

對貧窮家庭之服務

謝美娥

一、前編：

貧窮家庭通常也被稱為低收入家庭、解組家庭 (Disorganized Family)、多重問題家庭 (Multi-Problem Family)、難接近家庭 (Hard to Reach Family) 或無藥可救的家庭 (Hopeless Family)。名詞的使用與社會工作人員對這些家庭瞭解的層面和程度汲汲相關。低收入的家庭，令我們立即想到這些家庭的收入微薄，不足以購買，滿足日常所需；解組家庭是一個社會福利機構在尚未能完全了解家庭之前所使用的名詞；多重問題的家庭，指出他們所面臨的問題往往不是單一的；難接近家庭則明顯看出他們對外界封閉性的接觸；沒希望或無藥可救的家庭，其實是社會工作人員技能上的缺乏，對此種家庭無法協助之餘而冠上的名稱。並不是所有貧困家庭都需要接受協助，事實上有許多家庭也能發揮足夠的功能，社會工作人員在不斷和這些家庭接觸之同時，應該發現他們的因應能力 (Coping Capacity) 或力量 (Strength)，或許可以提供其他貧困家庭之參考。

二、貧窮的定義：

貧窮是很難界定的，每個專家均同意貧窮有絕對與相對之別；但是，他們也同意貧窮同時具有絕對性與相對性。許多人指出貧窮有一個絕對標準線，低於這個標準的收入就是貧窮。但是這個標準却是因時、因地、因不同的生活水準而有差別。再者，貧窮也因主觀經驗而有不同，某一個人以為的貧窮，另一個人也許會認為是小康。

界定貧窮的指標也相當複雜，常用的是收入。我們當然都同意一個人沒有錢就是貧窮；但是，我們却不能苟同有錢就能保證免於貧窮。一九七七年社會工作百科全書上對貧窮的界定如下：「貧窮乃是指一個人是否能控制他的職業，其子女能否獲得教育，他的居住地區是否良好，他是否得到合乎品質的醫療照顧，……他能否保證晚年生活的安全，他是否能擁有適當的休閒生活，……他是否能有機會表達他自己。貧窮乃是他缺乏在工作、政治、文化和個人成長方面的選擇機會。」(註一)從這個定義看來，貧窮的界定是相當富有彈性，也相當廣泛，錢財不過是其中一個指標而已。

三、貧窮家庭的特徵：

貧窮 (Poverty) 與問題 (Problems) 常常有

某種連帶的關係，Sir Keith Joseph 把貧窮和適應不良這兩個因素連接起來，發展出「剝奪」(Deprivation) 的觀念，他認為「剝奪」有很多形式，而且彼此之間有互動；「剝奪」所表現出來的有：貧窮、情感匱乏 (Emotional Impoverishment)、人格異常 (Personality Disorder)、缺乏教育機會、憂鬱與失望。(註二)

Joseph 的理論更認為貧窮的父母養育出新一代的貧民，其子女代也是貧窮和對社會適應的不佳，這就是所謂的剝奪循環論，(Theory of the Cycle of Deprivation) (註三)。因為貧窮，所以家庭功能不良；因為家庭功能發生問題，所以家庭脫離不了貧窮，世世代代，以此循環不已。

Chilman 明白的指出，貧窮是導致家庭問題的主要原因之一，貧窮常帶來：(註四)

- 一、宿命論：命是如此，何須努力求突破呢？
 - 二、疏離感：與社會的隔閡。
 - 三、家庭成員彼此之間互不信任。
 - 四、男、女兩性世界截然劃分。
 - 五、夫妻之間與親子之間的溝通非常少。
 - 六、子女教養方式是充滿權威，動則處罰。
- 克佩蒂 (Kirkpatrick) 認為貧窮家庭對青少年

有不良影響面，主要為：

1. 居住環境髒亂，空間狹小，擁擠，設備差。
2. 破碎家庭多，不是離婚，惡意遺棄，就是爭吵，漫罵彼此攻擊不已。
3. 子女被認為是性愛的必然後果，不受歡迎。
4. 教養方式專制。

5. 青少年與非行次文化相當接近。(註五)
在生活方式方面，則是1.無規範：感到自己是無用的人，與團體和社會疏遠，自暴自棄；2.教養方式呈現權威表現，缺乏一致性的行為規範；3.口語溝通的訓練差，子女較少有機會向父母表達不贊同的感受；4.不良的自我概念；5.行為模式：志趣低落，不重視技術性的工作，較不能延緩慾望的滿足。(註六)總之，他們只重視目前的享樂，對未來缺乏計畫和遠瞻，不負責任的態度和對失敗的宿命論觀點，在在使得貧民難以與社會生活主流同步。

