

解析高風險家庭的服務策略

張菁芬

壹、風險：發展中的概念

風險是複雜且多元的概念（Stevenson, 1999）。其中，在醫療、經濟、工程及保險方面皆累積了許多的文獻（Kemshall, 2002; Stalker, 2003）。的確，不論是西方先進國家，亦或是在台灣，將風險概念運用在社會工作也是近幾年的趨勢。也因此，對於風險的運用與看法並非如社會保險或財經領域般的普遍。其中，Brearley（1982a & 1982b）被視為風險概念運用在社會工作中思想的先趨者（Stalker, 2003），儘管 Brearley 提出此概念時並未十分受到重視，但是，近期風險概念已逐漸被強調。

誠如德國社會學家 Beck（1992）認為，風險社會（risk society）的概念為當代處理社會議題的重要取向之一。尤其，Giddens（1990）的分析中提及，風險為現代社會中重要的特性之一，因此若單獨使用風險的詞彙時，所強調的為風險所引致的負面結果。Giddens（1991：14-15）認為，現代化並未創造風險，而是改變了

風險的本質。人生在不同的階段或時間，個體會面臨的風險類別、與其風險程度便會因而不同（鄧家駒，2002：22）。人們對待風險的方式並不全然是被動地「經歷」而已，也可以是主動地尋求機會，改革體制與創新發展。風險管理則意指著「風險是可以去做一些預防性的控管」。

社會科學所強調的風險，著力於個體或群體如何認定風險（吳明儒，2004：38）以及對於所面臨的風險事件如何回應。也因此，風險的概念運用在社會工作之中，無法如早期在使用於保險、精算或其它操作性的研究，風險可被視為客觀的現象（objective phenomenon）。尤其，風險概念在社會工作的運用會因著社會結構、文化與不同團體所認定的風險類型不同，其所建構的服務機制就會有所差異。

就如 Brearley（1982a：82）定義風險為：「在可能失去的情況下所引致的相對變數」。Brearley 所定義的風險概念影響社會工作，其中蘊含著負向的意含。然而，以上的定義亦蘊含不同的要素，包括

具「強化」(Strength)的意含：「這些因素在於減少危險情形的產生」。儘管不同團體與社會對風險的概念與解讀有所差異，但風險會具有如 Beck (1992) 所提出的四種特質：「不確定性」(註 1)、「未來性」(註 2)、「有組織性」及「社會建構性」(註 3)。Moon (2000) 也特別強調風險具有社會建構的特質。而且，風險用於兒童領域常指陳受到明顯傷害的概念 (Sargent, 1999)。然而，這概念卻又因時空而改變。因此，當社會工作者在處理風險議題時面臨著在「不確定性」的情況下工作。而且，越來越多的評論者亦指出，風險已成為當代西方常使用的術語。儘管如此，誠如 Scottish Executive Mental Health Reference Group (2000) 提及，目前的文獻多著力於風險的看法，以及對於風險的評估，較少將風險連結於實務與研究的面向。

貳、高風險家庭服務的發展

誠然，風險概念在台灣的社会工作也逐漸受到重視。風險議題運用在社會工作實可回顧與當代社會結構所呈現社會的不確定性關聯。社會工作亦呈現的不僅應著力於「問題的解決」，開始著力於運用「風險」的概念，對潛在的危機個案或高風險個案進行更進一步的關注與服務。亦即，在方案服務對象中，如內政部 (2005) 所界定的高風險家庭，以透過關懷訪視服務的提供以達致預防「高風險家庭」處於危機情境。本節主要分為三部分討論高風險家庭服務在不同部門的發展。

一、公部門的策略

公部門對於高風險的策略首先著力於方案的推動，並試圖建立對風險掌握的回應機制。其中，內政部於 93 年 11 月 19 日訂頒「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」，將「建構高風險家庭篩選及轉介處遇機制」列為重點工作項目，訂定「高風險家庭評估表 (註 4)」內政部所制定的評估表旨在提供社政、警政、教育、衛生、勞政及民政系統基層人員使用，包括學校老師、警察、村里幹事、戶政人員、就業服務中心個案管理員、公衛護士、社區心理衛生中心、基層小兒科診所等與民眾互動較為頻繁的工作人員，藉由這份評估表篩選出高風險家庭予以關懷訪視，或轉介至當地直轄市、縣 (市) 政府社會局，希望建立預警系統 (內政部，2006a & 2006b)。

