



提升弱勢家長親職功能策略： 兒少高風險家庭服務經驗之探索

邱靖惠 · 朱崇信 · 苗元紅

壹、前言

國外研究指出，當家庭出現貧困、社會支持較弱、長期家庭衝突等狀況，皆會影響父母的育兒行為與態度(Ceballo & McLoyd, 2002; Conge & Conger, 2002; Neppl, Senia, & Donnellan, 2016)。而父母因婚姻關係不穩定、長期情緒困擾、經濟因素等問題，使家庭功能出現障礙導致兒童無法獲得適當的照顧時，兒童可能會出現行為及情緒問題，甚至陷入兒虐危險之中。因此，國外開始針對家庭失功能而處在危機中的家庭提供各種親職訓練和親職服務方案，期透過外部資源介入，提供父母學習育兒技巧與辨識預防兒童行為問題，以及增進夫妻溝通、情緒管理等能力，進而減少兒童在成長過程中可能出現的不利風險(Baydar, Reid, & Webster-Stratton, 2003; Prinz, 2016; Chen & Chan, 2016)。

反觀臺灣，「缺乏親職教育知識」長期以來皆高居兒虐原因之首，顯見提升弱

勢家庭親職能力刻不容緩。兒童福利聯盟文教基金會(以下簡稱兒盟)2004年開始關注經濟、健康、家庭/婚姻關係面臨危機的弱勢家庭，發現兒少處於如此高壓、缺乏支持的家庭中，容易遭受疏忽與不當對待，因此倡議針對此類家庭提供預防性兒童保護服務，2005年開始接受各縣市委託辦理「兒少高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」。所謂「兒少高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」係指有養育兒童少年的家庭，若面臨婚姻、家庭衝突、兒童少年照顧、精神疾病、酒藥癮、自殺等困擾，經由社區中教育、衛生、勞政、民政、警政等單位的通報後，提供高密度家庭訪視及相關服務，以整體性及更有效的服務方式，主動提供預防性服務方案，以預防及減少兒童少年受到不當對待或虐待之情事發生。

兒少高風險家庭服務方案雖然不是單純的親職服務方案，但是在服務方案的實施計畫中，處遇目標就包括了「提升教養者照顧能力與技巧」，並被期待服務內

容能提供「辦理親職教育活動及增強父母或照顧者親職知能、親職指導或促進親子參與及親子關係之服務」。方案可說是被賦予了提升家長親職能力的任務，來降低家庭發生兒虐和疏忽的風險。這和兒保家庭處遇服務，及正在建構中的脆弱家庭服務，這類以家庭維繫為目標的方案，有同樣的本質和任務。因此，隨著臺灣社會安全網計畫推出，兒保、高風險服務的轉型調整之際，希冀透過此初探性的研究，作為相關從業人員未來發展親職服務、提升弱勢家庭親職技能之參考。

十幾年來兒盟從兒少高風險家庭服務中看到這些家庭主要面臨兩種親職上的困境：一是因兒童本身有特殊的行為問題或身心狀況（如：家中有 ADHD、發展遲緩兒童），家長不知道如何照顧和教養，二是家長在親職角色上缺席，導致孩子未獲得妥善照顧的困境。兒盟在服務的過程中發展出許多提升弱勢家長親職功能的策略，本研究特別邀請十一位兒盟從事兒少高風險家庭服務三至十五年的資深社工督導，進行焦點團體訪談法，透過團體討論了解 (1) 弱勢家庭親職困境，及其對孩子的影響；(2) 集結多年服務經驗討論發現有效提升家長親職功能之策略，以及 (3) 現行政策對提升弱勢家長親職功能的助益與限制，進而提出政策建議。

貳、文獻探討

許雅惠、張英陣 (2006) 認為一次性的演講式親職講座對兒少高風險家庭服務來說是絕對沒有成效的，那什麼樣的親職

服務是有效的呢？國內大部分親職服務效果的研究，是針對「團體課程式」親職服務的研究，而較少針對將親職服務綜融於方案中的家庭維繫服務的效果，可能原因是國內家庭維繫服務常缺少方案評估中最核心的成效 (outcome) 評估分析 (王姿苑、朱崇信，2016)。而國外許多親職服務都已經在隨機控制的研究設計中被證實是對改變親職做法、降低兒虐風險、改善兒童行為等層面是有效的 (Sanders, Kirby, Tellegen, & Day, 2014; Chen & Chan, 2016; Gardner, Hutchings, Bywater, & Whitaker, 2010; Prinz, 2016)。因此若要在家庭維繫服務中輸送親職服務，我們可以從這些有效的團體課程式的親職服務內，擷取經驗和知識，來做為執行親職服務時之參考，並和質性研究的結果相印證。

一、有效親職服務的特質

Prinz (2016) 從數個實證有效的親職方案中歸納出有效的親職服務共同的特徵：首先它們都是有理論做為基礎來驅動的，所有的介入都是根植於理論。其次，這些服務都聚焦於行動，除了談話外，家長能實際的進行實做，產生行動和改變。此外，服務是問題解決導向的，介入都會標定個別家長面臨的特定問題，聚焦在解決方法，用能建立兒童和家庭力量的方式來完成任務。這些服務還會教導明確的親職策略，提供家長明確、具體、實用的做法。用協同式的方式，由家長和工作者共同設定目標，工作者持有一種協議式，而非指令式的態度。最後，這些親職服務都是採用「正向的架構」來工作，意思是：

對家長的態度是非指責的、是要去建立家長和兒童的能力、強調擴展兒童的正向行為來取代有問題的行為、專業風格反映出樂觀、鼓勵和耐心。Hutchings, Bywater, & Daley(2007)則認為當符合以下情形時，針對高風險和難以觸及家庭 (hard-to-reach families) 的親職服就能有效執行：能有效的標定需要被服務的人群、使用有專業知識的團體領導者或訪員、給他們訓練和督導、確保能忠實的複製實證有效的方案、處理影響可近性的障礙。

