

身心障礙住宿式生活照顧服務 機構社工服務對家庭之助益與 專業形象塑造之探討

黃承勇、林季樺、郭純妙、陳政智

壹、前言

去機構化、在地老化的價值成為主流之後，我們不能忽略仍有一群人因為失能或家庭的狀況而無法在家中照顧，這些家庭除了面臨個案照顧問題外，連帶導致經濟及體力負擔增加、原本的生活作息被迫調整、家人間的互動產生摩擦與衝突、心理情緒波動等問題，生活陷入困境仍需安置機構協助。

服務對象入住機構後，第一線照顧人員的角色明確；但社工的介入處遇亦是重要的一環，其運用社會工作方法，提供個別化服務及家庭支持性服務。在與家屬的對話中，曾聽其表述因為有社工陪伴，心裡備感溫暖，減輕家庭的照顧負荷或解決家庭中其他問題，但實際狀態為何？仍需要進一步梳理。

重度失能的個案，其家屬也是主要受助的對象。本文擬從家屬視角出發，探究

社工在服務歷程中，如何發揮社工功能、角色或運用專業，藉以分析社工服務之效用，以作為未來機構塑造社工形象、推動社工服務的參考。

貳、文獻探討

一、家庭復原力

(一) 復原力的定義

復原力 (resilience) 係個體遭受拉力、壓迫，造成變形時，回復原本大小及形狀的能力。情緒復原力則是指遭遇不幸或改變時，恢復或輕鬆調適的能力；也指個體遇到某些壞事發生時，重新恢復強壯、健康、成功的能力 (陳薇淨，2014)。

早期學者將復原力定義為個人在面對危機時的復原能力。爾後更被闡述為一種個人與生俱有的內在力量，可被培養並具有激勵生命朝向正向發展的動力，也是

一種隨著時空變動的社會適應能力。

國內學者也將復原力詮釋為個人克服困境、求生存的能力，個人自覺困境所造成的危害，但同時展現希望、樂觀及幸福感等正向情緒，並付諸行動將危機化為轉機的過程。

(二) 家庭復原力

除從個人角度之外，復原力亦可以家庭為單位進行分析。家庭復原力是「以家庭為一個單位，發揮因應與適應功能的過程」（古思潔，2016）。

再進一步詮釋家庭復原力的內涵：

家庭是一個面對及反應危機事件的單位，家庭如何調適危機事件所帶來的壓力，促使家庭及其成員能克服危機，從困境中恢復到原先的家庭狀態，甚至發展出更好的家庭功能。（引自古思潔，2016）

表示家庭除了能在逆境中恢復過去的生活狀態，甚至能進一步發展出新的能力或資源（陳怡婷、簡吟芳，2008）。

家庭有自我修復的能力，且能力是可培育的，不再只視家庭的困境為受傷，而是視其為面對挑戰。

對於影響家庭復原力的相關因素，提出五大相關因素（古思潔，2016）：

(1) 家庭型態與功能：包含家庭的特徵與表現，例如，核心家庭、父權等，或家庭系統的運作情形（如溝通型

態、次系統的情感關係、職責分配等）。

(2) 累積的壓力源和家庭需求：包含個人身心發展的需求到家庭生命周期的需求、家庭食衣住行需求，或成員罹患慢性疾病等皆為家庭的壓力源。

(3) 對壓力源的詮釋與解讀：整個家庭對壓力事件的看法與評價也被認為是最重要的相關因素之一。

(4) 家庭問題解決能力與調適策略：指目前家庭如何因應壓力事件，及他們解決問題的方法和成效。

(5) 家庭資源：包含成員本身擁有的金錢、知識、技能等內在資源，和朋友、鄰居等社會、社區的外在資源。

二、家庭支持

社會支持是個人在日常生活中或面臨具有壓力的情境時，其家人、朋友、鄰居或師長所能提供的各種不同形式的援助和支持（趙信祈，2018）。

家庭是社會中的最小組織，也是個體接觸社會化的第一環境。家庭支持（family support）是屬於社會支持的非正式支持系統，指個人面臨壓力或困境時，家庭成員之間互相協助，獲得援助與支持之情形。

