

# 家庭福利中心社工員面對脆弱家庭之文化能力的反思：基隆市為例

胡中宜、李訢瑜、劉宛欣、吳挺鋒

## 壹、前言

2018年行政院頒布《強化社會安全網計畫》後，地方政府開始接手過去委託民間單位辦理高風險家庭處遇的服務工作，然而對許多家庭福利服務中心社工員而言是全新的挑戰，在服務多元文化家庭的過程，面臨不少的挑戰。社工員的文化背景與服務家庭往往差異甚大，尤其向文化經驗迥異不同的家庭提供服務時，對案主問題的假設，加入社工自己的價值判斷，價值體系的衝突顯而易見。例如在團體督導的經驗中發現，當社工員面對疏忽照顧的家長、從事性產業工作的照顧者、精神疾患個案造成兒少的發展影響，部分社工員會用自己的個人經驗檢視服務對象是否勝任家庭照顧者，顯露對案主職業工作的價值偏好，討論過程中出現「針對從事性產業的母親，我們可以協助她們做一點正常的工作！」的處遇目標，在忽略文化背景

脈絡，積極想協助案主進行職業輔導，此類中產階級的意識形態夾雜其中。然而，這樣的助人模式真的有效嗎？能取得案家的合作？還是讓個案距離助人者愈來愈遠。

為何多元文化觀點在社會工作中如此重要？因為社會工作者面對多元差異、複雜的服務對象時，案主的價值型態與背景可能來自不同的脈絡，社會工作者的個人價值、文化概念是否會不自覺的涉入助人的過程中，而這樣的價值涉入，對於案主的處遇會造成何種影響？社會工作者如何看待案主的問題，以及要將案主帶到什麼樣的方向，決定了未來的處遇策略與做法。因此，社會工作者如何避免傲慢強勢的專家主義所產生的過度介入，以及覺察自己對於案主的偏見與歧視，將是社工教育訓練中重要的課題（胡中宜，2006）。本文選擇基隆市原因有二：第一，該市家庭福利服務中心依衛生福利部設置目標，

於2016年完成「七區四館」的布建，較早完成服務輸送的普及性，具有穩定累積的處遇經驗可供參考；第二，為了因應「強化社安網計畫」，該市即時進行組織調整，於2019年初進行科室整合，有助於看到社工角色的調整與挑戰。因此，透過第一作者協助擔任基隆市家庭福利服務中心外聘督導的機會，經過二年的團體督導討論與反思，我們發現第一線社工員的文化能力甚為重要，本文希冀探索在地脆弱家庭服務經驗中，反思如何提升社工員之文化能力。

## 貳、基隆市脆弱家庭服務概況與發展

家庭福利服務中心在基隆最初係由社會處「婦女兒少福利科」規劃辦理，後因應社福績效考核委員建議及實務需求，於2009至2010年間從原有的「婦女兒少福利科」及「長青身障福利科」進行組織調整，於2011年3月成立「社工及救助科」，並將家庭福利服務中心撥入，賦予初級處遇、社會救助及個案通報單一窗口的任務，包括1957專線、1999市民熱線及各單位轉介通報以及民眾自行求助案，至2019年再因應強化社會安全網進行組織調整設置「社會工作科」，將家庭福利服務中心及家庭暴力暨性侵害防治中心整合，並設置集中篩派案統一受理通報及派案，

全面提供保護性及脆弱家庭服務。為發揮「初級處遇及預防」角色，2016年完成家庭福利服務中心七區四館的建置，辦理親子活動及親職講座等預防性方案，透過規劃正向親職教育、親子活動、成長團體、身心健康輔導講座等措施及相關福利法規宣導，增強父母或照顧者之親職知能、促進家庭支持，隨著館舍建置，方案活動提供的能量逐年提高。2018年起因應推動強化社會安全網計畫，高風險家庭關懷輔導處遇服務業務全面轉型，不再委由民間團體辦理，若評估為兒少「高」風險家庭，派兒少保護社工介入，倘評估為兒少「中、低」風險家庭，派家庭福利服務中心評估協處，期透過公部門介入提高服務效率，配合社會救助整合，提供即時協助（劉宛欣，2019）。

基隆市位於臺灣最北端，總面積約132平方公里，95%為丘陵地，共分為七個行政區，其中七堵區面積最大，仁愛區最小但人口密度最高；人口集中的中正區，除有原住民聚落外，另具新興社區與漁村等多樣風貌；信義區新興住宅多，持續五年人口成長；仁愛區以商業活動為主，依賴人口比例最高，近火車站地區為遊民集中區；中山區屬碼頭地帶，轄內低收入及中低收入戶比例全市之冠，各區人口特性與家庭需求差異甚大。全市身心障礙者計2萬1,209人，占總人口5.75%，略高於全臺平均5.03%；65歲以上長者有