二、關係建立和家長協同式的參與

Moran, Ghate, & Van Der Merwe (2004) 講到能成功執行親職服務，關係建立是一個重要的因素。關係因素牽涉到兩個重要的向度，一個是實務工作者要有良好的訓練和人際互動技巧，第二個則是和服務輸送的風格有關。他們認為在正式的提供親職服務之前，應該先和家長建立融洽的關係，在服務的早期要持續的投資精力，來促進家長的參與，並要運用互動式，而非說教式的工作方法，避免淪於要「駁倒」服務使用者，或讓他們感覺被輕視、感覺自己對生活是無能的。最後，還要確保服務使用者的回饋能對服務造成改變，並再傳達回給使用者，讓他們感受到。

除了關係的建立之外，Gardner et al.(2010) 評估一個實證有效的親職方案成功的原因，主要是因為該方案採用了一種和家長協同式的取向 (collaborative approach)，強烈的聚焦於家長協同式的參與。Sanders & Kirby(2012) 認為，整個

方案從發展、執行到評估，都可以採用協同式的取向。協同式的取向是重視消費者 (服務使用者) 的觀點、建立和他們的關係，將他們的想法和對服務的接受度納入考量，藉以澄清家長參與的促進因素和障礙，以及其他會影響方案完成的因素。與家長協同式的工作取向表示從一開始就和服務使用者形成一種夥伴關係。協同式取向的基礎是家長、工作者之間互相的尊重。家長和工作者間的關係應該是動態的、互惠的、持續演進的，家長可以參與決策過程，成為服務中有意義的角色。Hutchings, Bywater, & Daley(2007) 認為透過督導的過程，可以大大的增強工作者有這種協同式態度 (collaborative manner) 的能力。

三、親職服務的可近性

幾乎所有研究都指出提升親職服務「可近性」的重要性。Lengua, Roosa, Schupak-Neuberg, Michaels, Berg, & Weschler(1992) 用焦點團體的方式蒐集潛在參與親職服務家長對服務規劃的意見，從家長的意見中歸納，認為親職服務的可近性，特別對單親、低收入的家長來說，是非常重要的。因此需要針對這些難以觸及的家庭發展介入方式，協助解決他們特殊的需要，例如：提供托育、解決交通問題、在便利的地方進行，來增加家長的參與意願。Gardner et al.(2010) 分析一個團體課程式、預防高風險家庭兒童行為問題的親職方案有效的原因，除了該方案著重於和讓家長能協同式的參與，主要是因

為方案以多種策略來促進服務可近性，包括：針對錯過課程的家長提供家訪服務、在課程中提供餐食、托育服務和交通費。Moran et al. (2004) 則認為對方案的宣傳，也能增加親職服務的可近性。林智娟 (2011) 舉出了國內推動團體課程式親職服務方案所面臨的困難，大多都和服務的可近性有關，包括：課程等待期長、課程和家長時間衝突、課程時孩子托育問題難解決、弱勢家庭無法負擔課程收費等問題。可見可近性對親職服務方案成功的重要性。

四、外展的家訪模式與親職服務

雖然有研究發現，親職服務對可能對處境最不利、壓力最大的弱勢家庭，相較於一般家庭是更具效果的 (Gardner et al., 2010)。但是同時對這些最弱勢的家庭來說，親職服務常是最不具可近性的。然而，目前許多親職服務方案提供的服務是非外展的，諸如：團體課程式的親職服務、親職團體，對家長來說缺乏可近性。我們在這裡延續前面對親職服務可近性的討論，雖然 Gardner et al.(2010) 提出協助弱勢家庭解決飲食、托育、交通問題的解方，但是顯然不是所有團體課程式的親職服務都能負擔這些成本，因此他也指出其他親職方案中採用的家訪方式，是同樣能促成家長參與的途徑。而即便解決了托育、交通等外在障礙，弱勢家庭仍可能存在許多內在障礙，減損他們接受親職服務的可能，例如，他們可能較不會意識到親職及家庭影響對兒童發展的重要性，因此需要花費

心思說服他們參與服務的重要性，來增加他們參與的動機 (Lengua et al., 1992)，更不用說對接受兒少高風險、兒少保護服務的家庭來說，大多數家長均為缺乏接受親職服務動機的「非自願」案主。此外，團體課程式的親職服務對壓力最大、最脆弱的家庭來說，常運作得不是很好，部分原因是要在團體中公開自己的情況對他們來說也是一種障礙，因此一對一的服務可能更適合這類家庭 (Moran et al., 2004)。

在國內，蔡淑桂 (2009) 從早療親職服務的經驗中，提倡以家庭及家長需求來規劃「家庭服務導向」的親職服務，並且建議除了請家長到機構的方式之外，也可增加定期家訪、從事家庭服務之個別指導、親職知能面授等多元的親職服務設計。在兒少高風險家庭服務方案剛推出的早期，許雅惠、張英陣 (2006) 就借鏡國外的服務經驗，提出數個有效服務模式的建議，其中包含了：親職教育方案，和以居家為基礎的家訪模式。雖然這裡提到的親職教育方案也是傾向於「團體課程式」的親職服務，但在講到家訪模式時，他們認為結合親職教育的家訪方案，能成為一種「行動式的親職教育」，更能呈現親職服務的效果，而且家訪須要長期且固定地執行，才較能看到成效。也就是採用外展式的家訪工作，可將親職服務輸送給那些傳統親職服務較難接觸到的族群，也同時解決了傳統團體課程式親職服務的可近性問題。而家訪模式也是後來兒少高風險服務方案的核心服務模式，並在實施計畫中依據服務家庭的危機程度，對訪視頻率訂有嚴格的