亦即個人能感覺或實際接受到家人或親人提供的情緒關懷、家務負擔、照顧、經濟支援等不同形式的正向協助，從而獲得情感性、認知性、實質性與經濟性之

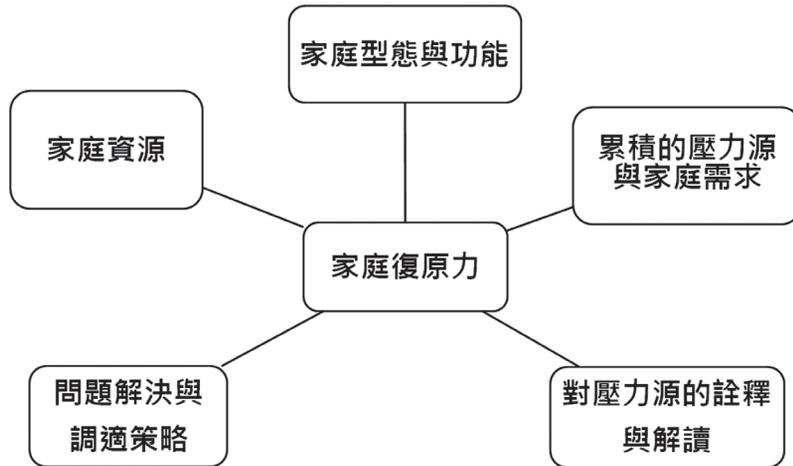


圖 1 家庭復原力五大相關因素

資料來源：研究者自行整理。

支持。

家庭支持分成三個支持特性（趙信祈，2018）：

（一）情緒性支持（emotional support）：包含給予肯定、關愛、鼓勵、傾聽、同理等心理層面的支持，讓個人感受到被尊重、接納和受保護，在群體中具有歸屬感，體認自己是有價值的。

（二）訊息性支持（informational support）：當被支持者無法解決難題時，可提供忠告建議、指導等訊息，並分析問題，進而協助解決問題。

（三）實質性支持（tangible support）：提供物質或具體性的服務和協助，例如給付金錢、承擔家務或實際解決被支持者的問題。

所以，「家庭支持」指的是個體於壓力環境中，能在家庭裡感受到被重視、關愛、安慰等的情感正向支持，並可從家人的資訊交流中獲得建議或忠告，進而協助解決壓力來源。

研究者此次分析的機構家屬，初接觸時，無論是因為經濟、照護或家庭關係因素，多已耗盡家庭所能使用的各項資源、情緒低落負向，無多餘相互支持能力，難以自行調適及復原，須從外部予以協助，重新建構新的家庭動力，恢復原有功能。

三、社工角色

（一）社會工作者的專業角色

社會工作被視為專業的助人行業，透過專業的技巧或方式協助當事人處理問題

或困境。

針對個人、團體、家庭、社區、組織工作，社工所扮演的角色並不是單一的，有時需同時扮演許多的角色。視不同層次的問題，社工扮演各問題層次所需的角色，也因著不同的角色，社會工作者展現出不同的專業技巧與專業能力（察斯特羅，1992 / 1998）。

此次分析的機構提供全日型生活照顧服務，需要醫療、護理、生活照顧、社工、營養、物理治療、職能治療等相關專業參與。其中社會工作人員從評估工作到提供完整服務過程中，需要對個案從生理、心理、社會功能及家庭資源各方面評估，進而聯絡入住安排，瞭解機構內住民的適應情形，為個案及家屬與專業團隊溝通協調及產生處遇計畫，尋求社會資源，協助解決個案及其家庭可能面臨到的社會性問題及困難。

在整個服務過程，護理人員扮演照護管理的職責，但社工人員可說是整合個案管理及連結資源的實際執行者（吳玲娟，2006）。

重度失能個案無法自我照顧，亦無法自謀生活，完全需要依賴他人，是整個家庭長期存在的壓力源，面臨此困境時，家庭將面臨結構重組、角色、互動、支持需求所導致巨大壓力，甚至形成危機，若其無力自行調適復原，家庭功能將會瓦解。社工如何展現專業角色，協助支持家庭成

員克服危機，讓家庭重新建構，即本研究深入探討的核心。

參、研究設計

本研究旨在瞭解機構中社會工作者的專業角色與功能。為充分及深入探究家屬對於社會工作者在服務過程當中的評價。以深度訪談方式，蒐集個案進入機構前之主要照顧者意見，詢問其接受社工服務的經驗，瞭解他們對於社工功能及角色的看法。

