定期有人去幫忙。」(彰化縣生命線呂敏昌主任／個案二)

「還有家務部分，請他們學習自己整理家務，後來爸爸有請人整理，就是花錢。...就是用同理心，『你一個男生要帶三個孩子』，去同理他、認可他，希望至少家務的部分可以改善，後來爸爸有請人整理，就是花錢。奶奶回來後真的差很多，你去家裡就是乾乾淨淨的。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的，小朋友本來制服只有一套嘛，等於換洗上一個禮拜只有換洗一次，這樣協助他改變他的人際關係，因為真的大家在旁邊都聞到貓的味道好重，就是這部分。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

4.支持案母達成想望

「我覺得她感謝我的是幫助她離婚，因為她覺得她在那個婚姻中她很痛苦，然後就是要忍受公公、婆婆、照顧小叔..等等，其實我覺得她應該自己想離婚的心願是...，我覺得剛開始沒那麼大，可能有想、可是還沒有勇敢跨出來；但是我跟她會談以後，我覺得有堅定她一定要離婚的信心、後來也順利達成了。然後..我覺得這個目標其實是她..最想要的，比起其他就業、經濟等，我覺得那是最大的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

(三)教導者

「...其他部分比如說，你孩子要寫功課...他們給孩子寫功課就是他們有一個鞋櫃，那孩子就是坐在地上在鞋櫃上面寫，我說不行！你們難道都沒桌子？拿張桌子給孩子寫，桌子、椅子讓他正式的地方，像這種東西就是我們直接告訴他怎麼做，就是比較指導性，像衣服、眼鏡的話，我說『你看這衣服洗好了，你看這裡還髒髒的，多洗幾次！(笑)』類似就是講很基本的東西，下次去『耶！有比較乾淨哦！』就是類似這樣而已，就是指導性比較高啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「媽媽就有問說那要怎麼樣和孩子談呢？我就說要挑時間、找氣氛啦！」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「我是跟他講多放鬆自己，也讓工作比較順利，所以後來還不錯，我跟他說的些建議或是方法，他都有實際在做」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且是讓孩子說，姊姊他處於成年人的階段，他作了這樣的婚姻選擇，他多數的責任在於他自己，這個東西是我自己認為很重要，在這個過程要轉達給這個孩子的，因為他一直處於姊姊幫他很多他要幫姊姊，所以他其實是我覺得他可能會很混亂吧。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「比如說今天有一些小細節他原本不在意，可是經過社工員的提醒，比如說，於法的部分他不能讓老三給老大抱，他也是小孩子，這樣有違法的部分，經過提醒他就會改善他的態度，他其實可以被教導，可能是以前生活經驗沒有人做這個部分，經過教導其實他會，他也會多想」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

1.加強案主自我保護認知

「我們也教導案主，尤其是案一、案三是女生，自我保護的觀念，就是說今天你去外面，不管你跟誰在一起，你都要怎麼自我保護...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：1、3)

「他們家門是從來不上鎖的，任何人都可以進出，不認識的人進去也都無所謂，所以我們就比較擔心女生部分的人身安全，所以我們教導案一案三自我保護的部分，而且請案一晚上早點回來陪妹妹，不要在外面遊盪太晚。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一：1、3)

2.引導案主生涯規劃

「包括教導、案一的生涯規劃、案二如果不念書，將來的想法，或者你將來要怎麼走，你的路...，包括可能會遇到什麼問題，像未婚懷孕...我都跟他談，就是我們沒有用說教，在協談的過程當中去教導他自我保護，你要去考慮你的人生規劃，...。案二的部分因為他是男生，他甚至跟我講他想買房子，我說好！我鼓勵，我說很好！買房子要有錢，那你要怎麼賺錢，這個就很重要，就跟他談這個，可是你要達到這個，你要怎麼做，就跟他談這個部分，第一個九年國民教育要受完，第二個你是不是要學會一技之長才能去賺到錢，那你要怎麼去投資？你可以建議他譬如說商的方面，因為他有去打工啊！一天一千塊啊！我們那個芒果工、蓮霧工一天一千塊啊，其實只要省一點是可以去賺的，所以像案二想騎機車，爸爸不給你買，我們把目標放在三年，那這三年你要怎麼做，就是該去念書的時候，你要怎麼去達到你的目標？而不是向家裡伸手，因為爸爸的收入是不穩定的嘛，我們就跟他談這個部分，就是針對他個人。...後來案二的話他是有假日去打工。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「孩子 ok 孩子很聰明，數學很好，比我還好，為什麼講到這個，因為最近半年俸出來了，他們來到服務處，我在教導他說你要怎麼幫媽媽規劃你七萬塊的錢，要怎樣平均，你要先扣掉房租，哪些錢你要寫下來是你一定要花的，你不能花超過，因為那個孩子自制力也不高，過去經常跟媽媽要求要買玩具，所以還算，孩子智力 ok。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「其實姊姊在這次的半年俸裡面，姊姊跟媽媽借了兩萬塊，我也沒有涉入太多，可是這個過程我們教導案童去做的就是，他要很實際的去算，最基本的花費是多少，這些錢要怎樣去分配，你才不會才過了三個月你吃飯的錢都沒有了」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(四)諮商者

「但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談」
(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「因為那時候其實我有想到，因為我在家裡看到孩子他其實會玩比較暴力、比較攻擊性的行為的時候，其實我有跟督導討論過要不要作諮商的部分，我們督導覺得說作諮商的效果有限，他覺得說其實你也可以作，所以讓時候我就想說定期跟他會談，因為我覺得後來我跟他的關係後來也是 ok 的，我就想說我自己來作，我覺得我會把他定位成單純的跟他作會談」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(五)資源整合與連結者

1.家庭整體

「我們經濟上提供適當、她覺得可以讓她稍微無後顧之憂，因為現在她每個月領二萬塊，我們補助她五千多塊，...最主要就是我們提供一些米啦、油、或麵等等之類，他們告訴我即使簡單他們也過得下去，至少他們能夠負自己原有的生活、不需要再去作那個工作，這工作事實上她是很抗拒但又不得不去作那個工作來維繫，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「等到爸爸從監獄回來媽媽就馬上撤走，爸爸就回來照顧，這段時間我們就幫他連接了勞委會針對低收入戶弱勢家庭就業的部分，他其實還是很被動，每次聯絡個管就說要盯著他要去，可是他電話就是不通...怎麼樣轉介工作，他還是說要自己找。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我鼓勵她去申請低收入戶、跟家扶經濟扶助的部分，都有申請到，她很高興。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「...因為他們家也沒有什麼經濟的問題，就是精神病患照顧的問題。那我們海線地區就是有一個『大甲蓮心』，他也是一個志願服務組織，他們也可以到家裡去關心。就是說需要長時間處理的，譬如危機處理完之後，我們就可能就轉給他們，請他們幫忙參與協助這樣子。因為他們也沒有經濟的需求，但是有教養的問題，這個部分可能由別的單位來協助，會比我們更恰當，因為他們一直有與這方面人士的互動。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「我們會找到姑姑，就是從案三的口知道姑姑的電話，跟姑姑做連結，因為這個姑姑是他們家唯一出力出錢管事的，我們請姑姑如果把祖母送回來，照顧案家，至少孩子放學...有人照顧，有人可以叫孩子起

床上學。...就是請案姑定期回來看這三個案主的狀況，他們三個比較怕姑姑，因為爸爸根本都不怕，所以我們就跟恆春的姑姑做連結。她願意，雖然多少會遭到先生的抱怨，所以我們也不敢要求她太多，在拿捏上我們也不能造成姑姑的干擾，但是我們還是有連結姑姑，很多事情會請姑姑出面，姑姑講的話，祖母比較聽。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「我們在有一次家訪，剛好碰到案祖父母從南投來探視案父，我們就跟案祖母談，希望他們搬下來，因為他們搬下來第一個，因為他們地屬偏僻，沒有親戚朋友，沒有人關懷是情緒低落的，祖父母下來有人可以傾聽案父，可以給予支持、關懷，最主要是可以照顧案主，讓案父可以去上班...。所以後來我們就是請案祖父母搬下來，因為我們講狀況給他們聽，我說這時候他們最需要家人的支持、關懷、陪伴，共同渡過這個危機，我告訴他們應該也不想要看到孩子發生任何狀況或出任何問題，就是講狀況給他們聽，所以祖父母後來就搬下來跟案父他們同住，...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「...我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「那在拋棄繼承的部分，我是轉介到法服會去申請，就是請律師幫助他們做拋棄繼承的工作」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「就經濟的部分，就是協助爸爸去申請低收入戶的部分，不過低收入戶的部分，由於只是三款的部分，只有三節和健保的部分，然後其他生活扶助他就沒有，不過他的小孩有身障的補助，其實那時候我有幫他轉介資源，但是都沒有過」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「就是世展、家扶、這些社福機構慈善團體，然後有醫院，醫院用了很多次，除了醫生、護士也有，心理師，還有健保局的協助，還有學校，鄰里長有，衛生所的公衛護士還有社區心理衛生中心、就業服務站、還有警察，警察還算可用的，因為我們有找警察去的，每次都有點擔心，就是說他對我來說是好的，是說可以陪我們進到案家，而案家也會開門」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「現階段同步就是請房東幫忙讓戶籍可以寄在他們家，很多房東人家租屋他都不會被寄，可是這個房東還在考慮，所以如果他可以通過，我們就會幫他重新申請單親補助，一個月八百塊就進來了，媽媽的部分還有殘障津貼不確定，因為那個要再問看看。」(台南縣家扶林玉珠社

工員／個案二)

「所以變成說，我們還要去一個改判監護權，就是判給媽媽，所以因為這個部分，就是我打電話去戶政事務所問，他說沒辦法從那邊改，要從法院裁定，所以變成，因為案家一直說他們沒有錢申請這個，我去問手續大概要一千多塊，他說沒有這樣的錢，我就說我去問法服，就要他一些資料，其實跑到現在就是因為，他們真的很難推」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「除了幫媽媽連結慈善會還有家扶中心的補助，因為他那時後剛好又申請到政府的特殊境遇婦女經濟津貼，幫他連結這些東西」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

2.案主方面

「...觀察之後我們覺得在課業有些問題提供溫媽媽的服務去協助，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「那小的部分的話因為媽媽有時候白天睡過頭，我們有安排保母部分、喘息服務，然後媽媽暫時就是...我跟媽媽溝通就是因為有時候她白天睡覺晚起來，白天的時間我們請附近的保母去接他。因為小的部分對於媽媽很黏，爸爸也很寵愛他，所以他的自我中心比較強，可是就是有些東西他不願意分享給別人，經過保母的訓練與教導之後，他比較會去跟別人互動，也比較去分享的情形。現在安排去念幼稚園了，因為之前都有去唸，但只是他家裡錢不夠所以沒讓他再繼續念，所以我安排喘息服務讓媽媽也在照顧上不會有那麼大的壓力，因為她一次要照顧三個孩子。基本上我會覺得孩子還 OK 啦，目前都有持續在課業上、精神上提供他們，目前的狀況都還算穩定的。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「學校幫孩子有安排志工媽媽做一些比較教學的部分。這個學校提供給孩子很多包括他們知道孩子回去不會得到很好的照顧，課後通通留下來..每一天，所以學校在連結上已經盡量很幫忙...學校有課後課輔班，大概只有禮拜三下午沒有，其他時間通通排到滿，下午四點多才回家。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「一直服務到中期的時候，其實我們已經連結了很多包括身心障礙的資源...希望他二個哥哥身心障礙的部分可以得到解決，不管是重新鑑定、拿到手冊等等的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「對，志工是我們自己的資源，因為我們都會有暑期大專生，或者是我們海線義工隊的義工，我是安排在暑假，就是密集去，一個禮拜去 2 次啊，3 個小時就是指導一些孩子課業或陪伴，但這是我們既有的。...

除了這個部分，我們還有提供活動，就是親子的活動、夏令營，讓孩子可以都來，但這個不是每個月都有，但是每年我們會辦活動，我就會想到這個案子，就會讓他過來。夏令營的部分像暑假就有，是針對孩子；親子活動的話就是媽媽跟孩子...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「從一開學就跟二個學校輔導老師做一個很密切的資源連結，我們也是主動，學校就是知道我們在做，所以他有任何狀況，今天孩子有二天沒上學了，他就會告訴我們孩子最近的狀況，比如說孩子身體不好，案一的身體狀況不是很好，很容易生病，那案父部分是怎麼樣的態度，他們都會告訴我，因為我去拜訪了2個班導嘛，所以2個班導都會告訴我狀況，可是最主要的連結是輔導室，輔導室的主任跟老師人都很好，我也很用心，就有比較好的配合。所以大概案主他今天有什麼狀況，他們就會主動打電話給我，擔心他沒有上學、沒有考試，我們就會開車去接他。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「小朋友的部分，然後我有提供他課業輔導的部分，其實學校有提供了所以只要學校禮拜六有我們這邊就不來參加，我們是提供禮拜六9:00-12:00的課業輔導，我去學校問就說這樣的課業情形有沒有改善？老師是說有進步。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「所以趕快聯絡社會局負責安置的主責社工員趕快請他出面處理。」(台中市世展鶯羸社工員／個案二)

「那時候還有說那孩子的視力吧！好像不是單純的近視，因為爸爸提到說那時候沒有錢幫孩子這個部分，那時候就有和老師聯繫，看學校有沒有這個部分的經費。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「所以後來找男的諮商員去和他說，就做了十幾次，那那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「到最後從小朋友那邊確定，爸爸真的有對他們做這些事情，所以我們就轉介給性侵害防治中心」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

3.照顧者方面

「...那我們嘗試安排心理諮商師去來把她過去的一些成長的經驗或自殺的部分作一些釐清，或作一些調整，但是後來媽媽因為也蠻排斥的、或是她心理上有抗拒，其實就沒有再做，...處理在自殺行為的部分，媽媽去看到自殺...那媽媽如何去做好自我生命調整、去面對自殺的事情，因為媽媽動不動就用直覺，不管愈想就愈用自殺來去引起別人注意、或者得到對方的關懷，當諮商師要跟他討論這部分時，她就離開、

就不來了，...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「爸爸後來就來親職教育，本來要請媽媽來，但是她都是夜間的工作..她很願意來，只不過讓爸爸先來，等她忙過了再來。可是爸爸進行到大概第三次以後，他就因為煙毒案被通緝(因為媒體上被看到了)所以就入獄。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「因為案主有人照顧，案父有看醫生，然後我們有幫案父就業媒合，後來接觸沒多久孩子就上小學了，就比較不擔心這部分，小的因為爸爸有去工作，所以也就讓孩子去上學了。我們幫案父就業媒合，我們不找晚的，因為我們有跟就業輔導中心做資源連結，這是我們都有在做的，只要就業服務中心有任何工作機會他都會傳真給我們，所以我們就是針對案父，在住家附近幫他找工作，這樣子他要照顧孩子方便，他有去上班...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「...這個媽媽剛開始的時候是沒有資源的，就是除了非正式資源就是婆婆，後來其實我幫她連結了蠻多正式資源的部分，包括她說想要跟先生離婚、那她沒有錢嘛，就給她法律扶助基金會的電話，那她後來就很主動打電話去聯繫了，就是取得那邊律師的幫忙，就在今年二月的時候開庭，就很順利結束了她的婚姻。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「這個部分有幫他連結就業站，那邊也不錯，他整個有幫他做連結，準備讓他去上資訊課程，他準備七月要去上了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

4.親子方面

「媽媽在孩子情況比較穩定，因為媽媽會嘗試用打罵...老大長期以來被賦予照顧弟妹、比較是『承擔』的角色，所以這段時間她就做些很怪的動作、會叛逆引起注意...媽媽跟弟妹、男友在一起時，她會做些動作引起注意，媽媽就打的更厲害，所以那段時間媽媽也安排諮商、孩子也有安排。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

九、處遇策略

社工員激發案家改變的策略有下面幾種：一是透過討論和分析促進主要照顧者思考，包括造成現況的原因和可能的途徑，如控制情緒的方法，以協助跨出改變的第一步。連結資源可以就案家的需要直接補充，有助於提升案家改變意願；另外，在必要時引進公權力讓案家知道必須改變，較溫和漸進的方式是了解案家的重要影響人物，藉由其協助開啓改變的第一步。再者，促進案家參與活動，認

識其他具有相同狀況者，可以獲得支持和激發改變動力；藉由傳單／卡片等訊息給予外部刺激。更積極的是以正向方向解讀週遭的事物以及與人的互動，並且與案家一起檢視過去的正向經驗，可以改善案家成員關係、與週遭環境之關係、和提升自尊，這些都有助於使人想要變得更好。

(一)具體分析／操作達成的步驟與方法

1.討論

「有時候我會跟他討論吧！討論說為什麼目前的處境會是這樣，我會提供一些方法...我覺得其實可以怎麼做會更好，或者我引導他、讓他想想看這部分想改變的話，覺得有什麼方法可以去嘗試，我會比較跟他去談這個。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員)

「而且有時候遭遇挫折時他們還是會回來和你討論，像有一陣子，可能一個月之後，以前的方式媽媽有時候不是過當管教就是過度寵溺，有時候會買一堆東西，那時候就會提醒他去回想說在諮商時學到的東西」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「這是經濟的部分，另外就是會和他去討論，去確認，去談說對於他不穩定的對於經濟造成影響，那現在不穩定除了找補助外，想知道他對於工作的態度是怎麼樣？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「還有就是要跟他討論求救的方式，那時候很容易情緒壓力很大！那時候又有點憂鬱症，所以很容易情緒來，那他的孩子又是那種需要花心力去談去管教，所以他會說常常會控制不住情緒，就會直接打再說，那個部分有先討論說情緒來說先要怎麼辦，那時候我就留我的手機」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「如果他不順利，他會稍微跟我討論說要怎麼這那個小姐講下一步要怎麼樣做，我是跟他說他還是可以去找他討論」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「直接討論。因為問題已經很明顯，而且藉由他曾經參與過我們的活動，有更多結合」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

2.分析

「其實我們盡可能把你有去處理跟沒有去處理的結果，我們盡可能把事情分析的很細、很清楚，然後作法上很具體，舉例來說就是說這個孩子，我們現在跟他說『他現在如果沒有這個東西(身心障礙手冊)他就沒辦法就學，你要嘛就是安排他工作，要嘛就是你們自己帶這個孩子。』這個部分就是說他們自己能不能自己去進行，譬如說找工作，什

麼樣的工作適合這個孩子，...我們自己的工作經驗就是說，我把事情講的越清楚，你越好去判斷。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「其實他遇到這些困擾，就是覺得經濟上的困難以及感情都不是很順，他心裡頭有很多的困擾，我們就跟他談諮商的部分，他一直有很多的反覆，到最後還有在跟他談他為什麼覺得困擾的部分，跟他去作一些分析，他後來願意接受諮商，後來因為卡債一直頻頻追，所以他後來人跑掉，當然後來沒有成功的諮商，可是他從考慮到反覆到願意接受諮商，中間有一段過程。」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

「像媽媽的親子教育跟婚姻觀念，他不覺得他感情複雜，他不覺得有問題，其實我們有些案家都是，我們看的到這樣的狀況，跟他提但他不覺得有問題，因為他就是這樣生活過來的。我們就會帶他去看到我們所看到的東西。去跟他作一個分析討論。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「可是他就帶爸爸去參加病房，可是一般那種戒酒管制都比較嚴格，不像一般病房還可以偷溜出去抽個煙，然後爸爸去看完之後回來一整個臉都垮了，因為他覺得很嚴很沒有自由那種，被關起來的感覺，他就覺得抗拒，不要，那當下其實做了很多好說歹說，從各個面向去跟他作分析，終於後來說動他願意來試試看，就來住住看」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

3.操作

「倒是和爸爸去模擬他以後去學校的狀況，在這幾個月倒是和爸爸有談到比較多這部分呢？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

4.提醒

「其實那個時候離開諮商，我們也會提醒媽媽有可能說妳要自己奮鬥，會回原形，就和媽媽討論說你自己奮鬥的時候會怎樣，所以媽媽就找了這個資源。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「那時候有去提醒，因為他要去讀書了，就會問說他自己洗衣服，OK嗎？爸爸剛開始有想到也會教他，但隨著要畢業了，我也會提醒說趕快教、趕快教」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我是希望用比較感性的情境裡面去提醒他，希望藉由比較不衝突的互動裡面去願意接收我們提供的訊息，有時候家長的頭腦就是空故力。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「比如說今天有一些小細節他原本不在意，可是經過社工員的提醒，比如說，於法的部分他不能讓老三給老大抱，他也是小孩子，這樣有違法的部分，經過提醒他就會改善他的態度，他其實可以被教導，可能是以前生活經驗沒有人做這個部分，經過教導其實他會，他也會多想」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