要求(從每週1次到每月1次),確保服務提供者能提供密集的訪視服務。

五、優勢觀點、增強權能取向與親職服務

有效的親職服務的共同特徵之一,是服務都建基於理論(Prinz, 2016)。林家興(2010)認為親職教育需要理論做依據,但是不同理論取向之間並沒有明顯的差異。因此工作者可以根據自己所專長或熟悉的理論來設計親職服務方案。Chen & Chan(2016)特別讚賞將優勢觀點取向運用於親職服務,他們以後設分析檢視37個使用隨機控制設計的親職方案研究,結果顯示,使用優勢觀點取向(strength-based approach)的親職方案能有效地減少兒虐成案及自評的兒虐次數,同時也能降低和兒虐有關的危險因子,並增強保護因子,是能有效預防兒虐的一種方式,因此認為這些實證有效的親職方案,應該廣泛的運用在兒虐預防的實務工作中,並且建議實務工作應當使用聚焦在個人復原力因素(如:促進個人潛力、優勢、知識和能力)的優勢觀點的技術,來預防兒虐。

優勢觀點和增強權能理論,兩者間存在許多相似的特點,並共享相同的價值和目標,在研究中常被連結在一起(曾仁杰,2013),因此在此,也將兩者交互運用說明。鄭麗珍(2002)提到增強權能工作取向的基本假設是:個人經歷無力感而無法與環境交流、實現自己、人的周遭存在直接和間接的權能障礙,需要被打破,而權能可以透過社會互動來增加,案主則

應被視為有能力、有價值的個人,社工要與案主建立一種協同的夥伴關係。宋麗玉(2006)認為增強權能定義是「個人對自己的能力抱持肯定的態度,自覺能控制自己的生活,並在需要時影響周遭的環境」,因此可以透過增強權能的工作,讓人在個人層面(如:個人有自尊、掌控感、能肯定自己的能力並採取具體行動)、人際層面(如:形成協同的夥伴關係、自覺對他人有影響力),以及社會政治層面的集體行動,來經驗權能感。最終,增強權能要達成的目的是「促使個人主體性可以在不同的人生範疇與層面上有所展現」(宋麗玉,2008)。Early & GlenMaye(2000)則認為家庭社會工作實務應採取優勢觀點,目標在於促進復原力(resilience),實務策略包含了:要以家庭的優勢和內在動機為基礎,來滿足需要和達成目標;要以協同式的工作方法來辨別出家庭優勢和服務目標,因為案主是自己的專家;要強化家庭的參與,家庭的參與和涉入與建立歸屬感有關,也是和社會連結的重要元素;要對家庭有高的期待,包括能幫助家庭看到自己的優勢、對家庭的參與和成功都保持高期待,創造一個樂觀、有希望、充滿可能性的氛圍。

國內的研究者也各自從實務經驗中,提出類似的優勢觀點取向之服務原則和策略。蔡佑禎(2009)研究社工在兒少高風險家庭服務中使用優勢觀點取向來促進家庭功能的經驗,提出優勢觀點的實務操作原則:相信個案有學習成長和改變的能力、聚焦於個人優點而非病理、案主是助人關

係的指導者、建立助人關係是基本且必要的，而建立關係最重要的要素是外展家訪和持續的支持與關心、使用多元的外展策略、建構案家的社區資源網絡。曾仁杰(2013)認為，以個案的優勢做為建立合作關係的基礎，有助彼此的互信及案主的權能展現，因此優勢觀點的做法是形成增強權能助人關係的較佳途徑。以此為基礎，他從成功的個案經驗中歸納出形成增強權能助人關係的策略有：(一)以優點為基礎：刻意塑造有意義的助人關係有助於權能展現，而討論個案的優勢有助於建立這種關係、(二)透過參與陪伴的方式：陪伴能增進社工和個案的實質關係，且在初期讓個案更有勇氣嘗試展現權能、(三)創造展現才能的機會：製造機會讓個案練習、熟悉、進而獨立運用自己所具有的權能、(四)吸納更多的夥伴，引導其他關係人成為個案夥伴，擴充其社會支持網絡。

從以上文獻整理，我們可以看到優勢觀點和增強權能的社工服務取向，強調關係的建立、協同式的參與、提供知能和

練習機會來移除個人權能的障礙等方式，和有效親職服務的特質是十分相契合的。宋麗玉(2008)並指出，在實務操作上，增強權能觀點可以與許多其他處遇理論相結合，成為不同理論實踐時不可或缺的元素。因此優勢觀點和增強權能取向可以成為親職服務的主要取向，或是搭配不同的處遇理論，用以促進家庭、家長和兒童獲得能力和正向的結果。

參、研究方法

本研究係使用質性研究，以焦點團體座談法，蒐集第一線社工資深督導，對於兒少高風險家庭親職能力狀況、優勢及提升此類家庭親職能力之策略和經驗，於2018年9月11日完成一場次的焦點團體座談，計有9位社工督導、2位社工員一共11位參與，其基本資料如表1。本研究均依據焦點團體座談之逐字稿，採歸納法進行分析。

