

如何與危機家庭一起工作？ 以家庭為核心的服務理念與實務技巧

王翊涵、徐宜瑩、鍾佩怡

壹、前言

隨著2018年2月「強化社會安全網計畫」（以下簡稱「社安網」）的通過，已然確定臺灣需要建構「以家庭為核心、以社區為基礎」的社會福利服務體系（衛生福利部，2018）。事實上，「以家庭為核心，以社區為基礎的家庭支持體系」早在2004年10月18日行政院社會福利推動委員會第8次會議通過的「家庭政策」第四項與第八項出現，然因為當時發生一連串的重大虐童案件，行政院遂指示內政部研擬具體可行方案以遏止兒虐事件發生，「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」與「受虐兒童少年家庭處遇方案」也因此於2004年11月19日通過，希望以家庭為福利服務與關懷輔導的單位，編列相當預算與擴充社工人力，投入高風險家庭及受虐兒少家庭介入服務（林萬億，2010）。

在「以家庭為核心、以社區為基礎」

服務理念下，社安網將主要服務對象一家庭一分為三類：「危機家庭」、「脆弱家庭」與「一般家庭」。「危機家庭」係指「發生家庭暴力、性侵害、兒少／老人／身障等保護問題的家庭」；「脆弱家庭」係指「家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭」；「一般家庭」係指「支持與照顧成員功能健全的家庭」（衛生福利部，2018：42）。

社安網改變過去「以個人為中心」的介入，轉變為「以家庭為核心」，除了需要即時介入處在危機中的家庭，並能及早介入因生活轉銜或生活事件而導致個人或家庭風險升高的脆弱家庭，亦需協助一般家庭建構以社區為基礎的支持體系與提供預防性服務。其中脆弱家庭與危機家庭是

優先需要被關注的高風險家庭，針對家庭予以分類以能對家庭服務進行分工與介入優先順序，俾利提升服務資源的配置與效率。

雖然以家庭為核心已是臺灣當前在社會福利服務輸送的主要服務理念，然透過實務上的觀察可以發現，社會工作者對於以家庭為核心的工作視角尚待建立。特別是對於發生暴力事件的危機家庭來說，基於保護性工作各自有其服務主體（如：成保多數是受害者本身，兒保主為兒少本身），因而個別社工對於家庭圖像、家庭動力、家庭關係系統等面向無法形成整體的認識，以致處遇介入仍以各自專業或人身安全維護為工作主軸，因此以「受害人為核心」（*victim-centered or victim-focused*）的工作典範一直是保護性社工的服務模式；此外在危機處理之後，保護性社工亦不甚清楚需要做哪些努力來達到「以家庭為核心」（吳書昀、王翊涵、廖明鈺、徐宜瑩、鍾佩怡，2020）。但是國內外學者已指出，雖然「安全第一」是服務家庭暴力受害人的主要思考，但也因此容易忽略家庭暴力的發生有其特定的家庭動力、家庭溝通、家庭需求的展現，尤其是牽涉到家庭中的未成年子女，在處遇上更是需要聚焦於「安全關係」（*safe relationship*）的營造。不宜僅單獨處理受害人的安全與復元需求，尚應評估家庭中未成年子女的安全與發展之需要，也需要

處理夫妻雙方可能需要的修復式的關係重建（鄭麗珍，2019a；Rivett, 2001；Stubbs, 2010；Vetere & Cooper, 2001）。

基於上述問題意識，本文即以「如何針對危機家庭精進出以家庭為核心的工作服務模式」為主旨，首先簡要說明以家庭為核心的服務理念，接著介紹兩個實務技巧，期能引領保護體系的社會工作者了解何謂以家庭為核心的工作方法，並能培養與裝備自身具有以家庭為核心的需求評估與處遇介入知能。

貳、以家庭為核心的服務理念

以家庭為核心的實務模式相信家庭是滿足個人需求的最佳途徑，是一種與家庭工作的方法，因此所謂有效的服務方式即是去增強與支持家庭功能，並確保家庭的納入和參與（National Resource Center for Family Centered Practice, 2018）。Claps（2009）指出，以家庭為核心的實務強調家庭有著專家角色，並具有獨特性與價值，因為其能理解自身需求與能力，意即每個人的生活無法獨立於家庭脈絡之外，而家庭情境又根植於社區與文化認同中，因此要能詳實理解個人的情況就需要從個人的生活脈絡情境著手。易言之，實務工作者要能有效回應個體的需求即需要與家庭工作，並具備彈性與個別化，協助發掘並善用家庭的優勢，然後與家庭形成夥伴

關係，以能共同合作來辨識家庭的需求並討論服務計畫，始能達成相當成效。

林萬億（2013）亦認為，以家庭為核心的取向是將個人放在家庭的脈絡下來處理，視家庭為一個系統，假設家庭是全體成員的支持者，任一成員均應被納入家庭整體思考，而非單獨以某一個成員的利益來看待家庭整體。Dunst（2002，引自林萬億，2010）就彙整出以家庭為核心的實務具有11項特徵：家庭與服務提供者一起決策；家庭有需求與期待；家庭被尊重與有尊嚴；介入在於促進家庭決策；家庭與專家資訊分享；以優勢為基礎、個別化、彈性與有負責任的介入；介入的目標是增進家庭優勢以滿足其需求；家長與專家是協力與夥伴關係；提供資源與支持給家庭以促進兒童福祉；家長主動尋求資源與支持；家庭有選擇介入方式的權力。鄭麗珍（2019b）提出以家庭為核心的服務信念至少包括：關注家庭系統；關注家庭在環境中的位置；關注家庭動力；以到宅方式輸送服務；危機介入不是終點，是與家庭合作的起始點；及強化家庭優勢。

