

社會工作處遇的服務項目和 結果指標：概念架構及操作定義

施教裕·宋麗玉

摘 要

為提高社工專業處遇效率和效果，依據內政部兒童局補助2008至2009二年「高風險家庭關懷輔導方案機構督導與服務成效之評估計畫」執行結果與發現，經過相關文獻整理、團體督導座談、問卷調查、和焦點團體的對話討論和辯證修正，試圖建構一個既概念完整又操作實用的服務項目和結果指標的架構及內涵，以供一般社工服務方案適用於不同人口特質對象或多元福利需求領域之參考。服務項目架構內涵主要依據連續性服務概念、社工處遇理論焦點、和目前本土福利服務措施內容，建構包括連結轉介的諮詢性服務、經濟物資的補充性服務、生活維繫的支持性服務、生涯發展的促進性服務、社會適應的增強性服務、復甦蛻變的提昇性服務、後續追蹤的確認性服務等七項範疇及三十一個指標，以及人在情境中的全人和全方位成效結果，涵蓋兒少成長發展、成人主要照顧者改善發展、整體家庭功能增強提昇、案家週邊社會支持體系建構發展四個層面、十一個範疇及一一六個指標。文中並探討服務項目在社工處遇實務上的各種概念性及策略性運用，以及目前社工對結果指標重要度和困難度主觀評量的意含及因應之道。

關鍵字：社工處遇模式、服務模式、服務項目、服務成效及結果

Abstract

For increasing efficiency and effectiveness of social work intervention, a complete conceptual framework and operational definition of service classification and outcome indicators were constructed through field supervision, focused-group, and survey, upon the findings of the family support program for high risk families sponsored by National Children Bureau. The service classification includes 7 areas, such as referral, assistance, instrumental support, career development, social adjustment, and transformation as well as its related 31 items. The outcome indicators covered 4 areas, including child development, care takers' improvement, family function empowerment, and informal social support network with 11 dimensions and 116 items. The application of service classification and implication of the importance and difficulties of outcome indicators were also discussed.

Key Words : social work treatment model, service model, service classification, service effectiveness , and outcome goal.

壹、前言

社會工作之所以是一個專業，乃顯示它具有系統化的知識和方法，也有標準化的處遇內涵和項目，更有可預期的服務結果和指標，以彰顯責信。就目前各種社會工作服務方案在臨床實務的角色和定位而言，為符合「人在情境中」的人際互動與社會適應的真實生活世界需求，所謂案主或當事人，乃涵蓋個人、其他家庭成員、及鄰里非正式或正式社區網絡成員等；所謂傳統的社會個案工作和當前的個案管理工作，它的工作方法和場域需要同時涵括

個案、家庭、團體和社區；又所謂社會工作專業的處遇模式或服務內涵，從開案到結案的介入過程中，則包含如需求評量、目標訂定執行及結果評估、處遇原則及策略運用、專業關係建立、社區資源運用等五個基本要素。

面對當今台灣社會個案繁多、問題錯綜複雜和專業人力拮据不足、福利經費資源匱乏的雙重夾殺或腹背受敵的種種壓力之下，上述專業處遇內涵或服務模式勢必帶給社工員更嚴厲之挑戰，故注重講求「效果」的成功改變結果，就是做對的事情(do the right thing)，亦即服務的目標結

果明確，和服務的績效指標具體；以及提供符合「效率」的服務項目，就是用對的方法做事(do thing right)，也就是服務項目的定義清楚，和服務內涵的宗旨與目的明白，乃是益形重要的課題。

當前諸多所謂「問題」或「需求」不一定能夠解決或滿足，也不一定需要立即解決或滿足。如存在哲學家馬塞爾所言「它們原來是奧秘，其實不是問題」(傅佩榮, 2003, p.166)；所謂社工尊重案主的期望之旨趣，乃在於激發案主追求人生目標的意願和動力，並非執意完成那些「不可能的任務」，更非滿足案主一切期望或需求，而是重新找到人人生而平等的尊嚴、價值和意義，和找到在世界生態或社會網絡中安身立命的最適定位。那怕只是完成一項積極任務和正向績效，就是成功個案。對於彼等尚未成為積極或成功個案的案主，社工亦持續抱持「待緣」的信念，以及「因相信而看見」案主的優點潛能和復元機會。

由於每一個生命角色都是獨特的和唯一的，故每一個生命角色都是最佳的和平等的。因此，所謂需求層級從生存安全到自尊歸屬乃至自我實現，在服務項目內涵和結果目標達成上，也許有職業角色、社會身分、生活品質和自我滿足的階層不同或尺度上下之分，不過就生命的意義價值和人性的德性功能而言，則如公共財的自然山河大地或國家森林一般，並無彼此

歧視排斥或相互比較高低之虞，或更如生命財的陽光空氣水一般，永不變形或倦怠，亦不致耗竭或消滅(宋麗玉、施教裕, 2009b)。

至於社工處遇的專業才能，則須首先具備兩項基本素養，就是自我覺察和任務實踐。所謂自我覺察，就是保持客觀中立和超然公正。如認知治療所強調可以覺察和超脫自我原來自動化的思考框架(automatic thinking)，或習慣性的行為模式，特別是警覺自個人原來所無法覺察的不理性思維、謬誤的推理和負面的情緒(參閱宋麗玉、施教裕、曾華源、鄭麗珍, 2003)。否則猶如盲人騎瞎馬如臨深淵，人馬雙雙掉落萬劫不復的「問題陷阱」。所謂任務實踐，就是社工在跳脫自動化思考和不理性認知之餘，必須有自知之明和隨時隨處做自主性的抉擇，那就是凡事並非唯一是從、無限上綱、或極端封閉的沒得選擇，也不是左右為難、魚與熊掌不可兼得的進退兩難或兩分法，更不是「被害人、加害人、拯救者」的人生戲劇三角關係的糾纏不清，而是自主性的權變彈性和開放性的無限選擇餘地。

因此，為期有助於社工員更清楚覺知工作任務與績效結果之無限可能性和多元可行性，乃依據內政部兒童局補助歷年「高風險家庭關懷輔導方案機構督導與服務成效之評估計畫」報告(宋麗玉、施教裕, 2006, 2008, 2009a)內容，建構社工處遇

服務項目和結果指標的架構及內涵。由於其乃融合各種社工處遇理論和實務經驗，且本質上亦兼顧形式和實質的概念架構和操作定義，故實際上視同普遍概念一般，可適用於大多數社工服務方案的不同人口特質對象、或多元福利需求領域。

貳、服務項目

一、服務內容說明

所謂服務內容或服務項目，乃指社工處遇在與本身服務輸送網絡及案家支持網絡各種成員接觸互動與介入改變之內涵的目標、要素、焦點、取向、層次、深度、或困難度，藉以貫徹執行對案家風險防範或危機處理、處遇任務目標達成、及案家不同成員需求滿足之充分切要或較有效果的服務內容與做法。蓋社工處遇內涵必須適切反應如Abraham Maslow(1987)所提人性七個需求層級(五個舊層級加上高峰經驗和超越兩個新層級)，藉以回應案家問題處理、需求滿足、及案家個人暨家庭及整體社會適應功能重建的不同領域和目標，包括諮詢、補充、支持、促進、增強、提昇、和確認等七個切面與範疇，以期達成預期的服務成效結果。