雷維斯 (Levis) 在研究匱乏文化 (Culture of Poverty) 時發現，貧窮家庭的特徵有：

1. 缺乏被呵護的兒童期。
2. 很早就開始與性有關的活動。
3. 婚姻組合隨意或一拍即合的婚姻，缺乏深思。
4. 捨棄養育的情況很多。
5. 多以母親為首的家庭形式，與母方親戚較多聯繫。
6. 權威傾向。
7. 缺乏隱私。

8. 口頭上雖強調家庭團結，但由於手足對抗和競爭有限的物資，故家庭凝結難以實現。

在個人方面則有強烈的不歸屬感，無助、依賴、自卑。其他的特徵尚有：母愛的剝奪，口慾的剝奪，自我架構弱，性認同混淆，缺乏對衝動力的控制，重視現在，無法延宕慾望之滿足，對未來無計畫，宿命論，男性的妄大自尊及對各種心理病態之高度忍耐力。(註七)

貧民個人人格特質、生活方式和家庭特徵不斷互動，代代循環，使得家庭功能不良，家庭於是發生許多問題，而這些問題又使得貧窮家庭的問題更加惡化，特別是影響家庭關係和親子雙方的成長。因此欲解決貧窮家庭的問題，必須從家庭內在系統和外在系統同時著手，方能使他們脫離這個循環。

四、從系統理論看貧窮家庭：

系統 (System) 是由一組彼此互動、相互影響的單位組成。在考慮系統時，除了考慮「系統」的整體性之外，尚不可忽略各部分的互動。以家庭為一個系統時，有外在系統和內在系統之分，而家庭的內在系統，又可以因為範疇之界定而區分為三個次系統 (Subsystems)。在一個功能正常的家庭，這個範疇是相當清楚的 (Clear Boundaries)。但有些家庭，其間的範疇不是過分嚴格，使得次系統間彼此太過於隔離 (Disengaged)，就是範疇模糊，距離減少，使得次系統間混淆不清 (Enmeshed)。一般說來，如果一個家庭不往兩個極端發展的話，就不應該視為功能不良。(註八)

正常的家庭內在次系統分為三個，其分別具有的功能有：

配偶次系統 (the Spouse Subsystem)：提供子女一個男女兩性親密關係的模式。雙親次系統 (the Parental Subsystem)：養育、引導和控制子女，使子女學習如何處理權威。如何增加做決定和自我控制的能力。手足次系統 (the Sibling Subsystem)：使兄弟姊妹們透過參與而學習到妥協、合作和競爭。(註九)然而，在貧窮家庭裏頭，雙親形成的連繫並不強，相反地，雙方的關係往往很疏遠、衝突。這種疏遠與衝突可能是心理上的，也可能是實質上的。有時候甚至是相當激烈而且持續不斷。於是，父母之一方可能找到一個小孩來支持自己，對抗他方，使小孩成為代罪羔羊或傳聲筒。有的父母相當退縮，只好拉一個強些的子女來代替自己發言，使得兩代之間的距離混淆。貧窮家庭另一個常發生的情況是父母自己無暇教養子女，於是找一個子女來扮演他們的角色，特別是單親家庭。問題出在父母親沒能給予應有的指示。(舉例說，長女在父母不在時打了調皮搗蛋的弟弟一個巴掌，等到父母回家了，弟弟跑去告狀，使得原本維持家規和秩序的姊姊反而挨打，不能得到支持，造成姊妹對她的敵意與拒絕合作)，這種情況又造成了手足間的鬭爭 (Sibling Rivalry)。而且，貧窮家庭的父母親在外面地位低微，得不到滿足、支持，自我價值低賤，減少他們的自我肯定力和領導力。為了提高自尊，找子女聯合，以壯大自己聲勢或獲得肯定；再不就是百般討好以賄賂子女對他們的尊重，均造成親子範疇的混淆。這種混淆，使親