表1 焦點團體座談對象基本資料表

| 編號 | 從事兒少高風險家庭服務年資 (截至2018年) |
|-------|----------------------------|
| A 督導 | 15年 |
| B 督導 | 10年 |
| C 督導 | 3年 |
| D 督導 | 7年 |
| E 社工員 | 5年 |
| F 督導 | 7年 |
| G 督導 | 7年 |
| H 社工員 | 11年 |

| | |
|------|------|
| I 督導 | 15 年 |
| J 督導 | 8 年 |
| K 督導 | 6 年 |

焦點團體座談討論題綱，如下：

一、依照不同年齡、狀況的案主，家長親職教養議題、問題、需求之不同處為何？

二、社工員常使用的親職教養工作策略有哪些？

三、針對不同年齡、狀況的案主，親職教育（親職教養）工作重點的不同處有哪些？

四、非自願性家長面對社工通常有的反應為何？通常會搭配哪些方案、資源與策略以提升其動機？

五、此類家庭的優勢是什麼，如何加以運用？

肆、研究分析

一、兒少高風險家庭親職困境

根據兒盟 2018 年的服務統計，三成一的兒少高風險家庭開案問題類型是「照顧者養育疏忽或管教失當」，二成九有「兒童少年不易教養」的問題，「兒童少年行為偏差」也占了 6.8%，顯見無論是照顧者親職功能不佳，或是兒少本身不易教養，親職議題一直是高風險家庭常見的問題樣貌。從資深的社工督導焦點團體討論中，描繪出這些家庭的親職困境，以及對兒少的影響。

（一）傳統不當育兒作法，不易動搖與改變

有些照顧者會有傳統不符時代的育兒做法，且不容易被動搖。例如：隔代教養者常面臨教養的困境，他們用過去的知識、方法來教育孫子女，難以切合當代教育對孫子女的要求（鄭凱芸，2011）。在焦點團體裡就有同樣的發現：「（阿嬤）在奶粉裡面加鹽，那時候，孩子才兩個月、三個月大吧，然後她就會覺得這樣的話他就可以止腹瀉」（C 督導，3 年），或是用過往的經驗來決定孩子的教育方式「她覺得她以前的孩子也沒有這麼早讀書，他也都會了」（H 社工員，11 年）。這些觀念與做法要去撼動是非常困難的。

（二）忽略嬰幼兒發展階段

高風險家庭幼童最明顯的發展遲緩主要係社會互動能力、語言發展、以及精細動作這兩個部分，例如口語表達「他們就會覺得他只是比較晚說話，然後其實他也沒有很差」（C 督導，3 年）；再加上用手機育兒「他是放著養，所以他們的粗動作發展都還不錯，普遍都是好的，但是反而是精細動作跟語言那個是少的，因為大家都是 3C 產品育兒，因為很小兩三歲就是丟手機看，或是跟著上面的手足，所以他們在互動都 ok，但是通常蠻多都是社會互動的能力，然後語言發展、精細動作那個

刺激是弱的」(D 督導, 7 年)。

(三) 托育資源不足

最為常見的狀況是將孩子託付給沒有保母證照的朋友、或是小孩照顧小小孩，邊工作邊照顧、獨留…等，進而衍伸的安全議題。「可能精神疾病常進出醫院，那可能爸爸要工作，那就變成姐姐要照顧 6 歲以下的孩子，可能要照顧 baby，或是照顧很小的孩子」(E 社工員, 5 年)。

(四) 未成年子女親職化問題

缺乏支持系統與照顧資源的弱勢家庭，其子女經常會被要求肩負起過多的家庭責任，可能是要照顧老人、病人，或是更小的孩子，有些甚至被要求要擔負起家庭的經濟重擔，「我們也有孩子他國中之後會被要求要請假在家裡面照顧學齡前的弟弟妹妹，然後有一些甚至會反過來，他會必須要照顧爸媽的，或者是她可能國中寒暑假就是要打工，把打工的錢給他爸媽，可是爸媽其實都沒有在工作」(C 督導, 3 年)。

(五) 未成年子女兩性交往議題

對於此類親職功能不佳的家庭，其子女往往覺得無法在家中得到依附感與溫暖，很有可能就會尋求外在朋友的支持，或是結交親密伴侶，「然後另外一部分他對外就會尋求…很快就有兩性關係，就不斷地在換女朋友，不斷在換男友或者是他會交很多的網友，一天到晚跑出去玩，家裡面其實也沒有在管這些事情」(C 督導,

3 年)。

(六) 手機、網路成癮衍生拒學問題

另一種親職功能不佳的弱勢家庭很常出現的問題，就是孩子的 3C 成癮，弱勢家長往往無法及時發現孩子有成癮的狀況，通常發現時為時已晚，孩子已經衍伸成拒學甚至拒絕出門。「拒絕上學的那塊是國小國中顯著的一塊，…三個大男生夏天都關在冷氣房裡面用電腦，三個一人一台這樣一排，然後用一個水桶還是臉盆放在門外，他們上厕所不下樓的就在房門外解決」(D 督導, 7 年)。

二、社工提供的服務策略

郭靜晃(2004)提出一般性的社工實務規範和準則，將建立關係放在處遇的必要步驟中，是後續能順利執行工作的關鍵。Moran, Ghate, & Van Der Merwe (2004) 認為關係建立是親職服務成功的重要因素，並強調在服務早期開始持續地投入在關係建立。

(一) 開案初期的建立關係、建立信任、支持的氛圍

一開始家訪就要清楚說明來意，釐清工作的服務內容，主要是為了提升親職能力以改善兒童照顧情況，所以包括社工處遇的角色、工作目標、時間(頻率、多久)都要說明清楚，盡量避免含糊籠統的說法。「你清楚告訴他說我們只來六個月，你就是每個月配合讓我見一次，他就好了」(I 督導, 15 年)。

釐清服務的目標後，開案初期搭配

高頻率的家訪是必要的，特別是對於家有新生兒的案家而言，由於新生兒帶來的照顧、經濟壓力（奶粉、尿布等額外新增的支出），加上嬰幼兒較為脆弱沒有自保能力，因此開案初期訪視必須很密集，並適時提供一些案家需要的物資，如：尿布、奶粉、營養品，有助於案家對社工員產生信任感，並建立支持的氛圍，以利後續服務的進行。「那時候我們服務的頻率都要很高，或者是跟他的關係要很好，…那就需要他們完全的信任，他才會跟我們講」（J督導，8年）。

