

# 社會安全網下之「脆弱家庭」 — 社會工作者的介入模式

彭淑華

實踐大學社會工作學系教授兼民生學院院長

家庭為社會的基本單位，然而隨著社會快速變遷，臺灣家庭型態亦日趨多元，各種家庭樣貌如隔代、單親、新住民、近貧等家庭類型增加，家庭的脆弱性與易受傷害性亦相對增加，需要更多福利支持系統協助，以維持家庭功能的正常運作。現代家庭往往無法自外於其所處社會情境，無論是家庭中之成員為婦女、兒童、少年、年長者、或身心障礙者，除受到個別成員、個別家庭之影響外，鄰里、社區與文化脈絡對其問題成因與處遇也扮演重要角色，因此，及早預防家庭問題，提昇家庭面對危機、維繫家庭功能之家庭支持系統更顯得重要。

在我國 107-109 年「強化社會安全網計畫」（衛生福利部，2018）中，為能擴及更多服務對象、提高二級服務之量能，對脆弱家庭的定義是採廣義，主要是在家庭或是個人功能因故無法發揮，影響其日常生活運作或是身心健康，而可能面臨不良結果之傷患者。整體上，家庭脆弱面向包括家庭經濟陷困、家庭支持系統變化、家庭關係衝突或疏離、兒少發展不利處境、家庭成員有不利處境、個人生活適應困難等六大項。關注的人口群，除了家有未成年子女之家庭之外，還包括貧窮家庭、面臨重大變故家庭、家人互動有困難家庭、家人有特殊照顧議題家庭、被社會排除或是歧視家庭。所以，在我國 107-109 年「強化社會安全網計畫」中，所要服務的脆弱家庭包含多元的家庭型態、多重的問題或是需求，並在以「家庭為核心」的處遇服務模式下，必須透過跨專業、跨網絡的合作，才能夠提供綜合、同步與個別服務，滿足家庭的多重需求。

在考量國內既有不同部會的服務系統功能下，為能協助社會工作者適時辨識上述六大面向家庭脆弱內涵，以及社會福利服務中心社會工作者可以聚焦服務，茲先就此六大面向分別說明之：

一、**家庭經濟陷困之面向**，主要是以造成經濟陷入困境家庭為主，包括工作不穩定或失業、急難變故、家庭成員因傷病有醫療或生活費用需求、家庭因債務或財務凍結或具急迫性需求等。

- 二、**家庭支持系統變化之面向**，主要是以造成家庭支持功能暫時性失去功能為主，包括天然災害或意外事故等突發性事件或家庭成員突發性變故，致家庭支持功能受損。
- 三、**家庭關係衝突或疏離之面向**，主要是指家庭成員之間的互動關係不良，影響家庭成員的身心健康，包括親密關係或家庭成員的衝突或疏離致家庭成員身心健康堪慮。
- 四、**兒少發展不利處境之面向**，主要是造成家中未成年兒童少年沒有獲得適當的照顧或是發展，包括具有特殊照顧需求之兒少，致主要照顧者難以負荷或照顧困難有疏忽之虞；主要照顧者資源或教養知能不足，且無合適替代性照顧者或輔佐人；兒少不適應行為，係因家庭功能薄弱致有照顧問題。
- 五、**家庭成員有不利處境之面向**，主要是指家庭中有一名或數名以上成員因故或是因病而需要特殊照顧或服務需求，包括家庭成員生活自理能力薄弱或其他不利因素；疑似或罹患精神疾病；酒癮、藥癮等成癮性行為。
- 六、**個人生活適應困難之面向**，主要是指個人有生活適應上而導致個人日常生活有受影響，包括自殺/自傷行為致有服務需求；因社會孤立或排除的個人致有服務需求。

對於社會福利服務中心的社會工作介入而言，中心社工者的角色可以是服務提供者，運用社會工作中的個案工作、團體工作多方服務方案協助脆弱家庭、貧困與急難家庭、弱勢及特殊境遇家庭與其他福利需求人口等；中心角色可以是資訊提供或倡議者，提供一般社會大眾、社區組織、團體與網絡單位有關福利諮詢、資源轉介、預防宣導、親職教育及權益倡導等多面向服務；中心角色亦可以是系統連結或增能者，主要在提供社區組織、團體與網絡單位的資源整合平臺，營造互助、信任與友善的在地生活環境（衛生福利部，2018）。

以下即以脆弱家庭為例，說明社會工作者要介入脆弱家庭之工作模式及過程應注意事項。首先，須具備該需求面向之先備知識，即對於需求面向相關主題之整體概念性掌握與了解。此部分主要以知識層面為主，相關之內涵可包括：

- 一、**成因、問題與需求**：主要了解形成此類需求面向的成因、此類需求面向類型可能面臨的問題與需求。由於形成各需求面向之成因、問題與需求多元且複雜，此處主要以文獻資料為主，經由文獻之閱讀協助第一線實務工作者對該服務需求有全面性的認識。
- 二、**相關理論及服務模式**：主要了解與此類需求面向類型相關之主要理論或概念，並介紹針對此種需求面向類型採用之服務處遇模式或策略技巧。