此一漸進性或進階式的累進處遇內涵或服務項目的概念基礎，其實亦本於傳統公共衛生保健三級處遇型式(如基本的社區保健預防、次級的門診檢查處置、和三

級的住院治療復健)，或傳統兒童福利服務三級處置模式內涵所揭示維繫、重建、替代三種型式，以及晚近如Huttman(1985)在老人照顧暨服務領域所倡導的連續性照護(continuing care)概念，乃從簡單的居家服務、社區日托、機構照顧三種方式，延伸為預防照顧(preventive)、初級照顧(primary)、次級照顧(secondary)、三級照顧(tertiary)、康復照顧(restorative)、連續照顧(continuing)等六個層面。所謂服務內涵，不離連續性服務光譜(continuum of service)的概念架構，即服務或照顧的內涵之深入性或密集度，乃依問題或需求的嚴重程度或感染範疇大小而決定，故呈現漸進的光譜或累進的層級。

傳統的三級處遇模式，在理論上乃屬於層級概念，故操作執行上，三級模式乃分別或獨立運作，或頂多形成所謂轉介制度或後送做法。惟現代處遇模式因應服務整合的理念或服務社區化的做法，對原來三級處遇模式的服務場域地點、提供主體及內涵範疇，在服務供給角色的主體和功能的界限上，均已經有所突破，甚至謀求整合，希望集合所有相關服務內容或項目於一身的單一窗口或同一屋簷下的綜合供給系統或服務輸送網絡。因此，無論案家的主要問題需求或處遇目標為何，上述七個範疇的服務項目其實都可以兼顧並施，和多管齊下，並依個別案家的不同想望或需求之優先順序或輕重緩急，就所有服務

項目彈性選擇和權變運用，藉以獲得相輔相成和完整究竟的服務成效與結果。

以高風險家庭關懷方案為例，其主要目的固然乃以防範兒少虐待或疏忽等不幸兒保事件的發生為宗旨，不過由於高風險家庭的風險因素，乃涵蓋幾乎所有一切個人、家庭及社區等各種錯綜複雜的多元問題領域或不同高低危機的嚴重程度，故方案所提供服務內涵或項目的角色功能定位，並不以消極的減緩或排除兒少所遭遇或潛藏的各種個人、家庭和社區的風險及危機因素為止，而是進一步積極回應與增進兒少長期身心社會靈性的全人正常成長、社會適應、及生涯發展的生命意義價值和人性德性功能。因此，如兒童福利領域相關各種方案的服務項目內涵，勢必涵蓋上述服務光譜的整個概念架構，不只是為回應及滿足不同兒少及案家的不同特別或局部需求，而且是希望儘量給予每一兒少及案家均可以享受全面完整的服務光譜，使其生命、生活和人生可以經歷正向的成功優點經驗和復元過程。

因此，各種服務對象或領域的不同方案均有待建立週延完整的服務項目，至少須包括七個範疇，即：(一)連結轉介的諮詢性服務，一般福利服務資訊的提供；(二)經濟物資的補充性服務，基本生存所需金錢或物資的經濟補助或支援；(三)生活維繫的支持性服務，日常生活食衣住行的例行運作維繫及基本生活照顧或課後照

顧的協助或支持；(四)生涯發展的促進性服務，人生任務如就學就業、就醫就養、理財休閒、法律靈性等的引動或開展；(五)社會適應的增強性服務，人在社會情境中調適的個人自我功能、家庭整體功能、及社區適應功能的增強；(六)復甦蛻變的提昇性服務，人在社會情境調適中面對各種正向的個人身心社會靈性功能正常成長發展的優點經驗，和負向的個人身心社會靈性功能的創傷或阻礙、異常或偏差、退化或失能等意外事故或病態現象，可以善用諸多助力和化解種種阻力，使生命可以不斷再生復甦或蛻變轉化，並對自己個別獨特的人生意義和價值，提昇改進或重新改觀個人的認知基模框架及存在的核心信念；(七)後續追蹤的確認性服務，各種服務成效及後續需求的追蹤及確認。

又若就其在社工處遇的宗旨目標和角色功能定位而言，則若似一顆生命之樹的復元之旅。首先，連結轉介的諮詢服務有如樹木的種子一般，可以為未來無限生命傳播、社會適應與生涯發展提供諸多擴散的管道和連結的媒介。其次，經濟物資的補充性服務，如樹木的花果一般，代表生命成長發展過程中不同里程碑的具體成效結果。故一方面如花果豐碩乃顯示其正面生產容量和能力所獲得的充分資源，另一方面若花果零落則亦象徵其負面的生產能量或資源的匱乏或欠缺，有待予以補充或支援。再其次，生活維繫的支持性服務，

如樹木的葉子一般，進行光和作用以生產及儲存生活所需養分和能量，代表生命成長發展過程的勞動生產或休養生息的更替節奏。再次，生涯發展的促進性服務，如樹木的枝幹一般，代表生命成長發展潛能表現的主要架構和機能作用，儘量伸展和開拓最大的生存空間與角色地位，以獲得最多可資運用的陽光及其他相關資源。

再者，社會適應的增強性服務，如樹木的主幹一般，代表生命成長發展的主體和格局定位，亦顯示其在生態和棲息地中的立基，或足以有效生存與發展的角色定位和功能潛力。又再者，復甦蛻變的提昇性服務，如樹木的根一般，代表個別樹木賴以生存的根本依靠，蓋樹根如紮得既深又廣，則樹木本身的長久存在自可屹立不移和如如不動，同時才能吸收必要且充分的多元豐富養分或水源，以利樹木健全成長和壯大發展。由於樹根本身埋藏在地底下，雖然無法直接看見其形體的存在以及如何發揮吸收養分的作用和過程，但是其所代表生命生存所依賴的根本信念或生命原動力，和無形的生命意義價值，則是不容否認或忽視。最後，後續追蹤的確認性服務，如風一般，作為協助傳播樹木種子到其他生態地區繼續繁殖，或作為傳遞媒介將其他生態地區的資源攜帶至樹木的棲息地，以利生生不息的共生成長與互惠發展。

二、服務項目定義

服務項目的概念架構和操作定義，其七大項目所各別所涵蓋服務細項，分別列述於下：

(一)連結轉介的諮詢性服務

- 1.一般資訊諮詢：提供方案服務輸送網絡及相關福利、教育、衛生、勞工行政、警政、司法等機關團體資源、服務方案內容及適用對象、活動日期等之最新資訊或基本資料之簡單諮詢，或陪同代辦各項申請案件所需戶籍或財產證明等文件資料，或提供文書服務等。
- 2.行政連繫與協調：與服務輸送網絡單位的行政連繫協調(或溝通個案處理看法及方式)，或舉辦個案研討會或聯合會議會報。
- 3.資源連結與轉介：為案家成員所需各種社會資源進行連結和轉介，正在進行中、或未能如預期完成下列其他六大服務項目之各部份細項的具體結果者。