綜上所述，以家庭為核心意指實務工作者對於家庭成員情況的理解是基於系統觀點，並能重視家庭動力對個別成員的影響，且需要肯定家庭的優勢與能力，在夥伴關係下與家庭共同討論需求與擬定處遇計畫，當服務介入時亦需關注家庭的獨特性，願意保持彈性，並善用多元與符應家

庭需求的方式來提供服務。

參、以家庭為核心的實務技巧

綜觀國內外的學術研究與實務實踐，當前以家庭為核心的服務理念所發展出的實務技巧成果頗為豐碩，限於篇幅，本文選擇兩個在目前臺灣社會工作實務較少論述的實務技巧進行介紹：「家庭參與」及「家庭會議」。

一、家庭參與

（一）兒少保護工作的運用

「家庭參與」（engaging families）的工作模式較常出現在兒少保護工作中。依Child Welfare Information Gateway（2020）的定義，家庭參與是幫助家庭達到服務所需目標的先決條件，特別是在家庭重整（reunification）上，因此「家庭參與」意指兒少福利實務工作者積極與家庭成員建立合作與夥伴關係，以使其參與在兒少福利服務的系統中；工作者亦能意識到家庭成員是否真正了解自身家庭與兒少需求、決定需要何種服務才能適當地提供專家協助，並持續性的充權（empowering）家庭成員。

Capacity Building Center for States（2019）曾提出「兒少福利的策略性規劃：兒少利益關係人參與的策略」，具體呈現有效促使家庭參與在兒少保護服務的

五個關鍵步驟（請見圖1），透過這些步驟，助益家庭積極參與兒少保護的服務提供。

步驟1為「確認並聯繫兒少利益關係者」。對兒少工作者而言，要促發家庭成為兒少利益關係者會是個挑戰，也是一個持續進行的過程，因此尋求相關人員的建議即顯得重要，這些人員可包括個案工作者、寄養家庭、寄養家庭社工、自立生活社工、同儕督導、寄養家庭父母協會組織、青年顧問委員會、社區合作夥伴、相關為兒少權益發聲的組織、兒少的親屬、收養父母等。再來，當邀請家庭成員參與系統層級工作會議（system-level work）時，需明確的詢問辦理日期是否符合家庭狀況，是否可以解決交通問題。接著應提前提提供家庭相關訊息，例如時間承諾、服

務目標等，在美國的部份州級政府會將家庭成員視為諮詢顧問，並提供少量津貼，以證明家庭成員參與的價值。最後則是促使家庭成員（甚或包括兒少本身）參與及決定服務計畫的擬定。

步驟2為「公平參與的環境」。公平參與環境的營造對於家庭成員在兒少保護服務的參與舉足輕重，以使其感受自己是平等的參與其中，進而能承擔責任。在營造公平參與環境時可把握以下原則：（1）提供詳實資訊，讓家庭成員清楚認識機構的服務目標與內容；（2）使參與的家庭成員明瞭，其作為「顧問」角色可以如何與機構互動，並可以如何影響機構的運作；（3）鼓勵機構工作人員（如：個案工作者、督導或主管）親自歡迎參與的家庭成員，並協助其加入此一新角色；（4）讓



圖 1 兒少福利服務家庭參與關鍵步驟

資料來源：Capacity Building Center for States, 2019: 2。

家庭成員儘早參與計畫活動和目標設定；（5）確保溝通管道保持開放、頻繁、清楚且透明；（6）為整個工作團隊提供資訊、彙整與討論（debrief）的機會；（7）使用多種方法來鼓勵家庭成員提供回饋與意見；（8）討論過程應使用清楚、包容的語言，避免使用專業術語；（9）願意回答有關保密原則的問題或疑慮。

步驟3是「設置規則以實現參與的目標與行動」。當家庭成員愈清楚了解整個工作團隊的服務目標、內容、範疇、角色任務配置與執行方法，則其參與愈有意義。至於該如何設置規則以實現參與的目標與行動，方法包括：（1）建立指導工作計畫進行的文件，例如任務分工表、進度表、甘特圖等；（2）於工作初期時與家庭成員釐清角色與期待；（3）向家庭成員提供有關專業會議辦理的形式；（4）為家庭成員提供定期的機會，使他們可以分享想法與觀點，並能權衡如何作出重要決定；（5）蒐集家庭成員回饋意見，並能予以優先考慮；（6）指出家庭成員與該機構合作的勇氣；（7）在參與過程提供家庭成員必要的指導與支持。