子間領導統御關係缺乏清楚而一致的規範（我們稱之為家規）。

貧窮家庭，父母無法清楚地設立限制，今天規定的，明天就改變了；一方父母所界定的規範，另一方不見得支持，家庭就呈現一片混亂，沒有一定的標準。配偶關係方面，由於婚姻關係不良或不看重，對配偶行為也缺乏清楚的期待與規定，成人只看到為人父母的角色；忽略了為人配偶的角色。事權、角色不分；角色期待不清楚甚至不敢有所期待，使得角色的扮演缺乏信心，不安全感，無法自我肯定。

內在系統的混淆，使貧窮家庭成員間溝通型態呈現一些特徵。常見的是揮嘴、大家說（Simultaneous Talking）、話題變更不已、意義不清等。每個人都說，沒有人去聽別人在說些什麼。成員也不期待他人聽自己的。互動只在傳遞感受，而不在傳遞資訊或意念。只要有機會就說，却不在乎內容。貧窮家庭成員語言能力常常不夠，字彙又少，這些影響他們對問題的了解和解決。類似的溝通方式使他們益發覺得彼此的疏離。溝通不見建設性又沒有結果，挫折感就逐漸增加了。（註十）

貧窮家庭對家庭的認同缺乏，雖然住在一起，卻沒有相屬感和在一起的感覺（Belongingness and Togetherness），對家庭缺乏正的評價，自然影響到同心協力共同克服貧窮的決心。

除了上述內在系統的特徵，貧窮家庭的外在系統有如下的特徵：（註十一）

1. 經濟系統之匮乏（Economic System）

因為就業機會少，或未完全就業，收入往往不敷支出。

2. 社會系統（Social System）：可能由於公眾的偏見或不正確的態度，使得所需要的服務不夠。

3. 社會機構有限的資源或嚴格的規定，不是人人可得。

4. 社會大眾、福利機構甚至是社會工作人員，對貧窮家庭常存有敵意、不耐，認為他們不自立自助，是社會的寄生蟲，遂不予多加理會。

5. 現行政策之不利：以美國為例，有些州仍只補助以母親為首的單親家庭，有些家庭收入太少，父親乾脆離家，以讓妻小獲得救濟。

6. 機構政策的規定，常使貧窮家庭分裂：例如某一成員有了心理疾病等問題，機構常只針對認定的病人（Identified Patient）提供服務，却不對致病的家庭環境或其他成員治療。

7. 有些由於機構處理的方針，反而使之愈來愈依賴。以我國為例，常見有社會工作人員抱怨貧民依賴心重，對任何救助事項來者不拒。甚至虛報情況以圖更多的利益。

8. 與親戚的關係：其他親戚可能也是貧窮家庭，自身難保，無法提供協助。

9. 友誼網絡的缺乏：缺乏友誼，他們不願去學校、教堂、社區團體，所以社會支持系統也相當缺乏。

五、社會工作的實施：

有許多社會工作人員或其他助人專業的工作人員

常認為現實的問題，如經濟、住宅、醫療服務才是協助貧窮家庭的首要之務，應該要先被解決。結果花了相當多的時間去協助家庭獲得所需要的服務，以致忽略了家庭的挫折感。挫折感積壓太多，家庭狀況就很難有進展。許久之後，社會工作人員抱怨貧窮家庭因應問題的能力怎麼沒有改善？特別是家庭內的親子和手足關係，好像依然如故。為了避免把貧窮家庭的問題兩分法，社會工作人員最好同時注重家庭外在系統和內在系統的增進與改善。

傳統的策略，在處理被稱為難以接近（Hard-to-reach）的貧窮家庭時往往收效不大，甚至未獲得合作。社會工作人員就下結論：這些家庭沒有被協助的動機或缺乏改變的動機。最近，社工人員態度上稍有改變，方法使用上也有突破。這些方法是：

1. 所有的努力必須針對貧窮家庭的特殊需求和關心，包括物質的需求；而不是社會工作人員的需求和關心。

2. 在貧窮家庭裏見面，而不是在社會工作人員的辦公室。

3. 案主隨時可以找社會工作人員而不是憑訂定的時間表。

4. 除了參與家庭的言談之外，也參與家庭的活動。（註十二）

根據上述的意見筆者建議社會工作實施的要點如下：

（一）在最初階段，社會工作人員應能滿足貧窮家庭的現實需求，包括心理上和物質上的需求。同時發展出彼此的信任，使用指示，示範去教導他們改變。

（二）社會工作人員本身的觀念和態度需做一番調整。觀念上，首先要認為這是整個家庭的問題而不是

個人的問題。態度上則要以尊重、信任和忍受家庭的依賴來代替過去不正確的態度。貧窮家庭常以一些行為；諸如遲到、缺席或家庭訪問時故意把收音機或電視開得很大聲，以試驗社會工作人員協助的意願和興趣。這種行為可能持續數月之久才稍有改變，社會工作人員如果在數次之後就打退堂鼓或以為家庭拒絕受助，沒有動機，則前功盡棄。事實上，社會工作人員的堅持，往往有很好的結果。實務界前輩臺北市社會局張秀卿副局長曾經對「耐心」有過很好的詮釋：耐心不是口頭說說而已，而必須以行動表現出來，這種表現往往是一、二十次的家庭訪視……。

