

「世代間支持體系」於兒童福利服務中之運用

曾鈺惠譯

譯者按：這篇文章是作者Joan Harnett在1988年3月參加於華盛頓舉行的「國際兒童及青少年保護會議」所發表的報告，該會議是由美國兒童福利聯盟及國立兒童保護工作者協會所發起。

作者是一名協調員（coordinator），他在這篇文章中描述一個方案，或可稱之為「世代間支持體系」（Intergenerations Support System），簡稱爲「ISS」，亦即，由年長的志願者（義工）爲有問題的家庭提供支持服務，包括對許多單親家庭母親的服務。ISS已經推展了許多，在方案的起源、人員的徵募、訓練方式和評價方向等方面足以提供大眾參考。

一、緣起

Montgomery的兒童慈善協會（The Children's Aid Society of Montgomery County，簡稱CASMCC），是專爲費城附近5個郡提供服務的一個私人機構，向來強調以兒童爲中心，著重於寄養服務；但是由於近10年間關於家庭解組的統計數字相當的驚人，且家庭解組帶來了許多問題，因此，服務重點逐漸轉向「整個家庭」。

除了寄養服務，CASMCC又發展了輔導方案和一種密集的在宅服務，最近發展的一種方案是「世代間支持體系」。

CASMCC的服務重點是在於協助家庭維持原狀而繼續存在，或促使兒童儘快的回到他們原來的家庭。機構調查顯示，在成爲CASMCC服務對象的不利條件家庭中，有一些共同特性存在：社會孤立，缺乏知識，經驗貧乏，生活技巧薄弱，如求職、找房子、處理金錢、處理挫折等方面，因缺乏先天上不可缺的支持、激勵和角色示範，指導他們應該如何做，採取何種方法，以致於顯

得較難以負起成人及父母應有的責任。雖然社會工作者和輔導員能夠提供協助，但卻不能像有些既體貼又有心，並且受過訓練，處理起生活事物來游刃有餘的那些人一樣，付出額外的時間和關心去協助他們。

雖然家庭解組的結果，需要像CASMCC之類的機構予以關注，但還有些其他的現象也必須集中起來一起考慮，例如有一些年長且健康的人們，希望能利用他們畢生的經驗和技巧，從事有益的活動，回饋社會大眾，所以有了下列的構想。

二、方案的目標：

ISS的構想是爲三代的人提供資源：由年長的志願者（義工）付出額外時間，分享他們的生活經驗給較不幸的個人，年輕的父母和他們的小孩。

年齡在55歲以上的人才能被徵募來擔任「支持者」；這些支持者的背景、健康、教育程度、興趣和愛好等，均經過徹底的審查，儘可能的分配給同質的家庭；他們對家庭服務的時間視個案的需要而定，可能每週3小時或10—12小

時不等，每小時領五元（美金）津貼。

三、計劃的施行

執行計劃的步驟包括：（一）選擇一個協調員；（二）徵募志願服務人員；（三）服務前訓練；（四）方案的推行；（五）方案的評價。

（一）選擇一個協調員（choosing a coordinator）

被選擇擔任協調員的社工員會出席由 Temple 大學老人協會所舉辦，為期一週的「世代間的講習會」，成員年齡從 13 歲到 93 歲。這個講習會為參與者提供寶貴的洞察力訓練，和親代間諸多問題的實務經驗，社工員並將自己的角色轉換成以志願服務者為基礎的「方案督導」。同時也出席許多討論會，提供較深入的訊息，以期針對志願服務者的特質來整合志願者和專業人員。

（二）徵募志願服務人員（recruitment）

徵募人員為期大約三個月，透過下列具體方法，如利用海報、小冊子、大眾傳播媒介的新聞通告。他們也發函到一些服務對象有可能是志願服務者的機構，如「老人中心」、「退休老人志願計劃」、「退休教師團體」。尤其是教會會友，他們也到任何接受性較高的組織、公會介紹 ISS 新方案……，這些方法共產生了 7 個志願者，開始了第一次的訓練課程。

沒有任何其他的方法能引進更多的志願者。他們最大規模的一次徵募花在與教會接觸，結果由教會產生的志願者最少，或許因為教會團體本身即有不少志願服務活動的關係。而將老人中心定為徵募目標也落空了，因為太多機構把他們列為最可能產生志願者的地方。

有一些申請者終於被中心接受，但我們推斷，許多出席者需要的是「中心為他們提供服務」，而不能像外面的志願者一般的為中心效力，並配合方案的需要而負起責任。

每一個可能的志願者，我們必須由警方做一次嚴格的查驗，並且確保他不

會虐待兒童，還要他交三份推薦函，以及請醫師提出其工作體能的報告。

截至作者撰寫本文之時，ISS 方案大約進行了二年之久，前後引導及訓練 5 個團體，接受一些個人的委託訓練，擁有 24 個志願者。

（三）訓練（Training）

志願服務者的訓練共三次，每次 2 小時，用於瞭解機構和服務對象，志願服務者的角色、職務和限制；學習建立關係的技巧；負責任的方法等。

最近的文獻調查顯示，「世代間支持系統」的方案，已出現了一些出色的題材如：由美國馬蘭州賀格鎮「退休者協會」所發起的「雙親助理示範方案」，雖然這方案的重點是在於預防兒童虐待，所有的計劃也針對這些，但全部的理念是相同的。