(二)經濟物資的補充性服務

為回應及滿足案家基本生存所需具體性經濟物資的金錢和物資，以案家成員實際受惠對象為主，若僅止於申請或連繫未果，則屬於第一大項第3細項之資源連結和轉介。故以開案後無論社工為案家申請或案家自行申請，且案家各成員預期獲得(申請獲准)或實際接受經濟物資者均是，

可包含成人經濟補助、兒少生活補助、緊急救助、物資協助、抵用卷等。

(三)生活維繫的支持性服務

為維持案家日常生活食衣住行的正常運作及獲得基本生活照顧，所提供實質性支持和照顧，由社工本人及所屬組織志工、或透過組織服務網絡、以及案家支持網絡相關成員，乃至各種公私部門相關組織及管道予以提供。

- 1.課後照顧：包括對學童於放學後所提供各種課業輔導、安親、或托顧的方式，以彌補無主要照顧者可以照料的空檔，並隨機提供可以增進個人成長發展與學習參與的機會管道和相關資源。至若透過此項資源，進一步為增進兒少正常身心成長發展、情緒行為穩定、與案家成員互動關係、和社會化等累進處遇目標與結果，或為增進主要照顧者身心社會功能、親職功能和穩定案家基本生活等處遇目標與結果，所提供生涯發展、社會適應和復甦蛻變三大服務項目的相關細項者，則亦可合併運用。
- 2.托育服務：提供案家所需公私托育設施、專業保姆、或可以提供例行或經常期間的適當照顧之成人，為幼兒提供托育服務。
- 3.喘息活動：提供案家所需公私托育設施、專業保姆、或可以提供臨時或暫時期間的適當照顧之成人，使兒少可以接

受各種臨時性或短暫性照顧，並提供案家主要照顧者可以參加各種喘息活動。此外，或為家庭主要照顧者與兒少雙方，因其雙方本身均可能兼有照顧年長、失能、或其他年幼家庭成員、或分擔家務之負荷，各別為其辦理或連結相關喘息活動，並安排案家原來被照顧成員之臨時托顧。

- 4.家務服務：提供案家接受各種居家服務、家務服務、或家務指導。家務服務的內​​容主要包括家務及日常生活照顧服務、和身體照顧服務二者。家務及日常生活照顧服務包括換洗衣物之洗濯修補、居家生活環境改善、餐飲服務、陪同或代購生活必需品、及其他相關服務。身體照顧服務包括協助沐浴、穿衣、進食、翻身拍背或關節活動、上下床、散步運動、使用日常生活輔具、及其他相關服務。家務指導的內容主要包括簡易的育兒照顧指導，如如何洗澡、沖泡奶粉、餵奶、替換尿片、提醒按時施打預防針等。
- 5.安置服務：將案家成員安置於公私教養機構、寄養家庭、或相關親友等處所，以利接受基本生活照顧與服務。
- 6.交通服務：除此項目其他細項之外，提供案家接受各種服務或參與各種活動所需的交通接送。

(四)生涯發展的促進性服務

生涯發展的促進性服務的本質和目標，乃希望輔助案家成員嘗試在各項主要人生任務的開拓與探索，由社工本人及所屬組織志工或透過組織服務輸送網絡、以及案家支持網絡、乃至各種公私部門相關組織及管道之相關成員等，運用各種親訪、電訪、書信和團體活動的服務方式，得以個別介入、或相互協力、或集體運作等途徑或形式進行，藉以給予激勵誘導、引動開展、或陪同創舉。

- 1.就學輔導：增進兒少對參與各種學校相關學習課程與活動的意願、興趣、方法、成就感、及滿足快樂，以及與長輩師長及同學朋友的協同互動學習與人際合作共事。
- 2.親職指導：包括透過一切正式的服務方式和管道，以及在案家成員居家、鄰里、職場、公園或其他休閒場所的非正式日常生活接觸中，隨機給予親職知能或技巧要領的傳授或指導，藉以提昇其照顧兒少的意願、認知、能力、合理期待、責任和成就，藉以確保兒少的妥善照顧、人身安全、學習環境與資源、和成長發展機會與管道。
- 3.就醫協助：協助案家成員及兒少必要接受一般健康檢查或身心成長發展鑑定及診療等相關醫療服務，以及處理積欠健保費用及醫療費用等，乃至於指導或增進其認識本身或其他成員的一般身體健康及精神狀況，以及日常所做各種健

身、養生、放鬆情緒、或疏解壓力的保健活動。

- 4.就業服務：協助案家成員取得就業資訊、接受職業訓練、參加職業證照考試、和應徵求職，以及穩定就業如就業準備、職場人際關係經營、提高工作成就和滿足感等。
- 5.法律服務：如由律師等具有一定法律專長或知識人士，提供法律諮詢服務，或協助案家進行司法訴訟事宜。
- 6.理財指導：協助案家成員個人及家庭整體的重要金錢或財產的收入，包括個人及家庭工作、儲蓄、投資、繼承、贈送等，以及政府或民間社會福利機構的經常性補助等，作適當的規劃及管理。
- 7.休閒娛樂：協助案家成員培養及發展個人或家人共同的興趣嗜好和休閒娛樂的活動，以及參加各種鄉土文化、環保生態保育、農事園藝、音樂或藝文等活動。
- 8.靈性啟發：協助案家成員接觸及參與各種宗教信仰、教會禮拜、靈修或修行，或做人處世的基本價值理念，社區廟會或祭祀活動，或生命教育與思想等。

(五)社會適應的增強性服務

針對案家成員個人身心社會靈性的全人功能及全方位成長發展狀況，協助其善用本身所具有優點長處及過去社會適應的正向成功經驗，及突破或超越個人及案家

原有內在與外在的阻礙限制或困難問題和負面挫折經驗，藉以增強案家成員個人的自尊、掌控感和自我效能，家庭的溝通、團結與凝聚、規則與彈性的功能，人際的溝通互動、夥伴關係、自我肯定、影響他人和受人尊重，非正式社區支持網絡的建立和擴展，以及社會參與及權益倡導等，期能提昇個人生活及社會調適之正向過程經歷與結果，和在各種個人生涯發展目標及任務上可以獲得具體的成就。此一綜合個人、家庭、人際、社區、和社會等多元層面之功能及適應的增強性(empowerment)服務，係由社工本人及所屬組織志工、或透過組織服務網絡、以及案家支持網絡相關成員的介入，乃至各種公私部門相關組織及管道，或轉介連結心理師及相關諮商輔導人士進行心理治療或諮商輔導，並運用各種親訪、電訪、書信和團體活動的正式服務方式，得以個別介入、或相互協力、或集體運作等途徑或形式，或透過日常生活中各種非正式接觸管道的隨機生活教育與示範指導的不同多元方式為之。