此次訪員挑選研究者所服務的機構中，具二年以上工作年資的社工，共六位。確認訪員對於所研究機構的服務及社工功能均有一定認識。並於訪談前進行訪員訓練，就訪談對象條件、訪談地點、訪談時間、準備工具、訪談大綱、簽署訪談同意書及訪談過程注意事宜等充分說明，以達到訪談品質的一致性並對本研究目的有充分了解。

與家屬之深度訪談採面對面方式進行，每次訪談約半小時至一個小時之間，為避免家屬於回答時因雙方服務關係而有所保留，影響訪談資料真實性，訪談時，特採交錯進行，家屬與訪員社工各自分屬不同機構，訪談前互不相識。

訪談前均告知資料保密處理方式，所蒐集之資料均以匿名方式處理，書寫時也去除可辨識的資料，以保護受訪者隱私，

過程中，以不批判的方式讓家屬自在接受訪談，並真實說出自己的想法。在獲得家屬同意後，約定在院內合適空間進行，避免受訪者舟車勞頓，也讓受訪家屬處於一個較為熟悉的環境，達到輕鬆自然的訪談情境。

抽樣方式為考量資料之全面性，豐富訪談飽和度，採立意抽樣方式進行，以能涵蓋各種樣態之家屬，故選樣條件含家屬關係、年齡、經濟條件、照顧經驗、入住機構幾年。

表 1 受訪者基本資料

| 家屬代號 | 與個案之關係 | 年齡(歲) | 經濟身分別 | 目前工作狀況 | 親自照顧過 / 照顧年數 | 入住至今(年) |
|------|--------|-------|-------|--------|--------------|---------|
| F1 | 父親 | 78 | 一般戶 | 無 | 無 | 4.4 |
| F2 | 女兒 | 37 | 一般戶 | 有 | 無 | 4.3 |
| F3 | 兒子 | 35 | 中低收入戶 | 有 | 有 / 2年 | 5.1 |
| F4 | 母親 | 60 | 一般戶 | 無 | 有 / 13年 | 3.2 |
| F5 | 妻子 | 47 | 中低收入戶 | 有 | 無 | 8.8 |
| F6 | 姊姊 | 71 | 中低收入戶 | 有 | 無 | 5.4 |
| F7 | 妻子 | 56 | 一般戶 | 有 | 有 / 0.5年 | 5.5 |
| F8 | 母親 | 61 | 一般戶 | 有 | 無 | 4.2 |
| F9 | 姊姊 | 55 | 一般戶 | 無 | 無 | 6.9 |
| F10 | 兒子 | 42 | 一般戶 | 有 | 有 / 1年 | 5.6 |
| F11 | 兒子 | 44 | 一般戶 | 有 | 有 / 0.08年 | 4.5 |
| F12 | 母親 | 72 | 低收入戶 | 無 | 有 / 10年 | 7.0 |

資料來源：本研究整理。

各項條件設定如下：

(一) 個案關係：彼此關係會影響家庭間的互動模式，服務經驗中以父母、配偶、手足關係為主，故依此設定。

(二) 年齡：不同年齡的家屬，擔負不同的社會責任，對生命歷程也有不同的詮釋，故將年齡列入抽樣條件，並選出不同年齡層的家屬。

(三) 經濟條件：包含低收、中低收及一般戶皆有，從經濟條件可觀察家庭在運用資源充沛性的影響。

(四) 照顧經驗：照顧經驗會深刻影響家屬的心理情緒負荷，故分別從有經驗與無經驗的家屬蒐集資料。

(五) 入住機構皆已三年以上，才能看出家屬在經濟負擔、家庭關係、心理情緒及生活休閒的壓力的改變。

故選樣的家屬皆為服務對象主要照顧事項的決策者，於2023年5~8月共訪談12位受訪者蒐集資料直至資料飽和，基本資料如表1。

另外，為了對照家屬的感受與社工本身主觀的認知是否有差異，以作為未來調整服務方式與內容之參考，特別設計從不同的角度和觀點，蒐集本會所屬各機構社工對於自身服務之認知，調查全台24位本會社工（表2），採開放填答方式，依據服務的優先順序，依序挑選三種最主要的角色，並說明原因。