6萬1,011人，占總人口16.54%，高於全臺平均15.28%；低收入戶則有2,660戶5,642人，占總人口比1.53%，略高於全臺平均1.29%；新住民人口計有1萬0,436人，占總人口2.83%，為全臺第二高；原住民人口則有萬9,461人，占總人口2.57%，為全臺排行第八（基隆市政府民政處，2019；衛生福利部統計處，2019；內政部戶政司，2019）。

因應強化社會安全網計畫的轉換歷程，家庭福利中心面臨許多挑戰，主要有五：

### 一、服務對象多元且複雜

家庭福利服務中心轉型後介入議題與服務項目多元，與過去以貧窮議題合併有親職教養、親子關係、就業議題以及單親議題等案件大不相同，不同範疇需瞭解資源及介入方式有很大的差異，且家庭福利中心在提供服務時係以整體家庭為評估對象，針對家戶內的需求提供協助與資源連結，現行服務個案家戶除了經濟議題外，更多是家庭教養、生活照顧、就學與銜接、身障老人安置、長期照顧等議題，甚至高比例在處理迫切需求及補救性的工作，聚焦處理家庭的危機事件，因此中心社工在工作方法上面臨很大的挑戰（劉宛欣，2019）。

### 二、家庭福利服務中心定位之挑戰

在強化社安網政策下，家庭福利服務

中心除承接過去委託民間單位辦理高風險家庭處遇外，並透由社工員針對脆弱性、貧困與急難、特殊境遇等弱勢家庭及一般福利需求家庭進行家庭功能與需求評估，結合各類資源賦權家庭。從分流指引所涉服務對象多元，若以預防問題為主，工作上應增強家庭處遇能力，推展社區工作、主動發掘案主、減低家庭壓力等工作；若以危機介入及問題解決為目標，則專業訓練上應增強家庭脆弱性評估、問題解決能力以推展個案工作，因此清晰的組織定位將有助於督導及社工的服務推展及工作安排（劉宛欣，2019；胡中宜，2017）。

### 三、網絡系統合作不足

強化社會安全網計畫強調服務體系整合與協同合作，需整合社政、衛政、勞政、警政、教育等體系，並建立公私協力合作模式，計畫能否達成目標，建立網絡與有效夥伴合作關係是重要關鍵。然，計畫執行迄今，觀察各部門行政體系仍呈現分歧的現象，需要持續磨合（劉宛欣，2019；胡中宜，2017）。

### 四、公私協力及資源拓展待整合

以2019年為例，脆弱家庭服務通報案計有2,618案，案件類型與問題需求多元及複雜，連結資源包括民間經濟扶助、諮商治療、職業訓練、就業媒合與失業補助、早期療育、長期照顧、身障服務、自

殺防治、戒癮服務、精神醫療、法律扶助、教育輔導、少年輔導以及脆弱家庭多元服務方案等，有些服務需求已有既有系統提供支持，但尚有很多需求與資源之間隙與合作困境，尤其是高風險家庭服務2017年以前委由民間團體辦理，轉型後民間團體多在觀望，2020年由市府自行辦理脆弱家庭育兒指導及社區課輔計畫，另逐步整合公私資源，以提供脆弱家庭所需的服務（劉宛欣，2019）。

## 五、社工員的核心能力與繼續教育

家庭福利服務中心包山包海的工作，需要家庭評估與處遇能力、方案設計與評估能力、社區組織發展能力、教育宣導能力、資源連結與開發能力、創意發想能力、社群媒體經營能力、場館空間規劃設計能力、財務規劃與經費核銷能力、網頁管理能力等，若要期待社工員扮演各式功能與角色，唯有持續接受繼續教育訓練，維持專業成長才可能成功（胡中宜，2017）。臺灣社會快速的變遷，多元家庭的需求，例如移民家庭、重組家庭、繼親家庭、同志家庭、原住民族家庭、隔代家庭等，如何提升社工員的文化敏感度，面對多元文化家庭的認識理解及衝突處理的能力，建構家庭服務的有效策略，上述能力的訓練對於家庭服務社工是重要的（Congress & Gonzalez, 2013）。

