



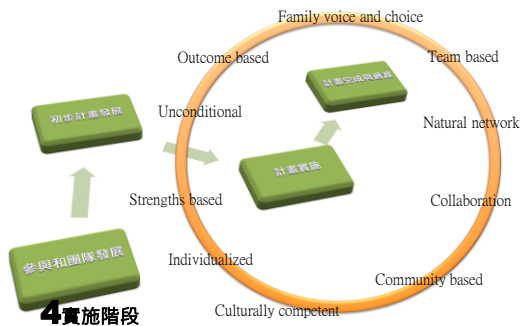
### 「用愛包圍」服務的實踐經驗與反思

家扶基金會社會工作處 藍元彬

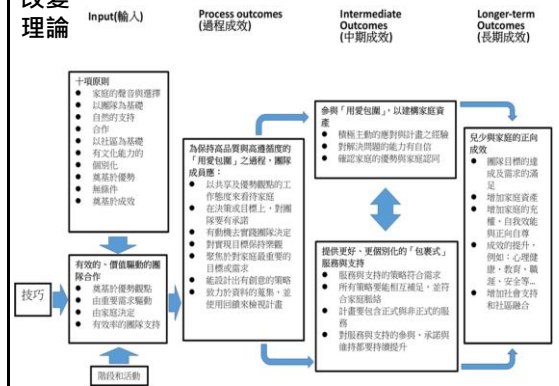
### 國外服務方法在本土情境落實的接力賽



### 10哲理原則



### 改變理論



### 2015年研究結果-家庭改變說明服務的正向成效

|                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 家庭找到愛、凝聚力、支持與溫暖 | 家庭更能使用非正式資源與自然支持網絡 |
| 家庭的自尊與自我效能感提高   | 家庭解決問題的能力提升        |
| 家庭成員能相互理解、彼此接納  | 家庭善於看見自己的優勢        |
| 工作團隊達成具體的目標     | 家庭對於未來有希望感         |
| 家庭的社會支持與社會融合增加  | 家庭變得能夠表達需求與知道如何求助  |

### 08-17年的服務結果：

服務內容：依序以「關懷支持」、「家庭關係促進」、「生活習慣指導與培養」、「親職教育協助與示範」為前四項目，兒保家庭與經濟弱勢家庭的比例相近。

| 年份    | 合格家庭夥伴數 | 服務家庭數/年 | 服務次數    | 服務時數       | 結案家庭數  |
|-------|---------|---------|---------|------------|--------|
| 2008年 | 61人     | 33戶     | 1,161次  | 2,340.5小時  | 6戶     |
| 2009年 | 156人    | 64戶     | 1,759次  | 3,044.5小時  | 27戶    |
| 2010年 | 245人    | 342戶    | 6,072次  | 12,276.5小時 | 99戶    |
| 2011年 | 265人    | 180戶    | 3,931次  | 7,407.5小時  | 99戶    |
| 2012年 | 336人    | 212戶    | 5,074次  | 9,767.0小時  | 92戶    |
| 2013年 | 376人    | 263戶    | 6,774次  | 12,239.5小時 | 132戶   |
| 2014年 | 543人    | 315戶    | 7,812次  | 13,745小時   | 144戶   |
| 2015年 | 583人    | 317戶    | 8,376次  | 14,950小時   | 137戶   |
| 2016年 | 597人    | 338戶    | 8,927次  | 12,605小時   | 136戶   |
| 2017年 | 553人    | 308戶    | 8,191次  | 14,018小時   | 150戶   |
| 合計    | 3,715人  | —       | 58,077次 | 102,393.5時 | 1,022戶 |

## 服務效果追蹤：結案一年個案的家庭訪視與會談

## 經濟弱勢家庭

| 家庭編號 | 家庭類型           | 結束原因                                      | 結案成效追蹤觀察                                        |
|------|----------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| a    | 雙親家庭，三名未成年子女   | 環境衛生改善<br>生活規律性增加<br>案母情緒獲得支持<br>親子互動關係改善 | 環境衛生改善幅度下降<br>維持穩定的生活規律<br>案母情緒負擔仍大<br>親子互動關係良好 |
| b    | 單親母親家庭，三名未成年子女 | 環境衛生改善<br>親子關係漸佳                          | 環境衛生改善情形維持<br>親子互動關係良好                          |

## 服務效果追蹤：結案一年個案的家庭訪視與會談

## 兒童保護家庭

| 家庭編號 | 家庭類型           | 結束原因                         | 結案成效追蹤觀察                                |
|------|----------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| c    | 單親母親家庭，三名未成年子女 | 照顧者（案祖母）親職能力改善<br>案童自我照顧能力提升 | 主要照顧者改由案母擔任<br>案童自我照顧能力維持<br>未有新的兒保事件發生 |
| d    | 單親母親家庭，二名未成年子女 | 照顧者情緒管理與親職能力改善               | 照顧者情緒管理與親職能力維持進步，親子關係良好<br>未有新的兒保事件發生   |
| e    | 單親母親家庭，一名未成年子女 | 照顧者親職能力提升<br>親子關係改善          | 照顧者親職能力維持進步<br>親子關係良好                   |