在資料分析上，採取以下步驟：首

先，訪談結束後由研究者整理資料製成逐字稿；其次，經多次反覆閱讀、整理與比較，進行系統性分析，從原本複雜的訪談逐字稿中，找出有意義的陳述，再歸納出與研究主題有關的資料與概念，與文獻理論相互對照，分析及詮釋內容，提煉出研究結果。

表 2 受訪者基本資料

| 社工代號 | 社工年資 / 年 |
|------|----------|
| S1 | 14.0 |
| S2 | 1.2 |
| S3 | 10.9 |
| S4 | 2.2 |
| S5 | 0.2 |
| S6 | 2.1 |
| S7 | 6.2 |
| S8 | 2.6 |
| S9 | 0.0 |
| S10 | 0.4 |
| S11 | 2.4 |
| S12 | 13.4 |

| 社工代號 | 社工年資 / 年 |
|------|----------|
| S13 | 5.7 |
| S14 | 7.4 |
| S15 | 4.7 |
| S16 | 13.5 |
| S17 | 3.3 |
| S18 | 0.2 |
| S19 | 0.6 |
| S20 | 7.2 |
| S21 | 1.7 |
| S22 | 1.1 |
| S23 | 7.3 |
| S24 | 5.2 |
| 平均數 | 4.73 |
| 中位數 | 2.95 |

資料來源：本研究整理。

肆、研究結果

本研究先從家屬視角出發，探討社工服務對家庭的助益；另外，再從社工自我角色覺察，來對照二者的落差，以發現未來形塑社工專業形象的重點。

一、接受服務後家庭的改變

(一) 入住前家庭的困境

入住前受訪者家庭因照顧服務對象，正經歷沉重經濟壓力、照顧負荷、家庭關係緊張及情緒低落，造成生活失序。

在長期的照顧下，照顧者所面臨的壓力不只是生理上，亦在心理上、生活上，更甚在社交及經濟上。過多的照顧困境使家庭失去有效處理問題的能力，若無法適時地獲得協助及調適，都可能經歷更多的痛苦。

……護理之家住了4~5年……，真的就是一邊繳錢，一邊還是在累積欠費，……每天都很累，怎麼做都做不完，還不完啊！欠費越來越多……。(F2)

在這個照顧10年當中……，身體負擔越來越大，那時候的心情都沒有一次好的，不好。就是覺得自己好累、好累阿！也會莫名其妙地掉眼淚……。(F4)

(二) 入住後家庭狀況逐漸恢復改善

接受本會服務後，無論在經濟負擔、家庭關係、心理情緒及生活休閒的壓力都有所減低，可以放心過生活。

……就是你的經濟上沒有壓力，你的情緒就沒有壓力……就會覺得很平安，那個心理、生理就會覺得很安穩、放心。

對我們一些家屬來說、對這些完全失能重殘個案的家屬來說，真的是一個很大的福利，讓大家都能夠放心過生活。(F8)

第一個是改善的，那些收入或時間嘛……有很多時間能去做很多事情的，包含像是那個工作啦、經濟面的……經濟壓力比較不會那麼大。

(F3)

(過去)會因為照顧的問題……跟妹妹有一些比較不愉快，妹妹會因為照顧的問題念我，說我都沒在注意。(F12)

受訪者認為自身或家庭的照顧負荷都有明顯的改變，包括經濟與心理壓力的減緩，開始有個人的生活時間可以做自己的事情或重回職場、家庭的生活步調重新調整，對生活感到安心。這些家庭已漸能調適與復原，開始重新恢復運作，增強復原能力。

二、社工處遇與家庭復原

機構社工提供家庭服務包含社會及心理層面，如安排入住、資訊提供與說明、資源連結、家屬心理及情緒支持，從各面向協助其逐漸復原。因復原力的各項因素中「家庭型態與功能」與「累積的壓力源與家庭需求」屬於家庭狀態的先決條件無從改變，故在此試著從「家庭資源」、「家庭壓力源的詮釋與解讀」及「問題解

決與調適策略」等三項因素，探討家庭復原力與社工處遇之關聯，分析社工處遇促進家庭復原的內涵為何，以瞭解社工發揮的功能。

(一) 社工處遇與家庭資源

社工連結最立即有效的資源就是安排入住，及協助處理入住相關事宜，包括家屬準備的入住資料、申請資料的取得方式等，如政府補助申請、身障鑑定等流程複雜，社工均會詳細向家屬說明申辦方式，並視家屬能力介入協助。