步驟4是「確認每位參與者都知情」。為使家庭成員有效地參與兒少保護服務過程，他們需要定期獲得相關資訊，當被告知相關決議或建議時，家庭成員可以較快進入狀況。此步驟的具體作法可包括：（1）制定與工作團隊溝通的計畫，

並確實執行；（2）詢問團隊成員們相互溝通的最佳方法，並要理解對部份家庭成員來說，電子郵件或社群軟體可能無法獲得；（3）為家庭成員和工作團隊之間設置一個聯繫窗口，以適時提供和釐清訊息；（4）在任何會議開始之前先提供議程和資料；（5）會議結束後立即提供會議記錄；（6）建置一個資訊交流平臺，並確保所有成員都能使用；（7）家庭成員可能較願意在機構內部的會議上發表意見與進行對話，因此應讓整體工作團隊能接收此非正式的訊息。

步驟5是「提供回饋機制」。在整個提供兒少保護服務的過程，機構應定期將任何服務執行過程及後續處理步驟的進展與結果告知家庭成員，以鼓勵其持續的參與，並強化信任與合作的關係，也因此，回饋機制的建置顯得格外重要。關於提供回饋機制的作法可包括：（1）全年度須定期與家庭成員聯繫，以提供相關訊息的進展；（2）讓家庭成員持續性的參與服務評估工作；（3）彙整家庭成員的回饋意見並追蹤，使這些意見被納入服務過程；（4）整理家庭成員有興趣參與的機構活動並列表；（5）透過出版刊物、社群軟體等方式，重點式的向家庭成員介紹他們曾參與的活動，並對他們的參與表示正式認可與感謝；（6）在服務近結束時向家庭成員彙報成果，並歸納需改進之處。

（二）成人保護工作的運用

家庭參與的工作取向並非僅限於兒少保護工作，發生成人、老人、身障等暴力問題的危機家庭，也應適時運用家庭參與的工作模式，以回應家庭因暴力問題而可能衍生的人身安全、法律諮詢、婚姻溝通、問題解決、子女目睹、監護權益、網絡支持等多元需求。相關研究已指出，當成人保護社工著重以「受害人為核心」來提供服務時，將忽略家庭暴力的發生有其特定的家庭動力、家庭溝通及家庭需求的展現，特別是當牽涉到家庭中的未成年子女，在處遇上更需要聚焦於安全關係的營造，亦應評估家庭中未成年子女的安全與發展之需要（鄭麗珍，2019a；Rivett, 2001; Vetere & Cooper, 2001）。此外因為情感依附、子女教養探視、經濟財產等問題不易切割，是故實務上常見夫妻雖因家暴議題離婚卻仍然同住或互動頻繁的狀況；或是在直系血親卑親屬虐待尊親屬的案例中，受虐父母不忍提告施暴子女，僅期待相對人不要再施暴就好；或是法庭上針鋒相對、爭執時劍拔弩張，之後卻手牽手離開互動親密的伴侶也不少。因此針對此類仍有一定生活交集、或仍期待維繫關係的成人保護案件而言，處遇重點可能是處理夫妻雙方需要的修復式關係重建，而非拘泥於傳統家暴處遇中強調需隔離被害人與施暴者（李易蓁、楊巧鈴，2014；

Stubbs, 2010）。

當前將家庭參與納入成人家暴處遇工作的實務或研究相當缺乏，不過已有一些相關實務開始跳脫以受害人為核心的模式，嘗試從家庭治療中的關係取向或系統取向來與發生親密關係暴力的家庭一起工作。

Vetere & Cooper (2001) 立基於家族治療的關係取向、系統取向，並基於以下考量：（1）發生暴力的家庭，成員之間維護彼此安全的責任與傷害他人的責任需被同時考量；（2）暴力行為會隨著時間的推移，反覆的對成員心理和關係產生影響；（3）暴力行為是長久且持續性的；（4）某些被定義為較輕微的暴力行為（如推、拉）的發生，也會對家庭產生重要影響；（5）暴力行為可能衍生出權力和控制的議題，Vetere & Cooper因此從「風險」（risk）、「責任」（responsibility）與「合作」（collaboration）等三個與家暴密切攸關的主題論述，發展出一套「家庭暴力系統工作」（working systematically with domestic violence）的模式。此模式的運作理念是「與所有家庭成員一起工作」，無論實際執行時家族治療者是與家庭成員個別的、或是雙方的、或是群體的會面討論，意即此模式是在家庭參與的思維下開展。

風險評估與介入是首要工作，家族治療者會與發生暴力事件的夫妻（有時含轉

介單位)一起討論如何維護家庭關係的安全,包括與他們一起訂定人身安全計畫、或是與相對人簽署「不暴力契約」(no-violence contract),若相對人違反契約,家族治療者將進行通報,並轉介其參與男性支持團體或是接受情緒管理協助,家族治療者亦會對受暴婦女提供更多的支持,待相對人能有更好的安全保證,且婦女也同意下,夫妻會談工作可以再次開始。此模式關於「責任」的操作,主要是藉由兒少保護工作親職評估與風險管理的方式,增強夫妻雙方(亦可能包含其他家庭成員)對於自己在婚姻關係維繫、親子關係經營、安全關係營造上的責任。家族治療者透過一系列的提問(如:「做為父親,你希望你的兒子/女兒學到怎樣的男性和女性角色?」「做為父親,你會如何教導你的女兒讓自己安全?」「做為父親,你對於你的孩子看到你對他們媽媽施暴有何責任?當他們長大,你又要如何跟他們說明你施暴的事?」),激發夫妻雙方在個人與親職角色的能動性(agency),從對話中強化他們解決問題的能力,並鼓勵他們思考暴力對於子女的影響,從中強化他們身為父母的親職角色,得以降低暴力再發生的風險。最後是「合作」,確保每位家庭成員都知情治療與復元的工作是家族治療者與所有家庭成員一起合作進行,每位成員被鼓勵表達想法,並能對家族治療者的意見提供想法與回應,藉此來提升家

