

國立空中大學暨專科部台南中心

107(下)期中補救教學及二次成績考查

★補救教學二次考查題目：由面授老師命題

(可採作業或書面報告方式，同學於第三次面授日交給面授老師攜回批閱)

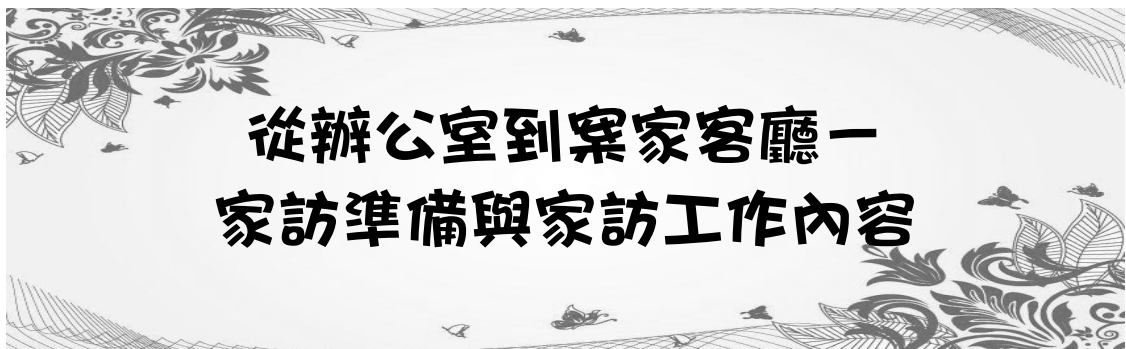
(針對學習成效未臻理想同學，採行補救教學及給予二次考查機會：學生期中考查成績不及格且成績達25分以上者，並由面授教師施以補救教學措施後予以期中二次考查，由學生於第三次面授繳交報告或作業給面授老師評閱，二次考查成績超過六十分者，以六十分計算，成績未達六十分者，該科成績就期中二次考查成績或原成績擇優登錄)。

科目：社會工作直接服務 班別：6@63A1 面授教師：蘇碧珠

★批改後之補救教學報告，請老師與列印出來的成績表一併繳回臺南中心，請勿發還給學生。

補救教學題目(或報告)：

閱讀社區發展季刊 159 期 「從辦公室到案家客廳—家訪準備與家訪工作內容」，書寫心得報告，字數為 2000 字為限



鄭維瑄

壹、楔子

“ The term friendly visitor does not apply to one aimlessly visit poor for a little while, without making any effort to improve their condition permanently or to be a real friend to them....training volunteers to do effective work in home of the poor.”

M. Richomld (1903) Friendly visitor among poor, Preface-

這段文字雖是一世紀前 Richmond 寫給友善訪問者，她認為走入家庭的工作是要帶來改變與提供如朋友般支持，不是無目標的拜訪。百年前對家訪定位與現代社會工作家訪仍若合符節。起於 19 世紀 COS (Charity Organization Societies) 友善訪問，以「案主家」為場域的工作方法—「家訪」，從由志願工作者擔任，到由全職專業社工擔負，家訪深植於社會工作專業，成為專業服務的工作環節。家庭是

接觸兒童與照顧者最自然的環境，家訪擁有其他場域工作沒有的優點。社工可以在自然的場域認識家庭、瞭解家庭背景、傳承、最重要的是直接觀察家人關係與互動型態，發掘家庭優勢。隨著賦與社工法律責任的擴大，家訪成為兒童保護的「標配」工作方法 (Farmer & Lurman, 2014; Winter & Cree, 2016)。兒童保護的工作焦點，不是處遇是否成功，而是能否成功的救援，快速的起訴、定罪施虐者。為提升風險篩選的正確率，社工評估兒童受虐、疏忽風險及監督家庭照顧品質的工作，被標準化為各式量表與表格。逐漸家訪的工作任務放在調查、保護、與危險管理，高案量與繁複的行政、科層工作壓力下，社工在家訪時和家庭發展夥伴工作關係，改變家庭生活的工作目標，被擠壓、邊緣化 (Munro, 2011)。

發展家訪時能有效篩選危險因素的量表，正確使用量表獲得較多的關注，(Gillingham & Humpharey, 2010)；由於社工保護性業務增加，風險評估與監督成

為常態工作內容，家訪時社工人身安全經驗也漸有研究整理（吳明珍等，2015）。對於如何走進案主家，進入家門後，如何達成 Richmond 所揭櫫的家訪目標--帶來改變，獲得的關注不多（Ferguson, 2009, 2016）。本文依家訪工作的時間順序，整理相關研究，（Allen & Tracy, 2008; Beder, 1998; Carrilio, 2007; Ferguson, 2009; Nicolas, 2015; Wasik et al., 1990），討論從社工的辦公室走進案主家，不同階段的準備工作。