其次，入住體檢若有缺漏項目，社工也會協助檢視內容或向醫院接洽說明，並在過程中隨時關心及追蹤進度，讓家屬感到放心和信任，減少申請入住期間會面臨的障礙或考慮因素。

入住後，如個案為低收入戶，機構不另收費；若非低收入戶，則依該縣市主管機關核定住宿式照顧補助結果，繳付部分自負額費用；相較對比民間護理之家、長照或養護中心之收費，每月動輒2~4萬元，明顯降低照顧費用支出，有助紓解主要照顧者的經濟壓力。

後續社工視家庭各層面狀況整合社會資源，提供實質性協助，包括經濟補助、福利身分維持、轉介、媒合等。因機構服務型態，社工資源連結不單單只是服務失能個案，而是以家庭為中心，不限特定面向，綜合生活、經濟、就醫、休閒、親子

關係維繫等，家屬也慣於直接向社工提出需求，由社工統籌處理或是協助與相關單位聯繫、洽詢、媒合，都讓家屬感受到社工有解決問題的能力以及萬事通的印象。

……有這個機構，那我們就可以各自去發揮原本的所長嘛。該去上班就上班，然後工作的收入，然後去維持這一個家庭，然後自己的人生規劃也可以去走，這樣去實現。……那就是社工可以提供的……就是協助入住機構……。

(F11)

譬如說在體檢、補助、鑑定，他們都很自動處理，主動幫我們處理……。

身心障礙證明要重新申請，他們都事先已經講了。(F5)

對，提醒我說，就是年底那個複查阿～對啊！～要記得來拿單子，然後去公所辦喔。(F2)

太多事了……我也都忘記了，就是說我現在我的需求，我不懂，我就問他，所以他變成是我的窗口的感覺。(F10)

(二) 社工處遇與壓力源

社工對於家屬的大小事，都願意傾聽與關心，同理、接納家屬因照顧負荷產生的負向情緒，予以情緒支持，舒緩家屬焦慮，也增強正面能量，面對生活困境。

社工與家屬的互動是長期且較為緊密的，因此對其家庭會有更深入的了解，與家屬的關係會更有溫度與深刻。讓家屬感受到支持，既是後盾也是依靠，更能撫慰心靈。

社工會願意跟我多聊一些事情，然後多聽我講……。(F10)

我對她很放心，什麼事情我都會跟她說，她就什麼事情都會幫我弄好這樣。對，我不會那麼焦慮。

連我的心情不好，他都能說到讓我好。(F6)

社工都會跟我說：你如果遇到什麼困難，你就打電話給我……有一陣子就是有點想不開，快活不下去了，然後他就很關心我。最大的影響就是他就叫我不要想太多，要好好過生活，好好面對……慢慢的會越來越好。不要有太多的負面的那種情緒的那種想法。(F2)

(三) 社工處遇與問題解決與調適策略

透過社工而得到明確有效且即時性的解決方法與訊息，與家屬共同解決問題，提高家屬能力與信心。

很多事情都是她先跟我們講的，不然我們都不知道要怎麼去辦呢？她說一條一條的（指步驟），她就幫助我們那個（到宅鑑定）啊。

(F7)

你爸爸這樣子的話，你也可以去……鑑定失智那一些……社工跟我們講之後，我們也有帶他到臺大那邊去……請那個社福人員就是……好像可以到三個小時，還幾個小時就可以來照顧爸爸。

(F3)

曾經發生一個……補助就是減少了……有跟社工詢問……，他還很有耐心的跟我們說如何處理，然後後來我們才把這個事情解決了啊。

(F4)

社工處遇與家庭復原力的各項影響因素都有明顯的關連，在處遇過程中，增加家庭的資源、提升家庭面對及解決問題的能力，並減少其負向情緒，改變對於問題的詮釋觀點，均有助於提升家庭的復原力。

三、社工處遇內涵與社工自我角色覺察

從前述論述發現，社工處遇與家庭復原力的各項影響因素都有明顯的關連，而社工處遇亦可對照家庭支持的觀點如下：前述對於壓力源的處理及面對負向的想法，社工對於家屬的大小事都願意傾聽與關心，同理、接納家屬因照顧負荷產生的負向情緒等，可歸納為情緒性支持；而問題解決與調適策略，透過社工得到明確且即時性的解決方法與訊息，有效解決問題，可歸納為訊息性支持；社工視家庭各