(三) 家族會談或家族治療也是很有用的。家庭治療常被認為是中上階級的專利品，類似心理治療，因為所使用的言語比較多；而貧窮階級的人，言語表達比較差，故常被拒斥於家族治療之門外。事實上，低收入的人們雖然口語訓練較缺乏，但他們却喜歡用言語表達其懷疑、煩惱、敵意，甚至是被剝奪的感覺，中上階級的人較易控制懷疑的感受，並且不斷的內省和理智化（註十三）。因此，只要技術上多使用活動、演練和溝通訓練。使用家族治療以提昇貧窮家庭的家庭因應力仍是有效的。

(四) 溝通的訓練：如果溝通方法錯誤，則家庭注意分散，成員意見分離，却沒有解決問題的方法。貧窮家庭出現的溝通問題，和出現其他問題的家庭，差異並不大。貧窮家庭討論的問題，不外乎錢、工作、就業、整理家務、照顧子女、服從等主題。社會工作人員的職責是使他們討論不脫離主

題。也就是說在溝通訓練時，同時也在做問題的解決。

溝通訓練最重要是在「設限」，雖然設限的效果並不好，成員不一定照著去做，但至少讓成員知道他們的問題在那裏？

家庭溝通時，社會工作人員需把握幾個原則：

1. 不允許會談中途插嘴：社會工作人員肯定讓每個人有機會表達意見，同時也得肯定每個人所表達的意見，其他人都會聽。這個原則可以使家庭成員不急於發洩，也能靜下來聽聽其他人的感受和看法。

2. 所談的人、事、物、地點與時間均要特定化，不使用過於一般化的言辭。例如：他們從來都不聽話！「他們」指的是誰？「從來不」語意上也有問題。

3. 社會工作人員要使成員彼此談話，而不是對他說話。當家庭成員能彼此說話，不經由社會工作人員傳遞時，家族治療或會談的效果已彰顯出來了。

4. 貧窮家庭語言能力較不足，許多經驗無法用言語表達，社會工作人員必須用具體事物協助說明，同時要不斷澄清，才不致於誤解會談者的原意。同樣地，他也要在家庭成員之間做澄清的工作，因為貧窮家庭成員理解力不夠，一個說的不够清晰，一個聽的不懂，往往增加了困擾。

5. 一個功能不良的人常輸送不完全的訊息，他以為別人應該知道他該說些什麼？同樣，他也以為他能洞悉別人的內心，這種水晶球假設必須要打破（註十四）。社會工作人員應協助案主做完全的溝

通。

6. 貧窮家庭在溝通時只傳達出責備、憤怒、敵意、抱怨的訊息，事實上隱藏在背後的常常是想獲得他人的關懷，想去關心他人或想要自我肯定（註十五）。社會工作人員不要被傳送的負向意念所蒙蔽。

7. 禁止無端改變話題。話題屢變，是逃脫問題解決的策略，除非一個話題已達到溝通雙方的滿意程度，否則社會工作人員應制止。

(五) 家庭結構（內在三個次系統）的處理：主要為親職教育，使次系統的範疇（Boundaries）清楚劃分以及強化婚姻的關係。做法上，應：

1. 從活動、會談中觀察出家規（Family Rule）：破壞性的規則應予以修正，這樣家庭運作才會改變。（註十六）

2. 澄清父母的角色，鼓勵父母親清楚地解釋他們的指示。

3. 找出代替父母親的子女（Parental Child），並且由父母親提供支持給這個小孩，以確定其責任與權力。

4. 父母由於自我評價低或婚姻關係失調，常會離開本位，拉攏小孩壯大自己聲勢，造成次系統的混淆。社會工作人員要協助父母親自我肯定，建立強韌的夫妻聯繫。（註十七）並要雙親多與外界成人世界聯絡。若是單親家庭，則更要鼓勵單親自外界獲得支持，以避免與小孩太過接近或太依賴小孩。