誠然，在各機構推動高風險家庭預警篩選機制之際，仍需建構後續輔導、處遇的服務措施，內政部亦訂定「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫 (註 5)」，挹注更多經費輔導地方政府結合民間專業團體擴充社工人力，及早介入關懷陷入經濟困境或發生危機事件的弱勢家庭，適時給予協助，提供危機處遇服務 (內政部，2006a)。其中，台北市社會局更積極的運用資料庫的管理，於 94 年底建構「社會福利高風險家戶資訊系統 (註 6)」。此資訊系統主要整合北市現有福利人口通報資料，其目的不只為了要追蹤潛在的家暴家庭，更可以讓從事兒童、老人、經濟安

全、家暴等福利服務工作的專業者，就各自領域中的「高風險」選項進行比對、查詢，綜覽服務區塊的結構與趨勢。除了以上與高風險相關的服務計畫之外，政府亦結合民間力量補助經費投入高風險家庭的行列。

二、非營利組織的服務

自民國 94 年開始，更有不少的非營利組織投入於高風險家庭的預防與處遇的工作。財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會（簡稱兒福聯盟）推動的「明天過後、一萬個希望」照護兒虐家暴（包含高風險家庭）兒童少年照護方案，在該方案所指陳的服務目標中，主要著力於「家庭支持服務（family support service）」的提供從初級預防的角度出發，提供支持性服務以防範未然（兒福聯盟，2006）。兒福聯盟提供高風險家庭支持性和預防性的服務，藉由個別會談、家庭訪視、諮商輔導、喘息服務以及轉介適當的社會資源等方式，使高風險家庭壓力減低，增加高風險家庭的親職能力，並提升家長運用社會資源的能力，以確保兒童、少年免於受虐，避免發生家庭暴力事件（兒福聯盟，2006）。

同時，聯合勸募協會也於民國 94 年 8 月針對社福組織以及社福專家學者進行調查（註 7），共同發現其中以高風險家庭的兒童照顧與婚姻輔導等家庭支持、外籍配偶及其子女與配偶生活適應等項，為實務工作者與社福專家學者所共同認為台灣社會目前最急需解決的社會問題，聯合

勸募協會並於 10 月對社會福利機構的申請說明會中提出：希望結合社福機構的力量，共同投入「高風險家庭」服務計畫，成為服務弱勢族群、解決社會問題的夥伴關係，以形成台灣民間高品質社會福利服務網絡（聯合勸募協會，2006）。就整體補助金額而言，聯合勸募協會補助於「高風險家庭」服務計畫（註 8）之總金額為 37,179,450 元，占聯合勸募協會 94 年度總補助金額的 22.7%，可見此議題亦快速成為非營利組織的工作重點之一。

誠然，在整個社會快速變遷下多元型態的風險所引致的家庭需求亦受到非營利組織所關注。也促使著整個服務的轉型由已往的「問題解決」取向，逐步思考著如何運用預防及處遇的概念關注著高風險的家庭。

三、學校的投入

對於風險議題的關注與討論，學術界的文獻論述及風險概念的討論實早於公部門。然而，社會工作教育甚少直接投入預防風險的實務服務上。民國 94 年，除了由政府推動及非營利組織的投入之外，社會工作教育亦開始試圖結合教學與服務，投入對高風險家庭的關懷服務。其中，誠如東吳大學社會工作系承接台北市政府於 94 年度所委託的「社子地區高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案」，在該方案中指陳，運用風險管理的策略推動服務，首重由預防性的面向提供服務協助高風險家庭，或可能落入高風險的家庭（張菁芬、莫藜藜，2006）。該方案主要協助家中有