層面狀況整合社會資源，讓家屬感受到社工有解決問題的能力，可歸納為實質性支持。並以這三個面向來對照社工自我角色的自我覺察，也是相符的，說明如下。

(一) 支持者

提供支持是建立關係的開始，也是提供社工服務的立基點。社工自接案起，直至結案，整個歷程中，社工都在扮演支持者的角色。

給予情緒支持、傾聽，讓家屬感受到自己被關心、有安全感，得到撫慰或對社工產生信賴，建立並維持良好互動的專業關係。

個案工作是從貼近服務對象開始，社工的其一重要角色是陪伴，與了解真實的、可能是跟你很不一樣個性的服務對象。(S20)

在創世，陪伴常常一段長遠的路，而我們服務的對象除了個案本身，多數是擴及整個家庭，所以在陪伴的過程中，情緒若能優先被接住，那才能穩定進到下一個處遇階段。

(S15)

著重案家情感層面的支持，減輕壓力來源，並傾聽案主與案家的煩惱，藉由談話蒐集資訊，提供有效的心理支持，提前預防或了解問題，即時提供協助，建立與案家良好的溝通與專業關係。(S15)

(二) 諮詢者

本會的社工與家庭是持續性的專業關係，會陪伴家庭經歷各種階段，並非所有的家庭都清楚自身所面臨的問題，且問題的複雜性常讓家庭徬徨無措，無所適從，當家庭有需商討事項時，社工往往會是家屬的選擇之一。藉由諮詢的過程，引導家屬靠自己解決問題，增加家屬的能力及信心。

在進行決策時，因為經驗不足、無合適的商討對象、不清楚適切做法等，有時會充滿迷茫跟無力感，社工能適時提供資訊，讓家屬有更明確的參考方向。(S8)

當家庭中發生任何事情均可諮詢社工。(S24)

家屬有的問題與狀況，會向社工提出諮詢與詢問，社工了解狀況，提供資訊並適時給予協助。(S3)

(三) 資源連結者

社工認為資源連結者，在直接服務中，具有重要的角色與功能。當家庭遇困境，社工運用盤點資源、尋找資源、媒合資源的能力，有效協助家屬解決問題，緩解家庭困境或提供新的契機。

家屬對身心障礙福利常有不解，故得適時提供資源及協助連結。(S17)

為滿足院民需求，機構連結業主所

需要的資源(例如醫療服務資源、社區融合資源、福利補助資源等，社工員即須扮演連結業主和社會資源的角色。(S16)

倘若面對家庭支持功能薄弱、社會支持系統封閉的個案、家屬，有連結社會資源需求。社工認識社會系統與積極聯繫，整合已有的資源，主動爭取家屬所需資源是社工重要處遇的保證。(S20)

家屬感受到的協助，與社工自我的角色認知一致，表示社工處遇確實有依社工的想法與行動，傳遞到家屬身上。

四、家屬眼中的社工

(一) 對社工的第一印象

家屬透過朋友、醫療、民間資源單位及社政單位轉介，申請機構的住宿服務，由社工代表接洽並處理入住事宜，是機構給家屬的第一印象。

家屬當時在面對照顧負荷壓力，感到無可奈何或茫然無措時，社工的親切與熱忱，會讓疲憊的家屬感覺到溫暖、被支持，留下良好的初次印象，為後續服務做準備。

(醫院)一進去，那個味道，那些就不是很ok，對阿，像我跟媽媽來機構參觀、那一次一進來我就覺得很舒服……媽媽才願意說好，就把弟弟……就入住機構了。(F3)

……她也是很熱心，就是告訴我說過來的時候要注意哪一些事情，然後就把機構這邊，大概的狀況跟我講解，之後就順利的把母親轉過來這樣子。(F4)

跟哥哥及和他先生來看環境，覺得這個環境真的很好……他們都是很和藹、很客氣。(F5)

(二) 家屬眼中的社工的特質

家屬將社工看做「家人」、「朋友」、「自己人」，具備真誠、溫暖、好親近，使命必達、可依賴的特質，可以一起分享煩惱與喜悅，一起解決問題克服難關，建立相互信任的合作關係。