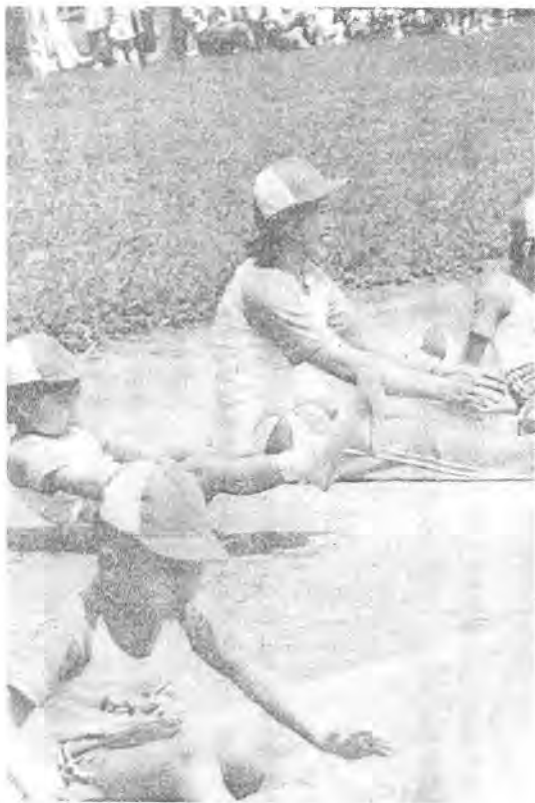
訓練時，教導和經驗的傳授同樣重要。由於受訓人員均係志願前來處理高難度工作的人，所以，發展團隊精神以產生一個支持網路便相當重要。像這種類型的志願服務方案，若由背景和經驗差距太大的人組成，恐怕沒什麼價值。志願者接觸案主，未必需要精通社會工作人員的信念，一些基本要素如價值澄清和傾聽技巧的運用也不是唯一重要的，例如是團體的凝聚力相當重要。

雖然志願者的訓練是絕對必要的，訓練機構內的人員也同樣重要，最常使用的是下列激發意識的方法，出席 Temple 大學老人協會所舉辦一項名為「完全循環」（Full Circle）的團體方案講習會，提出許多親代間經常遭遇的問題，陳述不同年齡團體的價值和態度；再回顧志願者的摘要敘述，維持機構接案工作員定期的報告，適當的處置、照會。儘管利用前面所有的方法促使志願者達成平穩而順利的個案任務確為重要，但最有效的方法業經證明是工作員間口頭上的訊息傳遞——傳遞關於志願者能運用到家庭的資源（指個別且實際的資源）。

（四）方案的推行（Program Maintenance）

方案的推行包含：督導方法和穿插於接案期間的訓練，責任傳達格式的確

立和使用；方案評價；如何適當的將志願者和家庭配對等。



方案的處理牽涉下列人員：機構的總幹事、協調員、秘書、會計等。總幹事和協調員每週開會；志願者的督導則除了每個月的團體會議外，還透過志願者和協調員之間每個月的個人會議來引導；有必要時，也延聘外界資源參加團體會議，提供機會及持續的訓練給同輩的督導。

有效的協調員對志願者能否促使方案成功具有決定性的影響，因為這種工作有時相當容易產生挫折感，需要最大的包含力去達成最小的目標，因此，在志願者持續進行工作時，與之保持親密的接觸是絕對有必要的。協調員必須熟知每個志願者輔導的家庭的特殊情況，當個案需要時，必須提供指導和教育。

志願者只要負起極小的文書工作責任。訓練的重點目標在於如何有訂定負

責的方法。志願者必須記載完成的工作日期、目標和步驟，並每個月郵寄這份記錄。他們須將工作時數另外寫在一張張白紙上，交給會計。志願者經由這種每個月的報告而受評價。工作目標和工作期間的長短將被評估，並將與結案的理由做個比較。志願者的工作是否成功，由問卷調查來推測——所有的志願者均在問卷中自評其功用，並報告滿意程度。

地理因素影響到志願者和家庭的配對，例如 Montgomery 郡的土地面積廣闊，ISS 工作員能利用公共運輸工具或走路到達的指定家庭，實在非常少。我們希望能使用交通津貼去為賓州的老人服務，但因該政府對於是否該提供交通津貼有紛歧的意見，而使得這個計劃變得不切實際。更多的 ISS 工作員必須開著自己的車去遍遠的地區工作，但是他們不願如此，他們較喜歡被分配到一個住在自己鄰近地區的案主。