(二)連結多元資源

1.單純論述曾連結的資源

「安親班、或一些醫療資源的使用、因為精神病患等等之類，還有就是...譬如一些照顧的問題，例如中華傳家之愛、傳家社區服務可以就近、免費的提供安親班的費用，免費的安親班喔！只要他的家長願意來接送，包括教會本來就會配合來做這種事情。因為我們的福利資源涉及的不管社的是婦女、醫療或社會救助層面我們都會去用，區公所那邊的我們自己常跑，事實上經濟扶助我們這邊又運用...反正就是相關能申請的、周遭的慈濟等等都用盡了，只希望能幫到忙。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我發現沒什麼困難，發覺他們會跟其他機構的人一起去訪視一個個案，不管說是秀和慈善基金會、還是一些像慈善會...都合作的還不錯，感覺這個部分一些身心障礙團體...甚至他們已經去到地方法院觀護人拜訪很多，看有什麼是需要他們可以配合，跟少年、婦幼隊、女警、教會這邊。所以我們這邊目前做的蠻...其實有時候配套資源蠻重要的，...。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「他們就是幾個還蠻有心的社會人士，就組起來，每個人固定每個月出多錢，看哪裡有需要，那是主任找到的資源」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「然後小孩我們後來有提供他心理諮商服務，媽媽也有，我們很期待是說媽媽和小孩可以一同進行家族會談，但是後來媽媽談了兩次之後就不繼續了，最後還是我跟媽媽談，小孩的部分和心理諮商師談，就沒有進行家族會談了，然後就覺得說這樣得效果還可以」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「所以我覺得後來媽媽的正式資源雖然有增加，比如說就業的、家扶的、還有我們這邊，大概這三個，他是有跟我們很緊密，但也繼續去發展其他的了，到後期時，像他就業服務站他就很常去」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「之後就是慈善會、社會局還有我們，因為我們有幫他找諮商，還有學校，兩個孩子的學校都很幫我們。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

「那我們也有經濟上跟物資上的補助，經濟就是金錢上的補助，我們會內有這樣的經濟補助，還有諮商阿。」(高雄市兒盟張開華督導／個案一)

「還有一個資源，就醫院那邊來說也是一個資源，因為爸爸跟阿媽都患有大腸癌，所以他們都有固定就醫回診，後來讓爸爸去戒酒，滿大一部份的著力是透過直腸癌的醫師，後來發現爸爸對這個醫生很信任，所以我們透過這個醫師幫爸爸做轉診的動作，所以才能順利讓爸爸去精神科就診，然後戒酒，所以我覺得那個醫院的醫師就是案家的一個資源。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

2.對於連結資源的管道和方法之做進一步論述

「有些是常態性、有些是不斷被開發，因為有些我們會知道...因為這些個案的部分有些會...譬如像是說有些早療的部分，我們會跟早療..我們中心的好處就是中心大、方案多，不但經濟補助以外，有些孩子需要什麼樣的協助我們都可以協調，資源的運用是互相往來緊密的，譬如溫媽媽的服務之類，或經濟補助、早期療育或其他相關的部分之類，當然我自己是用我們中心的資源為主，開發其他的話像醫院，中國、榮總、澄清我們都動，這些關係上都有建立，甚至O八O三我們也都去碰、教會也去碰，反正能開發我們盡量開發，就當地資源上去取。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「也許我們慢慢資源引進的部分，剛開始去的話...經過一段時間、經過資源的引進不一樣，我想有時候我們只呈現後面的結果、比較難看到剛開始到結束後，最初過程中的差異，到底資源引進多少，所以那時候，可以用那個去改他，就是一開始是找好的、後面用外加的，那就可以看到一個你工作的狀況...，可是到某一個定點的時候，也許你找了...就是舊的東西可以把它拿掉，但是比較多連結資源就是這樣...不管是正式、非正式的就比較容易看到，我現在是嘗試說有些個案是可以提供非正式資源的進入。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「我那時候運用的策略就是說我是有找到這個家庭比較可以去談這個孩子問題的人，就是他那個二嫂，可是發現他那個二嫂影響力有限，那老師的影響力沒有辦法影響到家裡，最後的決策還是在爸爸，這個爸爸變成說，我們當初鎖定這個案子的工作目標這一部分，他剛好是這個最關鍵的人物，但是是最不好工作的。所以說案主整個後續照顧的

問題是有打折扣啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「所以妳處理的方式是說非常多元的、都會盡量多去接觸的嗎？」
「坦白說，是的」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

3.公權力介入

「...他有時候動一下做到百分之一、二，後來無法忍受，五月份我就請家暴官幫我約比較資深的、孔武有力的警官到家裡去，跟他攤牌。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「後來少年隊有去，還告誡爸爸說『要罰錢』，在這一部分，我們雖然是社工員但是是沒有公權力的，所以爸爸會怕，他倒也沒去怪我，因為不是我去通報的，所以有時候我們在做這件事情時，我們會去區分，我沒那個權力啊！...不管怎樣就是我們還是有在服務，只是說我們會請學校通報，因為這是學校通報的責任」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

4.親友資源

「像我在資源連結我會比較喜歡連結非正式的資源，因為我覺得你不管外面的資助是怎樣的豐富，你畢竟還是要增加的，如果說跟家人或許剛開始在連結時有點難，我會覺得人都是有感情的，搞不好久了會覺得其實那部分不用那麼在意，關係就變好了。我會覺得這一部份是非正式資源的話，讓他們一直持續下去是比較重要的，就是當他們的關係...我覺得這個部分會比正式的好、可是比較難連結，因為畢竟問題不是一下子能解決。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

「就是請案姑定期回來看這三個案主的狀況，他們三個比較怕姑姑，因為爸爸根本都不怕，所以我們就跟恆春的姑姑做連結。她願意，雖然多少會遭到先生的抱怨，所以我們也不敢要求她太多，在拿捏上我們也不能造成姑姑的干擾，但是我們還是有連結姑姑，很多事情會請姑姑出面，姑姑講的話，祖母比較聽。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

(三)藉由媒介物傳達溝通

1.活動

「我們每二個星期有辦一次假日生活營，只要案父他有空就請案父帶來，孩子在上課案父在休息的時候，我們社工員會跟他聊天，就是會跟他做人際關係的溝通，或者是做情緒的支持，就是跟案父做這一部

分，或者是跟家長做連結……，同樣是憂鬱症的人，你們聊聊天什麼心得，可以怎麼做，或者聽一下別人比我還不幸，讓他感受一下自己不是最可憐的，我們會做這一部分，所以我們會鼓勵案父出來，盡量去參加活動...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「...我都是試著邀請他參加外圍的活動，然後藉著這些活動直接給他一些客觀的概念跟資源的提供，而且他是很自然的，所以目前這二個案子都是在社區，然後他們都蠻有意願的...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「因為家扶本身在經服工作裡面就有很多的育樂活動，我們會把他合併，比如說經服組有辦夏令營活動，就是比較是育樂營活動，我們就會開放給孩子參加，所以去年這兩個孩子是有參加我們夏令營的，就是比較從育樂活動方面」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「剛剛的親子活動我想把他放到第八點的策略裡面，因為我們雖然案量很高，但是其實我們花很多的時間在這個，服務多元的活動大大小小，喘息活動我們都很用心，我記得我們第一次的活動的時候，隔天沒幾天案家就寫信傳真給我們，就是很感謝，過程當中也很感動，也真的是讓我們感動覺得這對案家是另一種很不一樣的服務方式，所以我們花滿多時間在服務的部分。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

「可能在親子活動我們有一些親子活動的課程，在團體裡頭，包括青少年團體我們也有這樣子，讓青少年他們自己有一些結盟，有一些這樣的關係扶持」(高雄市兒盟張開華督導／個案三)

2.傳單／刊物／卡片

「...可是沒辦法他就是拒絕我，所以我會寄一些資料、傳單跟他解釋說我們要辦這些，他有沒有意願要來參加？就是用一些資源管道去說明，然後提供給他，去探詢他對這些資訊的意願跟反應，不同在哪裡。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「如果家長真的一時之間做不動的話，孩子又有就讀學校的話，通常就會從學校哪邊著手，讓家長知道我們關心他，像展望會會有一些哈哈熊的刊物，我就會藉由拿刊物給他，讓他帶回去，讓他可以和家裡人說是一位展望會的阿姨給他的，我也附上一張名片給他，告訴家裡的照顧者說這件事情，先旁敲側擊，讓他先知道有我這樣的一個人存在。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「像我們有一組專門在做這部分，有這個人身安全的宣導品，我們就會拿這個宣導品，比如說去教他說不要隨便那陌生人的東西，打什麼

電話，那時候就有拿這個東西去給他，看他的認知是如何？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「像這種家庭的小孩，你會覺得對他好像要多關懷一些。所以那時候剛好他們聖誕節或生日，差不多姊姊生日，那我就自己準備小卡片跟小禮物給他，然後他就覺得很感動，還一直把信封袋收著，其實那信封袋就是我們兒盟的，因為在那個時間大家都忙著在處理大人的事情，像這種生日阿，其實大家都關心不到，我就有給他一些，表示有記得，然後給他一些小東西。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

3.補助

「因為知道說有一陣子他是沒有工作，剛好那時候是冬天，有一些慈善的，就是類似冬季的一些補助，但是數字不是很大，就是幫他們申請，可是因為可能在申請的時候請他們來領取，聯繫的時候沒有聯繫好，在這過程當中，因為爸爸有時候會聯繫不到，因為爸爸的幾乎打手機他都不接，所以有時候我們都跟祖父聯絡，就跟祖父一直釋放善意，最後他們才慢慢接受。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「有時候像他們想做一些事，像離婚好了，他們沒有錢就不會想去做這件事，比如說帶孩子去鑑定都要錢，那我們可能補助交通費或什麼的」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

(四)持正向肯定回饋態度

1.提供正向思考

「像一開始進去他家，整個窗簾都拉起來、整個都很暗，我就說『你這樣心情會好嗎？』，他就說他沒想這麼多，我就自己跑去他家說，你看打開窗簾整個很亮、讓風進來，然後他說他的心情有比較好，我問你這樣是不是感覺有比較好、他說有，那我就跟他一起改變他不想去改變的，或許改變會帶來不一樣的感受，我會覺得這是比較重要的。結果他現在已經在工作、一個月快四萬塊...我是覺得你這樣子...我就直接幫你，就是直接幫你把窗簾弄開，讓你感受一下陽光進來的感受是不一樣的，...我就說桌子要這樣整理，他就說他知道...，所以我就看到他步入正軌這樣子。」(彰化縣生命線吳金昌社工員／個案三)

「我覺得就是我們跟他們訂定目標，你去就醫，他也就配合。我覺得為什麼成功就是爸爸的配合度很高，我們的正向是說因為孩子要生活，你不能因為妻子的離開把你的人生都拖垮，我們到現在都還是支持他的，到目前為止還是有在做。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「優勢觀點的話其實會讓我們比較看到他好的地方，然後用這個地方來去增加他的能力或信心，去肯定他，比如說這個案家，表面上看起來衣服也扭不乾，也沒給小孩很好的環境，可是你可以把一個小孩教養到獨立，而且又會想，表示實際上你的親職功能應該是不錯的，或者是不管如何你的生命史對這小孩的影響應該是正面的，小孩才會這麼會想。這一個部分我們就已經去掉了擔心的一半，表示說其實你有能力去照顧這小孩，你有意願，只是這個小孩子在目前的危機狀態裡面，已經沒有人去協助，所以我們來幫忙你...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「因為就把媽媽罵他的話做的正向一點，媽媽就說小孩很好翹！就把他轉成正向一點，就說那就是很聰明嘛！就把他舉一反三正向鼓勵他。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「然後我說負向轉為正向，他就會想說妹妹是不是開始變心了不乖了怎麼樣，我就會反過來，當下就會提醒他說是他真的變不乖了！還是你把事情放大啦！帶他去看！會去檢視說有這麼嚴重嗎？」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「最後講到他很悲慘的狀況，還有他最近不順的事情，就發現其實並不是這樣子，而是發現他還是有一段不錯的光輝的歲月，後來我們就大概一直在講這件事情，那他就覺得他講這個時候眼神和四肢表情都是很振奮的，讓他覺得很有希望，那我也就覺得講這個是對的，讓他有希望感，那他一直會覺得說我真的可以回到以前那個樣子嗎？我就說問什麼不可以，就是一直跟他說比較正向成功的經驗，他就比較不會說困在他的問題裡面，講這個感覺對他有幫助，我跟他講過看過一次照片後，他就把他的照片壓在茶几下面，他最近都會看那個，然後他還有去，因為我跟他講說你真的很漂亮，就是去一直去增強她那個部分，怎麼那麼有實力，其實他自己有些完美的個性，所以他都會花很大的努力去做，希望作得很好，我就會和他說他真的很認真的人」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

2. 給予回饋

「...這當中曾經有看過一次『哇，好乾淨』，那一次給他鼓勵『太棒了，你做得很好』，可是那一次之後幾個禮拜他就很正向了、有被鼓勵到。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...而且有時候我們透過跟他聊，看他做的不錯給他一些鼓勵啦，比如說穩定的接送孩子、幫孩子準備早餐，『啊你不錯啊，做的很好！』...我說『你看這衣服洗好了，你看這裡還髒髒的，多洗幾次！(笑)』

類似就是講很基本的東西，下次去『耶！有比較乾淨哦！』就是類似這樣而已」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「我覺得爸爸配合度很高，他只要打電話來，我們會說『噠！你會想到我們，你很好啊！很棒啊！會打電話給我們！有什麼事情啊？有什麼狀況嗎？』，就跟他聊，...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「在他表現好的時候可以適時的給他讚美，讓他先有改變，媽媽認為說這是有效果的，他才願意走進來」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「就是有一次，當然也不是鼓勵媽媽，媽媽就馬上談，後來是有一次媽媽講給我聽，我就肯定他和孩子談」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「因為一開始他不知道他怎麼去找工作，那找工作都沒有什麼自信，所以他不太能夠去主動的去求助就業服務站的那個小姐，也是談了很多次、很多次，他願意一次一次去試試看，也是一直在回饋他，他受挫之後我們也是繼續給他支持和鼓勵繼續去談，就會覺得說他本來要我們去跟他說你可以去找誰找工作的事情，到最後他主動去找那個人談工作的事情，所以他其實進步很大」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「跟他約下週五就要結了，我算已經預告了，我是想要給他回饋，是給他一封信，那個信件是打算寫他所有過程中他的一些改變，以及我看到他很不錯的特質部分，我看到很不錯的特質，就給予他一些回饋」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(五)提供情緒支持

「...所以處遇模式上，像這種家庭我覺得嚴重的都是要長期傾聽，然後讓他去瞭解到底關鍵的苦跟需求什麼...我覺得還有一個，社工員內心深處..真的要有發自內心的『同理』，不然很難做，...我覺得內心有真實同理時案家會改變，還蠻特別的，內心很想罵人那種過程也經歷過，在案家感覺到你是真實地關心他這件事情，我覺得會成為一個很大的改變動力...真心的傾聽、同理，我覺得那部分是一個工作很重要的關鍵。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我們整個服務流程是，因為他有憂鬱症，而且他沒有電話，在原住民部落，我們只是用密集的家訪，常到案家了解他的基本狀況之後，我們是給予案父第一個情緒支持，強調說『爸爸你要照顧孩子哦！你是很重要的！』這一方面，他很想要去自殺，『不可以哦還有孩子要養』，

就是給他支持、給他希望...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「他受挫之後我們也是繼續給他支持和鼓勵繼續去談，就會覺得說他本來要我們去跟他說你可以去找誰找工作的事情，到最後他主動去找那個人談工作的事情，所以他其實進步很大」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(六)提供密集服務

「那段時間密集地去他們家(每個禮拜一、二次)，不斷地盯，...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「案主常常就是早上沒有人叫就不上學，3個都會這樣子，案二在進國一沒多久就中輟了，因為我們跟學校是密集的配合，我常去校訪，因為這三個孩子去家裡常找不到，...所以我們大部分是利用密集校訪，加強孩子的就學觀念，就是跟孩子聊，建立那種關懷...。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案一)

「這個算是我很密集投入的，有一些東西要有成效其實要很密集的投入」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為其實也不可能目標一次他抗拒你就，也是有一直去，像我剛剛講的，就是有跟他接觸的時候。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「剛開始我是沒有察覺他們有想改變的動機，所以我就一直積極不斷的跟他們接觸，我覺得在不斷的跟他們接觸當中他們有去作一些思考，所以他們才會願意作一些改變。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「這個是我從十二月等於他自殺獲救就開始介入，處理到現在五月，這過程差不多把爸爸的身心部分，先穩定他的自殺狀況，密集關懷訪視，幫忙做一些聯繫，協助就醫，然後在一、二月，其實二月就是過年期間，像這種自殺的，他常常在過佳節倍思親，那常常是一個再自殺的滿恐怖的時間點，所以整個一二月也是很密集的訪視」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

「其實在我們的處遇流程我們每個月就是一個案家大約訪問家訪部分一到兩次，電訪大概二到四次不等，這是一般的，如果狀況比較穩定，就比較是頻率沒那麼高，如果比較危急就是更多。這是一個標準點，我們內部有這樣的機制，就是流程。所以他屬於比較高危機。」(高雄市兒盟張開華督導／個案二)

十、處遇方法／技巧

社工員提及的方法和技巧並不多，有的類似處遇原則，如不馬上切入問題，而是先建立關係；不過度急切，給予案家改變的時間；盡量讓案家自決和自己處理，以促進其能力和自我導向；再者，將案家的狀況一般化或是正常化，避免案家自覺特殊而有烙印感。

(一)不積極介入

1.不馬上切入問題

「...我也覺得她不需要馬上切入問題，去給她『你有哪些問題我幫你解決』，不需要。她有這些情緒東西、跟你耗，你只能跟她耗啊，他至少透過那樣的表達...不管是哭訴、或這樣講，至少有信任關係的建立嘛，我覺得那樣未嘗不好，沒有必要去『你家有什麼問題、什麼樣的需要』，就讓她自己去講，講就是一個關係的建立—她知道跟她約我會來，我不會跟她講我今天會帶什麼東西，我來只是關心妳、來聽聽看妳有什麼問題，聽聽有什麼樣的需要，但是我不馬上答應妳什麼東西，慢慢累積一些東西、澄清一些事實，我才去作後續的處遇，跟她談哪些部分問題，讓她去清楚看到未來哪些問題會去幫助她、哪些問題她得要自己去處理，讓她比較有一個方向。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我那個時候就是原本有想要不要幫他轉介到瑪麗亞那邊，但後來想說那個就在旁邊而已，若是你走幾步路都不願意的話，那有時候我們自己也會覺得說有時候在做個案的過程中，也會覺得被依賴，要去拿捏，也就是會點到，讓他覺得有要有些行為。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我覺得在服務這個案家的時候有這種感受，因為我覺得在跟，因為父親那時候其實是滿拒絕的，因為我覺得，但是我還是，因為他都不接我電話，我就是直接去家裡至少跟他見了兩三次面，我只是提供我的想法讓他知道，跟他表達我的關心或想法，因為我突然覺得你很強制的要求別人要作什麼改變的時候，其實如果他心理不這麼覺得的時候反而很難改變，那你只是說提供他一個點子，他真的察覺到的時候，反而他會願意去做改變，這是我自己的想法。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.給予改變的時間

「...雖然可能服務過程中有時後她可能有時候會很緩慢、或可能會有些事情沒有那麼急著去做，可是我發現到後來都是她一步一步都真的有做到..可能改變不是那麼立即性，可能給她一段時間她真的有去做

了。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「就是說我的步伐不能比案家快，若是我快了就是有點一直拉他走，第一個我也累，第二個他也會覺得莫名其妙跟著我走，那等到我這個力量走了離開了，那怎麼辦，或許他沒有關係就停了，可是有時候他停了，對他可能有些障礙，我覺得那個東西不是我可以和他說用了這個方法就絕對有效，如果我這樣說的話，那若是沒效了，他就會來找我，會來怪我，而不去探討他自己的一個，其實是他動力不足的問題，其實我會還蠻尊重案家的意願，跟著他的步調，然後如果他太快的時候，我會有點慢，可是他太慢我也不會去推他。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