庭參與的動機與意願。

此模式重視家暴發生是鑲嵌於家庭成員的關係、相處互動、受原生家庭教養影響、家庭規則、家庭生命週期、情感表達、權力與控制等等脈絡中,並會代間循環,因此需以關係/系統的觀點來介入處遇,暴力問題始有可能被調解與改善。然而Vetere & Cooper也提醒,此套模式較適用於發生暴力事件、但已達成希望彼此努力找到一起安全生活方式之協議的夫妻,對於那些成員仍身處受暴風險高的家庭來說,此模式並不適合。此外家族治療者需在執行之前,即清楚的向夫妻(或其他家庭成員)說明「保密原則」,哪些議題會被保密,哪些議題無法保密;共同會談時的規則亦要明確簡要,讓參與的家庭明瞭且能遵循。暴力問題在家庭關係上被討論與處理,家庭成員被視為是有能力與優勢者,沒有人應該被指責,夫妻擔負起親職的責任,與家族治療者一起合作,以減少暴力再發生的風險與危機。

二、家庭會議

(一) 家庭會議的意涵與目的

家庭會議(family group conference/family meeting/family conference)又稱為家族會議、親屬會議、家庭小組會議,是一個有結構的、正式的會議,是一種在危機情況下與兒童和家庭合作的創新方法。相關文獻指出家庭會議提供家庭成員討論

的機會，讓家庭成員面對情緒壓力與情境的準備度增加，理解個人角色與界限，關注焦點在每一個人焦慮與擔憂的部分，重視「誰」提出需要協助的訊息，以及相對的互動關係與動力狀況。工作者必須提供說明家庭會議的目的，讓家庭成員理解每一次的家庭會議都是一個機會、資訊與支持的提供，此種方式有助於降低家庭風險以及促進增強家庭復原力（吳書昫等，2020）。

家庭會議有以下幾個特徵（The Regional Office for Children, Youth and Family Affairs, 2020）：

1. 由獨立領導者負責家庭成員會議：當需要做出有關家庭成員的主要決定時，家庭成員與專家之間應進行對話。領導者在對話中需營造開放、誠實和尊重的氛圍，使家庭成員和所有參與者感受到「無壓力」。
2. 專家認為家庭成員是關鍵的合作夥伴，其可為家庭提供機會和資源進行決策。
3. 家庭成員有機會見面並討論議題，以確定他們的想法和計畫：家庭會議為家庭提供私人時間，使其可根據自己的道德和文化，在已知的環境中運用自己的知識和經驗。在家庭會議中，家庭的私人討論時間有其重要性，可鼓勵家庭成員積極參

與計畫。

4. 家庭成員制定的計畫優於其他所有計畫：以家庭為核心的工作取向著重在家庭參與，且在優勢觀點的基礎價值下，鼓勵充權家庭成員為自己的事做決定，實務工作者則為家庭成員提供照料和支持，協助家庭發展其能力。
5. 機構應支持家庭成員、提供必要的服務和資源，以完成家庭成員和專家擬定的計畫：在計畫執行期間，機構應支持家庭成員並促進連結資源，以協助家庭成員完成計畫。

因此，家庭會議是一群人共同決策的過程，目的在鼓勵相關親屬對於兒少安全、永續安置、成長福祉的互相討論及負起責任，親屬藉此會議發展有關兒少保護與養育計畫的決策。目前此工作模式運用在許多領域中，包括解決家庭、學校、工作中的衝突，亦可透過個別化方式來討論父母離婚（子女的居住問題、文件問題、後續扶養費等）、父母與子女之間的相互理解問題、青少年濫用藥物和犯罪、家庭暴力、衝突、離家、寄養家庭的兒童適應困難、收養子女期間家庭的問題、在寄養家庭（寄養家庭或孤兒寄宿學校）生活後的準備和適應負責任生活等議題。加拿大卑詩省「兒童、家庭與社區服務法案」的20條提及，家庭會議的目的在於協助家庭制定一個照顧計畫，此計畫主要乃維護孩

子的安全，預防兒虐或疏忽的再發生，並於符合兒少最佳利益的原則下，考量家庭的想望、需求和角色，以及兒少的文化和所居社區（Ministry of Children and Family Development, 2005）。

（二）家庭會議的實施步驟

至於一場家庭會議該如何召開？事前須做哪些規劃和準備？會議又該如何進行？本文參考許煌汶（2008）、趙可式（2007）、Netcare Limited（2020）等文獻，運用六個W來說明家庭會議的實施步驟：

