



# 社會工作環境評估報告之 建構與反思

黃聖桂

## 壹、前言

本文『社會工作環境評估報告』的研究興趣開始於多年前教授大學部「家庭訪視」（環境觀察）單元，備課時的捉襟見肘。儘管檯面上，社會工作教科書，都認為家庭訪視與評估是社會工作實務中重要的技巧之一，也是社工員觀察理解個案所屬人際關係網絡、物理環境最直接的場域。只是哪些「人在情境」「人在環境」的線索將影響個體適應與發展，需納入評估？如何評估？過去文獻少有系統化的說明，作法全憑社工員望文生義、自由心證以致相關文獻闕如，專業知識難以累積。

Fine (2001) 便說：沒有理論架構難以定義變項，也無法凝聚知識價值。缺乏系統的知識架構，社會工作專業將維持在淺碟式（surface）的工作層次，對專業深化或有效的個案服務影響有限。於是一年多前，我著手社會工作環境知識建構的研究，並發表「社會工作專業『環境知識系

統』之建構初探」（黃聖桂，2017a）一文。文章發表後得到實務工作者的迴響，他們期待我能進一步聚焦演示，更有系統的呈現家庭訪視中環境評估報告的具體作法。換言之，上一篇「社會工作專業『環境知識系統』之建構」論述重點在揭示影響個體適應的物理環境是什麼（what）？與為什麼（why）？的問題。本文將接著討論家庭訪視時「環境評估報告」如何做（how to do）的相關知識。

基於上述研究背景，本文之研究目的有三：

- 一、反思以家庭訪視為目的的環境評估報告之關鍵影響變項。
- 二、反思持不同視角（outsider 或 insider）的社工員進入案家之差異與影響。
- 三、演示社會工作專業環境評估報告的做法。

## 貳、家庭訪視中環境評估之關鍵影響變項

社會工作者因“案主個人或社會問題”與案主或案家產生鏈結（engage），家庭訪視則為社工員蒐集與案主問題相關人際資訊（PIS, person in situation）與環境資訊（PIE, person in environment）的重要現場。也是社工員「人在環境評估報告」的重要資訊來源，左右有效評估的關鍵。以下分別論述：

### 一、PIS 與問題評估的鏈結

人與情境（person and situation）一詞最早是由哥倫比亞大學的 Gordon Hamiltone 教授（1892-1967）於 1940 年所提出。Hamiltone 深受佛洛伊德（S.Freud, 1856-1939）精神分析學派（psychoanalytic school）的影響，並率先採用“person and situation”一詞來說明人際網絡（interpersonal net work）為個體內在心理（intrapsychic）、人格養成的重要關鍵，並假設個體不適應行為往往是個體與情境妥協下自我扭曲的結果（引自 Cornell, 2006）。本文將不深究精神分析學派當中自我扭曲的探討，而是關注 Hamiltone 教授所提「人在情境」的概念。「人在情境」的概念在提醒社工員進行個案問題評估處遇時，不應該忽略個案父母家人等“重要他人”所形構的人際網絡情境。只是 Hamiltone 創造概念之後，並沒有針對所謂重要他人如何影響個體發展有太多著墨。直到 60 年代家庭系統觀（family system theory）崛起，帶來革命性的觀點。方能藉由家庭系統觀的隱喻，將發生在個人或家庭的“困擾議題”“壓

力事件”在人際情境中如何“形成”“維持”或讓問題“惡化”有了更清晰的梳理（魏希聖譯，2013；劉瓊瑛譯，2011），即將不可見的人際現象變為可見。

家庭系統觀當中，最重要的假設即視家庭為“一個整體”“一個系統”，這種“循環因果（circular causality）”的視角，在近 20 年雖廣為學術界與實務界呼籲倡導，然而實務工作者基於“線性因果（linear causality）”的慣性，仍然容易忽略家庭系統中牽一髮動全身的特性，以致難以指認出箇中關鍵與影響（林萬億，2010；陳采緹，2011，黃聖桂，2017b），有再度強調的必要，以下分兩部分探析，分別為：（一）問題的發生捲動與影響，（二）問題的發生與人際網絡衝擊：

#### （一）問題的發生捲動與影響

社會工作者“待處遇問題”，或案主“適應障礙與傷害範圍”的浮現，一開始經常出現在服務對象不適應行為的表徵上，如生病、傷殘、憂鬱、無法上學、無法就業，這樣的癥候也容易誘使助人者傾力消滅個人的症狀（有問題就消除問題的線性因果思維），而忽略將問題放回 PIS 的脈絡當中（問題是如何被形構與維持的循環因果）（黃聖桂，2017b）。儘管發生在個人身上的壓力事件，有機會經過自癒而克服；卻有更多發生在個人身上的問題或壓力事件，實則捲動了其所歸屬的組織與系統的改變。