3.案主自決

「我親自帶他去，如果他能力上面比較有問題的話，或者他跨不出去。如果是他可以自己處理的話，就盡量讓他自己處理跟決定。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「那我是覺得說至少他自己有去找替代的資源，所以這樣的落差其實還是可以接受的」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「其實姊姊在這次的半年俸裡面，姊姊跟媽媽借了兩萬塊，我也沒有涉入太多，可是這個過程我們教導案童去做的就是，他要很實際的去算，最基本的花費是多少，這些錢要怎樣去分配，你才不會才過了三個月你吃飯的錢都沒有了」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

(二)問題一般化

「有很多案家他其實覺得他不需要啊！學校老師覺得他需要，鄰居認為他需要，但是他一點都不認為他需要幫忙啊，然後我問他『那需不需課輔？』他說說不需要啊，就要去探究他為什麼不需要，就問他說『那如果我們在社區裡面辦，然後社區所有小朋友來參加，那這樣你願意嗎？』咦？這樣他就願意了！他可能不需要被人家看成是特別的，而且他不認為他是特別的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「就是會蠻常和個案討論說，我蠻常一般化，因為個案常常會覺得說個案可憐啊，這樣啊！所謂的一般化就是說其實各個問題是一般人都會遇到的，會說你沒有特別糟或是特別不好，就是不要去讓他加重問題的嚴重性，不讓他覺得這是有救的這是沒救的」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

(三)建構社區資源網絡

「我們自己開發能用的部分自己作內在的資源。像我會這些福利資源包括醫院、學校...各方面全部電話集中在一個資訊、貼在桌面上，打開馬上需要可以找，...我桌面很乾淨、全部都電腦化。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我發現沒什麼困難，發覺他們會跟其他機構的人一起去訪視一個個案，不管說是秀和慈善基金會、還是一些像慈善會...都合作的還不錯，感覺這個部分一些身心障礙團體...甚至他們已經去到地方法院觀護人拜訪很多，看有什麼是需要他們可以配合，跟少年、婦幼隊、女警、教會這邊。所以我們這邊目前做的蠻...其實有時候配套資源蠻重要的，...。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「...還有你的資源連結一定要強，你的資源要夠。現在我們比較大的困擾是因為恆春那邊的資源比較少，我們的志工只有一個，那我們現在看慢慢擴展到那個點，這樣做會比較好。因為太偏遠地區，就成效來說會比較難，因為他距離的，可近性沒那麼高，對啊，今天如果出了狀況，我從這邊趕過去就一個鐘頭了。所以我們一直希望可以做到資源連結，當地的資源連結，我們有一個○○國小的，我們跟那邊的校長談，我說學校老師、警察都是第一線，我說你們能做的我們不做，你們不足的我們再來補足，可是你們能做的我們是希望就社區資源來做，就包括人力各方面的，他們那邊有慈濟的介入，也有世展的介入，還有課輔，所以我就講說以當地的社區資源連結是最重要的，以當地的成效會比我們外在來的具體成效更大。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「嗯...可以這樣講嘛，就是用資源的投入做條件，引導案主建立人際關係或是跨出他既有的限制，或者是增加他資源連結的強度，因為我們其實是教會系統，我雖然不是教友，但是我很同意他們一個觀念就是說要改變一個人其實不容易，但是你要他接受一個正向的觀念是簡單的，所以你要怎麼創造這個機會讓他，不管是教會還是去一個讓他可以心靈平靜，或者是得到自省的地方，或者是心靈的依托是很重要的，...最主要是他是不是可以接納在這個社區裡面對生命改變的資源，他的投入情形跟連結情形會比較長期...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「因為剛剛談到團督的部分，其實我們發現個案類型太多，所以我們只要有網絡就會去建檔，像是經濟、就業、心輔、就醫、保母、課輔、身障、原住民、法律訴訟。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三)

(四)隨機應變

「應該是說沒有特定想到，用哪種，就是看哪種會讓案家比較容易進去，就用哪一種。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「還有就是說可能我的會談方式，可能也是因為我做久了，通常我的會談氣氛，不會說太悶，就會比較輕鬆，我會很自然營造出不一樣的語氣和變化，是會比較多的，我覺得的有差的，我會去營造這樣的談話氣氛。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「其實一方面我們也最怕案家覺得我們是來指導他們，說你哪邊好不好，所以其實這樣的語氣不會那麼正式或是責備的感覺，而且我講話的時候語氣和表情的變化就會變成這樣子，所以剛我說當我講到很正式的問題時，語氣就會轉換，都會用這樣得方式。因為就會發現說有時候太輕鬆會讓案家聽過去就算啦！所以有時候還是要拿捏，當然不是說說有時候營造輕鬆的氣氛，都會有影響，負向轉正向有時和和他談一談，就會覺得說沒那麼嚴重或是知道，他有回饋給我。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「所以處遇的方向要改變！所以隨時都要更動計畫，一開始評估和後面也就不一樣了，一開始可能沒有說要諮商，但是後來卻說要諮商，可是就是隨時調整，那我後來也是會調整」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「對剛開始我就會想案家的需求是什麼，我可以提供什麼，是稍微有在計畫，有在想一些方式。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

十一、結案依據

社工員如何決定案家可以結案，一方面乃基於客觀因素：介入滿六個月、發生兒保事件或案主有違法行爲、無法取得聯繫、案主死亡或搬遷；這些多是比較消極結案的狀況。積極結案者則有：1.案家危機減緩或解除、2. 最初設定的服務目標達成、3.案家的主要照顧者壓力因應的能力提升或是案家整體已能正常運作。

(一)根據客觀指標

1.綜合說明

「服務滿六個月到一年，像這樣比較客觀指標，期限、搬遷到其他縣市、抗拒、轉到公部門或其他單位，我們會結案」(高雄市兒盟張開華督導)

2.期程

「...當然最終目標是預防兒虐啊，可是中介目標設定半年...因為這方案叫『家庭處遇』嘛，..希望能幫助他們，可是一個半年的期限...我們當然就是很自然地..半年那個危機沒有惡化就把他結掉了。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「現在初篩是在我們這邊執行，所以除了我剛提那一點之外，就是服務屆滿6個月，我們還是把他設為短期焦點問題的處理，我們是用6個月為限。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「結案的部分我們當初寫計畫都很清楚，就是服務到一個期程他都沒意願，是半年內他都不希望訪視或資源的投入，等於是我們已經超過二個月沒有實際資源投入，那我們大概就會結案。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「另外一種狀況就是說，已經期滿，但是他還是需要我們的服務我們可能就是以重新開案處理方式。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

3.轉案

「因為他後來被安置了，就是他有一些違法行為被安置，導致後來被結案。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「...像這一個案子，我們就直接勾選發生婚暴回社會局處理，一有保護案件，就沒有所謂的3到6個月或6到12個月，馬上就轉回去，就是由保護系統來介入啦！」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

「或可能他已經是家暴案或是兒虐案，我們就轉出去，那也是結案了，...」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「結案也會看安全程度，對孩子的照顧，暴力的部分，會轉到公部門，抗拒要看他的程度，還有一部分，這是看起來比較客觀的標準」(高雄市兒盟張開華督導)

「所以孩子的部分會被看見，或是轉介其他單位把一個最開始處裡的主要危機，主要危機如果不能處理，我們從次要危機做一些處理，處理完之後也覺得不需要我們介入，比如說他有早療的需求們就轉介到早療，早療繼續 follow，我們就可以結案」(高雄市兒盟張開華督導)

4.無法取得聯繫

「...那開案 3 個月內有 10 次電訪、2 次家訪，仍然沒辦法取得聯繫的，我們會有這種個案，但我們現在就是說你盡可能一定要有家訪，...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「像抗拒我們也都有一個標準，聯繫至少十五次兩次家訪，真正次數都會超過，都沒辦法進入家庭」(高雄市兒盟張開華督導)

「還有，就是失聯」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

5. 案主死亡／搬到外縣市

「...第五點是案主死亡，目前還沒有碰到這種問題。第六點就是外縣市。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「如果他是不住在這邊，已經搬離了，也是結案，但是會轉到相關縣市高風險，繼續做追蹤。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「去年的結案狀況比較不好，因為他失聯了，或是他搬家了，當然就作結案」(台南縣家扶林玉珠社工員)

6.自行評估與討論或機構表格

「就是我們社工員自己做了評估之後，和督導討論 OK 之後，就可以結案了。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「因為我們有一個結案表，當初是怎麼樣評估的，有什麼計畫等，就是開案原因和結案原因要相對照，然後或是說他在期中的時候，是不是你有遇到計畫有什麼轉變，處遇方向有什麼改變，那就針對那個部分，他就是裡面會有一個勾選表，就是去看什麼、什麼有沒有什麼改善啊！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「反正他是一個向度，所以如果說一般來說都是我們自己評估結案，主任也會看可不可以結案，我有問題他也會和我們討論，或許是說我們不知道可不可以結案的時候也會主動和主任討論」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「若是都沒有辦法時沒有辦法決定時，可能要開個案研討會，最近我們就有開一個個案研討會，就是到底這個小孩子到底要不要安置，安置不是高風險的選項嘛！就是說他到底要不要成為兒保的案子，因為那個是我們很難決定的，所以之後就找我們來討論這個個案」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「再來就是結案這個部分，其實我們除了透過個督，我們內部有這樣的機制，在內部討論的時候，我們參與成員就是我們這裡頭，這個部

分我們會有這樣的討論，不管是不是要進一步或是不管要不要結案，那到底結案狀況 o 不 ok，或是說案家現在出現什麼狀況，是不是要轉到公部門，那我們在這邊都要團體的討論，所以我們不是個別決定是不是要結案」(高雄市兒盟張開華督導)

(二)危機減緩或解除

「安全與照顧是最基本的，這東西如果沒有某種程度、百分之八、九十以上的獲得照顧的話，我覺得那個都很難結案，尤其安全的部分。...『危險因子』的部分我都會希望控制到百分之百。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「所以說在焦點問題的處理上，就是說因為孩子本身的疾病會造成說致傷、傷害，這個部分是沒有的。那就是穩定用藥的部分也是 OK，只是說還是會有潛在的管教衝突，那這個部分，我覺得教養態度也不是一下就能改的，因為他們也把這個孩子教到國中，所以他們也是一直用這樣的方式在帶他，可能還是需要一點時間。當然，我個人的看法就是說，嗯...我是覺得孩子目前在家中的生活，我們目前可能就是再觀察到7月底、8月，那時候如果沒有什麼狀況我們可能就會結案，等於就是說他的潛在風險因素，孩子本身精神疾病那種不確定的部分應該是 OK 的，就是持續用藥是 OK 的話，後續的部分...家長的部分我們看是不是轉介給有在服務殘障人士的那種其他協會，像蓮心協會等等，我們可能轉給他們，看他們願不願意來幫忙，做後續的協助這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案一)

「...第一個家庭危機解除，危機解除，這是我的一個評估標準，不是說他完全沒有危機，從高度危機變成低度危機的時候我們就可以結案。...」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「基本的是他的危機度一定解除，一定要的，然後他的生活狀況穩定，不能說他經濟無虞，是經濟有獲得改善，基本生活無虞，我們會透過資源連結，也許透過慈善會做經濟補助，我們會讓他的基本生活不至於缺乏。所以結案標準的部分，基本要符合這些條件我們才會結案的，如果沒有符合，如果他的高危機還是存在的，我們是不會結案的...。目標達成的情形也是一個結案的參考點，就是我們會針對他的問題類型有沒有減少？他也許一開始勾了9項，可是到6個月之後，他只剩下3、4項，他是不是有改善？有改善我們可能就會結案，所以這也是一個結案的重要參考。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「他也沒有實際上的風險，就會做一個結案。其實我是從去年9月做的，剛開始有很多學校通報，因為那時候學校對這個方案，只要有他

就勾選，所以其實他並沒有這麼高的危機，所以初期的時候都是由學校這裡轉介，或者是偏差行為的輔導跟單親家庭的輔導這些小朋友來做通報的著手，其實他並沒有實際上的危機的時候，就可以陸陸續續結束，做結案的動作，...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「所以會去看參考一開始當初高風險的成因是什麼，是不是已經沒有那些危險的因子了」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「可是若是高風險因素改善的話，可能是有他家庭支援的功能變強了，兒虐危機變小了，然後是可證實的變小，是可能家裡也這樣認為，學校也這樣認為，孩子也這樣認為。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「主要考量的有兩個部分，一個是因為當初結案的因素就是進案的因素和高風險的因素，她那時候進案的因素是經濟和孩子安全的部分，那主要這兩個部分」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「內部有討論，因為是新興方案所以大家都是在學習，覺得定期討論是非常重要的，所以內部會討論，當初通報的原因有被改善嗎？這是一個部分，剛剛講的是比較客觀的，現在講的是經過討論我們自己覺得為什麼當初會結案，當初被通報原因有改善」(高雄市兒盟張開華督導)

「對啊！就是看當初的目標是什麼，就目標評估啊！有一些指標啦！比如說生活不穩定，那個暴力或衝突管教不當或是疑似兒虐的狀況是不是有改善，或是家人的照顧能力或是小孩的自保能力是不是有增強，還有他有沒有因應未來問題的能力」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)服務目標達成

「那時候初步的設定是讓這個家庭的經濟和生活可以穩定，但一年下來，也有穩定了」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我們也要拿捏，免得過於擴大，好像也不好，可是就是會盡量點出來，免得個案結案時，人家問說問什麼要結案，你可以說出來具體，他有哪些功能，因為他有哪些正向的能力，可能問題沒解決，所以像是爸爸可能問題沒有解決，親職技巧不好，但至少他可以維持穩定的狀態，他至少還會去關心孩子，可以這樣多去看看。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

「我們就從去年三月到今年七月要結案，其實六月的時候就已經和他說要結案了，我是想說要做比較完整的結束，所以確定要結案。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境他的生活習慣他都不一定有改善，因為媽媽雖然說可以，可是還是要有人督促的，那孩子他是ok，可是他衛生習慣很不好，他甚至是不洗澡的，所以想這個個案我一直要安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以您還是會希望目標有達成再結案。像這個案子即使家庭狀況很穩定，小朋友狀況很穩定，只是差這個東西還沒申請到，您還是會希望做到再作結案。」「對。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「其實他分滿多項的，他可能有一些可能已經達到預期得目標，那就是其中一項，如果目標已經達到那就結案了」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「那可能就是說如果他的情況，應該說有兩種情況，雖然他沒有達到原來預期的目標，但是他的生活可能已經有改善，只是沒有達到目標的水平的時候，我們可能還是作結案」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(四)主要照顧者能力提升或是案家正常運作

「就業的部分，因為她目前還是沒有就業，那有一些短暫的...可是我覺得這部分她會自己去處理...我的意思是說，當她真的想要有一份穩定工作的時候她是可以找到的，因為其實她不是..那種消極、沒有力量的，其實她到後期是有力量的，已經足夠可以去找到自己要的工作了。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「...或者是他的資源連結有進來，不管是外部資源還是內部資源，他的資源連結進來的時候，可以輔助這個家庭正常運作，回歸家庭的親職功能的時候，我們可能結案。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員)

「然後比較嚴格的結案標準是，只要這個小孩子已經有固定資源投入，然後沒有問題了，其實就結案了。但是依照這個結案標準的話很多都可以結案了，因為他就沒有問題啊。...然後一般的話，通常我都沒有結，就是繼續提供一些服務，不管是活動的、資訊的提供也好，還是有繼續寄發這樣的資料給他。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得高風險就是這樣子，現在他這個階段是因為某個問題或是危機，讓他長期以來的問題一直存在著，以致於說壓力越來越高，那這一次我們幫他去做一些抒解，那未來是不是有那樣能力去改善他的狀況，這個好像比較重要的，因為問題總是一定會發生，可能不是這樣的

型態，可是一定會有其他的型態出現，所以我們會去評估說，那當他遇到這樣，小孩子遇到爸爸出現不當管教的時候，那他會怎麼做，那媽媽他遇到爸爸不當對待，快要變成婚姻暴力的時候，那他可以怎麼做呢？或是說他有什麼辦法或是自保的能力或資源？就是看那個因應的方式，有沒有方法？知道資源在哪裡！那我們就會結案了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「不管是正式，我覺得那是我們介入之後，就是不管是很多資源的介入，或是很多非正式資源，這個大伯、大姑、二姑、三姑，其實都是我們介入之後，他們有改變，願意改變他們對案家的態度跟方式，甚至後來積極的介入，都是因為高雄市兒盟陳蕙娜社工員／個案三他就是一直去跟他們溝通說明，所以他們就有這樣的改變意願，包括爸爸本身。」(高雄市兒盟張開華督導)

十二、案家結案時之狀況

結案時案家的改變包括：經濟獲得改善、家庭衝突和關係改善、和整體生活環境改善；主要照顧者部分則有：情緒和精神狀況穩定、親職功能提升；兒少本身則有就學狀況穩定。

(一)經濟獲得改善

1.獲得經濟補助

「像市政府也補助他 7000 元，就是陸續有些補助進來，然後我說你要先把健保處理好，然後去償還這些錢，他說他都有還掉了，但是還完之後，錢就是沒辦法過年，那時候是過年，但是還是要還，因為我說基本上你有借就要還給人家，就是要先把欠的還給人家...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「經濟這個部分也不是這次才確認，因為在這個過程中，他可以從一個禮拜工作七天，變成六天，當然這也是要有某種的程度他覺得穩定了，不然否則他一定連第七天都做，另外一個，前一陣子不是下雨下了半個月，其實做露天生意就是看老天爺吃飯，那也會去確認說下雨下那麼久，對你的經濟吃飯什麼有沒有影響？他說 OK，那我想這也表示對於某個程度的穩定度了，雖然兩個禮拜沒有工作，但也不至於又要吃泡麵」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案一)

2.獲得工作機會

「然後他工作的部分，雖然就業轉型中心沒有提供他，他自己有去

找發海報的工作，但是工資不高，他體力有限，但至少他有這個動力去工作。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「所以他其實進步很大，就是一開始都要花很大的力氣去勸他工作，這工作人家介紹他這個工作做不久結束之後，他還是可以繼續去找就業服務站的人，在詢問下個工作，這個工作做不久之後他又可以再繼續去找，我覺得蠻好的！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

3.經濟與工作狀況接獲得改善

「她就跟我說其實經濟上因為目前有低收入戶、跟家扶的扶助，其實她目前就是還 OK，工作她會慢慢找，可能等這時間過一段落以後，她回到娘家那邊的時候再開始。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「這個案家是因為案父的工作是穩定的、ok 的，案家的狀況都是有改善的，當初的危機都沒有了，經濟也可以有所改善，所以我們就結案了。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

(二)情緒、精神狀況穩定

「第一個從跟她會談過程當中，她對於自我能力的發展、還有就是對管教孩子能力提昇的部分，從我們開始接觸、到最後部分的一個瞭解，發現到她確實是有提昇。這部分從她的精神狀況比較萎靡到比較 high、就是她能正常運作的一個模式。當然不是只有我觀察，溫媽媽部分的理解、還有孩子也看到，所以我覺得她的功能上是有發展，而且她先生後來有給她一些支持、對她的家裡幫助也是蠻大的。我們就是從外顯行為、她的對話互動、或理解包容力的改善的狀況。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...因為我覺得他今年回來的時候的清醒度...然後整個法令的部分去規範他，所以清醒度、家裡整潔...當然也沒有多好，可是比起去年...其他不要講，就他的清醒狀況、跟家裡整潔的部分...我覺得比起去年好了將近 50%了。所以維持到這狀況的時候，我沒有再緊迫盯人。我知道這對他來講已經是很不容易了。加上聽到他講這一句的時候，我就更深的感受到他到底有多煩了，我覺得那時候我聽到他的聲音了、感受到他的那種煩了。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...可是結案以後到目前為止我們沒有提，是說很擔心爸爸萬一有情緒狀況，我們是有鼓勵他交朋友，我們是希望說，讓他知道、感覺『你們還是被關懷的』，所以我們還是有在做，現在我每個月還是有送米。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「最近他的精神狀況跟談話也都很有改善，也不會有想要去自殺的輕生念頭，醫療的部分是也比較穩定。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「一開始其實蠻難的，因為媽媽的情緒問題就處理了一兩個月，後來情緒處理完後，他的能力就出來了！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我覺得憂鬱症對他來說，現在他跟憂鬱症算是相處的不錯」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我覺得憂鬱症不會離開我這個案母，可是我覺得他現在的狀況還不錯。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