1. Why—為何要召開家庭會議？

參與家庭會議者必須先確認召開家庭會議的目的，以及需要解決的問題。

2. What—家庭會議的內容為何？

依照家庭會議的目的設定開會所要討論的內容，於限制的時間內完成會議。

3. Who—誰來參加？

邀請誰參加家庭會議的決定通常由家庭與個管社工共同決定，個管社工在整個工作策略中即為會議促成者，而誰能參加家庭會議，有時候可能是較爭議性的問題，需要會議促成者有技巧地居中協調。實務工作者在其中的角色，除了鼓勵父母和兒少儘可能邀請更多家庭成員及網絡成員參加家庭會議外，更需與父母和兒少一起研究，哪些專業人員的參與有助於在家庭會議上進行評估及規劃目的。

身為個案管理者，在決定參與者名

單時應盡量保持與會專業人士的數量平衡，不讓家庭感到壓力過重，如果因為安全理由或其他重大原因，而需把某位家庭成員排除於會議之外，他們仍可藉由其它方式，如：書面、影片或電話連線等方式，個別參與會議，使其了解討論內容。另外，應遵循兒少最佳利益的原則，使兒童少年以最能讓他們參與，並且是福祉最大化的方式來參加家庭會議。在會議上兒童少年參與的方式，可以是兒童少年持續參與所有會議並分享他們的觀點，或是不參加會議，但讓其他人代為表達他們的觀點。綜合相關文獻（許煌汶，2008；趙可式，2007；Huntsman, 2006; Netcare Limited, 2020），本文歸納出以家庭為核心的服務概念下，可能參與家庭會議的成員（見圖2）。

4. When—何時召開會議？

在醫療領域中，召開家庭會議的適當時機，有下列幾種常見的情況：診斷出嚴重疾病、因重病而住院或入住加護病房時、治療失敗或疾病復發、在治療目標需轉向緩和療護時、病人／家屬與臨床人員之間有衝突時，或是醫療人員認為召開家庭會議有助益時（許煌汶，2008；趙可式，2007），且召開家庭會議必須邀請到相關的病人／家屬以及醫療團隊人員後才能開會。而國外研究（Doyle, Hanks, & MacDonald, 2004）亦提及，當家庭成員有困難解決的身、心、社會及靈性的問



圖 2 家庭會議可能的參與成員

資料來源：本文自行整理。

題，家屬意見不一時，或需進一步與團隊人員做溝通時，即可召開家庭會議。

而在兒少保護領域中，加拿大兒童和家庭發展部即提出幾個家庭會議召開的適用時機（Ministry of Children and Family Development, 2005）：如，需制定家庭或擴大家庭的照顧兒童計畫、需要支持兒少

使其在社區中順利地生活、需加強和支持家庭照看孩子時等等。另外，當兒童少年需要保護，且需要制定後續計畫以協助家庭保護孩子的安全時，可在兒少保護調查後召開家庭會議。然而根據相關經驗，兒童和家庭發展部也提出幾個不適合透過家庭會議進行討論的議題（Ministry of

Children and Family Development, 2005) , 例如進行兒少保護調查的決定時、決定孩子是否需要受到政府保護及為何需要保護時，以及不提供資源和服務的決定時。

5. Where—在何處開會？

開會的場地最好是在一處安靜不受干擾且有座椅的地方，並準備茶水、面紙及必要的擺設。

6. How—如何開會？

團隊成員與案主及家庭成員的溝通品質和關係是服務過程中很重要的基礎，而溝通的要素包括：與案主及家庭成員建立良好的信任關係、收集家庭相關資訊、共同作決定、給予案主及家庭成員有效的建議以及處理情緒。

(三) 家庭會議的進行流程

綜合國內外相關經驗，家庭會議可分為幾個階段，每個階段同等重要，且任何階段都不應被忽略，以下說明每個階段的工作重點（許煌汶，2008；黃露菽、郭俐蘭、鄒淑萍、陳淑暖、蔡惠華、楊式辰、劉翠瑤、馮容莊，2018；Center for the Study of Social Policy, Center for Community Partnerships in Child Welfare, 2002; Huntsman, 2006; Netcare Limited, 2020）。

1. 召開家庭會議之前的準備

- (1) 確認欲討論的主題與目的。
- (2) 瞭解家庭中誰為主要照顧者？誰為決策者？誰該來參與會議？

(3) 由案主及其家屬深具信任關係的團隊成員擔任召集者，進行聯繫並告知會議目的。

(4) 依問題性質及會議目的，篩選適當的主持人，主持人最大的任務為依循議程，並控制會議時間，最適宜的時間長短約30-60分鐘。

(5) 參與人員的選擇，需按會議的目的來篩選。個案管理者可與孩子及其父母一起確定他們希望哪些家庭成員共同參加會議。

A. 案主的家庭成員：案主、家庭主要決策者、主要照顧者、重要他人或其他家庭成員等。

B. 團隊成員：社工、警察、心理師、醫護人員等。

(6) 環境佈置。

A. 隱密、安靜、不受干擾的環境。

B. 準備茶水及面紙。

(7) 座位安排。

A. 主持人的位子須能掌控全場。

B. 可讓案主及家屬自己選擇座位。

C. 座位安排勿壁壘分明，可從就座位置可幫助瞭解家庭動態變化（誰在家庭中被忽略？誰在聯盟？）。

D. 團隊成員穿插其中座位，以利觀察大家的互動。

2. 會議開始之介紹與說明

- (1) 主持人先從與家人相關的文化和傳統開始，歡迎所有參與者，說明家庭會議的流程和目的，並就會議的目標和每個參與者的角色達成共識，會議有時可從用餐或其他重要儀式開始。
- (2) 主持人個別介紹參與人員，說明會議目的，確認討論規則。
- (3) 先讓所有參與的案主、家屬或重要他人表達有關會議主題之想法及提問。