舉例來說，同事請產假，以致在未來

兩個月，同仁都得要協力分擔他（產婦）所承辦的業務；媽媽得了流感無法煮飯，因此這兩週家人的三餐只能仰賴外食。這便是系統觀牽一髮動全身，系統中一個元素（個人）發生改變，捲動整個系統都連帶受到影響，這種將”家庭視為整體“是問題評估的單位的視角，經常是實務工作者容易忽略的部分，卻是本知識系統建構特別要強調的立場。

本段借重家庭系統理論，特別指出線性因果容易簡化壓力事件的評估，唯有將壓力事件置放到個案所屬的人際脈絡，瞭解壓力事件影響與捲動的範圍，方能有效理解被捲動的人際情境如何助長壓力，或協助紓緩壓力事件。

## （二）問題的發生與人際網絡衝擊

儘管要追溯評估問題發生的源頭，容易落入蛋生雞，雞生蛋的泥沼當中，然而，提出 double ABC-X 理論的 McCubbin 與 Patterson（1983）則特別揭示將時間序加入個案壓力評估的意義與價值，因此本處仍要嘗試指出案主的壓力事件與社工員待解決問題掛勾（engage）的時間點，這幾個關鍵的時間點對社會工作人在情境評估的影響。

細數個案問題的演化，由近而往前推行，至少出現如下三個時間點：1. 案主求助或社工員介入的時間點；2. 問題行為發生的時間點；3. 問題發生前的功能狀態。本段也將採納家庭系統理論，論述上述三個時間序當中家庭（個體）角色功能（人際情境）的變化與影響。

首先：家庭被隱喻為一個各司其職，有秩序的運作並滿足成員生存與發展需求的整體（系統）。例如問題發生前即時間點 3，模擬案例陳爸爸媽媽上班賺錢養家，阿嬤照顧孫子料理家務，各司其職有序運作，陳家也形成一種功能完備的人際情境；直到時間點 2，阿嬤中風病倒，家庭“功能性角色”出現缺位、補位等位移的現象，這也是第 2 個時間序下的人際情境；在這個壓力事件的衝擊下，倘若陳家一直無法找到彌補功能缺損的有效作為，才會進一步演化為時間點 1，家庭系統因過度角色代償（compensation）以至失功能，例如陳爸爸因為照顧阿嬤而失業，家庭收入減少；陳媳婦因為照顧阿嬤而疏忽對幼兒的照顧等，因而求助社工或社工員主動介入，這是失功能下的人際情境。

承上所述，社工員看到的問題表徵，例如失業、過勞等，是系統運作的結果而非原因，這也是直接解決失業問題前，社工員應該先將待解決問題放回家庭系統脈絡加以過濾檢視的必要性。其次，壓力事件或許發生在系統中某一成員身上，系統中其他成員一開始可能還依循每日生活運作，固（僵）化的人際情境往往成為家庭阻抗資源運用的力量。第三，上述案例情境設定為「阿嬤中風」，待解決的問題也可替換成「爸爸失業」，「家人之一車禍」，或「家庭新增成員」等壓力事件。都可對照時間點 1,2,3 家庭功能角色的位移，系統代償（compensation）〔註 1〕或補位，等人在情境變化與影響進行探究，這也是問題評估與診斷前的先備知識。

## 二、PIE 與問題評估的鏈結

### (一) 環境知識的架構與內涵

PIE (person in environment) 早已是社工專業普遍熟悉的概念。此處所指“環境”是採用廣義的角度定義，涵蓋自然(山川、海洋、氣候)與人為環境(都市設計、公共設施、道路等)，有別於上一段關係網絡所指的人際情境(PIS)。將探討自然與人為環境如何影響個體或家庭生存或適應【更完整的內容也可參見黃聖桂(2017a)「社會工作專業『環境知識系統』之建構初探」一文】。

2017年本研究者揉合Bronfenbrenna(1979)套疊環狀而出的生態系統概念，輔以地理學家Norberg-Schulz(王淳隆譯，1994:28-32)由外而內的理論架構，初步建構社會工作專業「環境知識系統」，開始有系統的教導學生辨識與收集影響案主適應發展的環境資訊。這套環境知識系統框架計有三個環境層級與八個環境內涵，由外而內包括外部環境：1. 區域的屬性與繁榮程度、2. 案主移動能力與生活圈的樣態；中介環境的內容則有：3. 鄰里屬性、4. 公共設施、5. 目標家戶與社區的協調性；內部環境是指：6. 客廳浮現的價值文化、7. 傢俱擺設與家人關係、8. 空間使用分派計畫等(黃聖桂，2017a:319)。只是，學生因實務經驗不足，容易發散式的描述這8個環境內涵，例如列舉案家周遭所有政府機構部門，卻不一定扣緊案家“適應議題”之所需。