1. 兒少社會適應(或心理諮商輔導)：增強兒少自我及人際互動功能，如提昇其自尊自重、自我肯定，完成諸如信任、自立、積極、勤奮、自我認同等人生早期發展任務，以利個人身心社會靈性的全人正常成長發展與多元學習體驗，以及情緒行為的穩定調適，正向的人生信念與意義價值，日常生活與人際互動的積

極參與和正向社會化，或適當的自我保護與照顧等全方位的成功社會適應。至若其個人生活與社會適應的具體任務，如兒少學習日常生活中的個人衛生整潔和穿著儀容的生活習慣、人際應對進退和社交禮節的生活規矩等。

2. 成人社會適應(或心理諮商輔導)：增強成人個人的自尊、掌控感和自我效能，家庭的穩定收入來源和基本生活照顧，及人際互動與社區參與的積極投入或回饋分享，藉以促進其多元生涯發展目標與任務的順利突破或開創，並建立發展正向的人生信念與意義價值。至若其個人生活與社會適應的具體任務，則如正向自我概念、自我照顧及保護照料其他家庭成員、穩定就業及收入、親職學習與承擔(參閱生涯發展項目「親職指導」細項的內涵)、增強自我及其他家庭成員身心健康或改善穩定精神疾病狀況等。

3. 家庭互動及整體家庭功能提升：善用與案家親子共處或親子活動場合，給予現場生活教育指導和隨機示範，或以家庭會議或代間協商的方式，增進家庭成員互動的直接正面和正確有效的溝通方式與技巧，排除因不公平遊戲規則或權力不對等的雙重束縛(double bind)之溝通困境，藉以減少失控衝突或無力停滯，不再使用反覆無效的溝通方式或壓力因應對策，並留心刻意疏導成員之間負面情緒的累積蘊量，化解家庭成員次系統同

盟之間的對立或疏離關係，促進家庭整體的和諧團結和交流凝聚(如情感交流、連結和繫屬關係、以及對內與對外關係平衡發展)、開放彈性(如開放民主式的家庭領導風格、角色配置、關係規則、因應內外變遷)等績效結果目標。

4.社區支持網絡：社區支持來源乃狹義的單指以連結非正式社會支持網絡為主，其來源可能含括家族親戚、鄰居、學校老師同學及家長、朋友、職場老闆同事、以及其他如鄰里長、村里幹事、和其他社區草根組織及熱心人物等，可以就近長期或例行提供穩定關懷。至於支持內涵，則包括本項目其他細項以及其他各服務項目如連結轉介、經濟物資、生涯發展、生活維繫、復甦蛻變、後續追蹤等的細項內容，主要為現金協助、物資援助、托育或喘息照顧、課後照顧、休閒旅遊、及心靈啟發或精神支持等。

5.社會參與及權益倡導：鼓勵案家成員參與各種社區公共事務、文化節慶、宗廟祭祀、教會信仰、社區關懷志願服務、守望相助、生態保育、衛生整潔或資源回收等活動，以及進而協助其他弱勢者重新返回或融合於社區，不受排斥或歧視，並對社區生活重要議題發聲和提供社區意見領袖相關福利需求資訊，和協助家庭關懷方案相關單位可以更加瞭解與回應弱勢者的需要，或協助社區人們

就業或產業發展。

(六)復甦蛻變的提昇性服務

對案家成員在弱勢族群生活環境限制及社會資源匱乏條件下的生存與發展的種種困難和問題，可以啓迪或激發正向的人生信念和生命意義價值，以利其各項社會生活適應和未來生涯發展目標與任務的順利推動；乃至針對其中遭遇各種身心創傷後遺症、異常偏差、精神病理等現象的認知行為、情感人格、及信念價值之障礙或失能者，予以靈性滋養和精神復甦，啓發或激勵其求助或改變意願，和連結轉介相關醫院、矯治機構團體、早療機構、中途學校或少年之家等單位，接受專業治療，或委託具有相關處遇專長的社工師、心理師、諮商輔導人士進行處遇或輔導治療，或由本方案社工及所屬組織志工、或透過組織服務網絡、以及案家支持網絡相關成員嘗試介入及處遇。

1.酒癮戒治：連結轉介醫療單位或委託其他專業單位及人士予以治療。

2.復健治療：如偏差行為或非行、藥物濫用、精神疾病、或自殺等之處置，連結轉介或媒合相關治療、復健、及輔導資源予以處遇。

3.信念改觀：對生命存在意義與價值的迷失或虛妄、或人生信念的蒙蔽或扭曲之重新覺悟或改觀，達到所謂「改頭換面」、「洗面革心」、「脫胎換骨」、「浪子回頭金不換」、「放下屠刀立地

成佛」或「毛毛蟲變蝴蝶」的重生、再生、或轉化、復甦、與蛻變、提昇。

(七)後續追蹤的確認性服務

社工於結案後半年內以親訪、電訪、或其他方式追蹤，藉以確認案主及案家的積極服務成效與正面生活經驗；或進一步發掘案家新的服務需求，並另予重新開案和提供服務。

肆、處遇成效結果與指標

一、概念建構的理論基礎

在上述服務項目的概念架構內涵的理論建構基礎，由於在形式概念上已經參考全人和全方位的人性需求、一般服務模式或取向、連續性服務概念、和一般社工處遇理論的焦點和標的等要項，另一方面在實質概念上則參考諸如生態觀點、人類行為與社會環境基本觀點、人生發展週期任務、家庭功能、和社會支持網絡等元素，故事實上其本身即已蘊涵服務可預期成效結果的架構粗胚和內容雛型。又鑑於成效結果的概念架構和操作定義的建構，必須同時兼顧評估研究的發展趨勢和關注焦點，如測量、描述、評斷、和回應等前後四代的多元主題，故運用團體督導與焦點團體場合的座談方式，不斷與本土社工學術界學者專家及實務界督導夥伴

持續對話和辯證，庶能進一步符合建構典範(constructivism)對信用性(credibility)和正宗性(authenticity)的品質期待(Guba & Lincoln,1989)。

由於目前社工處遇的方案對象即使是個案，亦無論其是兒少或成人或老人，往往難以避免牽一髮而動全身，必須從整體家庭功能及相關重要成員互動關係下手，甚至連結案家週遭非正式社區資源網絡，故所謂服務目標或成效結果，如Dembo and Schmeidler(2002)倡導家庭增強權能處遇模式，其理論基礎乃涵蓋系統、結構、代間和心理教育觀點，並樹立九項工作目標，包括改善兒少行為、父母親職職能力、家庭結構互動與溝通、案家成員的社區參與等。又晚近西方學者如Bruner(1997)認為家庭處遇或支持服務方案必須建立完整的結果或績效評估指標之概念架構，無論中央或地方乃至社區的合作和努力，無非希望達到穩定家庭經濟自足及照顧功能、增進家庭成員生命安全及身心健康、促進正常就學及學習成就、和增進正面的社會化或社會參與並對社區有所貢獻等綜合目標與結果。