3. 訊息共享階段

- (1) 個案管理者向所有參與者簡要介紹案例，接著由其他服務網絡成員提供相關訊息，以利資訊共享。
- (2) 家庭成員有機會向個案管理者及服務網絡成員詢問問題，但須留意的是，其他人不可發表意見或向家庭提供建議。
- (3) 主持人依問題性質，分派適當的團隊成員回答。
- (4) 再回到案主、家屬或重要他人，詢問有無需要再澄清的問題（因為需要雙向溝通）。

4. 私人家庭會議

在此階段，服務提供者和其他非家庭支持人員（例如鄰居、朋友等重要他人）都不可參加私人家庭會議，只有家庭成員

討論與個案或家庭有關之議題。以系統觀點而言，在某些情況下，若服務提供者參加家庭討論，可能使家庭討論受到限制、或是家庭秘密可能被隱瞞，家庭成員因此會失去自主和權能。因此在私人時間裡，家庭必須決定採取什麼措施，以確保兒少可以獲得照顧和保護，免受傷害。

5. 決策：同意並記錄家庭決定

這個階段對於家庭和機構都至關重要，其作用是確定家庭會議的結果。家庭決定如何照顧和保護孩子後，主持人、社會工作者、個案管理者和其他機構人員將返回會議，然後家人提出並解釋他們的計畫，主持人邀請家人傳達他們的計畫，以幫助澄清和理解每個想法：

- (1) 家庭成員使用他們自己的語言在眾人面前說明想法。
- (2) 確認所有成員是否同意該計畫或是否有多數共識。
- (3) 確定計畫中需要代理協議和所需資源。
- (4) 確定誰將監督計畫執行以確保其有效。
- (5) 記錄計畫並訂定備份計畫。
- (6) 完成上述後，主持人邀請團隊成員對計畫以及相關機構對於計畫發表評論。