貳、家訪各階段準備

家訪被視為個案工作理所當然的工作內容，社工都有社會個案工作基本會談技巧與工作原則訓練—同理、傾聽、接納、與案主自決，原則都相同，家訪只是轉換工作場域而已。這樣的思考，顯然忽略空間場域的影響（Ferguson, 2016）。家訪是進入個別家庭極度私密的領域，坐落的社區、房子的大小、擺設、動線、氣味，屋子裡有什麼人，幾乎不能預見，家訪工作的壓力遠高過在辦公室的會談。隨著家訪經驗累積，對風險會較為敏感，有助於當場判斷與即時反應。但面對初次家訪的家庭，在敲門進入案家前，有經驗的社工都仍難免焦慮。準備有助於舒緩焦慮，依不同家訪階段，分別討論可做的準備工作：

一、準備家訪前

社工工作繁忙，手邊總有許多臨時交辦事項，可能會懷疑「哪來的時間事前準

備！」。事前多一點準備，能省去日後時間。建議可以列工作清單，在家訪前逐一檢視，或許實際需要的準備時間不如想像長。以下為建議清單，可視個別狀況增刪：

（一）聯繫案家

社工與家庭關係建立，開始於第一次聯繫，而非第一次家訪。

1. 聯繫用字遣詞語要考量案家教育程度，語意掌握能力。特殊需求如新移民家庭是否需要通譯，聽障家庭是否需要手語翻譯。以家庭懂得語言說明服務與家訪目的。

2. 評估案家知道被轉介通報嗎？除非可能為家庭成員帶來風險與傷害，應該告知家庭被轉介通報。接觸家庭中的受暴成員需要特別謹慎，避免給他們帶來危險。

3. 電話聯繫時案家抗拒，不需在電話中做過多說明及解釋，僅需說明，轉介事實，與提出家訪要求。如家長：「我不需要任何服務」、「我們不能用電話談嗎？」，社工：「是否需要服務，我們見面討論。但是我預計周三或四下午 2 點到你家，看兩個孩子，還有和你討論子女照顧，哪個時間你比較好安排？」，堅定的說明家訪要求。勿用個人手機聯繫，個人手機號碼留給案家不僅不專業，也讓自己暴露在風險中。

4. 如狀況特殊，需進行不通知、無預警的家訪，要特別留意自身安全。

（二）資訊收集

多重管道收集案家服務紀錄，及早瞭解案家背景與被服務經驗。但不要被這些資料限制住，或是在家訪前就下結論。

1. 聯繫轉介機構，瞭解轉介機構的服務期待，討論接續的處理方向。

2. 聯繫曾服務案家的社工，詢問是否有什麼該知道的訊息，可預先準備。如案父母輪班工作時間，熱心的鄰居，或兇惡的狗。

3. 聯繫曾服務家庭的機構，瞭解已提供的服務及與家庭工作的經驗。同時建立初步合作關係，為服務計畫預作準備，如學校。

4. 閱讀紀錄是很重要的準備工作，可掌握案家的面貌。如果記錄內容很多，可先讀評估，快速瞭解案家的問題。建議可依案家接受服務時間，與服務項目繪製時間序列圖，將不同機構的資料整理在同一張圖，利於訊息統整。

(三)「家訪包」

預先準備家訪常用物品的提包/背包，可節省時間。

1. 依據家訪目的準備需要的書面資料，或需要案家簽署的文件。複印已交給案家相關文件或資料，因為非常可能，案家已經找不到哪些文件！

2. 可帶幾樣適合的玩具，或是蠟筆、畫紙，吸引兒童注意，才有機會和成人說話。

3. 筆、印泥等文具，雖文件都可簽名，如案家不識字，需按手印代簽名。

(四)特殊考量

案家族群與文化考量，案家有聽障成員，需要預先申請手譯員。如需通譯，建議盡量從專業機構找，不要從社區志工找，因為志工可能和案家同屬一社會網絡如教會，有洩露案家隱私的可能。

(五)穿著

我們是專業，衣著要符合專業身分；但同時要考量實用，案家的環境可能連坐的地方都沒有，或是需要坐在地上和兒童一起玩。需要乾洗的衣服，不要穿去家訪。穿方便活動的衣服。所謂方便行動，請設想，如果需要快速的離開現場，身上的穿著，能跑嗎？如果可以，就是方便行動。還有，碰到可能要脫鞋的環境，有洞的襪子是會減損專業權威的！

二、安全計畫

擔任保護性工作，社工隨時都會面對成人甚至兒童的敵意與攻擊，尤其是我們工作需要進入私人領域，談論很敏感的話題，要隨時注意自己的安全，我們要對自己的安全要負責，當然機構也有責任；因此當綜合評估某個特定家庭風險高，覺得不安全，應該和機構督導，或團隊領導者，討論或請求協助。雖然社工人力不足，不一定能有人力陪同家訪，警察單位也不一定能配合。但我們有權利覺得擔心與害怕，也有權說出來，請求協助協。但如果頻繁的主張風險高，不能單獨家訪，或許要評估自己的工作狀況。且風險如果高到社工都不能去家訪，兒少卻留在家