承上發現，不同於地理學家客觀的標

示自然與文化環境的內涵，社會工作的環境知識是建構在“案主義題為中心(client center)”的觀點，考量的是自然或人為環境如何影響案主壓力事件的減緩或復原，更側重從案主(家)的立場理解資源利用可及性(accountability)的問題。林萬億(2010)也指出社區環境資源的多寡良莠的確影響案主的適應與復原，他在綜合相關研究後也指出，社區中的負面因素，會導致懷抱正向企圖的父母親，轉而成為兒童虐待者。足見PIE與PIS正與待解問題彼此糾纏互相影響，應該列入訪視評估當中。至於擴大公共服務與社區資源的可得性等公共政策議題，則不在本文的討論範圍。

### (二) 環境中的物件是進入案家經驗世界的橋樑

在社會工作專業「環境知識系統」建構一文還進一步提出，當社工員有機會進入案家進行訪視時，應該特別留意案家環境空間的內容「物件」，這些物件不僅是案家活動後的沈積物，更是自我的延伸，是社工員進入案主經驗世界的橋樑。就如同畢恆達(2001)所言：「空間絕對不是一個價值中立的存在，或是人們活動的背景。空間是身體的延伸、自我認同的象徵，更是社會文化與政治權力的角力場。它一方面滿足人類遮蔽、安全與舒適的需求，另一方面更展現了人們在某時、某地的社會文化價值與心理認同。」又說「沈積在人身邊的『物』不僅僅存在功能性的目的而已，它同時也標示出物與生命結合的情

感，意識記憶的延伸」(P23)。藉由個人對“所有物”的表達，社工員得以巧妙的進入個人的經驗世界，有利於影響評估建構的成效。

## 參、進入案家的視角

### 一、outsider 或 insider 的環境印象

反思進入案家視角的靈感來自人文地理學家 Cresswell (2004, 王志弘、徐苔玲譯, 2006) 在其著作 *Place: A short introduction* 中引述 1792 年期間，英國海軍以殖民者之姿，意圖征服當今阿拉斯加沿岸的歷史事件。文章說到：當英國海軍抵達加斯蒂諾海峽 (Gastineau Channel) 附近〔註 2〕，詫異的發現當地原住民 (Tlingit 族) 活動的範圍似乎僅限於海岸線附近，原住民在加斯蒂諾海峽沿岸捕魚，卻沒有建立任何固定的聚落。他們對海岸線背後那一大片原始林似乎一無所知，也從未打算著手開墾；不同於原住民的保守與侷限，英國海軍發現這片原始林後，帶著過往的知識觀與經驗很快的形成開發這片原始林的想像；哪裡應該架設籬笆、牧場、房舍與教堂，原始森林經開墾後，未來的景觀很快的浮現在這些探勘者的腦海與開發計畫書中。因此，英國殖民者輕易的剷除山丘上覆蓋的森林，著手實踐心中的藍圖。

可是，當歷史學家有機會認識吉領族 (Tlingits) 的世界觀或環境的知識時，才了解到對吉領族而言，海洋是提供生活必需品，代表安全、光明、家庭和社會延續

的寶庫；相反的，森林代表著危險、黑暗、放逐、孤寂與自我滅絕的領域，與英國海軍有完全不同的世界觀與意義。

藉著這段歷史故事 Cresswell 進一步領悟到，對英國海軍而言，海洋甚至加斯蒂諾海峽只是歐洲大陸到美洲大陸中間的中介區域，英國海軍作為一個 outsider 採取浮光掠影的方式觀看地球一隅的地景 (landscape)。這樣的觀點和居住在區域內的原住民採用 insider 觀點，視海洋為生命的泉源是截然不同的環境意象。

延續這個歷史事件的知識基礎，以下段落將分別把 insider 與 outsider 的環境觀，置放入社會工作環境知識建構的反思當中。

### 二、案主的地方情環境觀

社會工作所說的「人在環境」是指“生活生存之所在”對人（尤其是我們所服務案主）的影響。對案主而言，生存之所在正是一種 insider 的環境經驗，Cresswell (王志弘、徐苔玲譯, 2006) 說這種環境觀呈現以自我為中心 (subjectively centered)，並從出生 (入住) 那一刻起開始累積。個體尤其在嬰幼兒階段，除非在他人的協助下，否則無法獨自外展 (reach out) 去感知四周的環境。“家” (house) 或“家人” (family) 是家人為嬰幼兒提供的庇護處所，嬰兒最初的世界或宇宙 (王志弘、徐苔玲譯, 2006:14;43)，父母家人則是宇宙內最重要的他人。隨著年紀漸增，兒童再以家為核心，拓展它所觸及的活動區域。在每日生活可觸及的場所