## 參、社工服務脆弱家庭之多元文化議題

如何建構有效家庭服務，首先要先認識家庭文化的多樣性，何謂家庭的多樣性（diversity）？文化多樣性包括：年齡、性別、精神與體力、能力與特徵、種族、民族遺產。多元性之次級面則可包括：地理位置、服役經驗、工作經驗、收入、宗教、主要語言、組織角色與水準、溝通型態、家庭身分、工作型態、教育（游達裕、張超雄、朱志強，2013）。時至今日家庭型態日益多元，包括生活風格、文化背景、性別角色表現及性傾向、宗教信仰等，影響著家庭結構與運作，家庭的生命週期如何過渡，文化扮演了工具性角色，性別關係亦影響家庭中的行為以及問題建構的方式。家庭服務社工員需要養成一種差異多元的覺察與敏感，以便同時從結構和文化觀點看待差異如何形塑出不平等與正義，並體認、尊重各種家庭型態，避免對於家庭的「正常化」的錯誤偏見，學習家庭多元性，檢視自己對於家庭意義的偏見與假設，而這些正常化的假設包括歷史的、宗教的、生物的、醫療的、政治的、個人價值等（Collins, Jordan, & Coleman, 2010）。換言之，在脆弱家庭案件的服務經驗中，涉及許多多元文化議題，均需要實務工作者加以覺察與留意。

## 一、當漢族社工碰到原民文化

原住民族案主阿卓，與阿英結婚10年，育有3名子女，阿英擔任主要照顧者，是低收入戶，家中經濟也需要案主任工地粗工來維持。案主有飲酒習慣，開心喝酒、不開心也會喝酒排解，他對社工說，酒是生活調劑，每天喝一點沒關係，阿英表示有時阿卓酒喝多了，隔天上班就爬不起來，老闆就叫阿卓不要來；有時小孩吵，也會不耐煩罵小孩，阿英對阿卓喝酒影響生活感到困擾，社工認為協助阿卓面對飲酒議題也很重要，社工跟阿卓提到喝酒增加開銷、對身體無益等說法，阿卓認為社工根本什麼都不懂。

在這個案例中，有效能的社工員不會輕易忽略自己的文化背景或簡化案主的文化背景。社工員自己喝酒嗎？社工員自己怎麼看待喝酒這件事情？我跟案主在這件事情的差異為何？雖阿卓曾對社工員表示喝酒是生活調劑，但「酒是生活調劑」這句話對阿卓而言代表什麼意思？阿卓什麼時候開始喝酒？喝酒的契機是什麼？都喝什麼酒？喝酒的頻率？為什麼生活需要調劑？生活中遇到什麼需要調劑？除了酒，阿卓還會用什麼方式去回應生活的開心、困難與壓力？過去用過的方法是什麼？有效嗎？阿卓不這麼做的理由與考量是什麼？倘，社工員自己對飲酒這件事情的態度與價值觀未有足夠覺察，以及未足夠

了解阿卓在飲酒這件事情背後的文化與脈絡，而單就表面「喝酒的壞處」去跟阿卓討論，沒有意識到自己的偏見與如何傲慢的與案主溝通，社工員遇到的困境是，總是認為案主無法不喝酒或是講了沒用，而容易產生工作的挫折或是簡化歸因為案主「沒有意願改變」，往往忽略其實是社工對案主缺乏了解，而去標籤案主某類的行為是抗拒，抑或強加社工自己的價值觀念在案主系統身上。

## 二、完美的父母!?理想的工作!?

案母阿麗從事性工作、有多段親密關係生下多名子女，案長姊早已出養、案主小偉就讀小學，與其手足皆為同母異父；原有案外祖母協助生活照顧，惟案外祖母過世後，轉由同住成年案姊照顧，後因案姊離家與未婚生子忙於照顧新生兒，無暇分擔照顧手足，又案母經常將案主兄妹交託不同親友，親友頗感微詞，不願繼續照顧，案母僅能將案主兄妹接回獨自照顧，案主兄妹頻轉換照顧者，而知悉案母經常將按摩工作的顧客帶回家中，親友擔憂家中接客恐對未成年案主身心與受照顧有所影響，而遭通報。社工員接獲通報時，案母拒絕社工及校方訪視及電話聯繫，對於訪視評估，社工員始終不得其門而入。社工員內心認為案母阿麗關係複雜、又從事性交易工作將客人帶回家，擔憂家中兒少有負面身心影響，期待儘快協助阿麗轉

換工作，或尋找親屬資源替代阿麗的照顧角色。

社工員的文化預設與偏見，容易鼓勵案主去「放棄」他們工作、價值或文化，也容易不自覺壓迫案主。對於社工員頻頻感到案母對社福系統的「抗拒」，在未足夠了解家庭背景與生長脈絡，以及表面拒絕下的想法，應先試圖讓案家了解社工員之「善意」，倘社工員帶著自己的文化預設與偏見去接近案家、以一個主流團體的認同來對案家有刻板化印象，案家也容易敏感到社工員與自身文化與價值之差異，也感受不到社工的「同有感」，不僅相關處遇工作難以推動外，連基本的關係建立與蒐集足夠與有效資訊也困難，也容易形成一個未切合案家問題與需求的評估，連帶後續處遇計畫也不會有效。因此，整個工作歷程，家庭福利服務中心社工員須不斷檢視自己的文化預設與偏見，將自己與案主間差異提升到意識層面。