3 歲以上子女的高風險家庭、弱勢家庭與跨國婚姻家庭等家戶（註 9）。整個方案進行過程強調要有「服務」，而不是只進行訪談與資料蒐集。同時，在進入家戶時，並不預設這些家庭一定有問題。如果在服務過程中發現其他嚴重問題類型或高危險群，如家庭暴力、精神病患或早期療育問題，則以通報或轉介方式處理（張菁芬、莫藜藜，2006）。

誠然，透過學校專業人力資源及學生的投入，不僅試圖讓學生更能深入的學習，也嘗試運用專業工作團隊、密集的督導、持續的服務協助高風險家庭。尤其，透過學校與機構的合作，對高風險家庭的協助更強調運用理論分析當前的議題，並以實踐的模式進行方案的推動。

參、風險概念在家庭服務運用的分析

儘管風險概念運用在社會工作的時間不常，但仍可試圖的釐清公部門、非營利組織及社會工作教育在推動服務上的幾個重點。

一、界定高風險

各部門在開始進行高風險家庭服務時，皆會界定高風險。其中，對於高風險的界定皆採內政部所頒布的「高風險家庭評估表」（內政部，2005）。內政部所界定的高風險家庭包括：

1. 家庭成員關係紊亂或家庭衝突：家中成人時常劇烈爭執、互毆、揚言報復、無婚姻關係且頻換同居人等。

2. 因貧困、單親、隔代教養或其他

不利因素，使兒童少年未獲適當照顧。兒童乏人照顧，或有疏忽之情形。

3. 家中成員罹患精神疾病，或酒癮藥癮，並未就醫或未持續就醫。

4. 非自願性失業或重複失業者：負擔家計遭裁員、資遣強迫退休等。

5. 負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等。

6. 家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者。

7. 其他。

二、預防的觀點

由相關文獻和報告中已知，高風險家庭會面臨社會適應和生存的問題，因此，服務方案目標除對危機者協助之外，定位為預防性的服務，以提供諮詢和輔導的角色功能為主，並希望以社會工作的「早期發現，早期介入」的理念（張菁芬、莫藜藜，2006），預防家庭與社會問題的發生，而不要只以殘補式的救援和救助服務。

就高風險家庭論之，透過該服務方案的關懷訪視，以提供預防的服務措施，可增加高風險家庭社會支持網絡與社區資源的運用。在訪視過程中，對於特殊的個案，將採類似預警式的措施，與專業的社會資源進行合作與資源連結提供轉介服務。對於不同的社會福利型態、社會支持網絡及家庭觀論之，高風險家庭呈現不同程度的社會疏離（張菁芬，2004）。因之，服務方案之進行，有助於強化高風險家庭的個人、家庭乃至鄰里間的社會網絡（張菁芬、莫藜藜，2006）以及服務的進入。

三、實踐的步驟

觀諸目前針對高風險家庭提供服務，不論公私部門，大部分的方案直接指出對高風險提供服務與處遇；其中，東吳大學社會工作系所推動的高風險方案中明確指陳：對高風險家庭之協助，主要為運用風險管理，落實風險管理的理念，並透過運用社會工作個案管理、增強家庭權能等方式強化高風險家庭的功能。的確，適當的風險管理是一種趨勢，然而風險管理的目的並非百分百的避免風險，而是了解將會面臨哪些風險，並試圖預防、降低或移轉風險。誠如詹宜璋（1997）提及，風險管理有 5 大步驟，分別是確認風險、衡量風險發生之頻率與幅度、考量各種處理風險的方法、選擇適合的方法：決定處遇（服務）模式、定期評估。張菁

芬、莫藜藜（2006）更將風險管理的步驟運用於服務方案之中（詳見圖 1）。因此，誠如張菁芬、莫藜藜（2006）分析，對於高風險家庭的協助不能只針對家庭中的成員，更應考量以家庭為整體（family as whole）從事服務，透過風險管理與家庭服務的實踐，以提昇高風險家庭與弱勢家庭的權能（張菁芬、莫藜藜，2006）。