綜合上述各個階段，本文繪製出家庭會議流程圖（見圖3）。

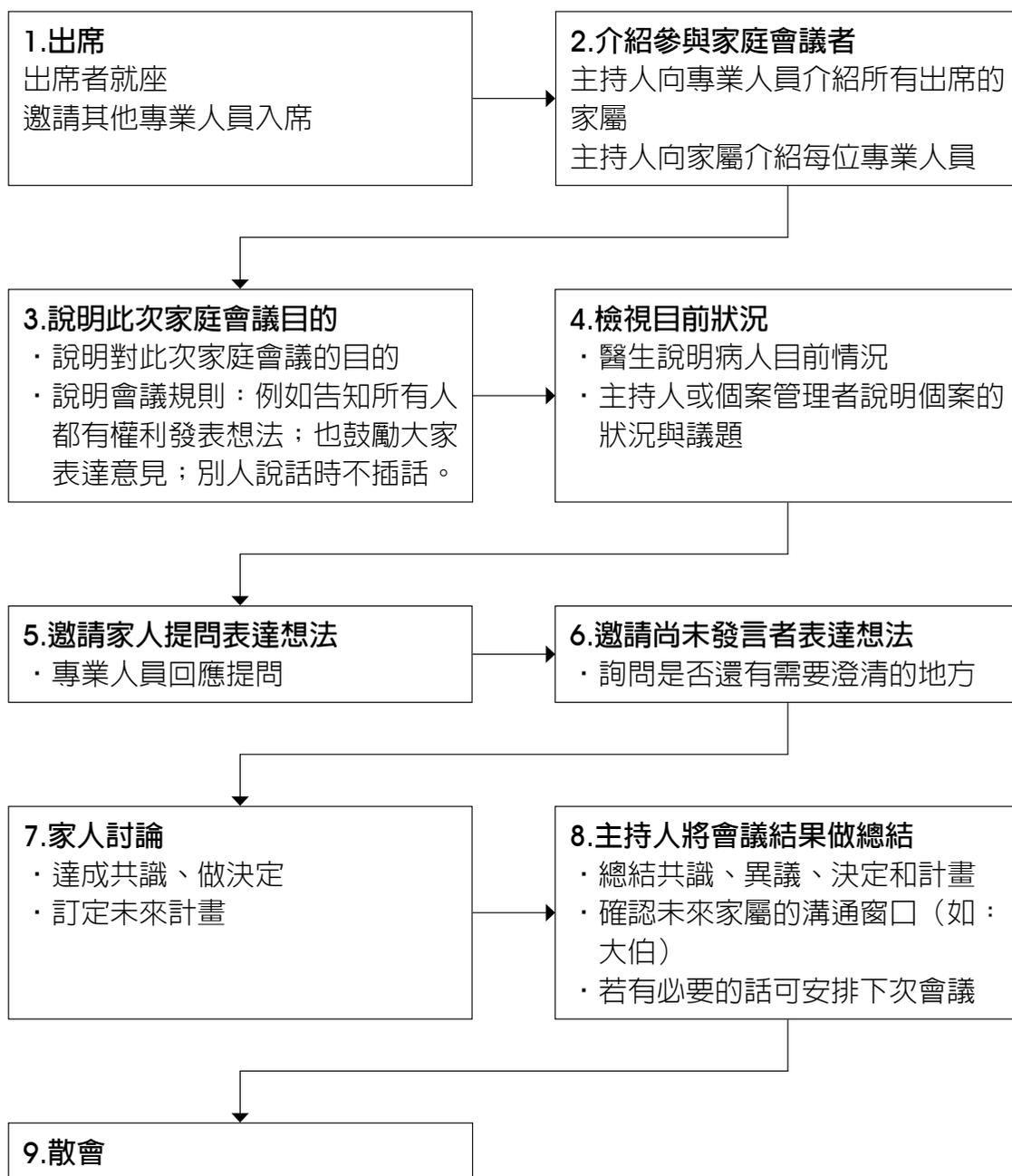


圖 3 家庭會議流程圖

資料來源：本文自行整理。

(三) 家庭會議的原則與技巧

除了前述各階段執行過程的任務，進行家庭會議時，主持人和相關專業人員應留意幾點原則，以利會議之執行：

1. 讓每位參與成員有充分表達意見之機會。
2. 主持人適時協助引導成員表達想法，並適時介入澄清疑問。
3. 避免以理性說服為導向，情緒同理亦很重要。
4. 觀察家庭成員間彼此的關係、家庭動力、權力關係，如誰跟誰說話？誰先發言？誰說最多的話？當某人說話時誰也會說話？誰打斷誰的談話？誰同意誰的談話？……等。
5. 觀察成員在家庭中扮演的角色：發言人、決策者、被支配者……等。當家庭做決定時，誰的意見經常被採用？找出家庭中的決策者、召集人。
6. 會議中須傾聽案主、家屬或重要他人的心聲。
7. 鼓勵案主、家屬或重要他人發言，幫助他們解決問題，而不是替他們解決。
8. 主持人需作「觸媒」，刺激參與者的彼此互動。
9. 會議之後需追蹤及檢討。
10. 所有參與者皆須遵守倫理的保密

及隱私原則。

肆、結語

強化社安網計畫定錨出臺灣的家庭服務需要「以家庭為核心」，且由於貧窮、失業、家庭衝突、親職功能薄弱、社會疏離、精神疾病、藥酒癮、家暴、兒虐、自殺、犯罪等議題常常在家庭中合併出現，因此在所有家庭服務中，脆弱家庭與危機家庭需要優先被關注，特別是發生暴力、性侵害等保護問題的危機家庭。採用以家庭為核心的模式來與危機家庭工作，不僅是回應社安網的精神與理念，從助人哲學觀點來說，將個人議題置於其所處之家庭或生態系統中來進行評估與處遇的模式，正符合社會工作強調人在情境中的立論基礎。換句話說，以家庭為整體的評估與處遇模式被視為最有利於個案復健療癒的助人哲學理念（黃聖桂，2017），相關文獻亦指出（劉瓊瑛譯，2018；National Resource Center for Family Centered Practice, 2018），開展以家庭為核心的工作模式即有機會與家庭建立夥伴關係，瞭解家庭的生活、目標、優勢和挑戰，並在服務目標制訂與決策過程中重視家庭參與，充權家庭並強化其解決問題的能力，且能為每個家庭提供個別化的介入，以有機會促進家庭所有成員的安全與福祉，進而降低家庭中的暴力危機與風險。

在當前臺灣正如火如荼的推展社安網的脈絡下，本文的呈現希望可以達到以下三個實務上的應用價值與目的：首先，從實務服務的微視層面來看，當福利服務的介入焦點從個人轉變為家庭時，服務危機家庭的實務工作者是否可以清楚理解以家庭為核心的概念意涵，然後運用相關實務技巧來與家庭一起工作，即成為實務場域中能否落實以家庭為核心工作模式的關鍵。然而服務危機家庭的保護性工作者對於如何落實以家庭為核心的概念與作法尚待建立，本文因此簡要闡釋以家庭為核心的服務理念，並彙整「家庭參與」及「家庭會議」等兩種可以實踐以家庭為核心的實務技巧，應能拋磚引玉的引導實務工作者建立以家庭為核心的工作視角，掌握與危機家庭一起工作的要素與策略。再來，本文具體說明「家庭參與」及「家庭會議」等兩種工作方法的實施步驟與原則，應可作為相關單位進行以家庭為核心

