

# 從系統觀談弱勢家庭之支持

南臺科技大學教育領導與評鑑研究所助理教授兼學務長 王揚智

## 一、前言

隨著社會進步、經濟的發展，以及人文關懷素養的提升，在我們的社會裡，以弱勢家庭為對象的扶助資源越來越多，雖然都出自善意，但常出現缺失。為何出現此現象，深究其因，乃是這些扶助工作介入時彼此缺乏協調；同時也因處置的重點都放在個人和問題本身，並未考慮到家庭系統裡的相關因素與需求，故常造成事倍功半或未能符應被扶助者需求的缺失。為改善此缺失必須要有新的思維和新的工作模式來因應。因此，以系統觀的處置思維，應是一個有效且更具統整性的人性化服務模式。

## 二、系統觀

何謂系統觀？在我們討論的議題當中常會提到「系統」這個詞，它富有相當多的範疇。例如：社會系統、服務系統、醫療系統、家庭系統等。系統與結合有關，它強調部分與部分之間，用一種特殊的方式互相聯結，因此具有可預測的成分。但不同的系統各有其獨特性，每一種系統都是由出現的模式組合而成。例如：家庭會依本身之結構，且可預測的模式運行。如果想要了解系統的概念如何應用到人類身上，必須先牢記聯結和重複模式的概念。此外，

也必須重視系統的其他共同特性，包括次系統的存在，各部分之間互相影響的方式，以及每一個系統都會經歷穩定與變動的階段。(劉瓊瑛譯，2002)。

「系統觀」是具有統整、系統化的特性，如使用於弱勢家庭扶助，將更能有助於被服務家庭處置問題之改善。以下分述家庭系統與社會系統對弱勢家庭的扶助關係。

### (一)家庭系統

家庭是一個特殊系統，具有獨特的結構、模式與特性，以形成穩定性和促成改變(劉瓊瑛譯，2002)。在家庭系統中每一個成員發生改變時會影響到另一個成員，而受影響的成員也將反應轉回來影響第一個成員，家庭就是這樣一個互動、相互依賴的系統(謝秀芬，1997)。同時，家庭也是一個生態系統，它是環境和社區的一部分，是在廣泛的生態環境中，一個複雜且相互連鎖的系統。家庭本身是個整體系統外，其中亦有許多次系統，其主要次系統有：親子次系統、配偶次系統和兄弟姐妹次系統，彼此間相互緊密連結。

所以，要做好弱勢家庭支持工作，必須建立一個系統觀，以家庭為取向，用一套完整的理論來深入了解家庭與詮釋家庭的重要性，再透過實務技術來協助家庭運用及建立資源，達到問題的改善或解決。

## (二)社會系統

採社會系統觀點，是將焦點放在比個人與家庭更寬廣的社會層面（超系統），強調家庭無法自外於社會脈絡 (Boss, 1988)。

運用社會系統概念了解處於弱勢的家庭，家庭被視為一有機體，兼具有象徵性符號與實體結構，家庭為了成長與生存必須同時具備工具型與情感型功能以維持家庭界域 (Boss, 1988)，一如其他的社會系統，也必須維持一種功能性的穩定。換言之，家庭是次級系統（個別成員與對偶關係）與超系統（社區、文化與國家）互動下的產物。

## (三)家庭系統與社會系統的連結

在實施弱勢家庭支持工作時，必須以系統觀點來檢視狀況，要考慮整個事件的複雜性，包括思考方式、設定目標等，如此才能妥善運用合宜的策略，對受扶助對象才有實質的幫助，不致於造成二度傷害。

有此認知之後，對弱勢家庭扶助時，要將家庭與社會兩個系統，甚至存在網絡中可能影響的次系統也要一併納入考慮，彼此建立連結與合作關係，方能確保扶助策略實施之有效。

## 三、弱勢家庭與弱勢家庭的壓力

弱勢家庭，一般社會將其界定為，具有經濟弱勢、文化弱勢、教育弱勢、社會弱勢等情況，造成其家庭生活困難、混亂，伴隨而來的是可能是貧窮、暴力、藥物濫用、酗酒、失婚等諸多現象出現，而受到社會責難，甚至被視為是社會的負擔。但對弱勢家庭也有另一完全不同的觀點，認為弱勢家庭的成因是經濟蕭條和保守政策