(三)家庭衝突、關係改變

「離婚了之後衝突就變少了—先生只要按月拿二萬塊給我、我把孩子照顧好就 OK 了，當下夫妻衝突一旦減少，那種對家裡面的影響、還有媽媽對於自我的就是情緒的波濤就緩和許多了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「其實我覺得她應該自己想離婚的心願是，我覺得剛開始沒那麼大，可能有想、可是還沒有勇敢跨出來；但是我跟她會談以後，我覺得有堅定她一定要離婚的信心、後來也順利達成了。然後我覺得這個目標其實是她最想要的，比起其他就業、經濟等，我覺得那是最大的。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案一)

「以及親子關係都會有些改善」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「那也因為他工作很辛苦，他小孩看到之後，居然也有些轉變，會幫媽媽按摩，太神奇了！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我覺得至少說就是那時候父親一開始不願意任何人去插手去管教孩子的問題，到最後面父親願意回到跟祖父母一起住的部分讓我覺得滿訝異的」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(四)親職功能提升

「...後來跟媽媽討論之後發現媽媽的能力有在慢慢提昇。...因為經過服藥一段時間後她比較正常，她有提從原本的愛睡覺、後來能慢慢地煮東西等孩子回來吃這樣，有在功能上較增強。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我覺得今年我們介入後比較大的不一樣是媽媽進來就比較頻繁，以前媽媽是完全不進來的，現在媽媽是因為我們的介入，所以不斷...因為媽媽非常怕孩子被安置，所以這部分媽媽就是...如果專程照顧孩子的時候她願意來配合，可是她自己也有親職教育那部分，她覺得沒那個時間來...她基本上可以做到讓孩子準時、守規矩，她可以用約束、規勸做到，所以媽媽的介入部分我覺得比去年還多，媽媽也答應我她對孩子的關心部分..她可以增加頻率。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「以前一開始的剛進去案家的時候媽媽會花很多的時間在罵孩子，就是一直告訴別人孩子有哪些不好，之前說孩子是惡魔，現在說他是心肝寶貝，所以說親子的會談是有效果的。」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「所以我覺得他說已經脫離之前一直在家裡都看著小孩，小孩和他的關係是很緊張的，那現在開始雖然也是要照顧這個家裡，但他變成比較偏向自己的部分，所以他跟小孩的關係沒有那麼緊張了，所以我覺得還蠻好的！」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「後來爸爸，讓我覺得很感動，每次要邀請親子活動他們都是很會要參與的那種，爸爸都說好，本來他是那種要自殺的人，後來他對於親子活動也真的是覺得，真的，我也想陪我的孩子一起玩，他有那個動力，也願意走到戶外，願意接觸人群參加活動，這個目前到六月了，差不多該做的服務都有達到了，整個差不多也算越來越穩定了，所以也是到了差不多要結案了。」(高雄市兒盟陳彥君社工員／個案二)

(五)生活環境改善

「...家裡的乾淨部分、居家環境的部分比剛開始好更多，最近又回來一點，所以比起去年的話...整體來講。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「因為去訪視他家發現他家貓的味道很重，然後就是晾衣服都『捲捲』(台)，都沒有扭乾就晾上去了，我覺得他應該要協助他們環境衛生跟照顧，剛好世展會有一個家戶清潔方案，就有補助一些，補助他一台脫水機吧，然後協助他把東西扭乾，還有補助一些清潔用品啊，協助他環境的打掃，然後再去訪視他的衣服就晾的滿整齊的。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「孩子現在要升過去是小六，你看我們努力了半年，他居住也才一點點穩定，可是居住穩定之後，居住環境他的生活習慣他都不一定有改善，因為媽媽雖然說可以，可是還是要有人督促的，那孩子他是ok，可是他衛生習慣很不好，他甚至是不洗澡的，所以想這個個案我一直要

安排志工去做居家衛生指導。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「所以就是祖父母也可以方便他按時上下學的接送，生活照顧都是比較穩定了，不會像說之前是分隔兩地，雖然距離不會很遠，但是照顧上面對案祖父母來說也是比較困麻煩。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「像居住來講，他們本來的房子非常髒，但是姑姑那邊非常乾淨，因為我去看過，雜物什麼都沒有。經濟方面，除了姑姑會照顧之外，大伯就是會出錢，所以學費生活所需反而是被解決了就是沒有積欠，然後吃的部分也很穩定，小朋友跟姑姑之後變得比較豐腴，鼻塞的部分也處理的非常的好，加上我問過小朋友，小朋友他們覺得住在姑姑家比較好，比如說會有新衣服新褲子，老二很擔心媽媽回來把他帶走，姑姑也表示願意繼續照顧這兩個孩子，因為剛好他們家有人出錢有人出力。」(高雄市兒盟李怡雅社工員／個案一)

(六)就學狀況穩定

「六月份爸爸入獄，媽媽照顧的這段時間還算風平浪靜，孩子上學都還蠻穩定的...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「然後後來就做出了一些成效，包含孩子學校的適應」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「所以後來找男的諮商員去和他說，就做了十幾次，那那個就學的狀況就穩定了」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「這個過程我覺得，就我而言我認為他還是一個有成效的個案，因為學校在這過程中扮演很重要的角色，這是我跟學校合作裡算是很成功的一個經驗，因為學校在那個過程一邀就出來，我們一起到案家，所以就是共同出現，那個力量才會集中，所以孩子後來就被學校帶去，後來孩子慢慢也穩定，就學也穩定了，沒有再蹺過課」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

「因為那時候我們其實到最後面的時候，老師跟我們反應孩子的狀況已經很穩定了，孩子每天都有去上學，而且是上全天的，老師就說這個孩子 ok，你可以結案了，那我們就跟老師說，如果他有需要的話，就請他再通報。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

(七)其他

「...最後家暴中心的要求是要她出院之後把孩子帶回娘家住，因為他們夫家已經不可能再改善了，但是後續結案之後我們就沒有再去了解

目前情況是怎麼樣，家暴中心同時也有安排孩子做目睹家暴的處理，就是做目睹家暴的創傷經驗，然後我們有跟他談到孩子回家了要不要有其他兒保方案的介入，這個部分那時候有談，不曉得要開目睹家暴還是家庭處遇，但是現在一直沒有開，不曉得是沒有開，還是他們目前還有持續服務中。如果家暴中心還有持續服務中那當然就不用開啊，就是他們的個案這樣子。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員／個案二)

十三、對於服務成效之建議

社工員對於高風險處遇方案的建議如下：1.希望能夠建立明確的開案和結案指標，避免社工員自行評斷；2.增加投入高風險服務之單位，以共同分擔案量；3.加強跨專業之合作，特別是經濟服務、醫療衛生(自殺防治)、民政和警政等；4.擴充社工人力和提升專業知能，有的機構在增聘社工員方面有許多考量，因此不輕易增加，加上仍需擔負機構其他事務，感到負擔大；再者，由於高風險家庭面臨的議題複雜性高，需要多元的專業知識，建議加強在職訓練；5.建立機構內部的督導制度，以協助社工員處理五花八門的案家狀況；6.期待由縣市政府社工員進行第一步的篩選工作；7.建立統一的表格，避免縣市政府與中央單位的表格不同；7.增強其他相關單位對於高風險家庭處遇方案之了解，以利網絡合作。

(一)訂定具體高風險定義與開、結案指標

「我覺得『高風險』的定義還沒有釐的很清楚，問題分案時也沒有搞的很清楚。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「現行的指標不統一啦，我會覺得可能就由 worker 自己去評斷。不過我們收集完整資料後覺得落入該開案的還是要開案啦，不會不敢處理的就結案，我們還是要做做看，即使擺在那邊去鬆動的時間至少也要半年以上，那個是多重問題。如果只是單純管教問題、或者是遲到等等、照顧者還在的就比較安心一點了。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我自己的看法就是說這一套工作流程慢慢建立起來，就是其實他跟兒保的區隔，我覺得最要緊的，我還是建議要趕快把高風險的開案、結案指標著手制定完成，因為兒童局這個方案就是短期危機的處理，不是長期的服務嘛，危機解除，就轉到後續的方案嘛，或者是保護事件就轉入保護體系嘛，甚至說兒童局的長官也說了，這個問題處理完就結案，有新的問題再處理新的問題，所以高風險的案子反覆開案是 ok 的，因為他每次就是呈現焦點的問題不一定是一致的嘛，不一定是相同的嘛，那我們現在常面臨的問題就是剛有提到的開、結案的指標。」(台

中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「結案和開案或是分級分類的標準，若是可以更清楚出來，就可以省略到許多去思考到底處理頻率到底夠不夠啊！」(台中市世展王櫻芬社工員)

「所以連帶提到一個問題，新的一個通報表裡面，在我們執行過程中一直要區隔什麼樣的個案開不開，什麼樣的個案一定不開，這個過程曾經有被討論到中輟案，有進入中輟的系統是傾向不開，可是你看這個個案，如果我們依照那個標準就抽手的話，我不曉得那個情況會怎樣，所以我後來一直保有彈性空間，不見得中輟生我們就不開，沒有那麼絕對，我覺得我們督導有很大的空間跟支持。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「沒錯，我們就是處於這樣的狀況下在做這個方案，因為我們同工帶回來的訊息是，怎麼大家都把應該通報家暴、兒保的性侵害的都留在手邊，當場提出個案的人就被抨擊很多，我們就是這樣一個狀況下去做方案，你剛剛問我什麼為什麼提到這個？」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「有很大的感觸，看似簡單的資源比如說政府補助的訊息，不見得你讓他知道就會順利的取得，所以後來我們就討論說這樣的個案，其實也值得你對他開案，教導他協助他取得學習去使用那個資源，那就半年就是一個工作期，其實因為最近又有一個政府的評鑑指標出來，讓我有一點錯愕，後來我就檢討說，是我們對高風險開案的標準太嚴苛了嗎，我在想那個問題，人家怎麼只要通報的案都全開了，就是有一個數據出來，所以我就在想說為什麼我們的開案量好像比，通報量也都要比別人少，那到底我們是怎麼一回事，所以後來有些個案可以單就輔導他是用資源的也要，我覺得也值得去開案。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(二)加強跨專業合作

「...高風險主要有三個原因，第一個就是家庭成員的關係，譬如說夫妻關係或教養問題，再者就是健康的問題，健康的問題他有可能就是藥酒癮、吸毒、精神疾病等等，第三就是經濟的問題，那經濟的問題現在其實感覺上就是有在到位，到位就是說有個系統可以支持經濟上，像緊急生活補助金的開辦，一個人一個月三千元，如果三個人就九千元，一次發就先發足半年，所以這個到位算是還不錯，但是相關的就是說高風險家庭可以優先輔導他就業，但是後續衛生單位的到位，可能要再積極一點，因為不管是高風險，我們以前社工的經驗上，衛生單位的介入就是比較弱的，像精神疾病或自殺個案...醫療的這一塊我覺得是積極度不足，疑似的個案難道你要等到他殺人了你才帶他去診斷、帶他去鑑

定，就說這是精神病患，我衛生所、公衛護士才去服務嗎？這其實有點消極作為。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「再者就是吸毒跟戒酒的戒治這個部分在制度上還需要...，因為目前在這方面的戒治，除非你是依法要去戒酒、戒毒的，否則像健保這部分也沒有給付啊！也是要自費。所以相較於我們現在吸毒、喝酒的人口這麼多，他們也不可能自己來負擔這一個費用，那當然這個跟健保使用的原則跟精神上，健保的費用是不是應該來帶他們戒治這個個人不當的行為，至少就是說在這方面的配套還有一個做法啦，不一定要說健保，不然就是有什麼方式讓他們在戒治上是更方便的，因為到戒毒村去其實也不是挺方便的，出來之後他又回歸到他原本的生態裡面，其實復發的機率算蠻高的。...就說醫療體系是要去扣一個很重要的地方，他們長期的人力不足是事實，但是也要趕快把這個缺口補起來，不過他們就說他們沒能力做啊，那就沒有用了。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...因為我自己本身專長就是在那邊，會就我的專長去提供嘛，所以說我還是會倚重其他單位去幫我做他比較急需要介入的策略，我比較退居在資源連結跟轉介，然後去追蹤你去做的結果，但是現在的趨勢是希望，好像是衛生單位跟什麼要介入，把社區心理衛生的部分整頓好，因為確實也有這樣的需要啦，譬如說精障家庭我們這樣子一直跑一直跑，怎麼講，我可以提供的東西跟他實際的專業有落差，應該有落差吧！雖然我盡力的去做(笑)，還有藥酒癮，它明明就很貴啊！而且是自費，那些家庭怎麼可能去支付那筆錢去做這件事？所以那整個環境的改善也許針對不同的家庭提供服務吧！...有點像台北市的模式，他們有也是類似中心嘛，每個區都有，然後就社工員轉轉轉，然後再回報狀況，我想大概會盡量朝這東西，然後去跟市政府就是建議他開個連繫會報，然後把這個中心能夠更清楚的寫出來。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我不知道是不是因為大台中才有這樣得現象，我覺得我們是各做各的，就是台中市政府下面比較大的單位都有這樣有共識要有這樣的系統，可是我們連警政資源都要自己去開發，衛生資源去了之後，他可能跟你講說不好意思我們人力不足，我們做的工作不比你們多(少)，這樣很奇怪啊！因為專業有專業上的限制，我們不可能那麼清楚醫療的東西啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我希望他們不要逃走，比如說自殺案件，或者說精神疾病案件，至少精神疾病的專業度我們一定是不足的，雖然我們很努力增加自己的知識，還有自殺案件會耗掉我們的關注度，不知道為什麼衛生體系也那

麼缺少人力，他們也沒有辦法分這樣的關注度給我們」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「我自己是一直在拓展資源啦！就是我覺得如果資源都很清晰的話，該做哪些案件的單位，該去哪裡就去哪裡，一起合作都不要逃走的話，做起來就會比較好」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「可是我們連警政資源都要自己去開發」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「主要部分經濟，主要是資源網絡的連結，我們都要碰來碰去，可能有時候對有些機構不是很瞭解，有時候會想搞不好這個機構會符合我們的需要就會去連結，變成感覺就沒有統整的感覺。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「我是說如可以的話他們再去找一、兩個單位，大家一起做，我覺得台中那樣子就很好，比如說我這區就是我這個單位，不會說路途太遙遠，而且是苗栗一直找我們說要設，我們才來，桃園現在也一直找我們希望我們去設，其實很多大單位都不願意，你看家扶，他們都沒有多餘的餘力可以來做這個事情。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且我覺得可能高風險家庭他可能很需要網絡的建構，可能需要很多資源進去，但是就是資源怎麼去做整合怎麼去一起協助這個案家我覺得是滿重要的，因為我覺得現在桃園的話，資源網絡的建構還是沒有很完整，就是可能還是在起步的階段。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我並不會說應該要指定哪一個角色的人來作，而是那個人本身是具有網絡概念的，有整合能力的人來作我覺得是比較適合的。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我突然想到說，比如說先由一個區或是一個里，他可能每個區自己去調查清楚的因為附近一個區的他可能比較瞭解在地的資源，由兒童局或是相關的單位去聯繫，由每個區各自去把資源找好，類似像福利地圖，最後把這些資源聯合起來。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

「我覺得接觸到案家的時候，以我們單位來說我們都是從很多面向去接觸，我們從校訪、家裡面其他成員、資源，我們都會多方面去瞭解，連結這樣的資源，就是我們是過這樣會比較容易工作，工作起來效果也比較好，所以漸漸的會變成一個模式，像剛剛講的就不會直接殺到家裡面去。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員)

(三)擴充社工人力、提升專業知能

「...包括對一些可能抗拒的、或者沒有動力的一些個案部分的專業訓練還要再增強，還有一些酒癮、藥癮，還有可能一些...處遇方向的部分，可能一些機構給予一些資源跟幫助這部分更多一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...第二個我擔心的是我們這些機構的乘載，我不諱言我們機構是因為沒有人接，所以牧師才接，他也是認為有需要才接的，但是那個需要是因為他在服務青少年時，發現家庭的問題影響他很深，所以才投入。我們就會看說機構，像我去開會都會覺得機構本身的人事制度跟他的財務營運狀況其實都對整個在執行的影響很大，然後很多單位都是比如說他實際在做的然後再結合高風險家庭一起推，然後他也許請了二個人，但是實際上在做高風險的只有一個，這不是一個危機嗎？然後每一個申請單位，只要你是這樣就可以提出申請，像兒福聯盟當然是很有制度啊，不用去懷疑啊，家扶中心評估很保守，像嘉義市不做，他說沒辦法做，可是我覺得他不是就是在做高風險嗎？其實每個單位都在做高風險，沒有限定是專業人員做，我發覺像是在很多地方也是在做高風險家庭，只是說他沒有冠以這樣的名義做高風險家庭的服務跟幫忙，他也沒有所謂專業人員的背景認定跟資格來做，但是實際上他已經有了，而且他是長遠在那個社區裡面，那是培植這樣的單位來做高風險會更好。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「變成說讓我們更多頻率去訪他，可是我們的案量也不小，都會有一些排擠的作用，因為最緊急的一定會先去處理啊」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「早上也有和老師提到，感覺作高風險的社工要很強，很多的工作面向都要我們去處理，那回歸到這樣社工的能力是否充足，專業的部分可能要更加強，裝備足夠才有辦法去，如果說若是裝備不夠，可能就比較容易疲態，或者是無力，就是容易沒有工作成效，因為裝備不夠，卻要應付那麼多的問題」(台中市王櫻芬社工員)

「另外就是如果個案的進案量是無法避免的，當然就是人力上的補足」(台中市王櫻芬社工員)

「在個人的熱情和態度上，因為量大，變成說會去個案和個案間彼此會 SHARE 彼此我可以投入的時間，一定會互相影響，我在這邊多投入一點，那邊就會少一點，這個有時候常遇到這樣的狀況，我覺得對於工作的動力會有耗損，就是自己設定的目標，沒有辦法在自己預定的時間內做到。」(台中市王櫻芬社工員)

「而且也不只是案量的問題，一個機構的社工員他絕對都不單純只作這些，去年分工的方是就是三個工作人員除了分高風險之外就作家庭處遇，雖然家庭處遇的量不多，可是因為是跨方案生態，所以其實，所以如果對危機程度越高的案子，因為高風險他的目標是在做預防，所以其實我如果要講到負荷，可能我無法直接回答，因為大概數據大家都會期待不要太高，可是機構有機構的成本考量，可是如果就最後一點，建言，除了制度面該完善的讓我們更順遂的，因為負荷量不是我們只看到的負荷量，因為我們在兒少保組要配合總會辦兒保宣導劇，兒童局突然要辦兒保高風險的教育訓練，這個都是突如其來的」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「所以如果他將來要強力推行的方案，真的要有更多的訓練，因為其實像我們機構老實說，我們也是因為這一兩年承接政府很多委託方案，我們晉用很多新的人力進來，所以我們的人力在大調度，那如果說像前年上半年受一個訓，他是請一個實務督導來作，就從他們的介紹可以看到他們怎麼鉅細靡遺的作訓練，對工作人員，可是你回過頭看高風險，在執行的時候就是丟了，反正你機構會自己，真的覺得整個速度太慢，如果覺得說，因為政府已經撥經費去做這一件事，如果要讓他成效更高，至少在裝備上要更齊全。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「政府投資那麼多？實在不應該在耗費這樣的資源，無所適從，而且我覺得如果這又是理想啦！可是我覺得如果有訓練的話，應該會幫助我們在執行上，因為工作人員也會替換嘛！因為其實還是壓力很大因為有些當你很多事情在分散你投入個案工作的時候，你就會心懷愧疚，還要等待被評鑑，就壓力很大，所以如果可以在制度方面更完善的話，可以更全心投入。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「所以這後續就是要靠在職訓練培養，所以我覺得我們總會很好，就是一直很重視我們的研習訓練」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「其實我覺得他們的提議很好，可是我會看見坊間有很多有關高風險的研習，可是我覺得不是有很高的成效，反而是我們目前進行的研習他所帶來的成效，他一開始規劃就要很清楚，而不是為了辦而辦，他不是臨時找老師來，就是我覺得有時是很臨時的，最主要是這個講師能不能提供協助給學員幫忙。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我最近的想法是我也贊同混淆，一方面我也在檢討我自己，因為我覺得我自己的專業能力不夠，所以應該檢討我自己可以怎麼改進，看我現在遇到的問題是什麼另外一方面建立資源的部分，去瞭解我現在到底有哪些資源，去建檔起來。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我覺得在課程上面也是很密集比如我們常常就會接觸到酒藥癮、自殺或是性侵害這類個案還滿常接觸到，所以只要有類似的課程，我們組長就會積極讓我們去上，我覺得那個部分可以提升社工員去應對處裡的部分。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員)