此外，使用正向的架構、避免指責、辯駁式的對話（(Prinz, 2016; Moran, Ghate, & Van Der Merwe, 2004），降低案家的防衛與抗拒也是開案初期的工作重點，透過同理與了解家長的想法降低其疑慮。特別是親職照顧有狀況的家長，很容易覺得被指責不會教養小孩「孩子發展落後是不是你在指責我不會教」，所以更需要進一步去溝通與澄清「我們可能會跟他們解釋說你沒有不好，有些小孩發展就是有狀況那不是你的問題」（J督導，8年）。

再者，正式進入調整親職能力前，需要優先處理家長、照顧者的需求與壓力。在親職教育前，如果家長心態還沒有準備好的情況下，往往會事倍功半，甚至是沒有效果，因此先了解家長目前最迫切的問題是什麼，是必要的，有些可能是與配偶之間的感情問題、經濟議題等，需要先處理才能夠進入親職議題。「要先滿足他，比如說小爸媽可能是感情的問題要先討論

完，討論完再跟他們說你的孩子其實也很重要，…他就比較會聽」（J督導，8年）。有些是生活上的壓力，造成家長容易情緒失控打罵小孩，就需要先減輕這些生活上的壓力，「那個孩子四歲還不會講話，然後那個媽媽對孩子情緒是很不穩定，…所以就變成跟媽媽討論說，那她的壓力是甚麼…媽媽就覺得她壓力相對減輕，因為我幫忙她，然後情緒就緩和，對孩子就比較好」（H社工員，11年）。

另一方面，有親職問題的家長很容易將責任歸咎在孩子身上，認為都是孩子的問題，因此在進入諮商輔導前，需要先讓家長覺察自己的狀況。「諮商的模式都要先個別，媽媽的狀況先處理好之後，讓他比較有意識覺察到他的問題，比較不會把問題指向孩子，是看到自己的狀況，我覺得那個親職的諮商才會比較有成效」（H社工員，11年）。

（二）服務過程的目標放小、親自示範

在建立好關係後，開始要調整家庭的親職或照顧能力時，有幾個重點必須要注意，包括：調整弱勢家長的親職技巧必須先將目標放小，有時可能需要先重建親子關係，例如透過簡單的關心，準備孩子喜歡吃的，或是表達關心的一句話「從小地方做起，比如說這個孩子喜歡吃什麼，在意什麼，喜歡玩什麼，那試著先做看看，如果孩子回來，然後家裡有他喜歡吃的東西，孩子可能會覺得媽媽今天不太一樣」（J督導，8年），或是先不要批評而是練習肯

定孩子，「請媽媽他不要再管這麼多，請媽媽乾脆就不要管，那練習給孩子肯定就好了，那如果真的不行那就不要管，至少不要去貶抑孩子」(D 督導，7 年)。從一起吃飯等這些小地方做起，讓孩子可以感受到家人的關係，嘗試修復彼此的關係。

其次，要改變家長的親職技巧，光是口頭說明要怎麼調整成效相當有限，親自示範親職技巧相當重要，可以是社工直接親自示範帶領家長練習，在過程中不斷給家長鼓勵，例如：「同事會陪他演練一下：今天天氣比較冷，要多穿一件衣服，…有時家長會覺得奇怪，可是就是要鼓勵，妳的極限是什麼就講一句妳的極限，就要鼓勵他做」(I 督導，15 年)。

此外，也可運用半專業人士「家務指導員」親自到宅教導家長。有研究顯示半專業的工作人員可能和案主間有「較少的社會距離」、相較於專業人員可更輕鬆的建立信任關係，因此可幫助關係的建立和維持。他們也可做為被服務個案的角色模範。(Conley, 2007)。「家務指導員就是他可能有育兒或者是親職教育背景的人，我們請他入家，就是提供家長親職的示範，比方說不管是家計管理、買菜啦！」(D 督導，7 年)。除了透過親自示範外，應該事前先評估每個家庭的實際狀況，提供的親職建議才能夠具體、貼近家長需求「不是只是講一個公式化或書上寫的，還是要去回應到他們家這個家長的環境怎麼樣或是家裡的狀況，給的建議是要能夠具體一

點，我覺得社工在這部分事前的準備要多做一點功課」(I 督導，15 年)。

(三) 改善家長親職功能的外部策略

除了單刀直入提升弱勢家長育兒能力與親職技巧外，其實透過一些外部的策略，也會有不少加分的作用，像是一些看起來跟親職沒有直接相關，而是用間接的方式來切入親職工作，包括：回顧家長成長管教背景、創造不同的親子互動經驗、運用一些工具或是連結現有方案等作法，都是相當有效的。

透過與照顧者探討過去的教養、成長背景，與現在管教方式的關聯，幫助家長了解過去的經驗如何影響自己的管教模式，哪些教養觀念可以保留調整，哪些可以再做調整。「先聽聽看這一個家長她怎麼會有產生現在的這個教養的一個方式或態度，大部分會是跟原生家庭..有關的，然後再從這個裡面去理解，然後再聽聽看他有沒有覺得哪些地方是可以繼續保留，或者是需要調整的地方」(A 督導，15 年)。

而在高度親子衝突的家庭中，親子相處的經驗往往是負向的，透過創造不一樣的生活經驗，可以讓家長看到孩子的優點，改變對孩子的觀點「親職不一定要真的只是到家裡面去談，有時透過一些活動，也可以有機會創造一些，不管是他們新的經驗也好，或是引發他們自己看到自己比較優勢的地方」(A 督導，15 年)。具體作法包括運用「休閒基金」讓親子創