至於在進入服務過程中，可分「開案」及「服務提供」二方面略述於下：

一、開案：在開案部分，如為社會福利服務中心開案的個案，社工員應呈現每個個案之個案來源、進案原因及該問題對案家影響、案主主述問題等項目，說明如下：

- (一) 個案來源：目前個案來源有四種，包括集中篩派案中心分流評估後，進入社會福利服務中心的個案；民眾自行前往社會福利服務中心求助，由中心社會工作人員受理；社會福利服務中心社會工作人員主動發掘；六歲以下主動關懷方案等。
- (二) 進案原因及該問題對案家影響。
- (三) 主述問題：此處將呈現個案進案時的主述問題，同時呈現進案時的家系圖與生態圖。

二、服務提供：主要重點在呈現社工員經由受案、評估、服務到結案等各階段提供適當之服務。要特別提醒的是：在提供服務時引導社工員務必確保以家庭為工作核心之原則與做法。以下即分述在提供服務時，各階段應注意的重點工作。

- (一) 受理案件階段：目前個案來源主要有四種，故在受理案件階段，社工員需區分不同個案來源之受理案件作法。
- (二) 訪視評估階段：此單元主要在呈現社工員進行訪視評估時要包括的面向。此階段主要呈現下列各項內容：
  1. 家庭脆弱性面向評估：請依據此類個案成因、問題與需求，呈現社工員針對此個案，如何敏感覺察案家可能有的問題或需求。再次強調：家庭脆弱性面向評估需建立在以家庭為核心之脈絡底下，而非僅以個案問題或需求來進行評估。
  2. 訪視摘要及家庭資源與支持系統評估：主要呈現社工員在進行訪視關懷、觀察案家系統運作、家庭資源與支持系統等如何進行。另需引導社工員在訪視摘要呈現訪視關懷重點及內容，並能對家庭資源與支持系統進行評估。
  3. 家庭功能評估：主要呈現社工員依據生態系統觀點，評估家庭問題處理能力、成員關係及家庭系統。在訪視中並要瞭解家庭可能有的重大生命歷程事件，及該事件對於案家後續家庭功能運作之影響。
  4. 需求清單：主要呈現社工員依據上述資訊，包括家庭脆弱性面向評估、訪視摘要及家庭資源與支持系統評估及家庭功能評估等資訊，在以案家為核心之服務基礎下，勾選適合案家之需求清單。請記住：需求清單之勾選，

需以案家需求為整體考量，而非僅以個案問題或需求來進行評量。

5. **服務目標與初步服務計畫：**主要呈現社工員設立服務目標與初步服務計畫，必須注意的是此部分需與案家需求相連結。服務目標可分為主要目標、次要目標；服務計畫則依案家問題及階段性進程可有短期、中長期之服務策略。
  6. **服務項目：**主要呈現社工員在設立服務目標與初步服務計畫後，能夠具體提出提供案家之服務項目。必須注意的是所提供之服務項目需與案家需求、服務目標及服務計畫相連結。
- (三) **服務階段：**主要重點在呈現社工員進入服務過程中之處遇。由於進入服務階段，主要在執行前一階段設立之目標，也可能是實務工作者花最多時間與案家工作的階段，故此階段有下列須注意的事項，包括：
1. **理論或服務模式轉化：**主要在呈現社工員將相關理論或服務模式運用於實務處遇。
  2. **與家庭工作：**主要在呈現社工員於提供服務過程中，進行以家庭為核心之處遇，要適時觀察案家系統運作、案家功能的改變等，並能適時反映在後續之服務處遇上。
  3. **跨網絡合作：**主要在呈現社工員進行跨網絡合作。由於個案問題具多元性及複雜性，需引導社工員進行資源連結、認識跨網絡單位及加入跨網絡合作。引導社工員清楚那些網絡可進來一起協助案家，如何合作、各網絡可提供之資源等。
  4. **定期評估：**主要在呈現社工員定期評估前一階段擬定之服務目標、服務處遇計畫之執行；並依據案家現況及待處理議題，擬定下一階段處遇目標與處遇計畫等。定期評估可依案家問題屬性與案家發展，適時訂定評估期程，原則上，不論脆弱家庭的脆弱等級，依照規定開案後第 3 個月，必須進行第一次的定期評估，之後滿 6 個月進行一次定期評估，但是如果案家有特別事件發生或是服務目標區要作大幅度的修正，也可以提前進行定期評估，不用等到 3 個月或是 6 個月。
- (四) **結案評估、準備與結案階段：**主要在呈現社工員辨識或進入結案階段。經由初步結案評估，研判有結案可能時，即進入結案準備階段，需呈現社工員進行後續結案前準備、最後進入結案。此部分將分「(一) 結案評估」及「(二) 結案準備與結案」分別呈現。