中，是否該採取適當的保護行動。提升家訪社工人身安全可以：

(一) 行必有方

家訪出發前，確認機構的同事或督導知道你拜訪的家庭與位置及預計返回機構時間。機構可設置，掌握社工家訪狀況簡易設備，如行事紀錄白板，出勤地點，預計回機構時間。

(二) 保護圈

正式或非正式組成同事間的保護圈，相互注意是否準時回機構。

(三) 時間規劃

訪問風險較高的地區或家庭，盡量安排在白天，避免訪談結束在辦公時間結束後，因為你的同事都下班了。如假日家訪，一定要讓機構督導同事知道，出發與結束都需回報。

(四) 確認環境

1.先確認家訪時有哪些人會在家，相對人會不會在家。

2.路線與位置確認：借助科技規劃路線，但也別太依賴科技，案家常在google地圖上不顯示的地方，注意路上的加油站、便利商店等路標也是潛在可求助地點。如果案家位在住宅群，要先確定棟與樓層。也可請案家引導帶路。

(五) 裝備確認

1.汽/機車狀況正常，油箱加滿油。下

車後要上鎖，別停在很遠的地方。

2.手機電池量滿格，設定緊急快速撥號鍵。

(六) 中立的會談場所

經評估家訪風險高，可約在中立的地方進行訪談。

(七) 撤退方式預想

1.如果進入家後，感受到攻擊或威脅，建議直接、清楚、冷靜的告訴案家「我們沒辦法在你情緒激動的時候，繼續討論，我會再電話聯繫你，等你情緒平靜後，我們再討論接下來怎麼做」。在恐懼下要做到冷靜堅定，非易事。提醒自己，到案家是我的工作，沒有任何理由，該讓任何人威脅或對我辱罵。

2.如果觀察或感受到受訪者的語氣、情緒突然改變、肢體展現攻擊性等，讓你覺得不安全，不要懷疑，不需要堅持訪完，相信你的直覺。可以找理由離開，「需要瞭解的已經清楚了，我們今天就談到這裡，我會再聯繫你」、「有份文件需要你簽名，今天沒帶來，下次再談」然後離開，如果你覺得需要跑的也行。

3.如感受到受訪者的怒氣上昇，試著用同理與傾聽，不要解釋，不要試圖以手輕拍、安撫受訪者，容易被誤解；注意自己的肢體語言，或是建議暫停，喝杯水，調整呼吸，舒緩受訪者情緒。如果怒氣持續上升，就該另外約時間再訪。

三、案家門前

做好準備，站在案家門口，還有些狀況要先處理，才能敲開大門：

(一) 確認訪問的對象在家

應門的如果是受訪對象之外的人，房東或分租房屋的房客，只需說明你和受訪者約好了，來拜訪即可，以維護案家隱私。先確認是受訪者，再正式說明自己的身分。不要立刻進門，覺得安全才進入案家，如開門的人明顯喝了酒，雖不是受訪對象喝酒，就要評估當時在家兒童的風險，是否需要通報。如無立即風險，不適合在家訪談，可約受訪者在家外訪談，另外約時間家訪或在辦公室會談。

(二) 來應門的如果是兒童，先評估兒童狀況。

如果兒童說照顧者「在忙」，可請照顧者到門口，以便確認照顧者狀態。如果照顧者不在家，則需要評估兒童單獨在家的風險，是否需要進一步處理。

四、進入案家

終於進門了，社工要運用所有可能的技巧與能力，瞭解家庭生活狀況，特別是弱勢家庭成員幼兒、兒童、老人等狀況。進案家後，除了風險評估量表上的項目，還可以做什麼？

(一) 確定屋內有哪些人與身分，特別是家中出現，紀錄中沒有的人物

如照顧者的親密友人。社工要評估照顧者是因為畏懼「友人」，所以要「友

人」在場才願意進行訪談；還是表達對家訪的不合作。不論何種狀況，社工都該先確認「友人」身分，「友人」在案家角色。如果是表達不合作，則社工應堅定立場的表示，「討論的議題與友人無關，事涉隱私，有沒有其他合適的地方，可以單獨討論」，或是「照顧者還沒有準備好單獨和我談，我會寫在紀錄中，需要友人陪同在場討論」。社工藉由確認誰參與會談，瞭解誰在屋內，在案家建構會談場域及規則。

(二) 家庭環境中的「干擾物」

由於在生活場域訪談，出現鄰居、朋友，電視開著，電話與手機鈴聲，看起來很兇或是很熱情跳到你身上的狗，都是在家中會出現「干擾物」。清除干擾與否，視社工當場的判斷。如果這是家庭表達不滿的做法，即使社工自覺可以和干擾共存，也要堅定的表示「希望清楚瞭解彼此的看法，請關掉電視/手機，可聽清楚彼此的聲音」，「請把狗安排到其他房間，需要不受打擾的環境討論」。

(三) 客廳以外的空間

不要以客廳狀況推估其他房間的狀況。不建議家訪一開始就要求看其它房間，先和照顧者建立關係，表達我們關心成長孩子狀況，再請案家同意看不同的房間。如孩子比同齡兒童瘦小，可以說想看看平時家裏都準備什麼東西，給孩子吃？我們可以到廚房看看嗎？早上你要忙著上班，小孩上學時間趕，早餐怎麼準備？吃