「我們真的是在苦中作樂，其實很多個案都很困難，我們真的很建議兒童局不要一個社工三十個案家，一個社工二十個就夠了，這樣有成效才奇怪，連六日都要跑，有時候一天跑三四個案家，假日還要出來。」(高雄市兒盟張開華督導)

(四)完善機構督導制度

「另外我會覺得我跟一誠在做，我們沒有督導，有時候我們的一些在協調上、或者工作上的一些辛酸、無力感也是沒有人有辦法體會，所以機構的層面上，加上我們...有時候就是說個案的一些狀況來或個案的一些五花八門情況，我們會覺得喘不過氣來，會有這樣的一個情形。...個案量其實不會比較多，但是複雜程度比較高，那不是單一層面，至少要半年、一年以上，這種一看起來就不是高風險的、已經是兒保個案。這問題是說有時候接下來了就不能轉出去，而且個案的那個問題層面很多，變成說...喔，我在幫作一些處理。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「內部個督跟團督都持續在進行，特別是這個方案開始的時候，我們真的花很多時間在做這個，因為要討論啊，你不討論怎麼作？」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(五)落實篩選機制等相關議題

「我覺得編一套具體的...那個，我還是覺得開案的一個標準，由市政府 worker 先去篩，然後照開案表標準上有個目錄，不需要 worker 再去重新調查，還要幫你篩選之後在幫你重新篩進去...市政府的 worker 的部分我們發現他們轉過來的個案根本就沒有先去調查，所以我當初期待他們先去瞭解之後...他們只是電話中研判，事實上這還是要親自去瞭解、去作之後去釐清。我希望這部分把關要能夠做好...。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我會覺得作一年多會有些...蠻累的，因為有些東西在協調上會多少有些無力感...譬如像有些個案來我會覺得就已經是兒保個案了可是他們轉過來的時候就根本沒有去篩選，所以我發現兒保個案他們根本也不見得願意去接受，那高風險已經在做、就繼續做下去吧。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「我提到說大家會比較重視學齡前的那一塊，而且那一塊比較沒有

被通報，通報量比較少，然後我也覺得說，我有個想法，我也覺得高風險要不要只針對六歲以下的小孩更縮小」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我是覺得真正要關心的是那個年紀比較小的，雖然他通報量還沒有呈現，可是我覺得若有我們有心力去做這塊的話，是可以讓他通報量出來的，也可以讓他做出來，而不是一直顧著學校的偏差行為那個部分。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且六歲以下的小孩更有危險，他比較是說，在學校比較有老師看著，三分之一的時間都在學校，可是六歲以下的孩子，他是都一直是在爸爸、媽媽、保母或是幼稚園這邊，他的生活就是不太會被發現，就算是怎麼了也不太被發現，而且他又沒有自保的能力，我會覺得說好像，老師有提到國外有一個就是直接做六歲以下的小孩，我就覺得這樣是很好，但是應該是不可能，那個有一些壓力吧！我可以講講而已。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「而且我們很在意的是中輟的議題，我當然知道他們有家庭的部分，很多青少年都有自己行動能力，他跑給你追，你也找不到，這個時候是不是要公部門介入、公權力介入，應該是少年隊把他們找出來再由我們介入，所以學校是很需要教育的。雖然他的通報量很高，但是他們什麼都報。」(高雄市兒盟張開華督導)

(六)建立適用、統一的表格

「現在老師用那個表，他很清楚告訴我們提供了哪些點跟哪些服務，也是我們目前正在努力釐清楚的東西，也許要藉由這樣的練習，讓我們可以更精準，不用耗費那麼多時間去填寫那些東西，所以目前我在填寫是花費很多時間，但努力的在練習，因為那是必要的練習所以那個模式其實老師已經拋出來。其實跟我們的服務表格很像，只是沒有他那麼精準而已，跟統計的功能就這樣而已...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「還有我們就是覺得行政表格太多，都會互相影響的，當然量大又要做這些行政事物就是壓力，我當然不是指你們那個，尤其是縣市政府，都會要東西，有時候社會局來要，兒童局又來要，就會覺得為什麼不直接整合一下呢。其實月報表的部分其實是可以整合的，有一個狀況就是有些東西，這不是我們填過的嗎？你們整理整理不就有了？為什麼我還要在給你一次，比如說有月報表，就可以有季報表的部分，為什麼還要重填一次，有時候我就會想說是你懶嗎？我自己就會有這樣得抱怨，我們會希望在行政表格上會有些統整，有時候填不是只有我填，我

還要大家回報的部分。」(台中市世展王櫻芬社工員)

「我一直報以期待就是在制度面的建構是不是能夠加快腳步，因為去年我們耗費許多時間成本去，連運用的工作流程，跟縣府的合作還有整個套用的相關表格，其實都要花好多時間去討論，其實那瓜分很多工作人員在投入個案工作的許多時間，那今年因為看到兒童局也一直很積極在委託一些研究方案，我相信慢慢會有那些東西出來，期待速度還是可以快一點，因為我們都可以知道說我們的指標還不完善，就是一直勉強使用。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「可是依照社工員的心聲，我會覺得不要有太多的表格，因為實際，光是要就訪視，因為每次回來都要寫訪視記錄，就會覺得好多的表格，對我們實際執行上會加壓，所以我剛剛沒有提出來，因為我都習慣用這樣的表格操作，其實拿石頭砸自己的腳，表格也是自己設定的，所以我想是我們自己會在討論，如果政府單位沒有一整套的表格通用我們希望可以自己作決定。」(台南縣家扶林玉珠社工員)

(七)提升各相關單位之高風險知能

「第二個部分就是要教育訓練的部分，那教育訓練的部分因為你這是廣開篩選轉介的機制，所以像學校、警政、民政、幼托...這些單位對這個所謂高風險家庭的界定、對這個方案是不熟的，這個部分要趕快來召開跨部會的會報，讓他們知道高風險是在做什麼，然後減少轉案上認知的落差...。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「現在學校部分我的目標是學校他們教育局有一個補助計劃辦法是高風險家庭的辨識跟輔導，我就很希望說我們在辨識這個東西的時候不是那麼專業，是可以希望學校系統重視這個，然後在學校直接提供相關服務，我就可以把我這個工作量其實就可以分出去，所以就是希望學校可以推廣，希望學校可以做這個區塊。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得他還是生根在每個社區裡面，而且他還要寄望每個社區團體能夠真的重視跟了解它的重要性，才會更積極去預防各方面的問題，因為光是社會局在推，很沒力！」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「...目前警察局也在推高風險，什麼都在推高風險，就業服務站吧！但是認知是不同的，然後體系之間對高風險的那個，大家是站在不同的認知點上面去推行這個高風險家庭，我想連繫會報現在要積極在做...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「我覺得整個單位連繫繼續再加強，然後把整個預防的觀念，我覺

得其他單位很有預防觀念，已經在成型了，像司法單位吧，...，可是我覺得其他單位都有看到同樣的預防觀點，而是希望我們的政府再把他的角色提升一點，...其實我們整個社會都是在預防...所以我對整個方案非常的支持，也是一個趨勢，是一個必然會做的東西...。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「有人提到說學齡的小孩的狀況都在學校，可是如果在學校就可以被解決的話，或是有人可以對我們協助，那對我們來說是很大的幫助，可是學校功能是很不好的，教育體系的功能是很弱的，那為什麼要增加錢到社政體系這邊來增加社工呢？而不是要學校，比如說學校社工或是輔導室，我們這邊大部分的學校都沒有輔導室，只有比較大規模的學校才有，所以我也很贊同這樣，就是說如果我們今天把個案縮到零到六歲的孩子，那是不是可以把一些責任還給學校，而不是說推出來，看到救星推出來」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「只是說希望其他網絡還是可以負起他們的責任，因為我們社工員去做的時候，是很希望說是有人可以協助的，因為如果聽到這個案家有其他協助時，第一個我們心理壓力就會比較少，第二個那表示案家的資源就進來了，那也不錯，那我們也不用用太多的地方，所以我們會希望其他的資源網絡，可以知道我們這個高風險在做什麼，那他們也可以像我們這樣為了高風險去討論，因為我覺得都是我們在努力，一直在討論要怎麼去做，可是其他的網絡的人，根本都連高風險家庭是什麼都不知道，那個高風險家庭就算知道，他們也只是想說這是社政要做的，也不會想說他們衛政或是警政可以作些什麼，我覺得他們也應該要針對他們可以做些什麼而去做些討論，而不要說你們要做什麼才來做。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

十四、服務心得感想

關於社工員本身的感想含括：1.對於高風險家庭處遇功能的省思，是否是一種社會控制或是真正的關懷，到底是執行誰的期待？2.社工員自覺對其他專業認識不足，如精神疾病之醫療等；3.社工員擔心進入案家時自身的安全；4.從事高風險家庭處遇過程中有所學習，如讓自己更有勇氣、沉著、和尊重受助者、學習陪伴和如何和他人討論事情等。

在服務過程方面，社工員的感想有：1.有時候很難增進案家的改變意願；2.連結案家非正式支持方面有困難，有時因資源欠缺，有時則是因案家長年恩怨，不知如何介入等。在制度和網絡方面，社工員認為：1.半年的服務期程過短，若是低危機的案家或許可以半年內結案，若是相對高危機則是需要更久的時間，案

家穩定後也需要一段觀察期；2.配套措施未盡完善，包括社區相關資源欠缺，如家事服務員、托育服務、臨托服務、志工欠缺、戒治物質濫用健保不給付等。

(一)社工員本身

1.價值觀拉扯

「我昨天就還在想，就繼續再談吧，這樣的議題之前都還有談過，畢竟還是希望他能找到一個情緒支持的，這大概不容易吧！呵～因為這樣去談恐怕需要更有效的策略。他昨天說和我談完後有比較好一些，但就是那個好可以維持多久？我覺得這有點落入這樣的循環，好像他說這可以談一次，撐了三個月，然後呢？這樣子談之後是不是可以對親職有效的方法。」(台中市兒盟王櫻芬社工員／個案三)

「對啊！而且一直去強調他的問題，那個問題明明就已經是累積很久了，不是今天才這樣子，一直去強化好像會去減低他改變的動力，就是會有點陷進去，好像跳不出來，有時候我們當下沒有那個覺察的時候，也會跟著他一起陷下去。他就會說你也跟著一起嘆氣，那就是沒有辦法了嘛！對不對！他也會一起感受到這樣的感覺，那樣子的會談也是很痛苦的，所以後來我就比較喜歡這樣。」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「其實這個方案他的名字就不讓我喜歡，然後我會覺得這個專案他名字可能有關懷兩個字，可是還是有監控意味，也許我們不是縣府社工，可是我覺得我們還是擔任了這樣的角色，只是我們可能比縣府社工要好的擁有的優勢是說我們不是公權力，可能讓他們比較不會那麼防備，可是我覺得縣府社工還是有他可以作的地方，他的資源那麼多，只是我們是在做他們的工作，可是我們沒有他們那樣的資源。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「可能今天提出這個個案是比較 ok 比較好進行的，可是其實有很多個案他們其實是很反抗的，他很抗拒我的進來，我覺得可能好跟他們說我是帶著關心，可是我們是依著這個政策，我們是承接這件方案然後去做這件事情，我覺得其中也會有很多的矛盾點，一方面可能是學校他們的期待、縣府的期待、縣長的期待，然後案家本身他的期待，那當然我們也可以說我們要跟不同的案主在工作，學校是我們的案主、誰是我們的案主等等，可是我覺得那是大環境，案家他是弱勢，大部分的都是主流價值，大家可能都會希望這個家庭該怎麼過。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「我覺得我作這個工作不是很快樂，因為我覺得很多行政上的工作要去處理，也必須去面對，當然還是要去苦中作樂，尋求一些成就感，

可是就是還是會有一些不快樂。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

「因為我剛接到這份工作，最困難的是遇到價值觀的部分，像是吃三餐或洗澡，有時候回來會一直罵，一直和價值觀在做拉扯，因為我們的成長背景和他們的非常不一樣，做這份工作就看到非常多東西，會看到自己家庭的好。」(高雄市兒盟李怡雅社工員)

2.對其他專業認識不足

「像最近有一個唐氏症的才剛滿三個月，我接觸的時候才兩個月，有先天性的心臟病又有顎裂，當時根本沒有辦法照顧。大家都會怕遇到麻煩，如果是要我們照顧我們也會害怕。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「因為專業有專業上的限制，我們不可能那麼清楚醫療的東西啊！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「比如說自殺案件，或者說精神疾病案件，至少精神疾病的專業度我們一定是不足的，雖然我們很努力增加自己的知識」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「其實坦白說這個部分不是很瞭解，你說小孩子本身嗎？不是很瞭解，坦白說我對這個怎麼去初步的判定，還沒有能力可以看到這個。」(桃園縣生命線謝佳蓉社工員／個案一)

3.社工員人身安全堪憂

「我覺得當社工員會有一些人身安全上的問題，這個部分我有建議我們督導看不可買個像防狼噴霧，但到現在都還沒有買，可是我覺得有時候家訪的時候會很害怕的，因為並不是每個人都會去運用警方的資源。」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

「而且爸爸有酗酒的狀況，我自己進去我也會害怕，而且像那些社區型或是公寓大門，通常都鎖著」(台中市世展梁鶯羸社工員／個案二)

4.從事高風險家庭方案的收穫與優勢

「其實我的模式讓我的案量背的一直都不少，可是因為我一直在進步，所以有好一點，」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「所以常常會用這樣勉勵同事，就是抗拒的很多，我們有抗拒的標準，但就是換個想法嘛！就是給他們三次機會嘛！而且要想說自己是一種資源，進去是一種資源，若是他不讓你進去是他的損失，你不要覺得

是自己熱臉貼人家冷屁股就會覺得很挫折，就會覺得很挫折一直想說給我進去給我進去！」(台中市世展王櫻芬社工員)

「就是會從其中找到些一些好的地方，因為這也是會影響我的接案，因為若是一直看不到，可能就會影響很難做下去，若是找到一些好的，可以讓我接案的理由更充分，所以這個個案後來會這樣子，是因為希望趕快趕快找到，讓他出來讓他看到，因為很多家長是沒有意識到，這個部分其實是他的優點」(台中市世展王櫻芬社工員)

「我覺得這個過程會體會到助人者，不管是什麼身份的助人者，我們都還是要尊重被你幫助的那個人，為什麼要這麼說，從那個早餐店的阿婆到免費提供他房子的那個房東，其實你都會感受到為什麼孩子不願意接近到這些人，因為孩子經常被斥責，被罵。就是他會覺得你就是怎樣，就是這些大人會用罵的語氣來關心孩子，孩子就不願意接近阿，甚至媽媽你看他雖然是中度智障，他也不願意被罵，他脾氣比你還大。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案二)

「對我個人來講，會讓我容忍度很高懂得接納，像有的爸爸就是手好腳好又年輕但是都不工作每天看電視，有時那就是他們的生活方式，他們還是過的快快樂樂的，他們完全不操煩，我們還操煩那麼多幹嘛」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「勇氣也會越來越足夠，像是突然接到地話說他現在正在自殺或是墳墓邊，就是變得不會變得很驚嚇。我覺得這部分是在對他們工作的時候還是會很熱情，但是心態方面還是要視去調整，挫折忍耐度要高，這部分是心態的調整，但並不代表我們冷血。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「像你剛剛提到的那個部分，那個切入的 timing 很重要，那個時機是剛好切中他的需要，頻率當然是原因，那時機也會影響他改變得動機或求助的意願，倒不是我們做了很多什麼，有些案家不一定需要資源介入，像這些家庭需亦的是陪伴，他們學習到該如何和別人討論事情，不管是孩子或太太，所以在這個部分像是我們在影響他們」(高雄市兒盟張開華督導)

(二)服務過程

1.增加案家改變意願困難

「有時候是那個...我覺得有一些案子沒辦法跟他討論這些事情，他可能一直在陳述他的一些困苦、或者是他在跟你解釋他是怎樣怎樣...，對，要不然就是他的焦點就在...怎麼樣申請更多的補助上。」(彰化縣

生命線楊旭茹社工員)

「...想幫這個家庭，給他們一些資源，後來發現就是他們家庭這個爸爸有一些田地的，然後他的財產超過能補助的額度，但是他又不願意去處理他的財產，他就覺得那是祖產、他不會去動它，然後他覺得他的錢...除非等他完全沒有錢了，要不然他也不願意去做改變，所以其實這資源就沒辦法介入。」(彰化縣生命線楊旭茹社工員／個案二)

「其實叮嚀是一種無可奈何的方法耶！因為我覺得.....怎麼講呢！？因為叮嚀是他都不動，他該動然後我們也都做盡了，該做的都做了，但是兒童的問題還是在那裡！」(台中市世展卓妙縈社工員／個案一)

「那有的他會，可是有時候是這樣，有時候我們出面後，他們就會說那剛好以後就請你們協助了，他也覺得說他很有心，他很有心，可是沒有力量，他看到我就會說好啊！好啊！很好啊！我就會覺得說這是我幫他連結資源，還是我只是讓另外一家人放棄，讓我覺得我去幫他牽的比率沒有那麼大，因為他們自己，我有時候會覺得說我是不是做太多了，讓他們喪失了一些能力」(苗栗縣兒盟郭憶雯社工員／個案一)

「我覺得在服務這個案家的時候有這種感受，因為我覺得在跟，因為父親那時候其實是滿拒絕的，因為我覺得，但是我還是，因為他都不接我電話，我就是直接去家裡至少跟他見了兩三次面，我只是提供我的想法讓他知道，跟他表達我的關心或想法，因為我突然覺得你很強制的要求別人要作什麼改變的時候，其實如果他心理不這麼覺得時候反而很難改變，那你只是說提供他一個點子，他真的察覺到的時候，反而他會願意去做改變，這是我自己的想法。」(桃園縣生命線邱昱儒社工員／個案二)

2.非正式資源連結困難

「像我在資源連結我會比較喜歡連結非正式的資源，因為我覺得你不管外面的資助是怎樣的豐富，你畢竟還是要增加的，如果說跟家人或許剛開始在連結時有點難，我會覺得人都是有感情的，搞不好久了會覺得其實那部分不用那麼在意，關係就變好了。我會覺得這一部份是非正式資源的話，讓他們一直持續下去是比較重要的，就是當他們的關係...我覺得這個部分會比正式的好、可是比較難連結，因為畢竟問題不是一下子能解決。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

「我們現在感覺起來就是說..比較做資源的連結，比較少用到非正式資源，我為什麼會說比較少用到非正式資源...看他們在跟案家聯繫方面，大概都是比較針對那幾個主要成員而已，好像要聯絡到其他成員機

會...和他們在聯絡的部分，比如說大概都可以處理的都是主要照顧者....那這個家庭經濟來源有時是爸爸、媽媽有時候常常不在家，或是都在外工作，所以要對他們工作相對有點困難，要不然工作對象就是案主本身、不然就是以他的媽媽，最多是他們的爺爺奶奶這樣而已，或者說還有一個對象是老師，我後來發現要跳脫這個機會就很少，所以比較少看到這個以外的人。」(彰化縣生命線呂敏昌主任)

「對他們的家庭成員關係、互動...我覺得之所以會有問題應該就是他們那種...不管是互動、還是關係都已經陳年很久了，我會覺得說...在比較無力的部分...因為已經很久了嘛，不可能你一去馬上就獲得大的排解，這是比較無力的。」(彰化縣生命線吳金昌社工員)

(三)制度與網絡

1.半年服務期程過短

「內政部兒童局他有一個規定，高風險家庭服務的期限就是六個月，以六個月做為一個期限，必要的話你可以延長到八個月，如果還很需要，就變成再回流，重新來再回流。因為那時候在南投開那一次會的時候，我們有提到這個問題，因為實際有時候六個月處遇是不夠的，剛好進到一個階段，可是他們要求的是案量一直進來，不斷的，所以你們是把那種基本的、高度的，他有隱藏性危機，把他的危機處理掉就結案了。我們以前談過這個問題嘛，現在我們其實還在爭議這個問題，他的時間是不是可以延長，所以我們有回覆說這個案子如果是比較特殊的，我們就會跟社會局說。」(屏東縣兒童少年關懷協會霍效強社工員／個案二)