我小孩都在外面，所以有很多事情，我連手機不會，我跟她說：她是我（機構）的女兒，我這樣跟她說……。(F7)

我覺得他們……都真的是很認真……對啊。對我們家屬啊。(F3)

她是比較可以聊一些心理層面的，或是分享一些可能生活上，你很想找人聊的那種……就是像朋友這樣子、聊天這樣子……那時候她要調離的時候，我好捨不得。還問還可不可以再回來？(F5)

是社工帶我進來的，很熱忱、很溫暖……。(F2)

我只知道，我什麼事情都找他。

(F1)

(三) 社工特質的另一面：社工專業性

1. 家屬對社工的印象主要在「態度」及「特質」的展現，為融入家屬生活情境，會貼近家屬的文化背景，雖會讓家屬覺得很親切、很友善，但其過程不易被覺察是專業能力的運用，也難以聯想為社工專業形象。

很有慈心、愛心耶。女孩子，人很美，心也很美。對阿，親切很多喔。(F7)

2. 機構式照顧重視專業團隊合作，家屬所面對的工作人員是不同職種の專業人員，包括護理師、生活服務員、治療師及社工等，然而社工工作多元，家屬感受過於發散難以聚焦，只覺得「忙碌」及「複雜」，對社工的定位不似於其他專業人員容易，不利「專業」形象塑造。

我覺得因為你們的工作還滿蠻多的……好像什麼都做啊。包括院內的事、家屬的事或者是院民的事……我覺得你們通通都做。(F1)

3. 因人力不穩定未能讓家屬留下印象，社工人力的流動無法建立專業關係，甚至失去對社工的好感。

忘記跟誰接觸，……那時人很多，知道有社工，但社工人不記得了，

不記得了，常在換，常在換，下一趟去就又不同人，下一趟去就又不同人。（F9）

家屬對機構建立初步印象的開始，因此，社工的服務態度及形象，會影響後續的服務關係及互動，是機構重要的門面。

伍、研究結論

本次研究初探，歸納出本會所屬機構社工具備的核心價值，如圖2。

一、親切的第一印象

社工是機構給家屬的第一印象，是機構的門面，自接案起，社工為協助案家順利接受安養服務的單一窗口，在專業團隊間最早與家屬（庭）建立服務關係，亦是

二、有溫度的專業

社工重視人的感受，相較於其他專業人員，社工給家屬真誠、溫暖、好親近及可依賴的特質，與家屬間是更深層的互動，促進家屬情緒表達和接受、透過共情與理解，與家屬建立連結，讓家屬感覺到被支持，並使用支持性或非語言溝通，協助家屬處理情緒，除了有助於團隊與家屬間服務輸送順利，也會影響及重視家屬與服務對象之間的情感維繫。

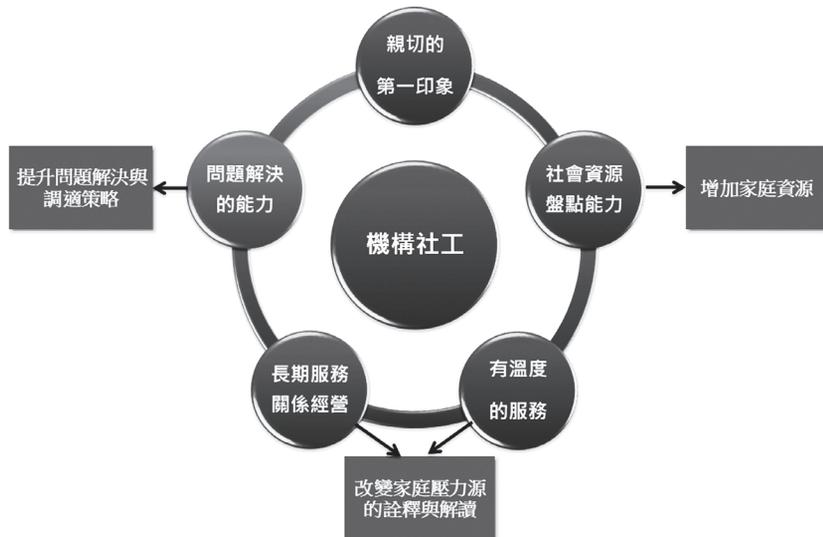


圖 2 機構社工核心價值與家庭復原力關聯

資料來源：研究者自行整理。

三、長期服務關係的經營

因服務對象屬性及機構屬性，有別於營利性安養機構、醫療院所，社工與家屬間的互動更頻繁，且透過社工有服務性目的的關心及支持，對家屬有更深入的了解，建立較深刻的關係連結及信任關係。