造愉快的休閒旅遊回憶，對修復親子關係相當有幫助，「如果媽媽自己提說聽說有些甚麼活動他很想帶孩子去，可是他沒有錢，那我們就補助她去這個活動，.. 我們可以補助你交通費讓你去這個活動或是我們自己辦的活動」(B 督導，10 年)。對於社會退縮型的家長，需要創造比較好的出門經驗後，讓家長對於帶孩子外出較不會退卻，兒盟社工員會結合「以工代賑」，提供到機構打工賺錢的機會，請家長帶孩子出門「我覺得推媽媽出門很不容易，可是如果你跟他說你有一個工作機會，或許可以帶著孩子她會比較願意去，...就增加很多孩子刺激的機會，他可能可以在遊戲室玩或者社工很喜歡跟他們互動，媽媽可能也體會到原來孩子出門不一定麻煩的事.. 其實已是一個建立出門正向的經驗的方法」(B 督導，10 年)。

此外，針對有發展問題的孩子，若家長沒有帶孩子去接受發展鑑定，或是持續早療的意願，社工可以運用一些檢測工具，透過一些有公信力的測量工具或是醫師權威，提升家長帶孩子接受早療服務的意願。「我會先用檢核表跟他先討論說，我們先確定孩子現在發展到哪個階段，我也有試過幾次有的家長才發現我孩子真的有發展遲緩的現象...其實我們有些案家是相信醫生說的，不相信社工說的」(J 督導，8 年)。或是透過醫療體系之間的合作，借用醫生專業說法說服家長，效果亦相當不錯，提供就近、方便的早療篩檢管道，對於提升家長帶孩子做鑑定的意願亦相當有

效。「我們的親子館附近就會跟.. 醫院的復健師合作，所以他們是有定期在親子館辦篩檢的部分」(F 督導，7 年)。

針對親子衝突的家庭，有時候減輕家長的親職壓力，讓家長不需要天天面對孩子時，衝突的狀況就會減少，對家長而言就可以減輕不少壓力。「爸爸媽媽你唯一能做的就是讓孩子去這個地方，...，那你假日就要接孩子回來，你可以互動一下，我覺得有些父母會覺得壓力沒那麼大，就還願意配合，比如說禮拜五接回來，禮拜天再送回去，從中再修正可能還會有辦法」(J 督導，8 年)。

有時會遇到家長挑戰社工並沒有育兒經驗，因此透過分享自己的照顧育兒經驗，或是以過去處理個案的經驗，是可以說服一些家長的，「如果你今天跟你的家長說我有一個幾歲的孩子，她就會覺得說，你也有教養過孩子，所以對於你講的那些發展她是覺得可以有共鳴的」(K 督導，6 年)。

或跟家長解釋目前的法規是什麼，透過實際法律宣示來提醒家長要配合，「一些法令的宣示，我覺得那是必要的，包括不管是安全性，比方說拿新聞案件，孩子就是從樓上掉下來，這種新聞案件直接給家長看，或是說讓他知道，超過那條線我們就會通報，會有什麼樣的效果，就是他要承擔的」(D 督導，7 年)。

(四) 協助連結支持系統與連結非正式資源

對於親職功能不佳導致孩子有發展遲緩，或是有照顧議題的弱勢家庭而言，單憑社工一己之力很難解決長時間累積的教養習慣，因此建立穩定的支持系統非常重要。在增強權能的工作取向的干預策略中，也強調要連結案主所需的資源，並建立案主社會支持網絡(鄭麗珍，2002；蔡佑禎，2009；曾仁杰，2013)。例如：未成年小爸媽的父母親，他們通常年紀不會太大，如果能拉進來一起工作，可以成為小爸媽重要的支柱「那我們也看了一些未婚媽媽的研究，其實也提到說這些年輕媽媽，因為她就自己還是孩子，她其實最常找的支持，就是她的朋友、或者是她的家人，這些外公外婆，或者是爺爺奶奶」(I 督導，15 年)，或是學校都是很好的支持系統，「比如說我們常常使用去慈暉班，...，雖然他不能提升，但是讓孩子去好的地方慢慢調整」(J 督導，8 年)、「可能就是一些課後照顧的資源，比方說課後班，學校的夜光班」(D 督導，7 年)。

此外，一些家長身邊本來就有的非正式資源，也是可以結合運用，特別是對發展遲緩的孩子而言，單次性的活動其實效用不大，應深入了解家長日常生活習慣，從生活中融入一些活動，或是提供一些教玩具，給孩子更多刺激，「透過社工家訪就肯定媽媽說你現在做這個動作，多說一點話或是給他工具，例如：巧連智或者一些工具讓他跟孩子互動，或是它社區裡面

其他的人，比如說她很常跟那個檳榔攤聊天，就跟他說牽著孩子出去，這就是一個對孩子來講是一個學習跟人互動的機會，就是從他已經在做的事情去跟他說你可以多做這些事情」(B 督導，10 年)。

三、看見家庭的優勢

有親職議題的弱勢家庭，除了針對家庭需求面逐一解決外，有的本身也是具備一些優勢，可加以運用，例如：孩子過去曾有一段被妥善照顧的經驗，可以連結讓孩子知道家長對他的愛，「至少他在幼年時期曾經有過一段至少幾年被好好照顧的經驗，我覺得這是關鍵，因為有的時候要跟孩子談外在改變，優先是他內在要完備」(E 社工員，5 年)。