### 三、好的生活常規!?

案主小惠就讀國中，早年案父母離婚後，由案父監護照顧，而新住民案母已另組家庭並育有子女；目前與年邁案祖母、案父、案弟、案姑共同生活，家庭生活開銷多仰賴案父臨時工收入、案姑撿拾資源回收物、按月領取社福津貼與民間單位兒少扶助金維持生活，里長不定時連結相關物資，案家生活不算寬裕，勉強為生。惟

案父突然中風昏迷不醒，原尚穩定就學的案主，面對突如其來的家庭變故，除家庭經濟陷困外，案主也出現就學不穩定、抗拒到醫院探視案父，在家中多獨自一人關在房，拒絕所有師長與各單位的關心與介入，案主曾向同學透漏真的不想上學、只想獨立生活，所有網絡成員皆認為須趕緊協助穩定案主就學才是當務之急。

社工認為「也許某些生活方式不適合案主」，不過在缺乏與案主對話機會下便做出假設，等於限制了當事人的選擇。例如案父突然中風，打亂了原家庭生活秩序，案主本身的想法為何？過往生活正常秩序的狀況是怎麼樣？與現在的差別程度？案主喜歡和在意什麼？想要獨立生活考量是什麼？案主理解獨立生活代表什麼意義？平常家庭關係為何？案主期待什麼？網絡的期待還是案主的期待？朝向案主的期待還需要多少努力？如果忽略案主的眼光與生活背景脈絡、沒有意識到需求與處遇的搭配需要隨著案主的文化背景進行修正，容易陷在如何要趕快推動案主就學泥沼，無法實際回應個案真正需要與提供協助。

### 肆、文化敏感實務架構 (culturally sensitive practice)

本文主要整理家庭福利服務中心社工

員面對脆弱家庭之服務經驗探討，嘗試以文化敏感觀點進行反思，重新理解案主為何抗拒、與脆弱家庭關係建立的方法、有效處遇策略，提出文化敏感的家庭服務架構。

### 一、為何案家抗拒：多元理解

在接觸原住民族阿卓時，社工言談已經透漏對「喝酒」評價。在面對從事性產業工作的案母阿麗，社工員已經有自己的好惡判斷，在團體督導討論時，已經反映希望幫助案母媒合一份「正常」的工作。以上種種，當社工員以自身價值有意識或不經意傳遞在彼此交流的工作關係中，案主可敏感到社工員的意識形態與價值判斷，案主對社工員就多份距離與防衛，自然形成了「非自願性」案主（Trotter, 2015）。

首先，社工員可以先檢視案家過去對社福經驗使用狀況？父親中風昏迷不醒，家中頓時失去支柱，衍生家庭經濟與照顧議題，然家庭福利服務中心以專業姿態介入，對案家而言並不陌生，過往有不同社福單位提供協助，這些單位的介入對小惠或是家庭成員的意義是什麼？受助者如何看待社工這個角色？與其強制介入反遭案主抗拒，如能進一步取得阿麗的同意後晤談，梳理阿麗的生命經驗，從孩子的出養，或是子女的轉換照顧，阿麗如何經驗這段受助歷程，影響其對服務使用的態度。

### 二、關係如何建立：增加可近

實務上會發現服務對象舊有的服務經驗，影響案主如何看待現階段的助人工作關係。社工員對案家過往服務歷程之了解，不僅是為了資訊蒐集、為了解而了解，除了掌握案家過往資源使用狀況，了解與評估其能力與資源增長情形外，進一步確認其過往社福使用經驗與感受，並評估在這段專業關係上，社工員擁有多少助力與阻力。

其次，同理的理解與角色澄清非常重要。與非自願性個案工作中，社工需經常地與個案或是家庭成員討論社工員在服務歷程中的角色，並不斷提醒案主有關社工之助人角色。角色澄清應該是整個助人專業關係中必須的功課，在不同服務歷程中，社工員扮演不同與多重角色。在危機階段，社工是危機處理者、資源連結者；在面對案家兒童照顧議題，社工是協助提升家庭照顧能力與布建資源的幫助者，同時也扮演社會控制的監督者，服務過程中需透過同理的理解、角色的澄清，讓案主理解服務的本質與立場，也確認服務的界線，可協商與不可協商之處，爭取與案主的共識、與案主同行、重新取得信任，增加可近性。第三，反思與自我檢視工作狀態。當社工察覺與案主關係建立困難或是工作狀態停滯不前，反思如何演變此時此刻狀態是重要的，即能分辨問題是案主自