儘管風險概念在各個服務方案的運用不一，但是大部分的方案，透過服務的提供、家庭服務訪視及個案管理與轉介的方式，以達到資源輸送的主動性及關懷弱勢之目的，以使高風險家庭與弱勢家庭可突破不熟悉資源情況下取得資訊困難之窘境。

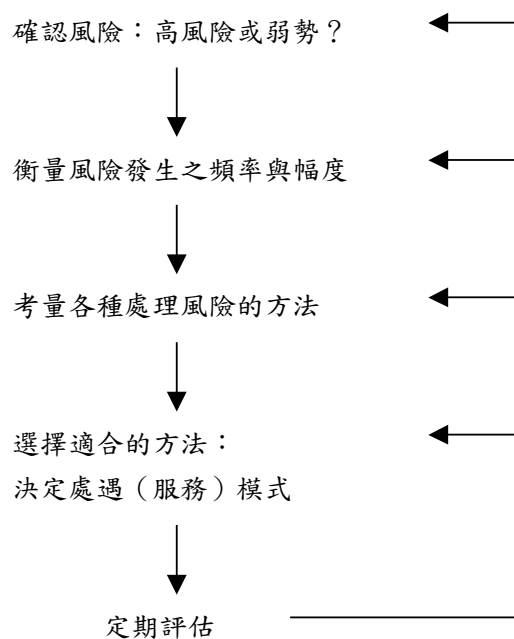


圖 1 高風險與弱勢家庭的風險管理步驟圖

資料來源：張菁芬、莫藜藜（2006）

四、服務推動的策略

目前高風險家庭服務推動的策略上，並非只有單一部門的投入，其中，公部門、私部門及學校的伙伴關係為推動高風險家庭服務的主要策略。其中，合作的策略可包括：公部門投入服務、公部門經費補助由非營利組織及學校推動方案；也有的採非營利組織之間的合作。當然，整個服務的推動策略上不乏社區人士積極投入，協助方案在社區的落實工作。

肆、風險概念在家庭服務的實踐困境

風險概念開始運用在社會工作之際，分析風險的概念在家庭服務運用的困境將有助於未來的推動與發展。以下針對在運用上面臨著風險概念不清、對社會風險及家庭風險的本質掌握不足、對風險的程度與類別尚無明確的釐清以及服務的效益等議題進行討論。

一、風險的概念尚未釐清

僅管內政部的定義指陳了高風險的項目，但是其中面臨著幾個議題。首先，目前所討論的高風險多指陳已發生某些事故或原因可能引致的危機。然而，此又涉及「風險」與「高風險」應有程度之別，而在以上的界定，很難覺察風險的程度與等級。第二，內政部為高風險所提出的 7 點情形，看似為「高風險」界定了可操作性的定義，以利於家庭服務方案的推動與實踐；然而，在推動方案的實踐過程中，「高風險」定義具體操作的可能性，卻呈現著實踐者與服務提供者理解上的不一，

或產生各自理解與各自表述的情況下提供服務。總之，過多抽象指標，看似具服務的彈性，實則精確度不足易產生詮釋上的混淆。

二、對社會風險及家庭風險的本質掌握不足

在所界定的高風險中，並未清楚掌握風險的本質。由以上的討論可知，風險的可能包括有社會風險，也就是在集體社會結構上所面臨的共同議題及不確定性；而家庭風險則更應考量在社會風險下對家庭可能引致的風險？不同家庭風險的特質為何？在從事高風險家庭服務的同時，亦須要更多的研究與實證的投入，掌握當代台灣社會所面臨風險的本質與特性。

三、對風險的程度與類別尚無明確的釐清

在風險的認知上，仍需釐清目前所面臨的風險類型、特質及風險的程度。尤其不同的性別、家庭、人口族群、居住狀態等在面臨相似風險時可能會對風險產生不同程度的回應。

四、效益為何？

誠如前述討論，在推動高風險服務之際卻對於風險無法明確掌握，所提供的服務很難呈現具有效能的預防措施並達到「避險」(avoiding risk)，更遑論積極的論述、評估服務減低了哪些的風險？所提供服務產生了那些避險的效益。