或是引發這些家長自己原本對孩子的愛，也是讓家長得以改變的契機，「大部分的家長還是愛小孩的，然後可能只是生活上的一些限制及照顧經驗不足，可是我們透過引發他還是會想說怎麼讓孩子更好，那有時有可能會利用這種給人心中期待的部份，去引發他去幫孩子多做一點」(J 督導，8 年)。

對於一些有宗教信仰的弱勢家庭，其實也可以善用宗教的力量，增進此類家庭改變的可能性，「樓下早餐店的老闆娘也知道她一個人很辛苦，就帶她去教會，然後她去了教會之後就覺得她超級無敵被支持」(G 督導，7 年)、「像我最近有接一個媽媽跟我說她一直遇不到一個好的社

工，就是她也有很多個社工，然後她就說她前一次拜了那個關聖帝君，我就出現了，就會覺得我就是關聖帝君派來的」(J督導，8年)。

此類家庭的孩子很多都擁有非常強大的內在復原力，因為長時間處在缺乏妥善照顧的情況下，孩子們自己生出來的毅力與韌性非常強大，這也是屬於他們的優勢，「相較其他人，他就覺得自己比較成熟比較會想，比較可以幫媽媽一些忙，我覺得這就是我們一些個案先天優勢」(J督導，8年)。

伍、討論與建議

一、提升弱勢家長親職功能成功關鍵

總括上述，我們從實務經驗中整理出幾項成功的關鍵因素，可作為實務工作者提升弱勢家長親職功能之參考：

(一) 密集家訪、建立關係

要成功建立與案家的關係，開案時密集地訪視是必要的。兒盟針對新開案之弱勢家庭，若有兒少未獲妥善照顧或安全疑慮之情形者，開案初期社工訪視頻率會很高，甚至可能一周內就訪視多次。而密集家訪除了是做家庭評估外，搭配提供家庭需要的物資非常重要，這些物資可協助家庭暫時解決燃眉之急、緩解經濟壓力。

無論是高頻率訪視或經濟物資補助，以上做法都是為了建立信任關係，我們的經驗是當信任感建立後，照顧者一旦遇到

任何教養難題都會主動跟社工員聯繫討論，此對嬰幼兒的家庭益發重要，因幼童較無自保能力，若照顧者有任何變數，都會對其產生危險。

(二) 先處理家長需求、減輕育兒壓力

社工服務若一開始聚焦家長親職議題上，效果往往會事倍功半，實務經驗發現當家長還未準備好，或認定管教不當是因為兒少本身的問題時，管教模式很難願意有所改變或鬆動。因此先處理、緩解家長現下壓力相當重要，例如：家庭經濟、夫妻相處問題造成家長情緒問題，進而產生管教過當，因此必須要先處理、改善家長的問題，必要時家長的心理諮商可能要先於兒少。

(三) 量身訂做、親自示範

提升弱勢家長親職功能關鍵是，每個親職技巧的設計都必須因應家庭的狀況量身訂做，且目標要放小，需要親自示範。對很多弱勢家長而言，打高空或是過於空泛的親職指導幫助不大。透過開案密集家訪，清楚了解弱勢家庭的狀況後，社工員一開始會設立非常小的改進目標，例如：練習怎麼問候孩子的生活，透過一字一句的討論與專業人員示範(社工員或是家務指導員)，讓家長多練習幾次，如果孩子的回應不如預期，家長勢必感到沮喪甚至放棄，此時更是需要社工員持續鼓勵，才有機會改變親子互動模式。反之，若一開始就很抽象要求家長要改善親子關係，較難有改變。

（四）外部資源、其他方案的投入

除了直接與家長討論改善親職技巧外，兒盟亦會運用「以工代賑、休閒基金、親子喘息活動」等其他方案，創造家庭正向的親子相處經驗，讓家長看到孩子的優點與表現。特別是當家長對兒少已產生既定負面刻板印象時，要扭轉其對子女的看法，進而願意改變自己並不容易，我們實務經驗發現透過一些外部的資源、方案，例如：安排家長帶孩子外出遊玩，創造正向回憶，就可以有所不同。

（五）看見家庭優勢，妥善運用

除了發現問題、解決問題外，如何運用家庭本身就有的優勢，也是工作的重點，實務經驗發現透過宗教的力量，或是家長原本愛孩子的初心，過去好的親子互動，都能引發家庭改變的可能性。相關專業人員在提供親職指導的服務過程中，應時常提醒自己看見家庭的優勢，並妥善加以運用，以找到家庭改變的契機。

二、提升弱勢家庭親職功能相關政策建議

（一）留意社安網低度訪視頻率可能造成的問題

整理兒盟成功的兒少高風險家庭服務經驗發現，每個成功個案的背後都有著對社工員很深的信任感，而這樣的信任完全是仰賴開案初期，社工員不畏辛勞地密集訪視並評估家庭需求給予協助，然目前社會安全網計畫委辦民間單位提供的服務頻率要求不高，以「脆弱家庭關懷支持方案」

為例，前三個月每月電訪及家訪各一次，之後每兩個月僅需要家訪一次、每個月電訪一次，雖親職功能不佳之弱勢家庭風險危機不高，但開案初期密集訪視頻率仍是必要的。

（二）保留親職服務彈性的重要

目前社會對於提升親職功能的工作想像較為狹隘，服務大多聚焦提升弱勢家庭親職功能，例如：親職示範、育兒家務指導，或是兒少心理諮商等，不僅花費大量人力、時間、經費，效果亦相當有限。兒盟透過喘息、休閒活動、優先解決家長需求等工作策略，確實引發家長改變動機，進而改善親子關係，建議政府面對此類方案時，補助項目及額度能更趨現實需要。