「高風險的計畫裡面提到說半年為一個服務階段，半年對一個簡單的個案而言也許 ok 可是對於一個高度危機的家庭，我想即使再延半年一年，我想，除了你手邊只有這個個案，你每個月去跑好幾次，我想不見得你跑多少就會怎樣」(台南縣家扶林玉珠社工員)

「另外有個部分是做高風險有些案家問題真的是比較長期，所以我們要花時間跟他們耗，等於要有耐心，有的心理衛生中心，他們可能只是聯絡一次，案家說沒意願，他就不會再繼續，就是一些單位是這樣，就我們兒盟在做的話，真的就是滿有耐心，花時間跟他耗，就是一次兩次打電話被他罵，或是你已經到了他家門口，他還是不讓你進去都有，就是要跟他耗，還是要讓案家有機會看到你的誠意他就接受了，所以就是不要放棄，但是我們方案比較短期。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「因為我覺得是高風險，這些家庭隨時什麼時候在高風險是很難預料，他可能現在狀況比較好，隔了三個月突然間之前的問題又冒出來所

以有要繼續，所以要在六個月把高風險的那些問題全部解決，而且本來只是高風險危機問題，進去之後可能會看到更多可能是喘息服務的問題。」(高雄市兒盟陳彥君社工員)

「因為我們常接觸到的是非自願性案主，其實他們常常不願意去承認看到那個問題，所以光是要帶他看到問題就會先花很長時間，可是要讓他先去看到問題，工作才有比較大的改變。」(高雄市兒盟陳蕙娜社工員)

2. 配套措施未盡完善

「我覺得高風險是相當具有挑戰性的工作，需要投入蠻多人力資源，包括 worker 本身自己本身因應問題的能力、解決能力等狀況都會影響，包括處遇過程上都會影響。最重要當然就是說，個案個人技巧、案家動力的提昇，包括後面中心跟政府資源的協助，如果能環環相扣、在適當時機的時候能夠提供出來的話，在第一線 worker 處理過程當中更加得心應手一點。」(台中市兒童暨家庭扶助基金會劉海平社工員)

「...不過高風險裡面兒童局長接受訪問時提到：家庭如果父母親照顧孩子有困難時有家事服務員...事實上是沒有的。...北縣都沒有，這個家庭我嘗試過找家事服務員，找了我們長照中心居家服務員，他們說居家服務員沒有針對這樣的家庭提供服務，彭婉如基金會也沒有。我所知道的家事服務，除非付費啦，不然都沒有。所以家事服務事實上是沒這東西的、沒有配套的。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「現在目前的資源配套部分真的不夠...其實現在很多高風險家庭很重要第一個是托育的問題，要是功能很弱的家長怎樣去管小孩子...跟長期的去陪、支持、跟思考模式作法的去調整...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「資源的部分，你說真的很重視高風險，可是托育沒有配套啊，即便是公立他也不能彈性分期...其實很多家庭不是讀托兒所，是課後要安親的部分也沒有這個資源...變成社工員要去找民間的資源來撐著，可是總不能每個案子都這樣撐吧?...剛好有資源的時候可以，可是剛好沒有的時候呢?現在的民間資源大概也只一次，沒辦法長期...所以很明顯就是托育、家事服務員都沒有，更不用講如果是有毒酒癮、精神疾病的...這些真的是超出我們...很多就是他要強制就醫的部分，社區對我們的期待我們也很為難，所以目前案家的需求就盡力而為啦。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「我建議政府真正把它看做是一件重要的事情，現在的作法我看不出他覺得是件重要的事情。例如他的行使權能到行政院會、衛生署、教

育部、警政...大家都來進去，這樣一個社會變遷...當然還要擬訂家庭政策，如果真的要看重這些事情...你要『政策』地解決社會問題，不是用血肉之軀啊！血肉之軀，然後大家各憑本事陣亡...。」(台北縣雙和社福中心陳淑珠社工員)

「...後續衛生單位的到位，可能要再積極一點，因為不管是高風險，我們以前社工的經驗上，衛生單位的介入就是比較弱的，像精神疾病或自殺個案...醫療的這一塊我覺得是積極度不足，疑似的個案難道你要等到他殺人了你才帶他去診斷、帶他去鑑定，就說這是精神病患，我衛生所、公衛護士才去服務嗎？這其實有點消極作為。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「...相較於我們現在吸毒、喝酒的人口這麼多，他們也不可能自己來負擔這一個費用，...至少就是說在這方面的配套還有一個做法啦，不一定要說健保，不然就是有什麼方式讓他們在戒治上是更方便的，因為到戒毒村去其實也不是挺方便的，出來之後他又回歸到他原本的生態裡面，其實復發的機率算蠻高的。」(台中縣兒童暨家庭扶助基金會林揚崇社工員)

「我目前服務大概是遊盪型的是比較難處理的，而且他隨時又可以跳到別的縣市出去，系統也許可以把他建立起來，以前服務的經驗是會被踢皮球啊，希望這一點可以好好改善吧。」(嘉義市家庭關懷協會蕭人豪社工員)

「這個是內政部審核通過的經費裡面我們有這樣的安排，老實說在這樣的親子講座裡面單次，親子一日遊的活動邀請孩子跟家長和我們出去玩，藉由玩的過程再安排親子的課程，那個都很少。」(台南縣家扶林玉珠社工員／個案一)

表 4.21：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
一、觀點	(一)如何看待高風險家庭及其問題	1.對高風險類型家庭的看法	(1)資源缺乏的家庭；自我認同、接納低的個人。	A.資源缺乏的家庭	(a)經濟弱勢 (b)主要照顧者為身心障礙
				B.自我認同、接納低的個人	(a)吸收新知動力不足 (b)行動力弱
			(2)家庭功能薄弱；家庭衝突不斷。	A.家庭功能薄弱－子女教養	(a)缺乏關愛與陪伴 (b)欠缺處理孩子行為問題之方法 (c)不當管教
				B.家庭功能薄弱－子女就學	--
				C.家庭功能薄弱－居住	--
			(3)高風險家庭具有其優勢	A.高風險家庭仍具有韌性和復原力	--
				B.高風險家庭的家庭凝聚力不容忽視	--
				C.高風險家庭可能願意改善其生活狀況	(a)改善案家經濟環境 (b)提升親職教養能力
				D.高風險家庭本身仍可能具有各種資源	(a)高風險家庭成員之個人才能 (b)高風險家庭之非正式資源
				E.高風險家庭本身對自己的需要最清楚	--

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
一、觀點	(一)如何看待高風險家庭及其問題	2.對高風險家庭方案之看法	(1)予以多面向服務 (2)提供密集性服務 (3)為預防性工作 (4)視為短期焦點解決	--	--
	(二)介入處遇的對象焦點	1.以案主為主 2.以主要照顧者為主 3.以親子關係為主 4.以家庭整體為主	--	--	--
二、處遇理論	(一)優勢觀點 (二)生態理論 (三)賦權理論 (四)認知行為理論 (五)焦點解決 (六)系統理論 (七)需求理論 (八)理情治療 (九)綜融理論	--	--	--	--
三、評量向度	(一)如何評量案主意願	1.經由觀察訪視 2.與案主/案家討論	--	--	--
	(二)如何評量案主資源	1.與案家會談 2.與轉介單位/學校會談 3.輔以生態圖、家系圖	--	--	--
	(三)如何評量案主的需求	1.與案家/親友互動 2.社工員/機構的評量 3.與轉介單位/學校聯繫 4.由其他管道獲得 5.使用評量工具	--	--	--

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
四、目標設定	(一)目標內涵	1.案主層面	(1)案主人身安全	--	--
			(2)案主生活照顧	A.飲食與營養 B.清潔與舒適 C.居住	--
			(3)案主就學穩定／提升學習成就	A.促使案主就學穩定 B.提升案主學習成就	--
			(4)案主心理健康發展	--	--
			(5)案主生涯規劃	--	--
		2.案家層面	(1)改善貧困家庭經濟	A.經濟補助 B.轉介就業資源	--
			(2)改善生活環境衛生	--	--
			(3)穩定家庭成員心理狀況	A.降低自殺意念 B.戒治物質濫用 C.協助身心障礙鑑定	--
			(4)調解家庭成員衝突減少與關係	A.夫妻衝突 B.親子衝突	--
			(5)加強家庭成員親職功能	A.安排親職教育 B.增進教養認知與技巧	--
	(二)如何決定目標	1.社工員／機構自行訂定	(1)緊急危機處理	--	--
			(2)社工員認為必要的工作目標	--	--
			(3)非志願的案家／失能的主要照顧者	--	--
		2.與轉介單位／其他單位討論	--	--	--
		3.與案家討論訂定	--	--	--

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別	
五、處遇原則	(一)以兒童保護為主軸	1.以滿足兒童需求為主 2.關注兒童安全與照顧 3.促進兒童身心健康	--	--	--	
	(二)以案家意願為依歸	1.了解案家如何看待自己的問題 2.尊重案家的意願	--	--	--	
	(三)以案家狀況穩定為焦點	1.穩定主要照顧者精神狀況 2.穩定案家居住	--	--	--	
六、處遇關係	(一)如何建立關係	1.提供密集訪視	(1)密集家訪與電訪 (2)密集家訪 (3)密集電訪 (4)密集校訪	--	--	
		2.真誠／關懷／同理／傾聽／接納／尊重	(1)真誠、關懷 (2)同理、傾聽 (3)接納、尊重	--	--	
		3.予以實質協助	(1)經濟補助(含實物補助) (2)就業媒合 (3)法律諮詢	--	--	
		4.澄清服務提供者角色立場	(1)關懷的角色 (2)釐清機構與社會局的不同與提供的服務	--	--	
		5.成為案家溝通協調	--	--	--	
	(二)關係內涵或特色	1.建立部分信任關係	--	--	--	--
		2.投入多寡不必然影響信任關係	--	--	--	--
		3.信任關係影響目標達成	--	--	--	--
		4.亦專業亦朋友	(1)站在案主的立場 (2)持續關懷	--	--	--

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
七、介入階段區分	(一)初始階段：資訊蒐集(建立關係、評量意願、資源、需求)	1.蒐集資訊 2.建立關係層面 3.評量需求	--	--	--
	(二)中期階段：目標訂定執行與資源連結整合	1.資源連結整合 2.目標訂定執行	--	--	--
	(三)結案階段：評量案家改變成效、達成案家長期目標、解除潛在危機	1.案家改變成效與目標達成 2.解除潛在危機	--	--	--
八、社工角色	(一)支持者	1.以提供資源做為支持 2.提供情緒支持 3.理解案家感受	--	--	--
	(二)使能者	1.增強親職教養觀念與親子關係	--	--	--
		2.鼓勵家庭動力的改變	(1)建議改變現況作法 (2)討論改變後可能發生的情況	--	--
		3.改善家庭生活環境、衛生	--	--	--
		4.支持案母達成想望	--	--	--
	(三)教導者	1.加強案主自我保護認知 2.引導案主生涯規劃	--	--	--
	(四)諮商者	--	--	--	--
	(五)資源整合與連結者	1.家庭整體 2.案主方面 3.照顧者方面 4.親子方面	--	--	--

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
九、處遇策略	(一)具體分析／操作達成的步驟與方法	1.討論 2.分析 3.操作 4.提醒	---	---	---
	(二)連結多元資源	1.單純論述曾連結的資源 2.對於連結資源的管道和方法之做進一步論述 3.公權力介入 4.親友資源	---	---	---
	(三)藉由媒介物傳達溝通	1.活動 2.傳單/刊物/卡片 3.補助	---	---	---
	(四)持正向肯定回饋態度	1.提供正向思考 2.給予回饋	---	---	---
	(五)提供情緒支持	---	---	---	---
	(六)提供密集服務	---	---	---	---
十、處遇方法／技巧	(一)不積極介入	1.不馬上切入問題 2.給予改變的時間 3.案主自決	---	---	---
	(二)問題一般化	---	---	---	---
	(三)建構社區資源網絡	---	---	---	---
	(四)隨機應變	---	---	---	---
十一、結案依據	(一)根據客觀指標	1.綜合說明 2.期程 3.轉案 4.無法取得聯繫 5.案主死亡/搬到外縣市 6.自行評估與討論或機構表格	---	---	---
	(二)危機削弱或解除	---	---	---	---
	(三)服務目標達成	---	---	---	---
	(四)家庭資源挹入與擴充	---	---	---	---

表 4.2.1(續)：各單位高風險家庭服務策略與處遇模式一覽表

類屬	次類屬	屬性	次屬性	類別	次類別
十二、 案家 結案 時之 狀況	(一)經濟獲得改善	1.獲得經濟補助 2.獲得工作機會 3.經濟與工作狀況接獲得改善	---	---	---
	(二)情緒、精神狀況穩定	---	---	---	---
	(三)家庭衝突、關係改變	---	---	---	---
	(四)親職功能提升	---	---	---	---
	(五)生活環境改善	---	---	---	---
	(六)就學狀況穩定	---	---	---	---
十三、 對於 服務 成效 之建 議	(一)訂定具體高風險定義 與開、結案指標 (二)加強跨專業合作 (三)擴充社工人力、提升專 業知能 (四)完善機構督導制度 (五)落實篩選機制等相關 議題 (六)建立適用、統一的表格 (七)提升各相關單位之高 風險知能	---	---	---	---
十四、 服務 心得 感想	(一)社工員本身	1.價值觀拉扯 2.對其他專業認識不足 3.社工員人身安全堪憂 4.從事高風險家庭方案的收穫 與優勢	---	---	---
	(二)服務過程	1.增加案家改變意願困難 2.非正式資源連結困難	---	---	---
	(三)制度與網絡	1.半年服務期程過短 2.配套措施未盡完善	---	---	---

第五章 討論與建議

第一節 討論

本研究旨在瞭解高風險家庭的特質和定義，並藉以建構高風險家庭處遇的模式架構與內涵。首先，在高風險家庭特質與定義的探索方面，由於整個研究焦點偏重於處遇模式架構與內涵的整理與分析，特別是侷限於可以積極介入和成功結案的個案處遇經驗，故所接觸的案家特質本身並無樣本代表性可言，故這一部份的研究發現僅止於社工員的主觀陳述與判斷，仍待未來研究繼續進行量化和質化研究，始能有效予以釐清和界定。儘管如此，本研究仍依據有限的研究發現，於下述討論第一個議題中給予暫時性的定義，以供政府決策和實務操作上的參考。

其次，由於本研究的主要目的，乃在於整理分析目前各委辦單位在個案處遇上可能採取的模式與做法。所謂模式，主要乃包括形式與實質兩個層面。首先，形式層面泛指系統觀點所關注的從開案到結案所涉及的一般性的範疇或領域，包括結構、過程、行動、和機能四個部份，這就像是本研究所建構處遇模式包括十三個內涵要素的系統或架構，它是屬於抽象概念架構(**conceptual framework**)，所謂無理論取向或價值中立，可以適用於不同地區的委辦單位和社工員。反之，實質層面則具有不同學理或理論取向、人性觀點主張、或價值前提，因地區、機構、或社工員的個別使命任務或風格色彩，而有很大的差別或不同。

在過去社工實務上，一般社工員很少宣稱或意識到自己所使用的模式與方法，是否有任何特定的理論取向或觀點主張，故很可能表明個人沒有所謂理論觀點，或甚至也沒有所謂模式可言，這也許只是反應許多社工員在通才式的樣板和做法中，習慣性的採取綜合的立場或折衷的態度，故無法在模式架構上的廣度和內涵上的深度，去拓展或深化各種理論觀點的策略原則與技巧方法。因此，在研究對象選擇的主要考量基準，目前尚無法兼顧不同理論觀點取向，而是以不同地區和不同機構的普遍涵括為主，特別是社工員在個案處遇上必須確實走完從開案到結案的整個過程，且認為在服務成效上具有顯著結果者。簡單的說，也就是以社工員自認為可以積極介入或深入服務輔導的成功個案為主要樣本來源。唯有藉著此等所謂成功個案處遇經驗樣本資料的介入廣度與深度，才能呈現處遇模式的完整架構和豐富內涵。

本研究係以質化深度訪談為主和個案紀錄資料分析為輔的方式，進行對十二個單位所志願推派的社工員就其個人個案處遇的成功案例經驗，加以整理和分析。在第四章第一節部份，乃分別呈現各單位個案處遇模式的架構和內涵，以及特定理論觀點或處遇理模式的風格與特色。在第四章第二節部份，則綜合呈現跨單位個案處遇模式的架構和內涵，使共同的模式架構與要素中可以涵蓋較為豐富完整和多元變化的經驗與做法。各別模式的部份，有如不同道地的菜色，希望呈

現不同理論觀點的獨到用心和下手處；至於綜合模式部份，則有如拼盤或百匯一般，可以看到處遇手段和結果的各種排列組合的全貌和各別抉擇的可能性。上項兩種模式架構與內涵的呈現，可以說是建構一個一方面週延完整和另一方面又可權變抉擇的處遇模式，如此對社工實務界無論是特定理論取向者或綜融取向者，都可以任其自由選擇及運用，自是有相當的助益和用處。不過，持平而論，無論是個別模式或綜合模式，在特定理論取向的風格與特色，或綜合取向中的豐富和深邃，由於執行經驗和專業知能的不足，事實上仍有諸多提昇或拓展的空間。對此，有待未來研究對高風險家庭處遇的理論觀點與實務經驗繼續對話和辯證，始能使所謂處遇模式內涵與要素的建構，可以更符合學術與專業的交叉期許。

本研究發現不同單位在處遇取向上，確實呈現多元的介入觀點或思維取向，亦有部份單位嘗試整合及運用多元的理論觀點。明白的說，所謂多元觀點或取向的主要差異所在，無非就是理論假設或觀點學派的不同，譬如社工處遇理論與實務就可大致區分為啓蒙觀點、認知行爲(包括社會支持網絡理論)、心理動力、體驗存在、和靈性超越等五大流派。就知識典範或哲學三論的層次而言，有人也許會主張認知行爲流派屬於實證典範，其他四種流派則屬非實證典範，故在本體論的層次上主張實證典範與非實證典範無法相容並存，因為實證典範認為真實是確實的，只有和恆有不變的一個，而其他非實證典範則同意真實是不穩定的，可以示現不同的和變化的本體可能性。在此，吾人並不想捲入上述兩種知識本體論的論戰，不過，也許大家可以同意人的生命和存在本體的範疇，事實上包含實證典範所強調的理智部份，以及非實證典範所揭示的非理智部份(如觀點或認知基模或意識型態的框架與束縛、潛意識心理動力的不可預測或難以捉摸、存在和體驗的意義價值、靈性的超越和自我提昇)。當然，所謂非理智並非指不理智，若是不理智則是認知行爲學派所要處理的錯誤推理或自動化思考之遮蔽與障礙問題。因此，在人的存在、生命本體、和心的視域融合上，儘管社工處遇理論的五大流派在認識論和方法論的層次上的主張或著重，固然有所不同，不過在人的復元的本體論之究竟層次上，則寧可採取萬流歸宗或殊途同歸的立場和態度，即五大流派的策略取向與方法技巧，無論在處遇的實質或形式、目標或手段上，事實上都可以綜融貫通和權宜運用的。

亦因此，各單位或若干社工員如果堅持本身仍有不同處遇理論流派之立場與觀點，則本研究基於系統觀點所提供的綜合性抽象概念架構的形式模式，本質上屬於超然中立和無任何理論或價值取向，就個案處遇的標準化作業程序之嚴謹度而言，事實上是不能違背的，而且是必須確實(或儘量)遵循的，否則就是我行我素或隨便應付了事，毫無專業素養或專業態度可言，這是在此必須嚴肅面對討論和認真溝通釐清的重要課題。其次，在上述綜合的形式模式中所涵蓋的各種成功可行的處遇策略原則與方法技巧，亦無論各單位或社工員個別的理論觀點取向如何，亦當然須要認真觀摩和努力學習，所謂「不管白貓黑貓，會抓老鼠才有用」，也就是說不管理論觀點的意識型態如何，光說無益，須要做出來才算數。只管說