## 經濟弱勢家庭a

服務期程 2016年2月~2017年3月，計1年2月。

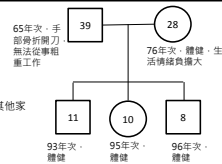
親代：女性，有擔任社區志工經驗；曾擔任過其他家庭的親代夥伴。  
 夥伴背景：子代：女性（親代兼子代），有擔任社區志工經驗

1.案父母與三子女溝通常遇困難障礙，三子女常有不服管狀況。  
 2.案父母於孩子教養自覺職能技巧與方法上有進步空間。  
 3.三子女缺乏課業指導，成績不佳。

1.透過親代夥伴與案父母共同討論，予以案父母教養技巧指導示範，使案父母照顧技巧提升並受肯定，增進親子關係。  
 2.透過子代夥伴陪伴三子女，指導課業並凝聚三子女彼此照顧、支持陪伴。

餐點預備示範-40次；親職教育協助與示範-99次；就業協助-2次；  
 家務管理指導-60次；生活習慣指導與培養-65次；課業輔導-44次  
 關懷支持-116次；行為輔導-68次；輔導運用社區/社會資源-3次；  
 家庭關係促進-116次；就醫協助-1次

結案原因 服務目標達成：家庭環境改善、親子互動佳、三子女生活規律，案母教養情緒壓力獲紓解。



## 兒童保護家庭e

服務期程 2016年4月~2017年4月，計1年1月。

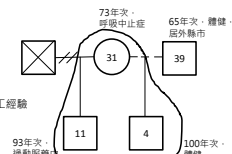
親代：女性，退休教師，有家防中心、少輔會志工經驗  
 夥伴背景：子代：女性，有代課教師經驗

1.案母教養青春期、有過動症的案主，且面臨案主與案弟手足爭執等議題，需有親職示範，以緩解自身在青春期也未獲解決的親子議題。  
 2.案主因衝動控制不佳致人際議題，且因與案弟常有衝突，造成案主常被案母責罵甚至責打。

1.案母的壓力紓解與親職示範。  
 2.案主需要陪伴與正向的行為楷模，學習人際溝通技巧及生活常規

親職教育協助與示範-41次；家務管理指導-1次；生活習慣指導與培養-8次；  
 課業輔導-7次；關懷支持-46次；行為輔導-25次；  
 輔導運用社區/社會資源-2次；家庭關係促進-42次

1.家庭會議目標部分達成，實際對於案母的情緒整理及精神支持比較大，家庭關係亦有改善。  
 2.兒少保護危機已降低，家庭功能已有部分提升，家庭處遇也預結案。



## 結案一年後的情形

對於家庭成長目標持續保有認知與理解

家庭表現出凝聚力

表現穩定的家庭狀態

## 服務對象知道「家庭成長目標」

- 在用愛包圍服務結案一年後，可以觀察五個家庭中有四個家庭，仍可以記得服務期間的家庭成長目標。
- 對於家庭成長目標的理解，有助於結案後持續表現出改變動能與行為。

### 服務對象表現「家庭凝聚力」

- 服務對象多能表現出家庭凝聚力。可以觀察親子間有好的互動關係，能表現出對彼此的關心與重視。
- 家庭成員可以一起表現家庭功能，例如共同接待訪談者。

### 服務對象有「穩定的家庭狀態」

- 服務對象多能表現出穩定的家庭狀態，結案一年後未出現嚴重的家庭問題或生活衝突事件。
- 能夠自立維持兒童成長及生活的基本需求。

### 對服務保持正向的觀感

- 服務對象對於服務提供者仍有印象，包含社工與家庭夥伴。
- 服務對象對於服務本身有正向觀感，並認為服務對於家庭帶來好的改變。
- 最為深刻的感受，來自於社工與家庭夥伴給予的「陪伴」及「理解」。

### 服務上的反思



### 反思-改變才開始，卻已結案？

- 家庭參與服務，說明對改變持正向動機。
- 個案a、c對於持續接受服務仍有期待，並有新的生活事件發生，包含照顧者健康與失業問題（個案a）；以及照顧者轉換的案童適應問題（個案c）。

└→ 家庭是否具備足夠能力，以因應生活風險？

### 反思-家庭夥伴的配對限制？

- 家庭對於夥伴所提供的服務持正向看待，但期待有更合適的夥伴。
- 個案b、e期待有更合適的子代夥伴（協助提升未成年子女的生活適應能力）。但社工受限家庭夥伴的招募情形，因此沒有太多的選擇。

## 反思-家庭社區資源的空缺？

- 按照理論基礎，社區是提供服務協助與維繫家庭改變的，家庭夥伴源自相同的生活區域。
- 在訪談資訊上，家庭夥伴離開服務家庭後，個案未有發展出其他與社區資源常態互動的實際行為。

└ 社區資源涵蓋的範圍？社工在服務期間對於協助家庭開發個人社會資源連結的情形？

## 小結

- 用愛包圍服務具有實質效用，特別是有助於家庭成員形成改變的共同動機與實質行為，並以此凝聚家庭。
- 需持續累積實務研究，並要更為確認本項服務方法接受與否的差異。