身的危機抑或是社工本身的困境。

### 三、運用改變策略：促進復元

進入家庭改變階段，社工如何看見案主優勢以及運用社工本身力量成為關鍵任務。真正的改變來自於意識的知覺，而助人者本身就是一種力量與處遇工具，當有良好的助人關係，案主較能因社工員臨床工作技巧產生改變意願、引發改變。其次，實務上常有「沒有資源」或「資源不好用」的聲音，有時是真實感受、有時是過去經驗投射現有狀態，或是從他人取得的理解。資源因區域差異有所不同，其接觸或開發的方式亦有個別差異，家庭福利服務中心身處社區，對社區資源如何有效掌握？實務上透過主動、滾雪球式拜訪，或社區聯繫會議，確認各項社區資源所能提供的服務內容，以及讓社區夥伴認識家庭福利服務中心，串起社區資源網絡的深度與廣度，並積極排除資源連結或開發的困難。

第三，著重提升保護因子、降低風險因子之目標與策略。倘工作焦點放在改變不可逆之家庭困境，容易使社工員陷入困境，若將焦點放在可工作之對象與資源上，有助提升保護因子、降低風險因子；在小惠案例上，社工員可確認小惠的發展能力與特質，提升其自我保護、照顧能力，強化小惠內在保護因子，並就學校、鄰里、社區資源進行盤點，網絡成員共同

就近協助小惠所需要的支持，強化個人復原力與資源布建，方能有效協助家庭因應困境及促進復元。

另外，社工在實務中經歷個人信念、主流文化、專業價值及多元文化的拉扯，工作者接觸不同文化的服務對象時，往往是一個動態的跨文化學習歷程。在工作關係中，除了要繼續發展文化能力之外，還要加強跨文化實務中權力議題的認識（陳依潔，2008）。因此，要發展文化敏感的家庭服務，社工員應強調家庭優勢和家庭工作的正向選擇，相信家庭有正向改變的能力，包括：1.協助家庭最適合的地點是他們的家庭；2.工作者的角色是充權家庭，以解決他們自己的問題；3.處遇必須個別化，並且以家庭的社會、心理、文化、教育、經濟和物質評估為基礎；4.社工必須先回應家庭的立即性物質及安全需求，然後再處理其他的需求及長期目標（Collins, Jordan, & Coleman, 2010）。

## 伍、如何培養家庭服務中心社工員之文化能力

### 一、文化能力（cultural competence）的核心概念

文化能力對人群與社會服務的成效具有關鍵性的影響，其中包括三項原則：

1.承諾性（commitment）：承認機構內的族群主義存在於任何層面的服務輸送系統



中，不論是政策面或實務面；察覺文化的差異性存在群體中，例如有色人種的想法與感受不應被主流文化排斥與評判；2.可接近性（accessibility）：對所有有色人種之社區應提供服務、訓練與經費援助，並保證所有社區皆獲得相同程度的服務水準；服務應提供在不同族群的社區並減少服務的阻礙，提供雙語的服務人員，並分散服務地點，方便民眾的使用；3.相關性（relevance）：服務輸送應該與案主的需求相互關聯，並考量環境、時間、精神與宗教的便利性（李聲吼，2009）。

依據美國社會工作者協會最新出版《社工實務中文化能力之指標與標準》，認為「文化能力」之要素，主要包括10項（NASW, 2015）：1.倫理價值（Ethics and Values）：社會工作者應按照專業團體所提出專業倫理守則的價值、道德和標準，其中文化能力要求、自我覺察、文化謙卑，以及承諾對多元文化的理解作為有效實務的核心。2.自我覺察（Self-Awareness）：社會工作者應表現出讚賞他們自己和其他人的文化身分，也須意識到自己特權和權力，承認這種特權和權力對他們工作的影響，並表現文化謙遜和敏感，覺察實務中所有權力和特權。3.跨文化知識（Cross-Cultural Knowledge）：社工應擁有並繼續發展多元文化的專業知識和理解，這些知識不限於歷史、價值觀、家庭制度、種族、移民、部落、宗

教、靈性、性取向、性別認同、社會階層和各種文化群體的精神或身體能力。

4.跨文化技巧（Cross-Cultural Skills）：社工應運用多種技能（微觀、中介和宏觀）和技術，表現出對他人的理解，並在實務、政策和研究中，尊重文化的重要性。5.服務輸送（Service Delivery）：社工應了解並熟練使用服務、資源和機構，並服務於多元文化社區，並能夠轉介多元文化個案至正式和非正式網絡，並了解和努力解決服務輸送的間隙。6.賦權與倡導（Empowerment and Advocacy）：社工應意識到社會制度、政策、實務和方案等對多元文化的群體的影響，也應參加制定和執行政策，賦權和倡導被邊緣化和被壓迫的人口群。7.多元化的員工團隊（Diverse Workforce）：社工應支持和倡導招聘、錄取和僱用多元背景的員工，確保專業內的多樣性。8.專業教育（Professional Education）：社工應倡導、發展和參加專業教育培訓，促進內部文化能力，並以增加文化能力作為終身學習的重點。9.語言與溝通（Language and Communication）：社工應提供和倡導與所有多元文化族群的有效溝通，包括英語水平或讀寫能力低下的人、視覺與聽力障礙者等。10.領導與提升文化能力（Leadership to Advance Cultural Competence）：社工應擔任改變的機制，表現領導才能的工作能力，與多元文化族