配對時，極重要的是，儘可能讓雙方的教育和生活經驗愈接近愈好，以下有幾個實例可以說明：

1. 如果家庭成員中有雙胞胎，那麼這個志願者最好也是身為雙胞胎的母親或祖母，是最理想的配對。
2. 如果志願者有從事家庭教師的經驗，就有可能被指定到一個需要家庭教師的家庭。
3. 有些個案的工作內容相當特別，比如，一個家庭中的單親母親，因大腦中風而導致嚴重殘廢，語言能力受損，此時她二歲大的孩子正開始學習說話，那麼，雖然志願者仍然提供多種服務給母親，但工作重點必須放在加強孩子能正確地聽和說上。
4. 另一個配對，其志願服務者的丈夫是小兒科醫生，這名志願者為一單親母親和她的三個小孩提供服務，其中一個小孩必須動心臟手術，在志願者和案主的關係上來說，由於志願者熟悉醫療方面的知識，因而能輕易的提供此類訊息以便支持這名母親，減輕其對於手術的極度焦慮。

就配對這件事而言，負責的工作會彷彿不斷在接受在職訓練。配對的工作，乍看之下不過是填填協調員所要填寫的表格，說明案主基本背景，但在反覆覆處理轉介申請之間，就會明白，協調員的工作還包括去了解志願服務者和案主家庭，才能做適當的配對及服務。

志願者的團體中，有各種成員，有些成員因健康的緣故而離開團體，目前則有三種人被指派到家庭中工作：

1. 大多數的個案中，許多家庭較喜歡女性的志願者，因為多數家庭是由年輕的、單身的母親擔任一家之主，她感覺到從一個成熟的、有教養的女性志願者那裡所獲得的利益，要大於由男性志願者處所得。

2. 當一個家庭中的男孩需求父親或祖父角色，以便仿同時，就應安排男性志願者。

3. 當一個家庭的一家之主是男性時，比較會考慮安排男性志願者。

就定義而言，所謂的協調「世代間支持系統」這個方案，意指在此協調過程中，可藉以經歷各種不同的生命週期。其結果是，一方面個人能夠體驗到與健康日衰的夫婦或兄弟姊妹相處的困難，同時也能了解這些老年人的兒女或孫子女的問題；一方面，那些被安置寄養的年輕媽媽也可以體驗老年人背負與年齡不相稱的責任之困難，再一方面，寄養父母及社會工作者也可以採取行動協助處理生活中的許多問題。

四、左右兩難與意外的發展

一個新方案總是充滿了冒險，包括未知的危險或酬報，ISS方案在種種危險中向前推進，末了總要面臨結案之處理——如何輕鬆地結束志願者和案主家庭的聯絡。

志願者和案主通常會發展出一種親密關係，案主甚至是第一次經歷到被一個年長者呵護、指導、照顧，從而引發自尊、自信，開始在各方面有正向、積極

極的改變。

一個家庭之步向功能健全、獨立，與一個家庭之日益解組，其歷程同樣是漫長且複雜的。

有時候，案主及志願者都還沒準備結束這種關係，但外界力量——來自C A S M C——會請其結束服務。

一般「需要角色仿同」的個案，大多需為期6個月的服務。有些較多變的、有家庭危機、又缺乏聯絡電話的個案，有時候必須先花費三個月的時間去建立一種信賴的關係，有些個案才正面開始真正的進展就已面臨結束，此時有些志願者會表示出衝突的情緒，因為他們才剛開始看到努力的成果，並與案主發展出溫暖的感情。

志願者引導案主的目標可能在一般的期望以上。有時候，志願者也看到了案主生活的其他層面，也許持續聯繫會使案主產生更多正向的收穫。六個月可能夠了。但是個案終究必須正式終止，此時，志願者能做些什麼呢？繼續做為一個「朋友」嗎？但假如他們繼續參與這個方案，並接受一些新的案主，他們究能夠處理多少「朋友」關係，並予以協助？

雖然如此，左右兩難的情境可能會造成挫折，且不易解決，但有時也會有一些令人意外的發展，如部份志願者可以心滿意足地為社區做出更大、更重要的貢獻。透過每個月會議的運作，其中有兩個小團體很積極的在培養特殊興趣；另一個團體則從他們的個案中，去組織一羣願公開個人經驗（比如非意願的懷孕、吸毒、貧困等）的年輕媽媽，去與高中階層的少女媽媽分享。

正如ISS方案在成長，以此為中心點的範圍內也可能發展出其他的方案。這個意外的邊際效益並非只有C A S M C的案主和廣泛的社區受益。對志願服務者來說，也同樣有益，因為此方案可提供他們一些酬報及滿意的經驗。

（本文作者任職中華兒童福利基金會大同育幼院）