(六) 利用家庭訪視的方式：可以幫助社會工作人員了解家庭實際狀況，也可以避免案主因為一再到福

利機構而覺得羞愧。訪視使社會工作人員不被認為是治療者而是朋友。社會工作人員更能就地取材，使用活動，例如清潔家裏，遊戲，共同做一項技藝等，促進家庭成員的互動。

(七)幫助解釋繁雜的申請程序：由於現代行政的複雜化，常使案主對求助却步。社會工作人員一方面應做解釋，一方面應建議管理層做管理評估。(註十八)

(八)協調不同機構的不同政策：常發現有些人可以從好多個機構獲助，有些人却因一、二點不符合政策規定而求助無門。有時候機構內規定也互相違背，造成貧民被踢皮球般地往來各部門。廖榮利教授建議各機構應做政策分析(註十九)，筆者也建議福利機構間應成立超然的社會福利資源協調中心，則對受助者協助將更大。

(九)貧窮家庭社會支持網絡少，可以鼓勵多參與社區的活動。一方面鼓勵他們主動參與，一方面社區也要採門戶開放的主動出擊式(Reach-out)服務。擬定方案，進行家務服務和敦親睦鄰服務。前者教導案主整理家務，計劃開銷，如何購物，教養小孩；後者提供學齡前和學齡兒童下課後的日間照顧服務。(註二十)

六、結語：

貧窮現象，如果是相對的話，就不可能被消滅，有的只是消滅。貧窮的家庭很容易產生許多問題，所以一直是社會工作界所關懷的案主羣。然而面對這許多問題，也的確常令社會工作人員望之興嘆。

我們深信大多數的工作員不但有專業知識，更有耐心和愛心，却也難免對冗長的服務程序，效果不彰的服務灰心氣餒。特別是當我們「認為」他們依賴，沒有改變動機之時。

貧窮家庭真的是一無所有嗎？除了憂愁煩悶，冷漠、病態、宿命論之外，真是一無所有嗎？如果他們真是一無所有，則社會上訂的協助方針或社會政策也就沒有意義了！貧窮家庭仍是有力量、有能力的(Strength)。其能力來自對不良環境的對抗。社會工作人員要貧民有自信，首先他／她要對他們先有信心，要認為並接受貧窮家庭是有能力的，做法上的突破也可以增加服務成效。最後筆者也建議主管單位能不用效率來衡量效果。社會工作人員在對貧窮家庭的服務已是需要極大的耐心了，他們更需要的是鼓勵。

參考書目：

- 註六：廖榮利「貧民和專業人員對貧窮和服務貧民的看法」社會學刊 臺灣大學法學院社會學系 民國六十四年 頁九十五
- 註七：同註二，頁一二五。
- 註八：Salvador Minuchin, *Families & Family Therapy*, Harvard University Press, 1974, pp.54-55.
- 註九：同註八，頁五十六—六十。
- 註十：同註四，頁八十三—九十。
- 註十一：同註四，頁八十一—八十三。
- 註十二：同註四，頁八十三。
- 註十三：Arthur Pierson, "Social Work Techniques with the Poor," *Social Casework*, October 1970, pp.481-485.
- 註十四：Virginia Satir, *Conjoint Family Therapy*, Science and Behavior Books, INC, 1967, p.67.
- 註十五：同註四，頁一〇一。
- 註十六：吳就君譯 家庭如何塑造人 時報書局 民國七十二年 頁七十九—九十四
- 註十七：同註十四，頁二十九。
- 註十八：同註六，頁一〇四。
- 註十九：同註六，頁一〇四。
- 註二十：Carol H. Meyer "Individualizing the Multi-problem Family," in Francis J. Turner ed, *Differential Diagnosis and Treatment in Social Work*, The Free Press, 1976, pp.595-603.
- 註一：Encyclopedia of Social Work, NASW, 1977, pp.1041-1042.
- 註二：Bill Jordan, *Poor Parents*, Routledge & Kegan Paul 1974, p.2.
- 註三：同註二，頁一一〇。
- 註四：Curtis Janzen & Oliver Harris, *Family Treatment in Social Work Practice*, F. E. Peacock Publishers, 1980, pp.79-80.
- 註五：Clifford Kirkpatrick, *The Family: as Process and Institution*, p.271, 開發圖書公司翻版。