群有效合作，也應該表現出責任感，用於提高組織內部的文化能力，幫助挑戰結構和制度上帶來的壓迫，建立多元化和包容性的機構及社區。

根據Farley、Smith 和 Boyle (2012) 的研究，歸納社工員應具備的文化能力基本技巧有五：1.對文化差異的接納和覺察，特別是當助人過程介入時這些差異性來自於價值觀、時間觀念、家庭意義、子女管教方式等；2.自我覺察自身的文化是如何形塑價值、風俗、習慣和生活方式；3.具備跨文化知識，有效覺察潛在的錯誤溝通或誤解，有效的處理誤解；4.提升對案主文化的認知，瞭解案主及其行為，避免冒犯案主；5.對於了解不同文化差異而調整實務方法的能力，保持彈性以符合案主的需求。進一步的，作者們也認為社工使用上述文化介入的技巧有助於在評估案件時更能客觀的洞察，更了解支持且不具批判性，更能獲得文化議題的豐富資料，更能有效詮釋與教導服務對象的行為，也更能成為優勢與弱勢群體之間的協調者。

## 二、組織層面如何提升社工員之文化能力

組織設計由上而下來看，包括了目標的界定，資源的配置，以及成果的產出。社會安全網計畫的頒布，揭櫫以家庭為中心、以社區為支持的處遇方針，亦即希望打破過往專業主義與組織編制造成案主處遇片斷化的困境，重塑整合性的處遇服

務。任何組織都應該隨著外部環境調整，並且對齊新的策略目標。因此，基隆市政府社會處在2019年初進行組織改造，過往因案主福利身分分別可能存在多科室共案處遇的現象，將原先處內的跨科協調，聚斂至科級的內部溝通，以提升處遇效率。另外，短期內新進社工暴增，多年輕且缺乏經驗，面對多元複雜的整合性處遇，將考驗著資深社工與主管的領導管理。彼此之間如何協作？「案主最佳利益」？充滿各種協商與衝突的空間，這也是為什麼家庭福利服務中心社工必須具高度敏感才得以適當處遇之故。

從宏觀的福利國家到微觀的社工個人都必須警惕，一方面為了解決問題；另一方面，他們在實際的運作上也可能製造出更多新的問題（Garland, 2016）。社工基於助人專業，理應有能力對案主提供適當處遇；但若缺乏文化敏感度，則容易在處遇過程對案主進行汙名與烙印，形成譴責受害者的弔詭結果。期許在科室組織改造後，能讓社工之間的學習對話更為直接，配合系統性的培訓規劃，長期而言有助於打造一個更具應變性、專業性與整合性的組織文化。

## 三、各國專業團體倫理守則之文化能力討論

在國際社會工作者聯盟（IFSW, 2000）出版的《全球社會工作倫理原則聲

明》提及社會工作者有責任促使人們參與實現社會公正，包括整個社會及與他們一起工作的人。這表示社工應挑戰歧視和機構壓迫，促進整個社會及人群的社會正義，這些歧視涉及年齡、能力、公民身分、階級、文化、種族、性別、性別認同、語言、國籍、其他身體特徵或心理能力、政治信仰、貧窮、種族、人際關係、宗教、性別、性取向、社會經濟地位、精神信仰或家庭結構等。社會工作者應致力於加強社區的包容性，尊重個人、家庭、群體和社區的差異，尊重社會的種族和文化多樣性，並且努力於獲取和公平分配資源和財富。

根據美國社會工作者協會（NASW, 2018）最新修訂的倫理守則，本次將文化資本調整為「文化覺察與多樣性」（1.05 Cultural Awareness and Social Diversity），除原先三點外（a.社會工作者應了解文化及其在人類行為和社會中的作用，並認識到所有文化具有的優勢；b.社會工作者應具有其案主文化的知識，並能夠在提供對案主文化以及人與文化群體之間差異敏感的服務；c.社會工作者應就種族、族裔、國籍、膚色、性別、性取向、性別認同或表達、年齡、婚姻狀況、政治信仰、宗教、移民身分以及身心能力）；另新增標準1.05（d），主要強調社會工作者應察覺、評估和回應文化上的、環境的、經濟的、能力的、語言的、