逗留，也開始定義生活空間，如：睡覺的地方，吃飯的地方，遊戲的地方，躲避暴力的地方，生活的過程中也慢慢累積堆疊出涵納對該物理空間特徵、活動內容、運作秩序的經驗或情感（Norberg-Schulz 王淳隆譯，1994，p19）。因此，個體的環境觀往往以生活範圍為中心，再隨著活動內容發展出路徑和方向。換言之，案主的環境知識存在如下特色：

1. 以自我為中心，個人經由每日的生活事件堆疊出環境意象，環境意象中除了從事哪些活動的內容，還伴隨著活動中主觀的喜怒哀樂情緒經驗。

2. 個人的環境意象先從自我中心，再環狀而出方向與路徑，個體對所處的領域充滿主觀情感的投射。

3. 對個體而言，生存空間存在一種相對穩定的環境意象，基於對環境的熟悉感與規律性，培養個體在此生活空間下的控制感與自在性。

4. 個人內心的環境知識（環境意象）是個體與周遭環境互動後的經驗，並對環境形成屬於個我的認定，這樣的環境意象是一種相對穩定的認知系統，並隱藏在個人主觀經驗脈絡當中。

### 三、社工員環境知識的建構

家庭訪視是社會工作實務中重要且古老的工作策略，早在 1877 年英國倫敦成立第一個慈善組織會社（Charity Organization Society, C.O.S）便採用友善拜訪（friendly visit）的方式搜集人與環境的知識作為問題介入協助的依據。

1917 Mary Richmond 在其所撰寫的 *Social Diagnosis* 一書（引自 Cornell, 2006；Turner, 1996），也揭示：家庭是個別家庭成員的環境，了解家庭生活是案主問題預估（assessment）與處遇（intervention）的重要關鍵要素。Richmond（1922 引自 Cornell, 2006；Turner, 1996）的另一本書 *What Is Social Casework* 則進一步指出：對個人的理解應該置放在他所屬的環境脈絡，同時應觀察案家與其所屬社會的關聯，而非只搜集二手資料。換言之，在一個世紀前，社會工作專業早已看重個體適應與環境間難以分割的關係。對「環境」的看重，也成為社會工作有別於其他助人專業最大的特色。

依循 Cresswell（2004 王志弘、徐苔玲譯，2006）的觀點，社工員從辦公處所出發，開始建構案主的環境知識，是以區域局外人 *outsider* 的身份進入。社工員取得案家環境知識的方法，容易從辦公室為中心往外延伸，由客觀物如區位座標、景觀（landscape）等定義，這些特徵優先成為社工員對該地區環境知識的來源。社工員注意的範圍可能是前往案主家開車或停車附近的街坊鄰里、城鎮內的公共設施；可能是客廳一隅，如家庭配備、家屋內衛生條件、採光、噪音等。其次，社工員也可能透過專業理論來解讀眼前的景觀，這樣的環境觀夾帶著專業視角，也投射個人的環境經驗作為參照，導引助人者的關注焦點。有些社工員過度執著特定環境現象例如髒亂或經濟需求，有些如精神分析學派可能全然忽略物理環境、文化價值對案

主適應的影響（Cornell, 2006），這樣的環境觀可能是點狀、片面的浮光掠影。

換言之，當社工員進入案家的生存空間，所持的環境觀可能存在如下特徵：

1. 是實證的，描述的是眼見為憑的物理空間。
2. 受制於社工員信仰的助人哲學。
3. 受制於社工員過往的環境經驗。
4. 社工員客觀實證的環境觀，恐怕不同於住民主觀意義的環境意象。

#### 四、社工員進入案家的姿態反思

記得，有一回參與寄養家庭資格審查的作業，承辦業務的社工員利用 PPT 播放一張張申請戶家庭環境照片，一邊解說：「我告訴案家，需要移掉這張桌子，因為可能對案童有危險；樓梯轉角的舊期刊可能也要處理掉；房間的床感覺太大，應該換一張小一點的，空間才不會太擁擠……」。聽著主責社工一長串的批評意見，我的眉頭愈皺愈緊，我無法想像申請者對於社工說三道四的批評做何感想。這個家（house）或許不夠完美，裡面的一景一物可都有一段屬於這個家庭的因緣、故事，卻遭這樣的批評，心裡一定很不是滋味。就算社工員的專業意見都是對的，但是表達的方式難免讓寄養家庭羞愧、錯愕與抗拒。立基於『社會工作者的「環境地圖」是一種將個案適應議題的理解，含納到環境空間資訊建構的歷程』（黃聖桂，2017a，P319）。社工員建立他的環境觀之前，應先進入案家每日生活適應的環境觀，瞭解他是如何建構他的世界，才開始