什麼？孩子正在長，容易餓，會準備點心嗎？放在冰箱嗎？我可以看看嗎？我們可以幫忙提供奶粉，我下次帶來。兒少的房間一定要看，可以請孩子帶我們看他的作業簿，書包在房間裡，跟孩子一起去房間；浴廁也可讓孩子帶路。盡量不用檢察環境的方式，以瞭解關心的角度。可邊看邊提供案家環境安全意見，如兒少房間的窗戶旁垂著過長的窗簾拉繩，和家長討論有小孩玩超人遊戲，把自己纏在拉繩上，無法掙脫窒息的案例，和家長一起動手整理拉繩。插座電器用品超載，浴室洗潔劑要避免幼兒拿到，都是評估環境同時可以和家長分享的知識。如果家長以各種理由刻意阻止社工移動到其他房間，則應堅定的主張要看。提出要求前，當然還是別忘了評估自身安全風險。

(四) 和兒少互動

和孩子互動時間至少要和成人一樣，互動原則為：

1. 用適齡的語言和孩子說話，和孩子一樣的高度說話。
2. 用孩子懂的語言介紹自己，還有自己到家裏來的目的，如「幫助小朋友告訴爸爸媽媽自己想法的人」。
3. 如果孩子的房間沒椅子，可徵詢孩子的意見坐哪裡，以示對孩子尊重。
4. 用繪本、蠟筆、玩具和孩和在家的孩子故事，畫圖、玩遊戲，透過遊戲孩子能提供生活作息及手足相處。不是遊戲治療，就是玩，或視為另類會談。
5. 年齡大一點的孩子，或許要離開家

才比較願意說家裏的狀況，可以帶孩子到社區公園玩，提供不同的機會，讓孩子說在家裏的生活。

6. 家中有嬰幼兒，一定要看到，因為嬰兒是家中最脆弱的成員。即使睡著，也要在床邊觀察，同時詢問照顧者嬰幼兒作息。根據家庭狀況，判斷是否有搖醒嬰兒評估的需要。

(五) 環境空間擺設

巷口熱情的老太太問「你是王太太家的親戚嗎？沒看過你」。老太太反應告訴我們案家與鄰居關係（不建議告訴不相關的鄰居，家訪的目的，保護案家基本生活隱私）；門口散落的鞋，可以告訴我們住在屋裡的人的年齡與性別；門上貼的是佛教或是基督教的經句，告訴我們屋主的宗教信仰；屋內牆上掛的照片、架子上風景區的紀念品、餐桌上不同醫院的藥袋；放在角落的學步車、空氣中的氣味。案主的家已經，靜靜告訴我們住在屋子裡的人的歷史與生活。這是家訪另一個無可取代的優點，進入案家的家庭生命歷史與生活。

解釋環境訊息需要另寫一篇文章討論，因涉及的理論假設複雜。要提醒的是空間的安排非隨意，如母親和子女睡床上，父親睡房間地上。這種空間安排，要探索家內性侵可能，家庭系統理論可以協助瞭解空間配置與家人關係的關聯。

五、家庭內動力觀察

社工已經進入家門，看了案家所有的房間，也和家裏的大人、小孩都說過話，

還要「看」什麼呢？

(一) 孩子行為傳遞的訊息

社工到訪對孩子而言，是陌生人，初見陌生人，學齡前的孩子的表現是，完全沒有陌生感，翻社工的提包，不斷打斷社工與照顧者說話，吸引注意；還是縮在照顧者旁，眼神不敢接觸社工。這些行為該如何解釋？只是怕生、膽小嗎？還是教養型態型的反應？如果用吸引注意解釋翻提包行為，是極缺乏注意的孩子，用不適應行為爭取注意。理論可以幫助瞭解孩子行為的訊息。

(二) 孩子玩的遊戲

孩子的遊戲可以提供孩子生活資訊，觀察孩子玩什麼，怎麼玩，可以發現家庭隱而未說的生活。曾看過 5 歲的小孩，坐在地板上，把小積木排成一排，然後向前一推說「胡了！」家長則一臉尷尬。孩子的遊戲內容反應成年人的生活。家訪提供社工很好的機會，在自然生活環境觀察。但不要太快看到兒童行為就下結論，敏銳的覺察兒少行為，然後和發展理論交互檢證。

(三) 照顧者對孩子的回應

依附關係理論提供觀察的架構。照顧者將孩子的需求放在自己的需求之上嗎？照顧者有觀察到孩子的需求嗎？照顧者如何回應？漫不經心？還是丟下社工先照顧孩子？孩子對照顧者有要求嗎？孩子對社工比較好奇，無視照顧者嗎？照顧者與孩