服務輸送及社會多樣性問題，以及4.02歧視（Discrimination），意指社會工作者不得基於種族、種族、國籍、膚色、性別、性取向、性別認同或表達、年齡、婚姻狀況、政治信仰、宗教、移民身分或精神或身體能力。

在澳洲的社工社群尤其關注多元文化議題，根據澳洲社會工作者協會頒訂的倫理守則（Australian Association of Social Workers, 2010）特別提及文化能力、文化安全與文化敏感實務（Culturally competent, safe and sensitive practice），共計12項標準：

- 1.社會工作者須認識到文化在實踐中的重要性，認識到自己的種族和文化特徵、觀點和偏見對實務及不同文化的案主和同事的影響，從而發展對文化敏感的實務。
- 2.社會工作者將獲得工作知識，並了解案主的種族和文化背景、身分、價值觀、信仰和習俗，包括在適當時諮詢文化顧問。
- 3.社會工作者須考慮並尊重個人、家庭、群體和社區的需求和差異，從而認識並認可文化內部和文化之間的多樣性。
- 4.社會工作者須認識、認可並保持敏感，尊重個人、團體、社區、宗教、世界觀及信仰。
- 5.社會工作者須確定並考慮在不同的文化和實務背景下保密和自決的適用方式。
- 6.社會工作者須在可行和適當的情況下，使用獨立合格的翻譯員，以他們理解的語言或方式為案主提供無障礙服務。
- 7.社會工作者在從事教育、行政管理、政策制定等工作時，須提高對

文化和跨文化問題以及具有文化能力實務的認識。8.社會工作者須參與制定具有文化能力、安全和敏感的實務。9.社會工作者須在文化和語言上差異的社區、原住民和托雷斯海峽島民社區以及其他文化的社區成員、導師、顧問和耆老那裡尋求有關的指導。10.社會工作者須提供一種文化安全的服務系統，在該系統中所有兒童家庭和社區都感到安全，受到尊重，並回應家庭和社區的情況。11.社會工作者須與來自不同種族、文化、宗教以及其他背景和身分的同事建立尊重、文化安全的合作關係。12.社會工作者須透過使用反種族主義和反壓迫性的實務原則，認識並挑戰各種文化和語言上的壓迫。

在香港社會工作者註冊局（2020）的社會工作者工作守則中亦提及「文化意識」一詞，提醒社工應認同其服務的社群在種族及文化方面存在差異，以及應對其服務對象的文化熟悉和敏銳，並明白他們之間在族裔、國籍、宗教和習俗各方面的分別。在臺灣新版的《社會工作倫理守則》亦指出社工核心價值在於「理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力」，並在對專業的倫理守則中強調「社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、性傾向、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象」（衛生福利部，2020）。

整體而言，由於目前家庭福利服務中心肩負一級關懷、二級輔導責任，必然面對社區中各種多元服務對象，包括不同型態、族群或需求之家庭，家庭福利服務中心應具多元文化與處遇多元問題之敏感度，而當家庭服務中心成為社區中各種預防性及補充性需求之補給站時，福利烙印或標籤也自然褪去。因此，彭淑華、趙善如（2015）在《家庭福利服務中心工作指引手冊》中提及服務提供者必須具備下列能力：1.能清楚知悉在家庭文化中重要的問題以及求助行為等知識；2.專業的準備，即意識到自己可能存有的偏見、學習適切的語言能力與技巧；3.具有文化關聯及多元世界觀點的比較分析能力；以及4.適當的介入與干預，與案主工作所應具備的文化敏感度能力。

回顧本地家庭福利服務中心如何提升社工員的文化能力，實務上除了社工員自我瞭解與價值反思之外，更須在面對多元文化差異的家庭時保持開放態度，學習以生態系統觀點工作，從鉅視觀點覺察及理解社會與價值系統如何影響人。為培養社工員具備多元文化素養與能力，組織層面可從教育訓練著手，透過多元文化相關課程提供概念性的訓練，希冀社工員在面對多元文化相關議題時，能更有能力瞭解並具備多元觀點，例如2020年因應實務工作需求，規劃安排系統性的家庭動力訓練，從個人系統覺察出發，進而理解家

庭結構、系統、關係、權力等議題，透過對家庭動力的理解、探索與分析，培養多元文化、性別角色、互動模式、生命歷程與家庭動力交互影響的能力；在督導系統層面，則透過個別督導與團體督導帶領社工員瞭解個人文化、價值系統，並從個別案件的討論察覺不同的價值與文化系統，援引優勢觀點及充權取向的討論，協助社工員發展有效能的直接服務技巧。雖然如此，執行上仍存有困難與挑戰，包括目前社工員年資落差大，通識訓練規劃深淺不易兼顧，另因服務對象類型複雜，所需裝備的能力太多，有限的教育訓練資源分配確實不易；最後，督導員本身是否具備足夠文化能力及獲得組織足夠的支持，也是亟待努力的部分。