鬆動或解構影響適應的環境內涵。而非以專家之姿粗暴的摧毀或無視案家的生活習慣與生命經驗。

#### 肆、社會工作家庭訪視中「人在環境」報告書

承如前述，社工員的環境報告書是建構在案家（主）適應議題的了解下，與案家共構產生的。本段將由三個角度演示環境評估報告的撰寫。

1. 利用 google map 協助社工員瞭解模擬案例客觀的環境知識；

2. 利用居家環境實景，演示自然人為環境與待解決壓力事件間交互影響，與如何進行觀察評估。

3. 不把案主的重要人際網絡想當然爾，視為無止境幫襯案主壓力舒緩的助力。以待解決問題的人際情境為中心（家庭為中心），而非個別成員“壓力問題”為中心，將人際脈絡納入環境評估。

本文所演示社會工作環境報告書，有兩大特色，其一，提供有系統的蒐集案主壓力事件的環境知識框架；第二，兼顧案主的人際情境（PIS）與人在環境（PIE），以更貼近事實的方式提出人在環境的評估報告書。

如下「環境評估報告」範例，將分成幾個部分說明：一、個案與待解決問題分析；二、個案之「人在環境」觀察與分析；三、個案之「人在環境」評估與診斷。依序說明：

## 一、個案與待解決問題

本文採模擬案例（問題內容與家庭成員皆為虛擬拼湊）作為社工員環境評估演示之依據；為了增加環境評估之真實性與臨場感，居家環境實境則是經受訪家庭授權後商借其住宅樣貌，作為演示環境評估之場域。

### （一）模擬案例基本資料

案主炯先生（一世）75歲中風病人，家住臺中市梧棲區XX路一段，主要照顧者為案妻70歲。長女次女均已婚分別住在梧棲區與新竹，么女在臺南就業。同住家人包括案子（二世37歲/在職）案媳（35歲/在職）案孫（三世6歲）。家系圖如下：

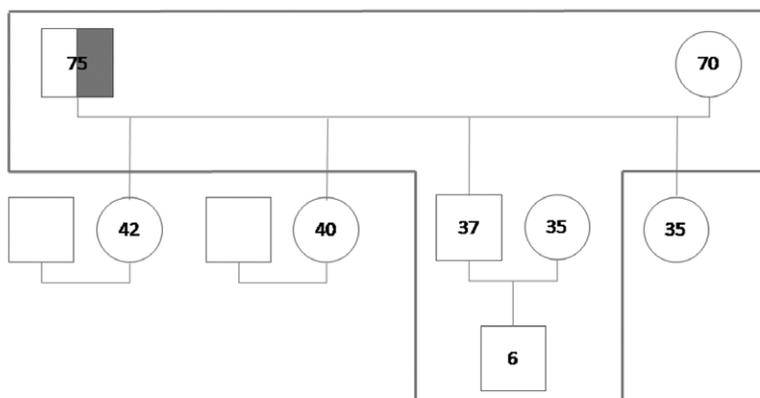


圖 1 炯先生家系圖

### （二）待解決議題

炯先生（一世）在半年前中風，經巴氏量表失能評估診斷為重度失能，不僅身體自理的功能缺損，也衝擊家庭原有角色功能。

### （三）壓力事件對家庭因應的衝擊（PIS）之觀察與分析

本案例主人翁炯先生（一世）因中風事件，致使個人自理功能受創，連帶影響家庭系統中所有成員。既然中風為本案例中最主要的壓力事件，那麼有關家庭因應壓力的衝擊，就應當比較炯先生（一世）中風前後家庭角色功能的轉變，方能正確評估人在情境（PIS）中的壓力程度。

#### 1. 炯先生（一世）中風前之家庭角色：

（1）儘管炯先生（一世）已經退休，

不再扮演支撐家庭經濟的角色，但是中風前在家庭中的重要（功能）角色如下：帶領孫子上下學、兒子媳婦上班期間陪伴看顧孫子活動安全、家庭物品修繕、倒垃圾等。

（2）炯太太（一世），負責生活必需的採買，煮三餐，洗衣服等。

#### 2. 炯先生（一世）中風後之家庭角色位移（PIS分析）：

（1）炯太太（一世）除了原先採買，煮三餐等，炯先生（一世）生病後，炯太太（一世）為主要照顧者，增加餵食炯先生（一世）三餐，協助炯先生更換尿布，洗澡的任務。

（2）炯先生（一世）原來帶領孫子上下學、陪伴看顧孫子活動安全的任務轉由炯老太太承擔。工作負擔加重，體力負



## 2. 移動能力與生活圈的樣貌

目標家戶所屬區域為農村社區，偶有小型工廠點綴式的座落在鄰里，工商並不發達，就業機會不多，因此，案子與案媳在離案家約 10 公里的關連工業區上班。其次，目標家戶所屬區域商業活動也不發達，距離目標家戶步行 10 分鐘有簡易超市（但是並不販售生鮮）。據炯太太表示，過去居家生活所需的生鮮，都是選擇光田醫院附近的傳統市場。從案家出發步行約 40 分鐘左右，騎機車則約十五分鐘才能到達傳統市場。至於案家慣用的交通工具計有有一部轎車（僅炯先生和兒子有汽車駕照），三輛摩托車（分屬炯先生，炯太太，媳婦）作為代步。自從炯先生（一世）中風後，炯太太很難單獨帶炯先生（一世）就醫復健，來往醫院需等兒子請假或申請復康 BUS。這樣的環境生態對炯家帶領炯老先生（一世）就醫復健，或炯家二代在