自己的理論觀點有多獨特和多殊勝，均無益處；別人已經做出來的，你自己起碼也要跟著做出來，至少和別人一樣好才是。當然，如果能夠做到別人做不到的或做不出來的，那麼才說自己的理論觀點或策略方法有多棒和有多了不起，別人才可以信受，否則都是空話，只是自欺欺人。由於目前國內許多社工員普遍受到後現代主義的虛無心態或懷疑論調(所謂天下沒有真理，苟真如此，則根本無庸你多此一說。因為說了也是白說，所以這是空話和戲言，也就是俗語所謂龜毛兔角，本體既不存在，則無從認識，語言述說只是空話而已。)之遺毒頗深，故在此不得不嚴加駁斥。許多半調子的後現代主義者老是說，「沒有所謂對與錯」，卻是喜歡說別人錯，認為別人的理論觀點都是錯的，自己從來不肯謙虛和努力學習別人的優點和長處，一付自以為是的裝模作樣，只會說卻不會做。其實，後現代主義靈魂和精神就是打破自我的傲慢或無知以及知識的霸權或框架，如此才能使知識的本體和認識的層次可以更加突破與提昇，以及使自我的視野與胸襟益加擴大與謙卑，無奈如今芸芸學子不識此一對認識主體與客體的反省論述之真諦，反而流於耍嘴皮和賣弄口舌，真是令人無限痛心和惋惜。筆者老婆心切，言盡於此，至盼與所有志同道合和有心奉獻社工專業與助人志事的夥伴，一齊深切反省，和謙沖學習，可以圓融整合各種處遇到理論觀點的菁華，精通運用和自在無礙，庶能在助人的正向生命經驗和存在的永恆儆醒中，可以永無止境的超越和提昇。在不久的未來可以基於一個綜融的觀點和立場，共同努力建構一所謂符合本土化或國情化，且又不失可以和國際化或全球化接軌的，既理想又實用的高風險家庭處遇模式之架構和內涵要素。

在此僅就研究旨趣較為相關的六個議題，包括**高風險家庭之特徵與定義、評量方法、處遇模式之理論取向及運用現況、服務內涵與方式、服務成效評估、社工員之實施心得與建議**等六個議題，加以依序討論如次：

一、高風險家庭之特徵與定義

本研究之受訪社工員對於高風險家庭所持的觀點，乃一方面看到案家資源方面的欠缺以及家庭功能之缺失，另一方面也可以看到案家的優勢和潛能。在資源欠缺部分，主要是經濟資源的匱乏，和主要照顧者因身心社會方面的障礙而引發的弱勢。在家庭功能之缺失部份，則包括子女教養、居住和子女就學三方面的問題或需求，家庭的主要照顧者似乎較沒有動力去吸收新的教養知識，和改善家庭功能的行動較不積極，或在子女教養方面亦欠缺基本的知識和方法，或甚至偶而發生不當管教，或往往給予孩子的親情關注與心理滋潤均嫌不足。另一方面，案家的優勢乃包括其自身的韌性和復原力、家庭成員之間的密切情感和凝聚力、有的案家具有改變意願、或案家本身也擁有一些資源(包括成員個人的才能與長處)。

宋麗玉和施教裕(2005)對國內中部地區七個委辦單位高風險家庭特質與問題的量化分析資料亦顯示，高風險家庭普遍存有經濟困境和社會孤立的情況，和各種風險因素中又以家庭風險因素居多，即包括父母婚姻問題、親子衝突和經濟危機等問題。

本研究社工員對高風險家庭特質的主觀陳述，與國內中部地區高風險家庭特質的量化分析發現，頗為相似，甚至與國外文獻中對於高風險家庭特徵之描述(參見本研究報告 p.3)，亦大致雷同。即「高風險家庭」乃是「具有多重需求之家庭」的代名詞，不過，其仍具有一些優勢，特別是無形的家庭情感和凝聚力、家庭成員之能力、和改變的意願。因此，本研究建議對高風險家庭的暫時性定義為：「家庭因各種社會因素、家庭因素、主要照顧者因素、或兒少因素等風險與影響，使家庭功能無法繼續或維持正常運作，致可能對兒童人身安全、就養和就學權益，以及正常身心社會發展，產生危害或威脅之虞，以及亦可能危害或威脅其他家庭成員的正常身心社會發展；其中的社會風險因素如失業、貧困、社交孤立等，家庭風險因素如父母婚姻不和諧、離婚、親子衝突、債/財務危機、家中成員有自殺企圖或紀錄等，主要照顧者因素如缺乏教養能力和技巧、身心障礙、患有重病等，兒少因素則如情緒/學習困擾、曠課、不服管教等」。

二、高風險家庭處遇之評量方法

目前各單位的評量以質的評量居多，即是描繪生態圖，只有少數參與評估研究之單位運用「家庭功能型態量表」和「親子互動量表」，上述兩份量表乃是宋麗玉和施教裕(2005)參考國內外眾多相關工具加以修訂完成，但實際運用上仍不普遍，故過去兩年來的實施結果顯示，社工員可能因過於忙碌或擔心案家無法接受而未能充分運用，故在個案評量的使用上，仍難以落實。鑒於家庭功能和親子互動關係乃是高風險家庭處遇之主要目標，故上項兩個評量工具仍有必要持續推廣和使用，始能作為服務成效的客觀具體評估指標。不過，對案家之初期評量仍需要質化的向度引導，本研究發現社工員在評量時著重三方面：案家的意願、案家的資源、和案家的需求，此自是值得肯定的。至於評量案家需求的方法，則較多元，包括：1)與案家/親友互動；2)社工員根據對案主的心理/情緒評量、對案家居住環境的評量、對案主外顯行為的評量結果而決定；3)與轉介單位/學校單位聯繫，了解其通報的原因、期待和目的，另外也由其他單位(如醫院)多方蒐集案家資料，以了解案家需求；4)透過其他管道蒐集資料以作成綜合結論；5)使用評量工具，這些工具除了家庭功能型態量表為量化資料外，其餘的個案訪視評估表、家庭評估表、透過兒童遊戲治療活動評量兒童自我概念、和以繪本了解兒童的閱讀能力等，都仍是質化方面的重要評量方式，凡此亦均值得借鏡。

今年度兒童局已委託相關單位建置高風險家庭關懷輔導計畫資料庫，其架構乃根據宋麗玉和施教裕(2005)評估研究所設計的「個案資料表」和「服務輸送表」為基礎，其內涵包括各類風險因素和案家與兒少優勢(資源)評量，以及服務輸送

表中的服務目標類型，如提升親職技巧、提升壓力因應能力、改善夫妻溝通、改善兒童行為和情緒問題等。此等資訊都可能反映案家需求，雖然在概念內涵上較為籠統廣泛，可能無法切合每個案家/案主的詳細具體需求內涵，但是仍有助於整體上探索或思考彼等高風險家庭主要需求的分佈或流向趨勢。

三、高風險家庭處遇之模式運用現況

綜觀目前高風險家庭處遇模式之運用現況，在理論觀點取向上乃有下面三個方面值得觀察和討論：

(一)生態觀點為案家基本狀況之評量與分析架構，及後續資源介入之導引

生態觀點為強調個人在其棲息地及立基中的調適狀況，所謂調適即是個人能與生態中的各系統之間，維持良好的互動與交流關係，使得個人的潛能和環境的資源都能夠充分發揮相互效力的作用與結果。如果達到因應(coping)的情況與結果，則表示個人及環境的資源所產生的助力，可以超越各種問題與障礙的阻力，而繼續維持正面的調適；否則即產生壓力和負荷，而陷入失能或失調的危機狀況。生態系統以個人為中心向外拓展，涵括微視系統、居間系統、外部系統、和鉅視系統，評量的重點在於個人與各系統之交流關係與互動程度及作用內涵。此一觀點可以同時兼顧個人和環境的相關因素，可謂符合綜融或折衷的的社工理論的基礎架構，目前似乎已成為社工界的極為普遍或主流的處遇觀點。因此，大部分社工員似乎都已能夠加以內化，成為本身社工專業知能的一部份，並據以了解高風險家庭整體和成員之狀況、案家與外在環境之關係、以及後續的需求擬定和資源投入。對此，自是值得予以稱許和肯定的。

(二)優勢觀點和增強權能觀點亦能受到部分單位的重視與運用

有四個單位明顯地運用優勢觀點，包括屏東縣兒少關懷協會、高雄兒盟、台中兒盟、和苗栗兒盟；另有三個單位運用增強權能取向，即高雄兒盟、台中市家扶、和台北縣雙和社福中心。優勢觀點運用的特色如下：

- 1.採用密集訪視
- 2.著重同理/關懷/接納之專業友誼關係建立
- 3.依循案家的需求和目標，彈性處遇
- 4.著重案家的優點及正向經驗的發覺提醒和鼓勵肯定
- 5.能夠暫時放下問題，藉由正向經驗激發照顧者之改變意願
- 6.發掘和建構案家非正式支持體系
- 7.著重照顧者本身的復元

至於增強權能觀點的運用特色則如下：

1. 著重增強案家運用資源之能力
2. 著重非正式資源之連結
3. 能與案家討論目標
4. 密集訪視和肯定讚美案家正向行爲
5. 同理案家處境和相信案家改變潛力

由此可見，優勢觀點和增強權能觀點二者之間，仍有相通之處。增強權能著在自我部份，重提升個人自我概念和自尊，亦即對自己接納、肯定自己做決策和行動的能力；在人際部份，能與人維持相互支持的關係，覺得對他人具影響力和貢獻；在社會政治層面，自覺可以採取行動改變社會不符合公平正義的現象。優勢觀點乃是一個可以促進個人權能的取向，亦即由個人的優勢切入，可以協助增強個人與人際權能，然而優勢觀點的目標更爲高遠，乃在於個人自我重建與復元，也就是重新找回”自己”，發揮個人主體性，探尋自己的想望和目標，開創自己想要的的生活境域。

優勢觀點和增強權能的模式取向均能符合 Dunst & Trivette (1994)所提出的有效服務的 12 項內涵(參見本研究報告 p.17)，其基本精神原則在於主動運用案主的優點，創造成功經驗以維護和增強案主自尊，和運用自然(非正式)網絡資源。其中第 12 項提到：「使案主看到焦點不在於問題解決，而是他能決定自己的生活」，更與前述「復元」觀點與精神可以相互呼應。此一復元取向乃協助案家著重案家成員在「個人的主體性」和「自我功能」的改變，無論日常生活的「事情」或「任務」目標是否成就，如苗栗兒盟個案的沮喪單親母親想要重新找回過去曾經是明星所擁有的能力，和高雄兒盟個案的企圖自殺之單親父親重新找到生的意義。

(三)運用問題解決學派之普遍性未如預期

誠然所有的服務目標都期待可以改善兒少與案家的狀況，其中必涉及個人身心特質、家庭結構功能或互動關係、社會支持網絡薄弱等問題或障礙的減緩與消除，只是不同理論取向對於所謂的「問題」有不同的解讀，又對於解決問題的途徑亦有不同的觀點。問題解決學派比較傾向於線性思考，即評量->計畫->執行->評估，過程中也著重案主對問題的觀點，和案主對目標的看法，以及與案主形成合作關係。不過，在實際執行上，則可能僅比較偏重於問題的詳細評量，和尋找資源以協助解決問題，和在處遇策略及措施上，亦較可能欠缺彈性，流於制式的判斷與建議，並無法如系統觀點所強調的殊途同歸的綜括與圓融。乃至於在實務的取向與態度上，可能不自覺的忽略案主的主動意願和參與能力，和容易傾向發揮以專家自居的角色，而往往流於替代案主訂定目標與決定達成目標的途徑。儘管如此，本研究發現多數社工員至少都能徵詢案家的觀點和意見，即至少可以爭取案主的同意和附署，乃是可喜的現象。

四、高風險家庭處遇需提供直接密集多元的服務

由表 4.1.1 可看出各單位對於個案都提供直接、密集和多元的服務，譬如在接觸案家方面，乃以家庭訪視為主和電話聯繫為輔，同時又進行學校訪視，試圖確實進入案家的生態和主要棲息地，以充分了解案家的實際生活狀況。在方案的多元服務內容上，包括諸如家庭增強權能、親職能力、親子活動、和喘息服務等，部分單位更著重提供案家成員必要的諮商服務。在資源連結和轉介方面，亦相當廣泛，依案家的不同需求含括經濟、醫療、就業、法律、教育等。在志工人力運用上，亦發揮相當的助力和貢獻。此外，在服務頻率上，對彼等出現高危機案家亦提供相當密集的協助服務與陪伴支持。由於目前所檢視的個案有限，尚無法分析提供服務內涵和案家結案時狀況之間的關係或連結，對此則仍有待未來的研究持續探索與驗證。

五、多數處遇模式都可以獲得一定的成效

本研究所分析的個案都是社工員投入較多或是成功結案的個案，所謂成功個案，乃指服務的主要預期目標大多可以確實達成，包括諸如兒童人身安全、生活照顧和就學等權益或需求，可以獲得確保或回應，以及家庭整體功能至少可以達到基本的穩定運作。即使其中有一案家仍不免發生兒童虐待行為而轉成兒保案、一案家之兒少因犯行而被安置、一案家轉成婚暴個案，這些案家雖然仍不免有負面的行為事件發生，顯示案家的主要照顧者的改變動力不足或壓力因應能力不夠，或兒少本身的問題行為尚未顯著改變，但是此等案家在社工員介入之後，案家希望改善生活現況的意願和維繫家庭基本生活運作的努力，則仍有正面的改變和成果。至於介入案家成員復元的深度，和協助案家整體功能與關係改變的程度，就現有的少數研究個案之初步觀察結果而言，似乎仍以採取優勢觀點模式者較能呈現案家成員在日常生活事件中展現正向的自我功能，和在方案介入的前後比較中獲得具體顯著改變的痕跡和力道。當然，優勢觀點模式與非優勢觀點模式之間的成效比較，仍有待未來研究針對不同處遇模式之個案復元成果，加以持續探索，方能獲得較為明確的定論。

六、社工員之實施心得與建議

社工員在執行工作過程中亦有許多的學習和心得，包括反思自己的價值觀與案家的價值觀，對於案家有更多的尊重，和更有勇氣可以沉著面對案家的種種處境及狀況。高風險家庭處遇究竟是關懷或是控制？此乃是一大個人自我反省和整體專業醒思的座右銘，但也無須落入極端或對立思考，任何社會處遇或個人處遇都可以既是關懷也是控制，畢竟每個個體都需兼顧個人自由和需求的滿足，以及對他人存在的尊重與回應之責任，特別是涉及兒童權益，雖然是對個人生存權益維護和生活照顧落實之介入，但是其生活照顧保障來源或家庭功能重建機制，仍待案家成員改變意願或能力之激發，以及相關社會資源之挹注，始能發揮水到渠

成或及時雨的效果。特別是如果可以對案家優勢的切入與善加運用，更可以激發改變的信心希望和向上提升之意志。另外，部分社工員表示對其他專業認識不足的課題，如自殺和精神疾病之防治等，同時也擔心單獨進入案家訪視時自身的安全維護的議題。

在服務過程方面，則有社工員覺得很難增進案家的改變意願，和連結案家非正式支持方面亦有困難，故不知如何介入或下手等課題。在方案執行制度和服務資源網絡方面，社工員認為：1.半年的服務期程過短，特別是對於相對高危機家庭的介入；2.配套措施未盡完善，包括社區相關資源欠缺，如家事服務員、托育服務、臨托服務、志工欠缺、戒治藥物濫用健保不給付等。當案家缺乏改變動力時，社工員之工作難度的確增高，目前的方法包括提供經濟和物資補助，以建立關係並使其看到立即的效應，或能激發動力；對此仍須持續探索案家主要照顧者和兒少真正的想望和優勢，由此切入較能激起行動力量，畢竟個人都會積極追求自己喜歡和有興趣的事物。至於非正式支持之運用，在執行優勢觀點的單位都不乏成功的案例，無非需多方探索案家潛藏或可能具有的支持來源，積極主動而不厭其煩地與其密切接觸，並且發掘案家的渴望與需求，協商可以介入或協助的任務或面向，事實上往往不免須要鏗而不捨，才能撼動案家的自我防衛系統。儘管如此，若一旦可以成功，則有事半功倍之成效。未來仍待籌辦處遇模式或個案研討會，針對彼等成功案例的處遇經驗加以分享和討論，以增進社工員個案處遇的專業知能。

此外，社工員對於高風險處遇方案的改進建議如下：1.希望能夠建立明確的開案和結案指標；2.增加投入高風險服務之單位，以共同分擔幅員廣大的責任地區和龐大案量；3.加強跨專業或服務網絡機構之間的合作；4.擴充社工人力和提升專業知能；5.建立機構內部的督導制度，以協助社工員處理五花八門的案家問題及狀況；6.期待由縣市政府社工員進行第一步的接案篩選工作；7.建立統一的行政及處遇工作表格；7.增強其他相關單位對於高風險家庭處遇方案之了解，以利網絡合作。

上項改進建議兒童局大多已著手規劃對策或進行回應中，其中跨專業合作仍有待各縣市進行區域性的協調、聯繫和整合，縣市社會局主責單位應該扮演積極召集的角色，並協助解決合作過程的議題。其次，執行單位亦可積極與各相關單位建立合作關係，並且拓展民間資源，使其扮演補充角色和協助結案後之案家追蹤與關懷。對此，兒童局或許可以在補助項目上增加如托育服務和家事服務之補助，根據各單位的反應，現有的臨托補助並不實用，很難找到相關資源，反之若提高為幾個月的托育補助，則較有助於主要照顧者專心求職與就業，使家庭經濟獲得穩定。再者，社工員所提的單位內部督導機制的確相當重要，許多單位之社工員乃是社會新鮮人，更需要帶領和培養，若無堅強的內部督導支持，很容易流失，則可能浪費原先在職訓練所投入的鉅額成本。至於由各縣市政府執行通報案件之篩選則仍需回歸各縣市協商，中央單位恐怕難以在這方面予以統一規範。

第二節 建議

高風險家庭關懷處遇之推動甫滿兩年，目前已有四十幾個單位投入，兒童局致力於各種方案運作制度的建立以及社工員專業知能的培訓，社工員亦竭心盡力發揮所能協助案家與兒少的家庭及自我重建，在上述成功個案的選擇性樣本研究之中，可以發現本方案計畫確實可以協助案家走上復元之道，而且成果亦相當豐碩。本研究所探討的成功個案樣本雖然呈現多元理論觀點取向的服務模式，但都能達成基本的預期目標，即使案家恢復正常的家庭日常生活運作，和使兒少可以獲得基本的生活照顧或穩定的就學，可見只要社工員用心和認真投入，在提供直接多元或密集的服務之後，在案家整體功能的運作上，必然可以發揮相當的維繫或穩定效益。不同服務模式的差異，乃在於案家整體功能和成員個人功能的復元程度與深度，這有待後續研究加以繼續加以探討和釐清。儘管社工員自身大多謙虛的表示未必能充分掌握和運用彼等理論觀點的整套策略原則與技巧方法，不過只要能夠有意識的運用相關理論觀點的其中部份原則與方法，實際上均能產生若干正面的成效或結果，這自然是值得肯定和相當可喜的現象，這似乎也反映各種相關理論學習和專業訓練的可能成效。當然，這些都只是對所謂處遇模式探討的一個粗淺的開端，未來自仍需待持續深入研究和探索處遇模式的相關議題。

本研究採取質化的初步探索策略與方法，且侷限於研究經費規模和人力負荷，僅選擇性的以對研究計畫較有興趣和配合意願較高的十二個方案委辦單位的廿一位社工員及督導或主任為對象，進行實地訪談。研究結果所呈現的多元處遇模式，如優勢觀點、增權觀點、系統觀點、生態觀點、和問題解決學派等，在目前社工個案工作實務上，均屬於較為普遍或廣泛使用的理論取向，在處遇模式範疇的概括性或包容性上，本身有一定的飽和度或週延性，不過對其他實務運用較少的相關理論模式，則亦可能遺漏或未能涵蓋，此自是本研究對象及發現的限制。