二、結果概念架構層面和成效指標操作定義

基於「人在情境中」的個人、家庭和鄰里社區的組成成員或案主標的對象，所謂服務成效結果的概念架構，即至少須涵

蓋兒少的成長發展、成人主要照顧者的改善發展、整體家庭功能的增強提昇、案家週邊社會支持體系的建構發展四個層面。至於每一層面所包括全人需求、主要人生發展週期任務、或全方位生涯發展及社會適應目標的範疇內涵，則兒少的成長發展層面乃包括促進正常身心成長與發展、穩定情緒行為、增進學習、改善與家庭成員互動關係、促進社會化五個範疇項目，成人主要照顧者的改善發展層面含括穩定案家基本生活、提昇親職功能、改善身心社會功能三個範疇項目，整體家庭功能的增強提昇層面含括增加家庭實質資源、增進家庭溝通能力、促進家庭團結與凝聚力、提昇家庭彈性四個範疇項目，案家週邊社會支持體系的建構發展層面含括連結非正式社會支持網絡、開發社會資源、促進參與社區事務三個範疇項目。又以上各個範疇項目均包含若干具體的成效結果指標(見表一)。

三、家庭功能概念內涵介紹

至於家庭功能的綜合定義，Kut(1994; 引自Celik,2007)指出不僅家庭任務的完成，而且具有重要角色與關係之存在，故當家庭能夠以健康的方法展現功能時，則成員彼此關懷、情感連結和相互協助自我改善、直接溝通和面對問題而非否認、成員在家中有明顯的社會心理位置、成員彼此關係具有彈性、父母之間具有連結、權

力與社會心理支持可以均等分配、成員在家中和社區都獲取一定角色、對孩子提供無條件的愛並接納孩子的獨特性。筆者將上述家庭功能相關的優點或長處之特質整理為承諾、賞識、聚會、目的、一致、溝通、規矩、因應策略、解決問題、正向態度、彈性和適應力、平衡等十二項(宋麗玉、施教裕，2008)。

四、結果成效指標的重要度和困難度之意含討論

筆者根據前述文獻和實務經驗以及舉行焦點團體，建構一套結果指標清單，並透過調查研究方法針對台灣25個縣市285位執行高風險家庭關懷輔導方案之社工員進行調查，藉以瞭解其對於各項結果指標之重要度及困難度的評量，其綜合分析結果如表一(宋麗玉、施教裕，2008)。表中呈現各細項之重要度、困難度、在各向度內之排序、與重要度與困難度平均數之比較結果(paired t-test)，各指標重要度及困難度之差異顯著($p < 0.05$)僅是呈現分數差異，未必意涵排序是否有顯著差異。一般而言，如果指標項目的重要度高且困難度低，則自可優先考量予以選取及執行；相對的，如果重要度低卻困難度高，則亦可有所保留和審慎執行。儘管如此，表中所列重要度與困難度的數據和排序乃是目前社工夥伴的主觀評量，並無客觀的學理思維判斷或實務經驗智慧的依據，蓋其中某

些困難度較高者，仍有克服之可能性，究竟並非完全不可能達成。

彼等指標的內涵，就其回應人性需求層級或專業累進處遇期待而言，在定位上無論乃屬於基礎標或高階標，只要在處遇前後的對照上有所進步，即是達成或得分，並非須達到完美或零缺點，故相對而言，即非完全不可能做到。即使指標相互之間，在性質上容有正面積極成長發展或負面消極干預處理之別，或在本質上有累進處遇的高低層次之分，不過，在處遇實務的整個前後過程中，仍宜隨時不斷和及時重複對個案做全面和完整的結果指標掃描，以發覺可以隨機偵察或權變彈性處遇的下手標的，故儘管在處遇過程中，服務目標可能不斷變動或反覆進行，卻無妨或甚至可以增加和提昇服務的結果及成效。

在個案督導、服務管理、或方案評估上，社工、督導或主管亦可藉此指標進行例行或不定期的監控或追蹤個案需求、服務項目及結果指標，是否確實發現、執行及達成。乃至在組織內或方案之間新舊社工交接個案之際，更可藉此指標作為個案具體服務項目及結果的移交或傳承，和有利於前後服務及處遇的銜接。

就目前社工的主觀評量的態度取向而言，首先，乃偏重負面指標的防範或減少，且認為其重要性和困難度均超過正面成長發展。對此，若個案有生命安全威脅或生活生計危機，則自當優先處理，不過

此等生活危機處理事宜，目前社工認為其固然最重要但其困難度卻也最低，故只要危機案件不要過多，即不致成為無法負荷的重擔。至於自我功能及社會適應障礙，如兒少潛在生命危險威脅、偏差行為或不良行為習慣、家庭成員衝突或相互攻擊指責等，則社工認為其重要性固然很高，不過相對的困難度也很高，即處遇的累進深度和牽連廣度均較大，而處遇努力投入和成效結果產出二者之間亦不成一定比例，此自是可以理解和有待量力而為。

其次，目前社工認為最重要也最容易達成的指標，除確保兒少人身安全和建立危險區隔的警覺界限之防範措施外，其他正向積極成長發展目標，如正常上學、學習活動中體驗勤奮和進取、提昇照顧意願等，協助相關方案單位可以更加瞭解與回應弱勢者的需要等，自可優先提供和加強介入。

再次，目前社工認為最重要也很困難達成的指標，本質上也屬於正向積極成長發展目標，如穩定的基本生活照顧、穩定就業和固定收入、經濟狀況改善，從學習成就中獲得自尊和自重等，除家庭及社會的經濟性結構限制因素，較難僅由個案及案家的微視面加以有效突破之外，對個人自我功能的自尊自重以及家庭人際功能的溝通連結，目前一般社工對此感到困難乃因本身所具備家庭功能處遇的素養和知能不足，以及無法看到或發覺案家尚具有個

人及整體功能的優點和力量，故無法找到下手處或亦不敢輕易著手。

再者，目前社工認為較不重要卻也較容易達成的指標，本質上也屬於正向積極成長發展目標，如針對兒少的按期進行保健預防、增進日常生活自理能力、遵守平時生活規矩、與同儕良好互動、向家庭成員表達親密問候等成長目標，社工其實亦不宜忽視，大可由此下手探索兒少的優點，和營造與兒少本身及案家成人照顧者互動的正面成功經驗，並取得案家重要關鍵成員的信任和合作配合，然後再朝上述其他較重要和較困難的指標邁進。