伍、結論與建議

總結以上的討論可知風險的概念運用

在社會工作上仍在起步的階段，台灣對於風險的概念並未釐清；同時，目前所提供的高風險家庭的特質與類屬仍不清楚，也同時面臨著投入許多的服務但仍無法建構對風險的評估指標並進行風險管理。以下提出 3 點建議，針對風險概念運用在社會工作上可以思考與著力之處。

一、對引致風險的變項應加以釐清，以助於風險的管理

儘管目前已開始對於高風險家庭予以釐清，並試圖發展資料庫的管理，誠如家庭的風險因素中，可分為人口及環境風險的因素、照顧者風險因素及家庭成員風險因素。其中，以兒童暴力事件為例，誠如 Warner (2003) 在研究中指陳，應將以上的 3 個因素再依其特質再分析。首先，在人口及環境風險的因素中，包括照顧者的社會疏離、再組家庭（包括再婚及同居的家庭）、青少年母職、家庭的大小、家庭的收入、家庭使用福利服務的情形、財務狀況、住屋的狀況（包括 1.租賃或擁有情形、2.住宅的破舊與座落情形）；第二、照顧者風險因素的部分，應包括有年齡、照顧能力、健康情形、犯罪紀錄及暴力紀錄等；

第三，有關家庭成員風險因素，應對於家庭成員的年齡、性別、與照顧者的關係、發展狀況、學習狀況、社會適應狀況的因素有所掌握。在將更可清楚知道引致風險的因素，有助於風險的管理。

二、對風險予以分類、訂出急迫性，並依急迫性予以協助

目前的高風險家庭試圖界定那些類型的家庭稱之為高風險，但是，除了重新檢視目前所定出的高風險類型之外，更應針對風險的等級、急迫性加以分類與釐清，並依急迫性提出不同的行動方案。定出風險的等級與急迫性的同時，亦應發展評估風險的程度與等級的指標。

三、確立風險管理的策略

風險概念運用在家庭服務有助於預防觀點在社會工作的發展。誠然，預防風險的策略及建構風險的管理以防患於未然乃當前應著力的議題之一。其中，除了前述釐清風險概念、將風險進行分類並定出急迫性之外，亦應確立風險管理的策略，將風險予以登記並進行程序的管理。

（本文作者現為東吳大學社會工作系副教授）

註釋

註 1：意指可控制與不可控制的界線已經模糊，並且對於風險機率何者為真？何者不真？也是無法控制的。

註 2：因為風險是一種機率計算，故可在事發之前就看見未來可能的傷害，這也可以說是一種「信任的喪失（Vertrauensverlust）」，因為對未來產生懷疑（胡正光，2003）。

- 註 3：意指風險的建構加入社會脈絡的意含，尤其是社會權力的成分（胡正光，2003）。
- 註 4：相關的資料詳見 www.moi.gov.tw。
- 註 5：有關「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」及「受虐兒童及少年家庭處遇服務方案」，內政部兒童局於 94 年度開辦「高風險家庭兒童少年關懷輔導實施計畫」已於 94 年度增編 5,500 萬元預算，預計將可擴充 80 至 100 名社工人力投入高風險家庭及受虐兒少家庭處遇服務工作（內政部，2006a）。
- 註 6：初步完成建構社會福利高風險家戶資訊系統；未來只要社工員或相關機構取得社會局授權，就可以分別依照性別、行政區、福利人口類別、人口特質、家庭特質等選項，進行人口資料的動態交叉比對，而這套系統也將有助於市府或社福團體進行資訊查詢、趨勢分析（自由時報，2006）。
- 註 7：聯合勸募協會於 2004 年 6 月 21 日至 7 月 27 日進行上述兩項調查，分別以郵寄、網路問卷等方式，針對 217 位社會福利學者、政府相關官員等的調查，有效份數為 60 份，回收率達 27.7%；另針對聯勸 94 年補助的 507 個社會福利組織進行調查，成功回收份數則為 210 份有效樣本，回收率達 41.4%（聯合勸募協會，2006）。
- 註 8：聯合勸募協會「高風險家庭」服務計畫的方案補助重點為新移民家庭、弱勢家庭、失業家庭與家庭暴力防治等。
- 註 9：該方案的目標明確指陳，此時期的介入，基本上是以關注孩子的成長和教育為首要，同時關注整個家庭日常生活的難題，只要所接觸家庭提出的疑惑或困難，可以直接協助或轉介支援。