工作角色和家庭角色間拉扯，都增添了不少壓力。

## （二）都市與區域特性

### 1 鄰里屬性：

目標家戶屬農村社區鄰近多數為居住多年的親友舊識。所屬里別，65 歲以上人口佔該里 11.6% 算是一個人口老化的區域。住戶門前馬路雖可供雙向會車，但馬路緊臨目標家戶騎樓，戶外活動空間緊迫，致使復健運動在住家附近不易執行。

### 2. 公共設施：

本處的書寫重點，仍聚焦炯先生（一世）中風後的適應需求，還有案家在面臨炯先生病後，家庭角色功能轉變，相關的重要公共設施與交通距離，作為評估分析的依據。若以本案例為例，醫療復健，日常民生，殘障補助申領的可近性，為評估重點：

表 1

| 重要設施         | 功能        | 距離       | 開車     | 走路         |
|--------------|-----------|----------|--------|------------|
| 光田醫院計復健中心    | 醫療復健      | 約 2.7 公里 | 10 分鐘  | 35~42 分鐘   |
| 童綜合醫院復健中心    | 醫療復健      | 約 4.2 公里 | 9      | 37         |
| 公車站牌         | 連絡大城市     | 約 4.2 公里 | 9      | 37         |
| 區公所          | 辦理補助與證件   | 約 4.6 公里 | 12     | 1 小時 37 分鐘 |
| 永寧國小         | 孫子就學，晨間運動 | 1 公里     | 3~4 分鐘 | 11~13 分鐘   |
| 傳統市場         | 民生需求      | 約 2.7 公里 | 10 分鐘  | 35~42 分鐘   |
| 兒子媳婦上班之關聯工業區 | 經濟營生      | 約 10 公里  | 20 分鐘  |            |

炯先生（一世）每週要到童綜合醫院復健一次，炯太太每天下午會推炯先生到永寧國小運動半小時，加上步行時間約 1 小時。

### 3. 目標家戶與社區的協調性

目標家戶與鄰居外觀看來類似約 40 多年的老房子，鋼筋水泥。並不特別突兀。

家裡騎樓停放一台摩托車，一輛自家驕車。

### （三）居家特徵

目標家戶宅第共三層樓，外加地下室，計 4 層樓。每層樓格局都相同，樓梯在全戶中間分隔前後，樓梯兩側各有一個約前面 9 坪，後半 7 坪的空間。二樓以上每層樓有兩個房間，共用樓梯旁的浴室。



圖 3 目標家戶周邊環境

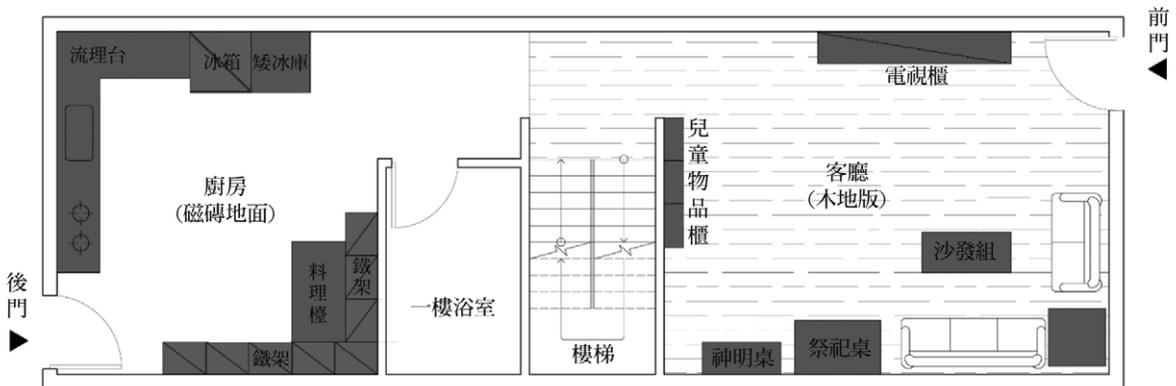


圖 4 一樓平面圖

### 1. 客廳浮現的價值文化

炯家客廳相當寬敞約莫 9 坪，鋪設木地板。一進入客廳映入眼簾的左側是電視櫃，右側是 L 型沙發，緊接著沙發是祭拜祖先的神案，神案邊則堆放許多散落在地上的玩具，也有些裝在玩具盒內。