最後，目前社工認為最不重要卻最困難的指標，如為兒少未來成長發展目標預作規劃和準備、為案家自身或社區其他人們的權益倡導、家庭成員共同的正向人生價值和信念、減少認知上的錯誤或專斷歸因、心靈啟發或精神支持等。由於所謂全人、全方位、和全程或連續性服務概念，其完整週延的概念架構和操作內涵中，所強調全人的身心社會三者之外的靈性意義和核心信念價值、全方位的個人案家及社區整體不可分割的權益倡導及福祉提昇、和全程的兒少個人案家整體及社區全體未來發展願景及希望藍圖，自均是不可或缺。不過，目前社工可能認為專業介入的角色定位和任務功能，也許只是臨時的或短期的，或局部的或片面的，只是基礎的生存生計和生活照顧需求之救急回應，

根本談不上進階的生涯發展和社會適應的人生目標方向，更毋庸侈言高階的復甦蛻變的生命意義價值。儘管如此，筆者只能說所謂專業縱使不是「明知其不可為而為之」，不過至少願意或欣然接受此等進階或高階指標的挑戰和磨鍊。

伍·結語

本文所提社工處遇服務項目和結果指標的理論基礎，在文獻整理上一方面在形式概念上乃參考全人和全方位的人性需求、一般服務模式或取向、連續性服務概念、及一般社工處遇理論的焦點和標的等本質要素，另一方面在實質概念上則參考諸如生態觀點、人類行為與社會環境的基本觀點、人生發展週期任務、家庭功能、和社會支持網絡等內涵菁華，同時兼顧評估研究的發展趨勢和關注焦點，如測量、描述、評斷、和回應的多元主題，不斷與本土社工學術界學者專家及實務界督導夥伴持續對話和辯證，以符建構典範對信用性和正宗性的品質要求。

此一社工處遇服務項目和結果指標在研究與建立過程中，透過國內外相關文獻發現和本土實務經驗的對照與比較，使理論的概念架構和實務的操作定義透過本土社工的問卷調查的意見分析，和團體督導及焦點團體的討論交流，進行至少兩

年和數十場次的對話修正與辯證融合，不斷綜合各方觀點意見和想法考量，始能呈現更新版本於本文，自是值得各方案及各領域社工夥伴的參採。蓋其在社工處遇過程的需求評量、目標設定、結果評估三個層面，均有利於方案督導和社工對個案服務進行例行或持續性監督與管理的有效工具，有如電腦斷層掃描和核磁共振攝影一般，可以提供完整和深入的檢查資訊。

此一版本的架構和內涵有如百匯餐廳一般，即使應有盡有，不過每一個別顧客仍只是自行點選每一次用餐的不同喜好食物。因此，社工對此一服務項目和結果指標的架構及內涵，雖然需要相當熟稔，但並非意味針對每一不同個案均須提供全部服務項目和達成所有結果指標，故毋庸強加自己莫須有的心理壓力和工作負荷，乃視案主需求和能力以及機構資源而選擇可行之目標。

此外，在社工處遇實務綜合模型的概念架構和操作定義之建構上，首先，筆者依據美國復元文獻在相關促進因素、基石和組成要素、過程和階段、結果等的各別零碎研究發現，以及國內復元的經驗研究所得，試圖建立一個統合的理論模型。此一模型乃包括前置因素(直接起因、間接脈絡、條件基礎)、現象(組成要素、過程和演變階段、演變類型和內涵)、行動和策略、助力和阻力因素、和結果等(Song &

Shih,2009)，故其完整的概念架構和週延的實務內涵所呈現的復元結果(宋麗玉、施教裕，2009b，pp.101-119)，自可作為一般社工處遇的最終究竟和週延圓滿的總體目標之參考。其次，筆者所倡導的優勢觀點的概念架構和操作典範亦提出整個綜合模式的基本假定、基本要素、改變動力、工作原則及策略、工作場域及途徑、處遇過程和中介目標、重建依據、和復元歷程及結果(宋麗玉、施教裕，2009b，pp.41-63)，亦可作為一般社工處遇的實務操作過程之架構和內涵的參考。如此使一般社工處遇模式的運作可以具備更為完整和週延的執行典範及依據。再者，在一般社工處遇運用增強權能的原則、策略及方法，藉以達到案主復元及社區重建的總體目標，筆者亦發展增強權能的完整概念定義和評定量表(宋麗玉，2006)，以及利用本土社工的實務經驗建構涵蓋個人、人際、政治、和文化四個層次和八個範疇的十六個策略與三十個方法(宋麗玉，2008)，內涵可謂力求完整充實和實用可行，亦可作為社工員之實務參考。實務的戰場或許艱難，社工員需要知道用對的方法，作對的事，方能贏得戰爭，贏得自己！（本文作者現為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系兼任副教授；國立政治大學社會工作研究所教授）

表一 結果指標的概念架構與操作定義以及重要度與困難度比較

層面範疇與指標項目		重要度 (排序)	困難度 (排序)	二者 差異 不顯著
一、兒少的成長發展層面				
促進 正常 身心 成長 發展	1.兒少符合相當年齡的生心理發展(如適當體型體重和儀容整潔等)	8.03 (4)	6.10 (3)	✓
	2.兒少具有相當年齡的基本生活自理能力，(如飲食穿衣如廁行走等)	7.95 (5)	5.67 (6)	
	3.兒少符合相當年齡的語言及表達能力的發展	7.93 (6)	5.93 (4)	✓
	4.幼兒保健預防如期進行(含施打預防針與健康檢查)	7.88 (7)	4.43 (7)	✓
	5.疾病或障礙獲得應有的治療或處置(，如發展遲緩、過動、身心障礙、重大傷害、情緒困擾等。)	8.52 (3)	5.82 (5)	
	6.兒少學習具備基本自我保護能力	8.65 (2)	6.36 (2)	
	7.兒少無潛在生命危險之威脅	9.16 (1)	6.44 (1)	✓
穩定 情緒 及 行爲	1.學習適當表達自己的感覺和感受(如喜怒哀樂等)	7.63 (2)	6.10 (4)	
	2.增進一般人際互動(如願意與成人溝通應對，表達自己的想法和需要)	7.53 (3)	6.40 (3)	
	3.有玩伴朋友，與同儕保持互動並相處良好	7.36 (5)	5.42 (6)	✓
	4.學習和遵守日常生活規矩	7.32 (6)	5.80 (5)	✓
	5.失控或失序行為減少(如隨意哭鬧或亂發脾氣，或與人無故爭吵等)	7.43 (4)	6.65 (2)	
	6.偏差行為減少(如說謊、偷竊、逃家等，或過早性行為、藥物濫用、攻擊性或毀壞性行為等)	8.06 (1)	7.28 (1)	
增進 學習	1.正常上學(如托兒所、幼稚園、小學中學)	8.19 (1)	5.37 (9)	✓
	2.在學習成就中獲得自尊和自重	7.58 (2)	6.40 (1)	
	3.喜歡上學且從學校的學習活動中體驗勤奮和進取	6.90 (3)	6.15 (7)	✓
	4.課業成績進步	5.75 (9)	6.29 (6)	✓
	5.多元興趣的培養	6.40 (6)	6.33 (3)	✓
	6.參與有利於正常成長發展的學校團體活動	6.72 (5)	5.60 (8)	✓