之實務工作知能培訓、或是案例處遇分析的參考。最後，本文論述「以家庭為核心的理念」與「危機家庭工作」兩者之間的關連，應可提醒社會鉅視面向需從系統或整體觀點去理解家庭危機的發生，而家庭是鑲嵌在鄰里、社區與文化脈絡裡，因此本文期望可以催化出社區對危機家庭的支持性氛圍，以就近提供家庭必要的關懷與協助，並形構社會大眾共同保護兒少、老人、婦女、身心障礙者等等弱勢族群的集體責任，助益落實社安網「以家庭為核心、以社區為基礎」的服務理念。

（本文作者：王翊涵為國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授；徐宜瑩為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士生；鍾佩怡為東海大學社會工作學系博士候選人）

關鍵詞：以家庭為核心、家庭參與、家庭會議、危機家庭

參考文獻

- Thomlison, B. 著，劉瓊瑛譯（2018）。《家庭評估實務：概念與方法的學習手冊》。臺北：雙葉。
- 吳書昫、王翊涵、廖明鈺、徐宜瑩、鍾佩怡（2020）。〈主題一「精進以家庭為核心工作服務模式」〉。「109年強化社會安全網計畫全國性期中分享會」。2020/7/13。
- 李易蓁、楊巧鈴（2014）。〈整合社工處遇與修復式司法協助家暴成人保護個案之實務經驗省思——以台南市女權會為例〉，《臺灣社會工作學刊》13。頁69-100。
- 林萬億（2010）。〈建構以家庭為核心、社區為基礎的社會福利服務體系〉，《社區發展季刊》129。頁20-51。

- 林萬億 (2013)。《當代社會工作：理論與方法》。臺北：五南。
- 許煌汶 (2008)。〈家庭會議概觀〉，《安寧療護雜誌》13 (1)。頁58-65。
- 黃聖桂 (2017)。〈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。頁218-234。
- 黃露萩、郭俐蘭、鄒淑萍、陳淑暖、蔡惠華、楊式辰、劉翠瑤、馮容莊 (2018)。〈召開家庭會議改善醫病溝通〉，《北市醫學雜誌》15 (4)。頁91-103。
- 趙可式 (2007)。《安寧伴行》。臺北：天下遠見出版社。
- 衛生福利部 (2018)。《107年強化社會安全網計畫 (核定本)》。臺北：衛生福利部。
- 鄭麗珍 (2019a)。《108年度強化社會安全網輔導團計畫》。衛生福利部委託研究計畫。
- 鄭麗珍 (2019b)。〈以家庭為核心的實務工作模式：從案例談起〉。「以社區為基礎的服務模式：傳承與創新研討會」。2019/12/6。
- Capacity Building Center for States (2019). *Strategies for authentic integration of family and youth voice in child welfare*. Retrieved from [https://library.childwelfare.gov/cwig/ws/library/docs/capacity/Blob/123715.pdf?r=1&rpp=10&upp=0&w+=NATIVE\(%27recno=123715%27\)&m=1](https://library.childwelfare.gov/cwig/ws/library/docs/capacity/Blob/123715.pdf?r=1&rpp=10&upp=0&w+=NATIVE(%27recno=123715%27)&m=1). 2020/05/25作者讀取。
- Center for the Study of Social Policy, Center for Community Partnerships in Child Welfare. (2002). *Bringing Families to the Table: a comparative guide to family meetings in child welfare*. Washington, DC: CSSP/CCPCW.
- Child Welfare Information Gateway (2020). *Engaging families*. Retrieved from <https://www.childwelfare.gov/topics/famcentered/engaging/>. 2020/05/17作者讀取。
- Claps, M. (2009). *Family centered practice*. Retrieved from http://www.dcf.state.fl.us/admin/publications/fsp/trainingbulletin/feb09_trainingbulletin.pdf. 2020/05/17作者讀取。
- Doyle, D., Hanks, G. W. C., & MacDonald, N. (2004). *Oxford textbook of palliative medicine* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Huntsman, L. (2006). *Family group conferencing in a child welfare context*. NSW Department of Community Services.
- Ministry of Children and Family Development. (2005). *Family Group Conference Reference Guide*. Child and Family Development Division.
- National Resource Center for Family Centered Practice (2018). *What is Family Centered Practice?* Retrieve from <https://clas.uiowa.edu/nrcfcp/what-family-centered-practice>.
- Netscare Limited. (2020). *An Introduction to Family Group Conference*. <http://www.netscare-ni.com/media/uploads/Practice%20and%20theory.pdf>. 2020/05/10作者讀取。
- Rivett, M. (2001). Comments-Working systemically with family violence: Controversy, context, accountability. *Journal of Family Therapy*, 23(4), pp. 397-404.

- Stubbs, J. (2010). Relations of domination and subordination: Challenges for restorative justice in responding to domestic violence. *University of New South Wales Law Journal*, 33(3), pp. 970-986.
- The Regional Office for Children, Youth and Family Affairs (Bufetat) Northern Norway. (2020). *Family Group Conference*. Retrieved from <https://www.barentscooperation.org/CYAR/background/cyar-programmes/family-group-conference#>. 2020/05/12作者讀取。
- Vetere, A., & Cooper, J. (2001). Working systemically with family violence: Risk, responsibility and collaboration. *Journal of Family Therapy*, 23, pp. 378-396.