沙發前擺設大茶几一張，上面還殘留一些飯菜，據炯太太表示：他們習慣一邊吃飯一邊看電視。大茶几旁有一個垃圾桶，垃圾桶內有許多煙蒂。在近前門的沙發上有幾件外套堆疊在椅子上。

連接客廳的是樓梯間，一邊往地下室一邊往廚房，和一間浴廁。

### 2. 居家其他空間

#### (1) 一樓浴廁

浴廁約 1 坪大小，顯得有些緊迫，進浴室前還有一個門檻，高約 4 公分，浴廁要容納炯先生（一世）與協助清潔的家人顯得緊迫，難以轉身。

#### (2) 廚房

廚房相當寬敞約莫 7 坪，有一個後門通到屋外防火巷並與對門鄰居互望。

廚房除了 L 型的櫥櫃外，亦有大冰箱冰櫃，層架，層架上堆滿保鮮盒裝的散裝食材。據炯太太（媳婦）表示，她因對烘焙有興趣，正在醞釀轉業，自己開設烘焙教室，才會堆積那麼多相關物品。

#### (四) 空間使用分派計畫

原來二樓為炯先生太太（一世）的房間，三樓是兒子媳婦和孫子使用。在炯先生生病後，因為上下樓並不方便，家人希望在客廳安排簡易休息床，方便炯先生休

息。使得客廳的使用更趨多元。

炯先生（一世）中風後，客廳同時成為炯先生的臥室，又是全家休閒娛樂的公共區域，也是孫子的遊戲場。乍看之下，全家共處一室分享公共空間，維持自然和諧的關係。當社工員問到，夜裡炯先生有特別的需求時，家人都如何解決？炯太太表示他會和兒子輪流在一樓沙發睡覺陪炯先生（一世）。

### 三、炯先生人在環境之綜合評估

根據炯先生的適應需求發現：

（一）炯家與主要幹道臺灣大道，重要設施至少 4 公里，以炯先生生理受損的情況，往返交通將阻礙炯先生規律復健。

（二）炯先生住家附近工商均不發達，人口密度低，就業機會少，購物買菜也有一段距離。炯太太又要照顧先生，同時兼顧買菜民生活動，距離與時間都成為壓力。所幸鄰里皆為舊識，可以協助炯太太做一些臨時性的採買。

（三）目標家戶騎樓外便是連外道路，即使要做一些散步復健活動都會因為來往車輛而險象環生，不利日常活動空間。

（四）家戶內部多功能的使用，堆疊許多紙箱、兒童玩具影響行走動線安全，有調整的必要性。

（五）炯先生以沙發椅作為臨時床鋪，沙發太軟，太低都對炯先生的起居復原有不利的影響，有調整的必要性。

（六）客廳既是公共休閒娛樂的空間，同時作為炯先生的臥房，使用上互相

牽制，容易萌生家人間的緊張衝突，有調整的必要性，應列入家庭會議討論重點。

（七）當炯家出現炯老先生中風議題之壓力事件，案家採取第一序改變，即加重炯老太太的照顧負擔，以滿足家庭角色缺位補位的變革，這樣的作為卻預埋炯老太太過勞的議題，應進一步討論。

## 伍、結論與反思

儘管「人在環境」早已是社工專業自發展以來，最重要的專業信念與核心價值。對環境的看重，也讓社會工作有別於其他助人專業。令人意外的是，在過往社會工作專業期刊中不論是社工專業環境知識的建構，或是該如何書寫環境評估報告都相當罕見。缺乏知識架構的引導，社工員只能各自揣摩，不但影響社工專業知識的累積，也可能因缺乏對案主（家）正確的評估與診斷，導致服務過程的疏忽或傷害。

本研究源自社會工作教學上的捉襟見肘，並接續 2017 年先行依據 Bronfenbrenner (1979) 的生態系統框架，與 Norberg-Schulz (王淳隆譯, 1994) 對物理空間的定義，形構出社會工作專業環境知識 3 個層級與 8 個環境內涵的環境知識框架，初步回答社工專業環境知識的內涵是什麼 (what)？為什麼 (why) 的問題。延續上文，本文有如下三個目的：

一、反思以家庭訪視為目的的環境評估報告之關鍵影響變項。

二、反思持不同視角 (outsider 或 insider) 的社工員進入案家之差異與影響。

三、演示社會工作專業環境評估報告的做法。

本研究發現：

案主人在情境 (PIS) 關係網絡，與人在環境 (PIE) 正與社工員待解問題彼此糾纏互相影響。社工員得借用家庭系統理論的觀點，將自然與人際環境特色如何助長或限制案主取得紓緩壓力的相關資源。