	7.可以向外探索生活世界,開展自己生命視野和接受新的生活挑戰	6.84 (4)	6.34 (2)	✓
	8.擁有個人的生活自主的空間或物品	6.28 (7)	6.34 (4)	
	9.居住環境安排孩子遊戲或玩耍的空間	6.09 (8)	6.33 (5)	
改善與家庭成員互動關係	1.兒少學習避免與家庭成員之間的衝突,和減少管教困擾	8.12 (1)	7.27 (1)	
	2.兒少學習與家庭成員可以直接和正面有效溝通	8.09 (2)	7.31 (2)	
	3.兒少學習彼此相互生活照顧和支持協助	7.58 (3)	6.25 (9)	
	4.兒少學習體諒孝順主要照顧者,並珍惜感謝他們的用心和付出	7.48 (4)	6.71 (5)	
	5.兒少學習分擔家事責任,以減少照顧者的負荷	7.29 (5)	5.94 (8)	
	6.兒少學習適當表達對家庭成員的關愛,增進親情	7.25 (6)	6.75 (4)	
	7.兒少學習向家庭成員表達親密問候	6.98 (8)	6.76 (3)	✓
	8.兒少學習與家庭成員分享他們的興趣與想法	7.21 (7)	6.70 (6)	
	9.兒少樂於在假日和家庭成員一起休閒活動,增進親情與家庭團結	6.95 (9)	6.40 (7)	✓
促進社會化	1.改善不良行為或習慣,如流連網咖、逃課逃學、或結交不良朋友	8.48 (1)	8.00 (1)	
	2.與照顧他們生活的相關成人可以正向連結和互動	8.08 (2)	6.91 (2)	
	3.與其他兒少可以正向連結和互動	7.43 (3)	6.03 (5)	
	4.參加學校或社區中各種團體活動或課外活動,和學習承擔各種角色	6.76 (4)	6.00 (3)	
	5.對擴大社會參與感興趣,並發現滿足與成就感	6.62 (5)	6.59 (4)	✓
二、成人主要照顧者的改善發展層面				
穩定案家基本生活	1.預知並有意願和能力處理可能妨礙案家正常生活危機	8.67 (3)	7.51 (1)	
	2.使兒少獲得穩定的基本生活照顧	9.36 (1)	6.57 (3)	✓
	3.穩定就業以保障案家固定收入	8.94 (2)	7.50 (2)	
	4.獲得相關資源以滿足案家的基本生活需要	8.43 (4)	6.16 (5)	✓
	5.獲得適當醫療保健以維護家庭成員的健康	8.40 (5)	6.31 (4)	
提升照顧者親	1.確保兒少的人身安全,和建立危險區隔的警覺界限	8.88 (1)	6.49 (9)	
	2.提升照顧兒少生活的意願	8.76 (2)	6.58 (6)	
	3.認識兒少身心正常發展的狀況與需求	8.36 (3)	6.53 (7)	
	4.對兒少有合理期待,並覺察和回應兒少的特殊需要	8.08 (4)	7.08 (3)	
	5.不斷學習承擔照顧者的角色與責任,並獲得慰藉和快樂	7.89 (5)	7.38 (2)	
	6.重視爭取和努力改善兒少的教育環境與學習資源	7.65 (6)	6.78 (4)	

職 功 能	7.為兒少未來成長發展的現實目標和可行步驟,預作規劃和準備	7.36 (7)	7.48 (1)	
	8.擴大兒少成長發展的各種日常生活經驗之機會與參與	7.32 (8)	6.51 (8)	✓
	9.為兒少在學校就學的權益倡導或維護	7.24 (9)	6.75 (5)	✓
改 善 身 心 社 會 功 能	1.減少本身或其他家庭成員的消極低落的情緒和沮喪無力的心理狀態	8.09 (1)	7.18 (3)	
	2.改善本身或其他家庭成員的健康情況	7.98 (2)	6.65 (7)	✓
	3.提昇本身或其他家庭成員具有正向的人生價值觀念和自我超越的(自立或立人)的信念信仰	7.57 (3)	7.33 (2)	✓
	4.增進本身或其他家庭成員的社區事務或活動的參與,以減少社會孤立	6.98 (4)	6.96 (5)	✓
	5.協助其他案家自立和工作人員的服務	6.36 (5)	6.92 (6)	✓
	6.分享個人才能,參與協助照顧其他弱勢者或服務社區	6.00 (6)	6.97 (4)	✓
	7.為自身或社區其他人的權益倡導(如結合和組織相關人士為自身在學校、機構或社區中的權益辯護和倡導;或協助其他案家照顧者與相關體系協商以滿足家庭需求)	5.66 (7)	7.61 (1)	✓
三、整體家庭功能的增強提昇層面				
增 加 家 庭 實 質 資 源	1.有穩定的居所,不致流落街頭或居無定所	9.25 (1)	5.77 (5)	✓
	2.經濟狀況改善,可以獲得每月生活費用所需資源	8.82 (2)	6.75 (1)	
	3.協助兒少穩定就學的資源增加	8.35 (3)	5.79 (4)	
	4.居住環境的衛生清潔條件獲得改善	8.16 (4)	6.08 (3)	
	5.連結替代照顧者可以提供穩定生活照顧和負責家務	7.86 (5)	6.63 (2)	✓
	6.案家成員個人儀容整潔改善	7.63 (6)	5.63 (6)	
	7.連結非正式網絡提供經常性協助	7.63 (7)	5.49 (7)	
	8.連結正式社會福利單位提供經常性經濟協助	7.42 (8)	5.22 (8)	
	9.連結民間慈善團體提供經常性協助	7.06 (9)	4.92 (9)	
增 進 家 庭 溝 通 能 力	1.家庭成員之間願意相互傾聽和同理支持	7.96 (1)	7.08 (3)	
	2.家庭成員之間可以不斷澄清與持續溝通,以避免誤解	7.79 (2)	7.50 (1)	
	3.家庭成員之間可以正確表達自己的訊息、用意和目的	7.70 (3)	7.03 (4)	
	4.家庭成員之間對他人的談話可以關注和尊重	7.68 (4)	7.01 (6)	
	5.家庭成員願意在一起共同討論事情	7.57 (5)	7.02 (5)	
	6.家庭成員之間可以談心和分享不便對外人說的事情	7.42 (6)	7.15 (2)	
促 進 家 庭	1.照顧者與兒少之間互動關係良好(如親善溫馨、真誠、積極關注、同理等)	8.37 (1)	6.84 (3)	
	2.家庭成員之間可以彼此照顧扶持和協助(如生活照顧、家事、和課業等)	8.29 (2)	6.25 (13)	