本研究各種處遇模式的整理與分析，由於經過研究助理的實地訪談並根據錄音做成逐字稿，然後進行處遇模式中重要內涵要素的概念分析，以及在登錄與分析過程當中並盡量由書面個案紀錄資料予以補足或相互印證，以期正確無誤和週延完整，加上各種處遇模式分析完成後亦請原來受訪的社工員加以確認，可見本研究資料與結果分析應有相當程度的確實性和信賴性。當然，由於高風險家庭關懷處遇計畫實施僅有兩年之餘，加上高風險家庭問題特質極為錯綜複雜，故社工在各各種處遇模式的運用及操作，可以說大多仍屬於新手開新車，故在實際處遇過程中，亦可能尚未充分掌握各種理論取向的策略原則和技巧方法，故諸多實務要領和竅門的經驗及心得，在有限的初次訪談時間之中，尚無法充分和完全披露，對此亦有待未來研究繼續深入探討。

綜合以上所述，筆者針對本研究發現與結果提出下列初步建議：

- 一、對於國內高風險家庭的特徵與定義之探討，在此提供暫時性的定義，未來仍有待研究計畫以較能具有代表性的全國樣本資料之整理與分析，始能予以進一步釐清。

由於本研究對象的社工、督導或主任等對高風險家庭特徵與定義的表述，均屬於主觀的個人意見和看法，固然或也許有其獨到之見解或心得，可以提供一般實務工作者的個人切磋或體驗，不過，自是無法或難以窺見整體高風險家庭的全貌和概況。因此，在明年兒童局建置各縣市高風險家庭關懷處遇計畫的資料庫後，才可能取得全國性的個案資料，並以量化客觀數據全面檢視所有高風險家庭之各種風險因素，和相關通報、開案、結案的基本資料，亦才可能更完整地建構高風險家庭特徵之輪廓和定義的內涵。然而，經過兩年的評估和研究，筆者對於此人口群特徵已有一些初步的整理，在此先提供一個暫時性的定義如下以供參考。

高風險家庭的暫時性定義為：「家庭因各種社會因素、家庭因素、主要照顧者因素、或兒少因素等風險與影響，使家庭功能無法繼續或維持正常運作，致可能對兒童人身安全、就養和就學權益，以及正常身心社會發展，產生危害或威脅之虞，以及亦可能危害或威脅其他家庭成員的正常身心社會發展；其中的社會風險因素如失業、貧困、社交孤立等，家庭風險因素如父母婚姻不和諧、離婚、親子衝突、債/財務危機、家中成員有自殺企圖或紀錄等，主要照顧者因素如缺乏教養能力和技巧、身心障礙、患有重病等，兒少因素則如情緒/學習困擾、曠課、不服管教等」。

- 二、在處遇模式上建議在基礎上以生態觀點為分析和評量架構，結合優勢觀點與增強權能觀點之原則和策略運用，成爲一個綜融完整的處遇模式；進而在模型發展上可以學習優勢觀點模式的內涵與要素，使處遇模型可以更具豐富特色和深入效果

經由前述討論可以看出優勢觀點和增強權能觀點之原則與策略，藉由真誠與信任關係之建立，往往較能夠激發案家成員的改變意願和行動力，同時較能帶來案「主」「人」本身主體與功能的恢復及改變，如此也相當符合西方文獻所呈現的學術智慧和經驗結晶，一如本研究報告頁 12 指出的社工員角色扮演之核心價值，和頁 17 所提的有效服務之原則。由於生態觀點一方面在立足點上，可以提供一個相當週延與完整的系統結構，可供社工員作為分析和評量的基礎架構，和一方面在結果上亦著重「良好適應」，均與優勢觀點和增強權能觀點之處遇目標相符，故生態觀點中對促進案主改變之機制和方法的欠缺或不足，亦可藉由優勢觀點和增強權能觀點二者予以彌補或充實。

又優勢觀點和增強權能觀點之處遇模式在實務運用上，即使面對案家處於危機階段，亦可適用。儘管此時社工員需要花費較大心力與時間來面對案家迫切的需求，忙於協助尋求和張羅各種社會資源，不過，在此一緊急處遇過程中，仍需時時處處不忘案主自主與自決的主體性之增強與恢復，如此方能奠定日後復元自立的意願與能力，以及提昇自尊和良好適應的行動力。因此，生態觀點與優勢觀點或增強權能觀點之間的融合運用，自是可能的，也是必要的，才能達到所謂相輔相成的彼此增益之效果。

各種處遇觀點之間的關係和作用，如以人體作為比喻，系統觀點猶如粗略的骨架，生態觀點好比骨架加上血肉，精神分析、認知行為、完型溝通分析、敘事建構、沈思存在等各種學派有如五腑六臟，增強權能觀點好比神經，和優勢觀點則像是生命和靈魂。因此，優勢觀點不會與其他觀點或學派有所對立或衝突，簡單的說人不會和自己的各部份衝突，生命也不會和人體的各部份對立，所謂一即一切和一切即一，只有相輔相成，彼此增益。亦因此，優勢觀點才是貫串整个人體的基礎和全貌，是評量分析的起點，是處遇目標的終點，也是處遇階段內涵和策略方法的過程，和更是不斷提昇進步和超越發展的循環。由於目前優勢觀點的個案管理處遇模式在國內外的建構與實踐，舉凡理念架構、優點評量及工具、目標規劃及結果評估、建立專業關係、處遇原則與方法、社會資源運用等內涵與要素上，均相當完整豐富，且執行成果與績效亦頗為正面具體和振奮感人。由於優勢觀點在本體、認識、和方法的三個層次的本質上，均不會與任何學派或任何個人敵對或衝突，只是少數有心人自己故意和優勢觀點對立或格格不入，有鑑於此，故在此亦建議各單位和所有社工員可以放心大力和安心認真採用優勢觀點，希望對個案處遇的程序和實質均能有所依據和助益。除本報告所陳述案例的優勢觀點做法之外，建議可以參考暨南大學社會政策與社會工作學系附設網站「優勢觀點社會工作發展中心」(<http://staffweb.ncnu.edu.tw/lysong/>)的豐富學術和實務資料。

三、有效的介入策略含括密集訪視、建立信任和真誠之工作關係、實質的經濟和物質補助、著重案主參與、著重正向經驗、非正式社會支持之運用

從本研究所蒐集的成功案例中可以粹取出一些有效的策略，其中共同特色是密集訪視/介入，此乃建立真誠關懷和信任關係的不二法門，使得案家感受到社工員親在的關懷與重視，同時也展現社工員的積極與投入，可作為案家如親如師如友的角色模範。當然所謂社工員的積極與投入，並不意謂擅自替代案家作決定和行動。密集訪視也反映社工員與案家確實已訂定具體可行的目標和行動標的任務，並且付諸執行，故須要不斷的陪伴督促和鼓勵讚賞。

社工員與案家的關係乃是激發案家改變的關鍵要素，意義治療大師 Victor Frankl 提到：「態度比方法更重要」，真誠可以感人，可以增強他人自尊、可以給人力量。信任關係建立後社工員所表述的存在意義和生命體驗，方能進入案家的

內心，發揮影響效用。對此，優勢觀點可以說是建立友善的專業關係之最佳潤滑劑和催化劑。

高風險家庭絕大多數處於經濟匱乏狀態，社工員若能覺察其需求，給予所需的經濟和物質補助，使得案家的生存暫時獲得確保，案家往往相當感激，此亦有助於建立良好的關係。當然，這也涉及案家對於外界補助的觀感，有的相當期待或依賴，有的則有傲骨和自立，不願接受外援。對於後者，案例中亦有社工員鍥而不捨地藉由各種管道或方法，使案家可以收到經濟或物質補助，事到如此，案家終究不得不收下，亦同時不得不對社工的誠摯與用心，感動莫名。

案主參與可以說是促進和培養案主作選擇的能力與習慣，亦即任何的決策都詢問案家/主的意見，讓他們知道自己可以和必須做選擇。如高雄兒盟協助曾自殺的案父接受心理諮商，在諮商師和諮商地點的選擇，詢問案父的意見，配合其喜好和方便，讓他知道若不適配可以更換。相信此一處遇過程自必帶給案父備受尊重，和同時也感到自己是有主張和有能力的人。

著重正向經驗可以帶來愉悅感受，和啟動意願、行動、和成果之間的「善循環」，時時處處在日常生活中因勢利導和見機方便行事，提醒案家/案主獲得或體驗正向經驗，可以必避免負面情緒和無力感，亦提醒案家/案主本身已具備的優點和內外資源，可以善加運用和創造附加價值，因此而帶來諸多意想不到的改變或成長，使生命和存在可以產生無限的希望。如苗栗兒盟之憂鬱症患者的案母，由於本身欠缺動力求職，卻偏與案子關係緊密和對案子期待過高，使案子感到莫大的心理壓力，故不免時有親子衝突之情事發生。對此社工員曾經一再著重憂鬱症的就醫和促其求職的問題解決思維及做法，但一直迄無進展和所獲；直到轉換優勢取向，發現與欣賞案母談起其過去從事演藝工作之風光事蹟，方才激起其復元和向上提升的動力，憂鬱症的調適和主動求職的展現，均迎刃而解。

案家當中有些固然是處於社交孤立狀態，然而亦有些潛藏或未被善用的非正式支持網絡，故此自待社工員刻意和細心觀察與發掘。由於非正式支持具有長久性、自然性、可及性之特性，故在運用上較能有助於案家在原來所處生態中建構其長久穩定的生活脈絡。此一支持來源需要於開案初期，即能對案家目前和潛在的資源與支持有完整和充分的了解，和必須透過主動接觸案家的非正式支持網絡者，讓他們可以了解案家的狀況和需求，如此作為中介者或媒介者，藉以促進案家連結和建立其與非正式網絡間的關係，甚至說服非正式網絡者能夠盡力協助案家。這樣的努力和成果往往可以使案家居住環境和日常基本生活品質，獲得立即和顯著的改善，如屏東兒少關懷協會促請姑姑協助案家子女之照顧，即是最好的例證。

上述有效的服務策略和方法，都是相當珍貴和有用的，建議各單位和社工員在執行高風險家庭關懷方案時，都能認真嘗試和落實運用，對此亦建議各縣市政府和兒童局基於行政監督的立場，亦能善加關注和確實推廣。

四、籌辦高風險家庭關懷處遇模式發表會，以利各縣市相關委辦單位及工作人員之間的相互觀摩與研討

本研究結果所呈現之各種處遇模式的架構與內涵，均已有相當雛型，且內容亦頗為豐富，彼等不失為成功或模範案例，和其中亦不乏可供借鏡或參考的策略原則或方法技巧。因此，彼等個案的主責社工員若有意願的話，自可依據本研究發現進一步加以歸納和整理，成為相當有創意和價值的個案工作實例文章，在全國性高風險家庭關懷處遇模式觀摩會中予以發表，藉以分享其個人工作經驗與心得。當然，其他尚未經過本研究整理分析的處遇模式或個案實例文章，亦均受歡迎和誠懇邀請，只要有意願發表者，均可報名參加遴選，藉以更為廣泛的共同討論相關的處遇理論觀點與原則，和相互切磋有效可行的處遇策略和技巧方法。

五、持續探索處遇模式、服務內容、和服務成效之關係

由於本方案計畫目前各委辦單位社工員之執行經驗，尚屬嘗試和探索階段，猶如新手開新車，並未完全充分發揮方案計畫目標和社工員自身所偏好的各種處遇模式相關專業知能的預期作用與功能，換言之，即社工員尚未能充分展現其所宣稱的各種處遇模式的獨特運作風格或不同結果效能。故本研究對目前各委辦單位社工員可能採取的各種處遇模式之內涵的探索和分析，在初步分析上乃試圖呈現一個較為完整和共同的內涵要素之概念架構，包括評量方式、目標設定、處遇原則、專業關係、處遇介入階段、社工角色、處遇策略和技巧方法、結案依據等內涵要素的綜合整理，並未聚焦或完成各種處遇模式之具體服務內涵的不同比較，更無法進一步分析各種處遇模式的服務成效是否有所差異。因此，對於處遇模式、服務內容、和服務成效三者之間可能存在的差異關係之重要實務議題，則有待未來研究可以持續探討，如此更將有助於各種有效處遇模式之建構和比較。

六、規劃進階性之在職訓練課程與內涵，以增進社工員運用各種高風險家庭處遇模式之專業知能

目前執行高風險家庭處遇方案的委辦單位相當眾多，機構的創辦歷史、組織基礎和經營體制等，亦各有運作規模新舊大小，或專業實力厚薄深淺之分別，加上各機構所進用社工員的年資經歷和專業能力的個別差異，恐怕亦是言人人異，故對目前錯綜複雜的高風險家庭特質與需求之有效掌握與回應，機構本身須具有週延完善的內部督導和外聘督導的運作制度與落實執行，自是不可或缺的。此外，各委辦單位對社工員的在職訓練之規劃與執行，恐怕須仰賴兒童局做統一的規劃與執行，否則多數單位均尚未具備獨自規劃及執行的能力。在職訓練須規劃進階性之課程與內涵，針對計畫方案功能與目標期待、高風險家庭問題與特質、評量與開案指標、高中低危機指標的辨識、各種處遇模式的策略原則與方法技巧介紹、專業關係建立、社工角色與任務、外展訪視與會談技巧、社會資源運用、結案評估等等重要課題，綜合規劃初階、進階、和高階的不同課程與內涵，藉以

逐步累積和豐富社工員所需的相關專業知能。當然，本研究發現之成功案例和各種處遇模式內涵，如果進一步依據不同課程主題加以編輯，亦可作為上述在職訓練課程的參考教材，以協助社工員更能貼切了解高風險家庭的特質和處遇內涵。

基本上訓練應該考量社工人員的年資與經驗，區分初階和進階。

(一)初階基本上著重下列幾方面：

- 1.高風險家庭關懷處遇之對象特質、目標、工作內涵、和相關規定之大致介紹；
- 2.開案與結案指標之介紹；
- 3.與高風險家庭工作之會談技巧；
- 4.分類分級處遇指標與處遇內涵；
- 5.生態觀點介紹與個案管理相關知識；
- 6.危機干預模式之介紹；
- 7.社會結構變遷與對家庭功能之影響；
- 8.家庭動力相關知識；
- 9.兒童暨青少年情緒/行為問題之相關知識。
- 10.精神疾病與治療和復健、自殺防治、酒癮和毒癮之認識等，與其對個人功能和家庭功能之影響。

(二)進階訓練則可能含括：

- 1.各種處遇模式介紹，含括優勢觀點、增強權能觀點、認知行為治療等；
- 2.優勢觀點與其他處遇理論觀點之綜融運用；
- 3.壓力因應方法之介紹與討論提升案家壓力因應能力；
- 4.開發和運用資源方法；
- 5.社會支持網絡建構理論。

參考文獻

- 宋麗玉、施教裕(2005)。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」評估。內政部兒童局。
- 宋麗玉、施教裕(2003)。受虐兒童緊急安置與長期安置輔導現況之探討。內政部兒童局。
- 施教裕(2002)。社會工作理論的比較。收錄於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，*社會工作理論—處遇模式與案例分析*(pp. 446-476)。台北：洪葉文化。
- 孫頌賢(2001)。以家庭系統觀進行家庭測量之研究—以家庭分化為例。
- 黃漢耀譯(2002)。焦點解決諮商精選案例—激勵人心的治療故事。台北：張老師文化。
- 楊瑩、施教裕、宋麗玉(1997)。兒童福利機構巡迴輔導報告。南投：台灣省政府社會處委託。
- 鄭麗珍(2002)。生態系統觀點。收錄於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，*社會工作理論—處遇模式與案例分析*(pp. 252-278)。台北：洪葉文化。
- 廖梓辰(2000)。家庭人際互動與家庭和諧、幸福感知相關研究。屏東師院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 鄧啓明 (2000)。受虐兒童受續處遇模式之探討。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- Corcoran, K., & Fischer, J. (1987). *Measures for clinical practice*. New York, NY: The Free Press.
- Deblinger, E. & Heflin, A. H. (1996). *Treating sexually abused children and their nonoffending parents—A cognitive behavioral approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Dembo, R. and Schmeidler, J.(2002). *Family empowerment intervention: an innovative service for high-risk youths and their families*. New York: The Haworth Press.
- Dunst, C. J. & Trivette, C. M. (1994). What is effective helping? In C. J. Dunst, C. M. Trivette, and A. G. Deal (Eds.,) *Supporting & strengthening families, Volume 1: Methods, strategies and practices*(pp.162-170). Cambridge, MA: Brookline Books.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., Davis, M., & Cornwell (1994). Characteristics of effective help-giving practices. In C. J. Dunst, C. M. Trivette, and A. G. Deal (Eds.,) *Supporting & strengthening families, Volume 1: Methods, strategies and practices* (pp.171-186). Cambridge, MA: Brookline Books.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., & Deal, A. G. (2003). *Enabling and empowering families: Principles and guidelines for practice*. Newton, MA: Brookline Books.

- Early, T. J. (2001). Measures for practice with families from a strengths perspective. *Families in Society*, 82(3), 225-232.
- Hogue, A., Johnson-Leckrone, J., & Liddle, H. A. (1999). Recruiting high-risk families into family-based prevention and prevention research. *Journal of Mental Health Counseling*, 21(4), 337-351.
- Iwaniec, D. (1995). *The emotionally abused and neglected child—Identification, assessment and intervention*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Kaplan, L. and Girard, J. L.(1994). *Strengthening high-risk families: a handbook for practitioners*. New York: Lexington Books.
- Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (1990). *Designing and managing programs—An effectiveness-based approach*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Kerr, M. E. & Bowen, M. (1988). *Family evaluation*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- MacLeod, J. & Nelson, G. (2000). Programs for the promotion of family wellness and the prevention of child maltreatment: A meta-analytic review. *Child Abuse & Neglect*, 24(9), 1127-1149.
- Nelson, G., Laurendeau, M., & Chamberland, C. (2001). A review of programs to promote family wellness and prevent the maltreatment of children. *Canadian Journal of Behavioral Sciences*, 33(1), 1-13.
- Sgroi, S. M. (1982). *Handbook of clinical intervention in child sexual abuse*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Stevenson, O. (1998). *Neglected children: Issues and dilemmas*. Osney Mead, Oxford: Blackwell Science Ltd.
- Turner, J. & Jaco, R. M. (1996). Problem-solving theory and social work treatment. In F. J. Turner (Ed.) *Social work treatment—Interlocking theoretical approach* (pp. 503-522). New York, NY: The Free Press.
- Wiehe, V. R. (1996). *Working with child abuse and neglect – A primer*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

附錄一：高風險家庭處遇內涵訪談大綱

- 1.您用什麼方法或途徑了解家庭成員改變的意願？
 - 1.1 當家庭成員改變意願不足時，您又如何激發其改變意願？
- 2.您如何評量案家擁有或已使用的非正式與正式資源？
- 3.您如何評量案家成員(包括兒童/少年、主要照顧者及其他)的需求？
 - 3.1 您是否試圖了解案家成員如何看待自身的需求？
 - 3.2 面對案家成員之間或是你自己與案家的觀點不同時，您如何決定其需求和後續處遇方向？
- 4.您個人對於高風險家庭有什麼看法？
 - 4.1 您覺得問題的焦點或主題為何？整個方案的目標為何？
- 5.您如何將案家的需求評量結果，轉化為服務目標？
 - 5.1 您會與案家討論處遇的目標嗎？
- 6.您如何與案家建立信任接納的關係？
 - 6.1 您認為您與案家的關係和服務目標的達成之間有什麼關係？
- 7.您是否特別喜歡哪一種處遇理論或觀點？
 - 7.1 若有，這個理論如何影響您對於案家的服務？
- 8.您用哪些策略和方法促進案家改變？
- 9.您在協助案家時，運用過哪些正式和非正式社會資源？
 - 9.1 您曾嘗試協助拓展案家的非正式資源嗎？若有，您是怎麼做的？
- 10.機構是如何決定案家是否可以結案？
 - 10.1 對於不同的個案是否有不同的結案標準？
- 11.您對於高風險家庭處遇的成效和具體可行的模式，有何看法和建議？
- 12.您對於高風險家庭關懷和輔導方案有何感想、心得、反應、與建言？

附錄二：模式資料質化 coding 大綱

觀點：包括如何看待高風險家庭及其問題(所處情境)、介入處遇的角度等

評量向度：包括如何評量案主的意願、資源、需求等

目標設定：目標內涵、如何決定目標

處遇原則

處遇關係：如何建立關係、關係內涵或特色

介入階段區分：若有，區分之內涵

社工角色

處遇策略(如何造成案家改變)

處遇方法/技巧

結案之依據

案家結案時之狀況

對於服務成效之建議

服務心得感想

其他衍生之議題