根據聯合國「兒童權利公約」第九條，兒童有不與父母分離的權利，並應優先獲得父母親自的照顧，顯見家庭支持、家庭維繫式的服務方案，應是針對脆弱家庭服務的優先選擇。雖在弱勢家庭中，我們看到很多孩子不被妥善照顧的狀況，但為了讓孩子能在原生家庭的照顧下成長，兒盟致力於提升弱勢家庭的親職功能，改善兒少的處境。

整理兒盟十幾年以來針對兒少高風險家庭，提升親職功能之成功經驗，分享一些工作策略以及成功關鍵，期此初探性研究引發相關從業人員對於提升弱勢家庭親職功能做法之想像，亦期許政府能看見此類家庭的需求，相關政策能有所調整，給予彈性，以更貼近實務上的需求。

（本文作者：邱靖惠為兒童福利聯盟文教基金會研究發展處督導；朱崇信為兒童福利

聯盟文教基金會研究員；苗元紅兒童福利
聯盟文教基金會北區督導)

關鍵詞：親職服務、增強權能、優勢觀點、
兒少高風險家庭

📖 參考文獻

- 王姿苑、朱崇信 (2016 年 3 月)。成效評估指標於兒少保護個案服務之運用 - 以兒盟南區辦事處為例。蕭琮琦 (主持人)，實務論文研討 (一)。掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐研討會，台北科技大學。
- 宋麗玉 (2006)。增強權能量表之發展與驗證。《社會政策與社會工作學刊》，10，49-86。
- 宋麗玉 (2008)。增強權能策略與方法：台灣本土經驗之探索。《社會政策與社會工作學刊》，12(2)，123-194。
- 兒童福利聯盟 (2011)。家庭中的兒童保護服務。《兒盟瞭望》，4，82-94。
- 林家興 (2010)。哪些因素最能預測親職教育團體的效果？《教育心理學報》，41(4)，847-858。
- 林智娟 (2011)。ADHD 親職訓練方案的內容及趨勢。《雲嘉特教期刊》，14，26-35。
- 許雅惠、張英陣 (2006)。「有效的」弱勢家庭服務策略以愛爾蘭為例。《社區發展季刊》，114，205-218。
- 郭靜晃 (2004)。運用社會工作專業於兒童福利服務。《華岡社科學報》，18，1 - 16。
- 曾仁杰 (2013)。增強權能之助人關係的形成歷程與策略：以優勢觀點為基礎的處遇模式。《嘉南學報》，39，185-201。
- 蔡佑禎 (2009)。高風險家庭家庭功能促進 - 以優勢觀點為取向。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9h3bbx>
- 蔡淑桂 (2009)。家庭服務導向之親職教育方案對發展遲緩幼兒的父母教養能力、家庭功能之研究。《教育研究學報》，43(1)，107-132。
- 鄭凱芸 (2011)。從生命歷程觀點看危機家庭隔代教養者之困境。《家庭教育雙月刊》，34，6-27。
- 鄭麗珍 (2002)。增強權能理論與倡導。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍 (合著)，《社會工作理論 - 處遇模式與案例分析》(411-444 頁)。台北：洪葉。
- Baydar, N., Reid, M. J., & Webster-Stratton, C. (2003). The role of mental health factors and program engagement in the effectiveness of a preventive parenting program for Head Start mothers. *Child development*, 74(5), 1433-1453.
- Ceballo, R., & McLoyd, V. C. (2002). Social support and parenting in poor, dangerous neighborhoods. *Child development*, 73(4), 1310-1321.

- Chen, M., & Chan, K. L. (2016). Effects of parenting programs on child maltreatment prevention: A meta-analysis. *Trauma, Violence, & Abuse, 17*(1), 88-104.
- Conger, R. D., & Conger, K. J. (2002). Resilience in Midwestern families: Selected findings from the first decade of a prospective, longitudinal study. *Journal of Marriage and Family, 64*(2), 361-373.
- Conley, A. (2007). Differential response: A critical examination of a secondary prevention model. *Children and Youth Services Review, 29*(11), 1454-1468.
- Early, T. J., & GlenMaye, L. F. (2000). Valuing families: Social work practice with families from a strengths perspective. *Social work, 45*(2), 118-130.
- Gardner, F., Hutchings, J., Bywater, T., & Whitaker, C. (2010). Who benefits and how does it work? Moderators and mediators of outcome in an effectiveness trial of a parenting intervention. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology, 39*(4), 568-580.
- Hutchings, J., Bywater, T., & Daley, D. (2007). Early prevention of conduct disorder: how and why did the North and Mid Wales Sure Start study work?. *Journal of Children's Services, 2*(2), 4-14.
- Lengua, L. J., Roosa, M. W., Schupak-Neuberg, E., Michaels, M. L., Berg, C. N., & Weschler, L. F. (1992). Using focus groups to guide the development of a parenting program for difficult-to-reach, high-risk families. *Family relations, 163*-168.
- Moran, P., Ghate, D., & Van Der Merwe, A. (2004). *What works in parenting support?: a review of the international evidence*. London: Department for Education and Skills.
- Neppl, T. K., Senia, J. M., & Donnellan, M. B. (2016). Effects of economic hardship: Testing the family stress model over time. *Journal of Family Psychology, 30*(1), 12-21.
- Prinz, R. J. (2016). Parenting and family support within a broad child abuse prevention strategy. *Child Abuse & Neglect, 51*, 400 - 406.
- Sanders, M. R., & Kirby, J. N. (2012). Consumer engagement and the development, evaluation, and dissemination of evidence-based parenting programs. *Behavior therapy, 43*(2), 236-250.
- Sanders, M. R., Kirby, J. N., Tellegen, C. L., & Day, J. J. (2014). The Triple P-Positive Parenting Program: A systematic review and meta-analysis of a multi-level system of parenting support. *Clinical Psychology Review, 34*(4), 337-357.