四、問題解決的能力

社工具有個案管理的功能，在提供服務過程中，協助家屬釐清並面對問題，提供具體的資訊、建議、策略及方法，以利問題的解決。

五、社會資源盤點能力

社工在提供服務歷程中，完全失能個案的家庭所面臨的問題往往是複雜且多元的，社工經評估後，盤點及整合社會資源並加以運用，滿足其需求。

所以，社工的服務是真誠、有溫度的專業，撫慰家屬的心靈並運用專業媒合資源，切合家屬的需求，並從「增加家庭資源」、「提升問題解決與調適策略」及「改變家庭壓力源的詮釋與解讀」，增加家庭的復原力，逐步恢復生活正軌。

但家屬對社工的印象主要在「態度」及「特質」的展現，對於社工工作的認識則是「忙碌」及「多元」，過於發散難以聚焦，則不利「專業」形象塑造。

陸、研究建議

依研究結果，可分別從對社工員、對機構及對社工專業等三面向提出建議。

一、對社工員

從本研究可知社工的服務，家屬均有接收到，並給予正向的肯定，建議社工在服務過程中，可以更相信自身的服務專業，並更深刻地觀察家屬的改變，以隨時調整服務的步調。

尤其是機構服務的期程通常較長，五年、十年都時有所見，家屬的狀況隨生命週期也會有所變化，應充實自己各面向的專業能力，如上述的問題解決及資源連結等，以協助家屬及院民，但最基本的心理支持仍是第一層次，始終都會有需求，應多加留意不要忽略。

二、對機構

在訪談中家屬感受到最大的協助，絕大部分來自於機構提供的服務，讓家屬的照顧與經濟之雙重壓力得以紓緩，生活才有辦法重回正軌。但床位有限，等待耗時，如何提高服務量能是未來需要慎重規劃的。

三、對社工專業

專業形象的建立並非一蹴可幾，而社工服務特質甚至會刻意淡化專業形象，以

利建立對等關係與深入溝通，在在都讓服務對象不覺得是在接受專業服務，而僅是獲得溫暖與支持。儘管家屬對社工抱持肯定的態度，但卻難以與專業連結。

但適當的專業形象有助於增加服務對象的信任感及接受度，建議服務過程中，可以適時增加專業的元素，例如提供當地的資源地圖，使服務對象了解社工對於服務資源的掌握程度；提出明確具體的處遇計畫，展現對於整體服務脈絡的完整規劃，讓服務對象更清楚社工的服務內容及

預期成效。有了專業形象的加持，期更有利服務的推展。

（本文作者：黃承勇為財團法人創世社會福利基金會組長；林季樺為財團法人創世社會福利基金會社工師；郭純妙為財團法人創世社會福利基金會社工員；陳政智為高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授）

關鍵詞：身心障礙機構、社工助人專業形象塑造

📖 參考文獻

- 古思潔（2016）。《家庭復原力與父母身心健康狀況之相關研究：以發展遲緩兒童家庭為例》（碩士論文，長榮大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/4xvw73>
- 吳玲娟（2006）。《護理之家作業規範》（第二版）。中華民國長期照護專業協會。
- 陳怡婷、簡吟芳（2008）。〈家族治療的曙光——家庭韌力初探〉。《諮商與輔導》，274，2-6。<https://doi.org/10.29837/CG.200810.0003>
- 陳薇淨（2014）。《癌症病人及其配偶之壓力感受、親子溝通與家庭復原力之研究》（碩士論文，國防醫學院）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/n2pte7>
- 察斯特羅（Zastrow, C.）（1998）。《社會福利與社會工作》（張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯）。洪葉。（原著出版年：1992）
- 趙信祈（2018）。《原住民青少年之家庭支持、心盛及學業表現之相關研究：以恆毅力為調節變項》（碩士論文，國立臺灣師範大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/8z5r6n>