子的交互反應，是評估依附關係的基礎。

(四) 家庭動力

以家庭系統理論為架構，觀察案家成員間的互動。觀察夫妻次系統與親子次系統間的界域，家庭成員的情緒分化程度，互動溝通模式是否出現替罪羔羊；或因缺位、低功能的父母出現親職化子女。不是要家訪社工做家族治療，但要看見家庭成員如何互動：如夫妻透過子女傳話，當孩子離家求學，夫妻忘了如何說話，孩子甚至自豪的說「我說話爸爸媽媽才聽，我不在家，他們一講話就吵架」，孩子傳話翻譯能力越好，夫妻就越不需聽懂對方說什麼；又照顧者如果自覺和子女說不通，社工說話孩子比較聽，要社工和孩子談。因此如果家訪遇到夫妻不說話的家庭，鼓勵孩子協助父母瞭解彼此，是強化家庭原有無效的溝通模式。對無法相互瞭解的母子，社工如果告訴照顧者「你的孩子其實很心疼你，知道媽媽賺錢辛苦，和孩子聊過他買東西的想法，你不要擔心」；告訴孩子「你媽媽其實不是不讓你買球鞋，是擔心你亂花錢」，這是幫助母子瞭解，還是重複原有的家庭溝通模式？幫助傳話，還是協助親子溝通，要分清。否則不說話的母子依然不需要學習聽懂對方的話，想靠近彼此的母子，依然學不會如何靠近。「家訪」，社工進入實體案家的房屋內，抽象上社工進入案家的家庭系統。社工有效的介入，讓家庭成員間既有僵固的互動與回應模式，有新的可能。如果看不見家庭成員如何相互連結，社工進入家庭，很

容易被拉入家庭原有的互動模式，無法帶來新的互動可能。

(五) 兒童教養討論

家訪最大的優點是，在兒童與照顧者自然的生活環境，觀察瞭解兒童與照顧者行爲。社工家訪時，有很高的機會看到照顧者如何處理兒童的不應行爲。此時家訪的社工是純然的觀察者？還是教育者？當社工和父母訪談時，兒童翻社工提包，社工除靜待父母處理，以便評估父母親職能力，還是當成示範兒童不適應行爲的機會？不是每個照顧者都有時間參加親職講座，都能申請到親職培力員。在調查、監督之外，家訪可以同時是提供直接服務的工具。社工可示範如何處理兒童不適當行爲，讓照顧者有機會直接看到、聽到，學習教養孩子技巧。「溫和而堅定的語氣態度」是親職教育課程最常提到的教養原則或「技巧」，到底什麼是「溫和而堅定」，平日吼小孩都沒用，小聲怎麼會有用？沒看過，很難想像；「那是讀過書的人方法，我沒讀書不會用」，一定很難，我做不來。

以翻提包爲例，社工蹲下或彎腰到和兒童一樣的高度，眼睛看著孩子，如果兒童試圖跑走，可以稍微用一點力，握住孩子的上臂，固定孩子，語氣堅定的說「你沒有問我可不可以，就翻我的袋子，我很不高興。因爲不可以，別人沒有說好，就動別人的東西」，「如果你很想知道袋子裝了什麼，可以問我可不可以看。」。孩子可能會攻擊我們「很小氣」，不要和孩子

爭論自己是否小氣，只需重申「動別人的東西，要經過同意，沒有經過同意，就是不尊重」；孩子的反應也可能是吵鬧，哭泣，社工要堅持原則，孩子如果有房間可以說「因爲和媽媽有話要說，請他回房間哭，想清楚該如何做有禮貌的事，就可以回來」。沒有單獨房間，可以安排一個位子如客廳角落，讓孩子坐到哪裡。

社工的做法示範--溫和堅定，自然後果、與 Time out（暫停）等教養原則。照顧者可能因孩子的反應面子不好看，會罵小孩，甚至恐嚇孩子「等下你就知道」。社工要保持鎮定，同理照顧者情緒。並藉機和照顧者討論平時如何處理，及社工示範的原則，照顧者覺得自己做的來嗎；哪裡比較難？可以和照顧者討論處理兒童行爲「暫停」的具體做法。

家訪時社工和兒童的互動方式，對照顧者而言就是一種教養方式的示範。示範和孩子玩、和孩子說故事，鼓勵孩子的適應行爲，規範孩子的不適應行爲。示範、舉例、角色扮演，是協助照顧者學習親職教養直接有效的方法。家訪給社工機會，現場示範；當教養方法用在自己孩子身上，不是親職團體中別人家的孩子，或教學錄影帶假的演出，照顧者學習、改變的動機或許會高些。

(六) 家庭生命週期

家庭生命週期從兩個人組成家庭開始，生育子女，產生新的家庭角色父母，家庭發展任務隨著成員的個人成長改變。如果成員離婚、死亡，原來的家庭發展周

期就不在與家庭個別成員同步，可能子女需要提早離家獨立。父母再婚又再度當父母，前一段關係的子女，要如何加入父母各自的家庭周期。對經歷照顧者如果多次進出婚姻，或是轉換伴侶的兒童，要評估兒童在這個家庭占的位置。

六、後續家訪

第一次家訪結束，家庭對家訪的目的與社工的角色，應有較清楚的輪廓，社工對家庭在達成服務目標，要負擔的責任與要解釋清楚。家庭與服務機構間應在初次家訪後，依據家庭與機構都同意的目標，簽服務契約。清楚範定，家庭各個成員，與社工各自負擔的任務。例如照顧者可學會運用「暫停」技巧處理兒童攻擊行為。再次的家訪就是檢討，契約執行狀況，是否需要修改，討論困難執行之處。除了評估、監控風險，陪伴、支持家庭履行契約，改變生活狀況，可放入社工後續家訪的工作任務清單。