團結與凝聚力	3.主要照顧者之間互動關係良好(如真誠關注、接納信任、同理親善、溝通順暢等)	8.22 (3)	7.06 (1)	
	4.家庭成員之間可以相互情感慰藉和支持交流	8.17 (4)	6.80 (6)	
	5.家庭成員之間可以相互關注彼此的感受和需要	7.97 (5)	6.82 (4)	
	6.家庭成員之間可以相互讚賞和肯定(如個性特質、專長才能、興趣理想等)	7.66 (9)	6.78 (7)	
	7.家庭成員之間可以彼此感興趣和喜歡在一起	7.45 (11)	6.72 (10)	
	8.家庭成員之間有共同的嗜好和興趣	6.43 (14)	6.78 (8)	✓
	9.家庭成員可以規劃及協調各種家庭生活相關事宜	7.33 (12)	6.66 (11)	
	10.家庭成員之間有一定的生活規範或約束	7.80 (6)	6.33 (12)	
	11.家庭成員之間有一定的界線或不致相互壓迫	7.75 (7)	6.81 (5)	
	12.家庭與外在社會環境有一定的連結(生態觀點)	7.69 (8)	6.24(14)	✓
	13.家庭成員有共同的正向人生價值和信念	7.11(13)	6.87 (2)	✓
	14.家庭成員有樂觀積極和正向的生活態度	7.64(10)	6.78 (9)	
提升家庭彈性	1.家庭成員面對衝突處理可以避免相互攻擊或指責	8.30 (1)	7.29 (2)	
	2.家庭成員可以為個人的行為和結果負責	8.10 (2)	7.17 (4)	
	3.家庭發展正向因應內在與外在生活事件或問題之方法	7.93 (3)	7.08 (6)	
	4.家庭成員在家庭內與家庭外所扮演各種角色可以平衡發展(如女性照顧者可以在職業和親職兩種生涯角色中取得平衡，或兒少可以在家庭外結交適當的同學和朋友)	7.89 (4)	7.06 (7)	
	5.家庭重要決策可以尊重或包容不同個別成員的意見	7.73 (5)	6.92 (9)	
	6.家庭在問題解決過程可允許相互磋商和鼓勵共同參與	7.70 (6)	7.23 (3)	
	7.家庭成員面對生活問題可共同作計畫和分工執行任務	7.64 (7)	7.13 (5)	
	8.家庭成員在認知上對事件發生緣由，可以減少錯誤或專斷的歸因，和保持多元彈性的看法	7.59 (8)	7.42 (1)	
	9.家庭成員能夠接納彼此的限制(或短處)	7.55 (9)	6.93 (8)	✓
	10.家庭成員在兒少照顧與家事分工上可公平和平衡配置	7.49(10)	6.76(10)	
	11.家庭成員的個別性或自主性得以被尊重肯定或協助發揮(如享有個人喜歡的所有物品、興趣嗜好、觀點想法、價值信仰等)	7.35(11)	6.57(12)	
	12.家庭成員之間可以接納不同的生活風格面貌和型態方式(只要不違背善良風俗即可)	7.24 (12)	6.57(11)	

四、建構案家週邊社會支持體系層面				
連結非正式社會支持網絡	1. 家族親戚之支持	8.71 (1)	6.55 (1)	✓
	2. 學校老師同學及學生家長之支持	8.25 (2)	5.56 (5)	✓
	3. 朋友之支持	8.00 (3)	5.74 (4)	✓
	2. 鄰居之支持	7.80 (4)	6.36 (2)	✓
	5. 同事之支持	7.22 (5)	6.14 (3)	
	6. 其他熱心人士、鄰里長或社團之支持	7.11 (6)	5.22 (6)	✓
開發社會資源	1. 現金協助	8.02 (1)	5.19 (4)	
	2. 物資援助	7.71 (2)	4.71 (6)	
	3. 托育或喘息照顧	7.44 (3)	5.75 (2)	
	4. 課後照顧或課業輔導	7.39 (4)	5.11 (5)	
	5. 心靈啟發或精神支持	7.38 (5)	5.90 (1)	✓
	6. 休閒旅遊	6.23 (6)	5.59 (3)	✓
參與社區事務	1. 協助相關方案單位更加瞭解與回應弱勢者的需要	6.72 (1)	6.46 (5)	✓
	2. 協助其他弱勢者重返或融合於社區，不受排斥歧視	6.17 (2)	7.07 (2)	✓
	3. 參與社區事務或文化節慶相關活動	6.04 (3)	6.04 (6)	✓
	4. 協助社區人們就業或產業發展	5.89 (4)	7.38 (1)	✓
	5. 參與社區志願服務、自助互助、生態保育、整潔或資源回收活動	5.79 (5)	6.58 (4)	✓
	6. 對社區生活重要議題發聲和提供意見協助	5.63 (6)	6.95 (3)	✓

參考文獻

- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2003)。社會工作理論—處遇模式與案例分析。台北：洪葉。
- 宋麗玉(2006)。增強權能量表之發展與驗證。台灣社會政策與社會工作學刊，10, 49-86。
- 宋麗玉(2008)。增強權能的策略與方法。台灣社會政策與社會工作學刊，12(2), 123-194。
- 宋麗玉、施教裕(2006)。高風險家庭服務策略與處遇模式之研究。內政部兒童局。
- 宋麗玉、施教裕(2008)。「97年高風險家庭關懷輔導方案機構督導與服務成效之評估計畫」。內政部兒童局。
- 宋麗玉、施教裕(2009a)。「98年高風險家庭關懷輔導方案機構督導與服務成效之評估計畫」。內政部兒童局。
- 宋麗玉、施教裕(2009b)。優勢觀點：社會工作理論與實務。台北：洪葉。
- 傅佩榮(2003)。哲學與人生。台北：天下遠見。
- Beavers, W. R. & Hampson, R. B. (2000). The Beavers systems model of family functioning. *Journal of Family Therapy*, 22, 128-143.
- Beavers, W. R. & Hampson, R. B. (2003). Measuring family competence: the beavers systems model. In F. Walsh(ed). *Normal Family Processes*. New York: Guilford.
- Bruner, C. (2006). Developing an outcome evaluation framework for use by family support programs. In P. Dolan et al. (eds.). *Family empowerment intervention: An innovative service for high-risk youths and their families*. New York: The Haworth Press
- Celik, S. B. (2007). Family function levels of Turkish fathers with children aged between 0-6. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 35(4), 429-442.
- Dembo, R. and Schmeidler, J. (2002). *Family empowerment intervention: An innovative service for high-risk youths and their families*. New York: The Haworth Press.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Huttman, D.E. (1985). *Social Service for the Elderly*. New York: The Free Press.
- Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Olson, D. H. (2000). Circumplex model of marital and family systems. *Journal of Family Therapy*, 22, 144-167.
- Olson, D. H. & Gorall, D. M. (2003). Circumplex model of marital and family systems. In

- Walsh(ed.). Normal Family Processes. New York: Guilford.
- Song, L. & Shih, C. (2009). Factors, Process, and Outcomes of Recovery from Psychiatric Disability—The Unity Model. *International Journal of Social Psychiatry* , 55(4), 348-360.
- Walsh, F. (2003). Changing families in a changing world: Reconstructing family normality. In F. Walsh (ed.). *Normal family Processes*. New York: Guilford.