📖 參考文獻

- 內政部（2006a）高風險家庭危機預警機制（<http://www.moi.gov.tw>，下載日期 95 年 3 月 9 日）。
- 內政部（2006b）篩檢高風險家庭 建立預警系統（<http://www.moi.gov.tw>，下載日期 95 年 3 月 9 日）。
- 自由時報（2006）社福高風險家庭 E 化管理，2006 年 1 月 11 日，（<http://www.epochtimes.com>，2006 年 3 月 9 日下載）。
- 吳明儒（2004）社會「不」安全制度——風險原則的再省思，國立政治大學社會學報，36 期，33～62。
- 胡正光（2003）風險社會中的正義問題：對「風險」與「風險社會」之批判。哲學與文化，30：11，147～163。
- 財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會（兒福聯盟）（2006）「明天過後 一萬個希望」（<http://www.children.org.tw>，2006 年 3 月 9 日下載）。

- 張菁芬、莫藜藜（2006）多元取向的社會工作服務模式：台北市社子地區的推動與實踐，台北：松慧。
- 詹宜璋（1997）台灣地區老年經濟安全之風險與保障，中正大學社會福利學系博士論文。
- 鄧家駒（2002）風險管理，台北：華泰。
- 聯合勸募協會（2005）高風險家庭專題：家庭是社會問題的核心，聯勸雙月刊 31 期。
- 聯合勸募協會（2006）因應社會變遷 回應社會需求（<http://www.unitedway.org.tw/aidant/sbsdyaze.asp>，2006 年 3 月 9 日下載）。
- Beck, U. (1992) *Risk Society: Towards a New Modernity*, London: Sage.
- Brearley, P. C. (1982a) *Risk in Social Work*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Brearley, P. C. with Hall, M. R. P., Jeffreys, P. M., Jennings, R. and Pritchard, S. (1982b) *Risk and Ageing*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Giddens, A. (1990) *The Consequences of Modernity*, Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*, Cambridge: Polity Press.
- Kemshall, Hazel (2002) *Risk, Social Policy and Welfare*, Buckingham: Open University Press.
- Lupton, D. (1999) *Risk*, London: Routledge.
- Moon, G. (2000) 'Risk and Protection: The Discourse of Confinement in Contemporary Mental Health Policy', *Health and Place*, 6:239-50.
- Parsloe, P. (ed.) *Risk Assessment in Social Care and Social Work, Research Highlights in Social Work*, No. 36, London: Jessica Kingsley.
- Sargent, K. (1999) 'Assessing Risk for Children', in Parsloe, P. (ed.) *Risk Assessment in Social Care and Social Work, Research Highlights in Social Work*, No. 36, London: Jessica Kingsley.
- Scottish Executive (2000) *Risk Management*, Scottish Executive Mental Health Reference Group.
- Shaw, A. & Shaw, I. (2001) 'Risk Research in a Risk Society', *Research, Policy and Planning*, 19 (1): 1-16.
- Stalker, Kirsten (2003) "Managing Risk and Uncertainty in Social Work", *Journal of Social Work*, 3(2): 211-233.
- Stevenson, O. (1999) 'Old People at Risk', in Parsloe, P. (ed.) *Risk Assessment in Social Care and Social Work, Research Highlights in Social Work*, No. 36, London: Jessica Kingsley.
- Warner, Joe (2003) 'An Initial Assessment of the Extent to Which Risk Factors, Frequently Identified in Research, Are Taken into Account when Assessing Risk in Child Protection Cases', *Journal of Social Work*, 3(3): 339-363.