其次，本研究者借用 Cresswell (2004)，insider 或是 outsider 的知識靈感，指出案主（家）充滿行為慣性的“環境”情感。社工員唯有進入案主（家）的環境經驗，方能有效進行評估。

最後，本研究者藉由如下三個角度演示環境評估報告的撰寫。

1. 利用 google map 協助社工員客觀瞭解模擬案例 PIE 的環境知識；

2. 利用居家環境實景，演示如何觀察評估待解決的壓力事件與自然人為環境交互影響。

3. 不把案主的重要人際網絡想當然爾，視為無止境幫襯案主壓力紓緩的助力。同時以待解決問題的人際情境為中心（家庭為中心），而非個別成員“壓力問題”為中心，評估人際網絡是否助長或阻礙環境資源的運用或壓力的紓緩。

本文所演示社會工作環境報告書，有兩大特色，其一，提供有系統的蒐集案主壓力事件的環境知識框架；第二，兼顧案主的人際情境 (PIS) 與人在環境 (PIE)，更能以貼近事實的方式提出人在環境的評估報告書。第三，本評估模式也期許社會

工作者，藉由家庭系統觀的理論為基礎，敏感覺察案家（主）問題發生，或預告問題壓力的演化與可能的衝擊。因此當壓力事件發生時，即應預防性的號召案家討論壓力事件如何衝擊原家庭功能，導致角色缺位，補位等，期能降低問題帶來的衝擊。期待經由本文具體的演示可作為社工實

務的參考，亦可累積社工專業的環境知識。

（本文作者為東海大學社工系副教授黃聖桂）

**關鍵詞：**人在環境、人在情境、家庭訪視、家庭評估、社工教育

## 📖 註 釋

註 1: 系統代償（**compensation**）或補位的現象，也經常出現在人體自我調節的機制，當身體上某一器官的功能或結構發生病變時，會由原器官健全的部分或其他器官來代替，補償它的功能。功能良好的家庭，相較於運作僵化的家庭更容易調節角色補位的現象。即使如此，家庭若未經察覺就可能出現過度代償（潛在壓力危機）或代罪羔羊（顯性症狀表徵）的問題。

註 2: 加斯蒂諾海峽（**Gastineau Channel**）是位於美國阿拉斯加州朱諾和道格拉斯島之間的一條海峽

## 📖 參考文獻

Akesson, B., Burns, V. & Hordyk, S-R. (2017). The Place of Place in Social Work: Rethinking the Person-in-Environment Model in Social Work Education and Practice. *Journal of Social Work Education*.

下載網址 <http://www.tandfonline.com/loi/uswe20>

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Cornell, K. L. (2006). Person-In-Situation, Theory, and New Direction for Social Work Practice. *Praxis6* (4). 50-57.

[https://www.canonsociaalwerk.eu/1940\\_Hamilton/Person%20in%20situation.pdf](https://www.canonsociaalwerk.eu/1940_Hamilton/Person%20in%20situation.pdf)（下載日期 2017/07）

- Fine, M.A. (2001). Measuring family Relations. In J. Touliatos, B.F. Perlumtter, & G.W. Holden (Eds.), *Handbook of Family Measurement Techniques*, (pp.19-31). New Delhi: Sage Publication.
- McCubbin, H. I., & Patterson, J. M. (1983). The Family Stress Process: The Double ABCX Model of adjustment and adaptation. *Marriage & Family Review*, 6 (1-2), 7-37.
- Turner, F. J. (Ed.). (2011). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches, 5TH Ed.* New York, NY: Oxford University Press.
- 王淳隆譯 (1994)：實存、空間、建築。【原著 Christian Norberg-Schulz ed. (1971). Existence, Space, and Architecture.】。台北：台隆書店。
- 王志弘、徐苔玲譯 (2006)。地方：記憶想像與認同【原著 Tim Cresswell (2004). Place a Short introduction.】。台北：群學出版有限公司。
- 林萬億 (2010)。建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系。《社區發展季刊》(129)，20-51
- 陳采緹 (2011)。一位發展遲緩母親參與家庭中心取向教育方案之行動研究。《特殊教育研究期刊》，36 (1)，27-55。
- 畢恆達 (2001)。空間就是權力。台北：心靈工坊文化事業股份有限公司。
- 黃聖桂 (2017a)。「社會工作專業『環境知識系統』之建構」。《社區發展季刊》(158)，218-234。
- 黃聖桂 (2017b)。失序家庭處遇目標之定錨：理路與行路間的對話。《社區發展季刊》(159) 218-234。
- 魏希聖譯 (2013)。家庭社會工作。【原著 Donald Collins, Cathleen Jordan & Heather Coleman (2012). An Introduction to Family Social Work 4ed】。台北：洪葉出版社。
- 劉瓊瑛譯 (2011)。家族治療【原著 Michael P. Nichols (2010). Family Therapy.9e】。台北：洪葉出版社。