最好的服務成效評估，或許是自問，「從我進入家庭到現在，這個家庭兒童/成員的生活狀況是否改變？」。希望可以出現 Richmond (1903) 期待的結果「*to improve their condition permanently*」。

參、家訪需要的內功心法與外家功夫

雖然有標準化量表可以協助社工進行家訪與評估，但使用量表要知其然，知道這些行為之所以代表危險指標的原因。社

工需要自我裝備的是：

一、內功心法

會談有資訊、評估、與處遇三種形式。三種形式並不互斥，雖然從時間序列上看，先資訊會談、再評估最後才是治療會談。但要蒐集什麼資訊，從，哪個角度瞭解。資訊會談不僅只是機械式的收集，所謂客觀資料，年齡、父親教育程度、戶籍變更，這些訊息可解釋為世代差異，家庭社會經濟力，成長於城市或鄉村。當客觀資訊轉化後，就能形成對個人行為的假設，就是評估。如何知道年齡要轉化成世代，社會學提供解釋訊息的架構，這是內功，不是經驗。家訪是一系列邏輯與假設檢證的過程。依理論形成假設：運用依附理論，先收集資料—兒童初次看見社工的反應，照顧者對兒童需求的回應；檢證假設—依附型態檢證；最後提出對家庭評估，兒童反應為迴避依附，因照顧者管教態度不一致，對兒童需求不敏感，經常不回應；對照顧者的建議是學習分辨兒童哭聲傳遞的需求訊息，這是內功。

內功可以一層一層練，選擇社會工作基本教育訓練課程與家訪工作較相關的理論：

1.發展心理學，人類行為與社會環境。社工依服務案主群年齡層，熟悉強化對該年齡層生理、心理、社會發展理論。如兒童期的依附，青少年的自我概念、老年期活躍理論等。

2.家庭系統理論，能看見家庭如何互動，交互影響，瞭解個別家庭成員不等於

家庭。學習並運用家庭概念，分析家庭。

3. 尊重不同族群、宗教、性取向、生理狀況、與階級案主群的文化與價值差異。保持尊重與開放的學習態度。

二、外家功夫

擬定的服務計畫要能執行，社工除了掌握資源，協助家庭連結到需要的資源，還要具備提供直接服務能力。

(一) 基本助人技巧

同理、傾聽、提問、面質。

(二) 親職教育

不同心理學理論發展出不同親職教育方案。適用 1-5 歲的 STAR，適用 6-12 歲的 STEP，適用特別困難父母 Triple P-Positive Parenting，以上方案均有實證研究支持，較為常見 (Collins, & Fetsch, 2012)。親職教育是發展心理學的應用，社工具備基本理論知識，要補強的是親職教養方法。社工依服務案主群年齡，熟悉至少一派親職教養方法。

(三) 和兒童與少年建立連結技巧

隨著年齡日增，我們會忘了怎麼玩。要會和幼兒和兒童玩，最好會說故事，至少要知道孩子們流行什麼，看什麼動畫，和孩子有話題。與青少年互動則要讓青少年覺得你夠好玩，夠 Cool，如會點簡單的魔術、桌遊，會打 game 更好，較容易開啓關係。

家訪要在有限的時間，陌生的環境，

獨立執行。因此保護性社工需要一定的工作資歷方能勝任，理論、技巧都需要時間磨練、累積。

負責家訪業務的機構，要有社工人身安全保護規畫，專業督導，在職教育、與情緒壓力與替代性創傷輔導機制。在前線獨立工作的社工，需要堅實的專業團隊當靠山。

肆、家訪工作內容定錨

家訪工作內容受到法令政策賦與任務影響，以下將討論政策規範對於，社會工作進入家庭一起工作的初心本意，有何影響：

一、政府規劃的工作內容

對於保護性家訪社工的工作內容，英國對保護性工作建議以關係為基礎 (relationship-based)，替代制式的評估架構，提高工作內容彈性，和家庭建立有意義的連結 (Munro, 2011; Ferguson, 2016; Winter and Cree, 2016)。高風險家庭關懷處遇輔導計畫 (衛福部, 2015)，明定專業人員關懷訪視的工作內容是「個案管理員角色模式，為個案家庭做需求評估、尋求資源、安排轉介、督導服務、追蹤評估等」。負責家訪社工到工作內容是資源協調、轉介，督導提供案家服務的機構，工作內容嚴格區分屬於間接服務。如果依方案規劃的個管模式，家訪的工作重點，放在風險管理，及查核各服務機構提供服務狀況。有可能出現照顧者與兒童覺得參加

親子旅遊很有趣，但對改善孩子不寫功課，可能沒有直接助益；面對照顧者抱怨孩子不寫功課，家訪社工是申請課後照顧，到宅課輔服務，還是和照顧者討論他用的方法不成功的可能原因，或討論不同的鼓勵策略。課後輔導可能可以降低，照顧者因為指導子女課業導致不當管教的風險下降；但不是因為照顧者的教養能力提升，而是照顧者不需要處理子女課業。當風險下降，案家達到結案指標。結案後所有的服務都將撤出案家，親子衝突可能再起，案家仍有再進入系統的可能。