## 陸、建議

回顧在這段時間中，本地社工發展出一套具文化敏感的實務架構。首先，必須先理解為何案家抗拒？他們是如何變成非自願性？案主的抗拒從助人者的「評斷」開始；過去社福使用經驗不佳；誤解

社工的支持角色。其次，關係如何建立？可以透過同理的理解、讓案主理解服務本質與立場、與案主同行、重新取得信任、釐清社工惱人還是案主困境等。第三，改變策略，包括善用助人者本身的力量、建構多元的社區資源開發模式、提升保護因子之目標與策略、降低風險因子的目標與策略、運用在地區域特色與服務網絡。最後，本文提出幾項建議，提醒未來家庭福利服務中心提供脆弱家庭服務時，能夠1.提升脆弱家庭服務社工之文化能力；2.強化社工的自我覺察與價值反思；3.檢視服務輸送中的偏見與歧視；4.發展文化敏感之家庭服務。

（本文作者：胡中宜為國立臺北大學社工系教授；李訢瑜為基隆市社會處社工師；劉宛欣為基隆市社會處社會工作科科長；吳挺鋒為基隆市社會處處長）

【本文所提案例類型皆已改編處理，資料處理謹守個案隱私原則，特此說明】

**關鍵詞：**文化能力、文化敏感、社會安全網、家庭福利服務中心、脆弱家庭

## 📖 參考文獻

- 內政部戶政司（2019）。〈人口統計資料〉。「中華民國內政部戶政司全球資訊網」。https://www.ris.gov.tw/app/portal/346。2020/10/16作者讀取。
- 李聲吼（2009）。〈文化能力在社會工作教育與運用之探討〉，《社區發展季刊》127。頁153-158。

- 胡中宜（2006）。〈傲慢與偏見：社會工作實務中的多元文化議題與倫理責任之探討〉，《玄奘社會科學學報》4。頁135-172。
- 胡中宜（2017）。〈家庭福利服務中心的運作議題與挑戰〉，《社區發展季刊》159。頁65-75。
- 香港社會工作者註冊局（2020）。《社會工作者工作守則》。香港社會工作者註冊局。
- 基隆市政府民政處（2019）。〈基隆市人口統計資料〉。「基隆市政府民政處網站」。https://civil.klcg.gov.tw/tw/Subject/PopulationCate。2020/10/16作者讀取。
- 移民署（2019）。〈外籍配偶統計資料〉。「中華民國內政部移民署全球資訊網」。https://www.immigration.gov.tw/5385/7344/7350/8887/?alias=settledown。2020/10/16作者讀取。
- 陳依潔（2008）。《跨文化社會工作者的服務經驗與反思》。臺北：國立臺灣師範大學社會工作所碩士論文。
- 彭淑華、趙善如（2015）。《家庭福利服務中心工作指引手冊》。臺北：衛生福利部社會及家庭署。
- 游達裕、張超雄、朱志強（2013）。〈建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心模式實施情況檢討的評論和反思〉，《The Hong Kong Journal of Social Work》，47(1/2)，pp. 37-49。
- 劉宛欣（2019）。《基隆市強化社會安全網之服務經驗探討：建構區域型家庭福利服務中心研究》。基隆：基隆市政府綜合發展處。
- 衛生福利部（2020）。《社會工作倫理守則》。「社會救助及社工司」。https://dep.mohw.gov.tw/dosaasw/cp-536-4692-103.html。2020/10/16作者讀取。
- 衛生福利部統計處（2019）。〈社會福利統計〉。「衛生福利部統計處」。https://dep.mohw.gov.tw/DOS/np-1714-113.html。2020/10/16作者讀取。
- Australian Association of Social Workers. (2010). *The code of ethics of the AASW*. Australian Association of Social Workers Press. Melbourne.
- Collins, D., Jordan, C., & Coleman, H. (2010). *An introduction to family social work*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Congress, E. P., & Gonzalez, M. J. (2013). *Multicultural perspectives in social work practice with families*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Farley, O. W., Smith, L. L., Boyle, S. W. (2012). *Introduction to Social Work*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Garland, D. (2016). *Welfare state: A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- International Federation of Social Workers. (2000). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. International Federation of Social Workers Press. Rheinfelden, Switzerland.
- National Association of Social Workers. (2015). *Standards and indicators for cultural competence in social work practice*. National Association of Social Workers Press. Washington, D. C.
- National Association of Social Workers. (2018). *Code of ethics*. National Association of Social Workers

Press. Washington, D. C.

Trotter, C. (2015). *Working with involuntary clients: A guide to practice*. London: Routledge.