以下即以作者目前參與編製社會福利服務中心工作手冊中之案例，舉「家庭經濟陷困需要接受協助」此需求面向，並以「照顧者失業」此案例為例（彭淑華、趙善如，2020），將有關經濟陷困需要接受協助需求面向之整體概念、案例處遇及社工實務技巧與知能運用彙整如表 1 至表 3。社會安全網基本上強調建立以社區為基礎的防護體系，提供以家庭為中心的整合服務。因此，在提供脆弱家庭服務時，必須以家庭為主要服務的對象，而資源整合、跨網絡合作為社會福利服務中心在服務脆弱家庭時，必須同步實施與運用。

綜上，社會福利服務中心為一個整合的、在地的、預防的、多元的、去標籤的福利支持體系，肩負一級關懷、二級輔導責任。工作人員運用整合的實務技巧，讓直接服務能更深入社區中的家庭，並能結合社區力量共同關懷支持區域內的家庭需求者，以增強家庭的權能，形成社區內家庭的支持福利網。

表一 脆弱家庭「家庭經濟陷困需要接受協助」整體概念

需求面向	家庭經濟陷困需要接受協助
成因	一、個人因素：包含身心障礙、個人性格、不良習慣，或是教育程度低等。 二、社會因素：包含社會結構所導致的結構性失業（例如有工作意願但缺乏就業機會）、不合理的薪資結構、臨時性或季節性的工作等。 三、事件因素：例如嚴重疾病、意外事故或災難事件等。
問題與需求	一、情緒困擾 二、子女教養問題 三、經濟困難 四、角色負荷過重
相關理論	一、家庭壓力理論 二、生態系統理論 三、優勢觀點
服務模式	一、與外在系統的合作 二、內在家庭系統的運作

表二 脆弱家庭「家庭經濟陷困需要接受協助」案例實務處遇

需求面向	家庭經濟陷困需要接受協助
案例	主要照顧者失業
主要問題	案主身體狀況無法持續較長的工作時間，加上案子的照顧問題，家中的經濟難以維持生活。
服務目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、改善家庭經濟</li> <li>二、強化家庭因應情境變化的能力</li> <li>三、穩定兒少生活照顧</li> <li>四、強化家庭成員照顧支持</li> </ul>
協助面向	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、經濟支持</li> <li>二、生活支持</li> <li>三、兒少照顧</li> <li>四、家庭互動</li> </ul>
服務項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、申請福利身分及津貼補助、急難救助；金錢管理、脫貧方案。</li> <li>二、物資協助、就業諮詢及職業輔導、醫療復健。</li> <li>三、育兒指導、就學與輔導。</li> <li>四、一般性家庭教育。</li> </ul>
資源連結	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、脫貧方案、就業服務中心、脆弱家庭多元服務方。</li> <li>二、就業諮詢及職業輔導、醫療復健。</li> <li>三、脆弱家庭多元服務方案。</li> <li>四、家庭教育、親職教育。</li> </ul>

表三 脆弱家庭「家庭經濟陷困需要接受協助」社工實務技巧與知能運用

需求面向	家庭經濟陷困需要接受協助
案例	主要照顧者失業
實務技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、連結</li> <li>二、充權案主</li> <li>三、納入有意義的家庭成員</li> <li>四、資源分配</li> <li>五、小的改變</li> <li>六、自我效能</li> <li>七、跨網絡合作</li> </ul>
理論概念之運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、問題評估層面                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 家庭壓力理論觀點</li> <li>(二) 生態系統觀點</li> </ul> </li> <li>二、處遇策略的運用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 運用充權觀點</li> <li>(二) 以資產累積協助</li> </ul> </li> </ul>
法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、社會救助法</li> <li>二、兒童及少年福利與權益保障法（家庭成員包含未成年兒少的條件下）</li> <li>三、特殊境遇家庭扶助條例</li> <li>四、身心障礙者權益保障法（家庭成員包含身心障礙者）</li> </ul>
注意事項及原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、與案家的關係建立</li> <li>二、社會福利服務中心與各網絡單位的合作</li> </ul>
議題討論	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、脆弱家庭評估</li> <li>二、與家庭工作</li> <li>三、網絡資源連結與運用之評估</li> </ul>

## 參考文獻

彭淑華、趙善如，2020。社會福利服務中心工作手冊－案例彙編（草案）衛生福利部委託。

衛生福利部，2018。107年強化社會安全網計畫（核定本）。衛生福利部。

## 作者簡介

彭淑華

現職：實踐大學社會工作學系教授兼民生學院院長

學歷：美國凱斯西儲大學社會工作博士

經歷：臺灣師範大學社會工作學研究所所長、教授

臺灣師範大學社會教育學系社工組副教授

臺灣社會工作教育學會理事長

中華社會福利聯合勸募協會理事長

總統府人權諮詢委員會委員

考試院社會工作師考試審議委員會委員

衛生福利部公彩回饋金審核委員會委員

社會安全網輔導團隊分組召集人

專長領域：兒童福利、家庭政策與家庭社會工作、婦女福利、少年福利