當家庭處理多重且複雜的問題時，改變的效果常很慢，甚至進一步退三步，很容易因挫折、失望退回原來的熟悉的問題處理模式。社工為高風險家庭協調、轉介，然後導入不同的機構進入家庭提供服務，唯獨缺了 Richmond 提到能提供如朋友般支持的人，陪伴家庭撐過挫折，肯定家庭願意改變。別服務提供者，只負責部份服務，唯一對家庭狀況瞭解最完整的人是負責家訪的社工。家訪時社工是幫覺得自己是失敗的照顧者，轉介個人諮商；還是幫照顧者一邊整理早上買回家的菜，一邊聽她的嘗試與挫敗。

個案管理模式並沒有限制個管員提供直接服務 (Moxley, 1997)。但政府實施計畫以正面表列方式在個案管理模式後列出一串工作內容。執行工作的社工要主張沒有列出來的工作就不能做，還是主張沒有列出不能做的工作，就可以做。以案主最佳利益考量，主張後者，符合社會工作價值的邏輯判斷。

二、數字會說話

以下回顧幾個兒童保護與高風險家庭服務的統計數據，或許可以幫助思考，家訪工作內容的影響。

分析歷年兒童虐待施虐原因 (衛福部, 2017)，缺乏親職教育知識始終高居首位，其次為婚姻失調；換言之不知如何當父母、當夫妻，處理家人關係能力與技巧不足，是兒童虐待發生主要原因。自 2004 年，為發現與篩選出有可能虐待與疏忽兒童的家庭，在原有兒童保護與家庭暴力防治機制外建置的高風險家庭防護網絡，主動提供家服務。高風險家庭遭遇的困難類別 (簡慧娟, 2014)，順序多年未變，依序為：經濟困難、支持系統薄弱、家庭衝突、照顧者死亡、生病、出走、照顧者養育疏忽管教不當、就業問題、婚姻不穩定。綜言之高風險家庭的問題概括為經濟與家庭關係兩類。兩個兒童保護機制的資料顯示，提供直接的物質經濟協助，調整家庭關係，改變家庭原有的互動模式，可降低兒少受虐風險。

高風險家庭服務方案，實行已超過十年。鄭麗珍 (2016) 的成效評估研究發現：(1) 不論家庭的風險或需求類型，社工提供的服務型態，主要是資訊與資源轉介，社工直接提供服務的比例很低，(2) 需求評估與處遇服務間差距最大的項目是，親職與親子服務。社工家訪時無法在家訪時直接與照顧者討論親子教養問題，討論如處理子女攻擊、不守規範行為；提供的親職服務主要是資訊轉介、親職講座或親子活。執行高風險家庭關懷方案專業

人員的工作，和政府計畫書服務項目一致，以評估與資源轉介連結為主。但是服務使用家庭，對於社工提供直接親職教育服務是有期待的。換言之服務內容，無法下降導致風險的因子－親職能力不足。

三、親職教育/子女管教成為獨立的服務內容

為彌補高風險方案親職教育服務不足，社工到宅頻率不足，高風險家庭服務方案編有到宅親職示範服務。委外機構可招募組訓高中職以上學歷，家政、護理、保育等相關類科畢業或是具備保母丙級證照、保母訓練、照顧服務訓練證書者，經過 20 小時訓練，即可擔任家務指導、親職示範。由兼職人力，補服務不足。20 小時的訓練如何能保證示範者的教養知能，傳遞的教養觀念是正確的。招募對象強調幼兒照顧經驗，則親職指導員如何協助照顧者管教中高年級兒童或青少年。一非營利組織拍攝的家務指導員影片呈現家務指導員執行陪照顧者就醫、指導家務收納與兒童陪伴，如果主辦機構都分不清，家務與親職指導與家事服務員及照顧服員的區別，家務指導與親職示範者要在案家建立專業工作界域，會相對辛苦。

(2017/05/20 取自 <https://www.youtube.com/watch?v=Wh184QHlv1k>)

依服務方案分析，回應家庭親職教育需求的方法是將親職教育獨立成一項委外服務，不是增加社工員額，降低服務量，讓社工有時間和案家建立有意義的工作連結，更不是提升社工親職教養知能；而是

多一個服務提供者家務指導與親職示範者。曾訪過一個家庭，案主很認真的扳著手指說我家有：家暴的社工、早療的社工、就業的社工、學校社工，遊戲治療、婚姻諮商師，有的是我的社工，有的是我家老大的社工，還有小兒子的社工。當時出現在腦中的想法是，真難為案家，要記得不同社工的工作，還有不同的訪視日期。除了社福系統的工作者，案家還要和司法、警政與醫療體系人員工作。

家庭一旦進入系統，不同的專業人員就會進入案家，所有的社工都家訪，不同的家訪相互支持彼此補位嗎？如果不同的家訪都側重服務資格評估、督導服務，當照顧者說孩子玩手機不睡覺？由哪位社工的家訪負責討論如何限制孩子使用手機？當社工家訪的內容定為個管員，重督導服務，輕直接服務，符合有效益滿足案主需求，有效率運用服務資源的個案管理核心精神嗎？

家訪因在私領域進行，社工如何執行工作，只能依靠事後回溯分析，其實對家訪所知仍有限，像社工如何處理進入私領域的陌生與焦慮，如何在私領域建立互動規則與專業界域都不清楚，對於社工如何「家訪」還需要再靠近一點瞭解。現行法規與行政規範的家訪工作被定錨在資源轉介與風險管理，實質直接服務如照顧者管教技巧、親子、夫妻關係緊張等都部分化為不同委外服務。受限於經費及社工人力，導致服務量不足如親職示範員，運用志願服務與半專業人力補充服務，原無可厚非，但需要思考的是，如果由半專業或

兼職人員提供服務成爲常態，則專業專職人員的工作價值如何彰顯？社工家訪工作內容被定錨在危險評估與資源連結的個案管理，而非風險管理、資源協調與直接服務三項工作內容平衡，這是多重力量作用的結果，是否爲最適位置，尙需梳理社工

如何執行「家訪」與家庭的回饋方能釐清。

（本文作者爲長榮大學社工系助理教授）

關鍵詞：家訪、社會工作服務模式、個案管理、直接服務

📖 參考文獻

- 余漢儀 (2014)。臺灣兒少保護的變革：兼論高風險家庭服方案的影響。《臺灣社會學研究學刊》，98，137-173。
- 吳明珍、徐瑋婷、鄭友芳、蕭丞芳、陳淑玫、張英陣 (2015)。真的嚇著了：社會工作者的恐懼經驗。《東吳社會工作學報》，29，87-110。
- 施教裕、宋麗玉 (2006)。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」執行狀況初探。《社區發展》，103，103-167。
- 彭淑華 (2005)。以家庭處遇爲基礎的兒童保護工作之檢視。《兒童及少年福利》，10，31-55。
- 鄭麗珍 (2016)。《兒少高風險家庭處遇服務督導及成效評估方案成果報告》。衛生福利部社會及家庭署 105 年委託計畫。
- 簡慧娟(2014).高風險家庭服務輸送系統之建立與發展。《萬國法律》，193，1-10。
- 衛生福利部社會及家庭署 (2015)。兒童及少年高風險家庭關懷處遇輔導實施計畫。2017/05/20 取自
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=270&pid=3591>
- 衛生福利部統計處 (2017)。兒童及少年保護施虐者本身因素統計分析。2017/05/20 取自
<http://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2985-14091-113.html>
- Allen, S. F., & Tracy, E. M. (2008). Developing student knowledge and skills for home-based social work practice. *Journal of Social Work Education*, 44(1), 125-143.
- Beder, J. (1998). The home visit, Revisited. *Families in Society*, 79 (5), 514-522.
- Carrilio, T. E. (2007). Home-visiting strategies: A case management guide for caregivers. Columbia, CA: University of South Carolina Press.
- Collins, C., & Fetsch, R. (2012). A review and critique of 16 major parent education program. *Journal, of Extension*, 50 (4), 2017/6/20 取自
<http://www.joe.org/joe/2012august/a8.php>.

- Drake, B., Berfield, M., D' Gama, L., Gallagher, J., Gibbs, M., Henry, S., & Lin, D. (1995). Implementing the family preservation program: Feedback from focus groups with consumers and providers of services. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 41(1), 41-50.
- Farmer, E., & Lutman, E. (2014). Working effectively with neglected Children and their families-What needs to change? *Child Abuse Review*, 23, 262-273.
- Ferguson, H. (2008). Liquid Social Work: Welfare intervention as mobile practices. *British Journal of Social Work*, 38, 561-579.
- Ferguson, H. (2009). Performing child protection: Home visiting, movement and struggle to reach the abused child. *Child and Family Social Work*, 14, 471-480.
- Ferguson, H. (2016). What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice. *Child and Family Social Work*, 21 (3), 283-294.
- Hancock, B., & Pelton, L. (1989). Home visit history and functions. *Social Casework*, 70 (1), 21-27.
- Kinney, J. (1978). Home builders: An in home crisis intervention program. *Children Today*, 7 (1), 15-17.
- Moxley, D. P. (1997). *Case management by design: Reflections on principles and practices*. Chicago, IL: Nelson-Hall Publishers.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report – A child-centered system*, London, Department for Education.
- Nicolas, J. (2015). *Conducting Home Visit in Child Protection* (2nd ed.), NY: Open University Press.
- Paterson, J., & Cry, F. (1960). The use of the home visit present day social work. *Social Casework*, 61(4), 184-191.
- Reiner, B., & Kaufman, I. (1956). Treatment of character disorders in parents of delinquents. *Social Casework*, 37 (8), 355-394.
- Richmond, M. (1903). *Friendly visitor among the poor*. NY: The Macmillan Company.
- Snyder, W., & McCollum, E. (1999). Their home is their castle: Learning to do in-home family therapy. *Family Processes*, 38(2), 229-244.
- Wasik, B. H., D. M. Bryant, & C. M., Lyons, (1990). *Home visiting: Procedure for Helping families*. Newbury Park, CA: SAGE Publications, Inc.
- Winter, K., & Cree, V. E. (2016). Social work home visit to children and family in the UK: A Foucauldian Perspective. *British Journal of Social Work*, 46, 1175-1190.