下的犧牲者。

社會隨著工業科技化發展與人口都市集中化，人們的生活變得複雜且非人性化。由於高度的經濟發展，引發了貧富差距大的 M 型社會，加劇了社會疏離感，使自殺、酒癮、藥癮等心理失調的人數不斷攀升。家是傳統上適應經濟社會改變最後的精神堡壘，它提供家庭成員情緒需求的功能，也因社會 M 型發展後更加重此功能。因此，不論從個人發展或社會變遷的觀點思考，家庭壓力勢無可避免，尤其弱勢家庭的壓力更大。以下就弱勢家庭可能的壓力源說明之。

## (一)婚姻壓力

婚姻壓力是指，婚姻或伴侶關係中一人或二人覺得他們的婚姻關係遭遇嚴重的問題，並且會影響婚姻的穩定程度。壓力 (distress) 是由：不斷的抱怨引起衝突，以及缺乏處理衝突的能力，因此無法維持婚姻關係的融合與親密所導致 (鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷，2004)。弱勢家庭常因長期處於不利的社經地位，夫妻受生活問題困擾著，導致情緒受影響，漸漸產生溝通不良與衝突，形成婚姻關係的緊張。

## (二)環境壓力

家庭是社會系統中最小的單位，且與環境息息相關，家庭是無法脫離環境而生存，並受其影響極大。環境本身具動態性且複雜，分為社會環境與物質環境兩大部分，事實這兩體系是以複雜的方式交相影響，物質和社會環境的互動影響人類行為。相對的，人類行為也會影響或改變物質、社會環境、文化典範及價值的發展方向。弱勢家庭不論在社會環境或是物質環境的



資源相當欠缺，因而產生極度無力感，會使弱勢家庭受非行社會、行為所牽引，致背離社會道德規範。

### (三)經濟壓力

經濟壓力會增加家庭系統的脆弱性及成員間的互賴程度；家庭關係中的個人功能可能因經濟壓力而改變，如失業的丈夫可能將怒氣與敵意發洩在妻子身上，經濟壓力也可能改變家庭成員的角色與責任，例如家庭成員必須分擔家庭經濟供應者的角色或減少不必要的開支，以面對家庭收入減少的困境。家庭經濟困難時，適當的財務策略可減少或降低配偶間衝突，如能夠在面臨財務困窘時交換正向支持行為的配偶，對經濟壓力有較好的抗壓性，有效的問題解決技巧，亦可降低因經濟壓力引起的婚姻衝突與緊張（Conger et al, 1999）。

### (四)人際壓力

人際關係的建立與社會化程度有相互關係存在，而社會化程度與生長環境和教養態度也有某程度相關。審視弱勢家庭常處於文化不利的地位，尤其經濟困難常帶給家庭在物質上、身體的及精神層面的缺乏，甚至社會上一般對弱勢家庭觀點的偏誤，認為其是社會的負擔等，嚴重影響家庭參與各種的社會活動，如果調適不良，家庭的人際長期處於壓力之下，會加深對社會互動的影響，致使人際關係漸漸疏遠，甚至與人群隔離。

### (五)親職教養壓力

親職壓力在心理層面的定義是對親職角色需求之內在反應(Deater-Deckard,1998)；在關係或家庭系統層面，壓力被視為

是隨著轉變，而存在於關係系統之壓力(Boss,1988)。此外，親職壓力有部分源自於母親和父親之諸多不同的系統連結，包括突然失業、婚姻品質不佳，以及其他家庭成員的問題所造成。而教養壓力指的是實施教養行為時的責任，以及每天需要做的事情所產生的壓力。弱勢家庭中親職教養問題，很可能由於家庭功能的喪失或各種物質環境、心理環境，無法獲得適時的紓解，容易使孩子產生負面情緒，最終偏差行為顯現。此時，父母感覺到挫折、困擾、擔心、不愉快，以及感覺能力不足，而增加教養壓力。

## 四、以系統取向對弱勢家庭支持做法

### (一)避免產生副作用與系統問題

一個弱勢家庭的支持與問題處置，應謹慎因應，避免造成更多複雜的副作用，如果想要幫助改善弱勢家庭的狀況，不只要是有好的計畫和有效的策略，同時也必須清楚處置策略可能帶來的系統問題。

### (二)注重支持體系的溝通協調

對弱勢家庭投入更多的時間或心力，甚至金錢，雖是件好事，但重要的是這些投入的力量，彼此之間必須經過協調，不然會使受扶助的弱勢家庭產生更多的挫折感，並認為支持體系無效率與亂無章法，甚至不再相信任何人。因此，適切合宜的支持，應該是讓受支持者感受到被尊重與關心，支持者應有成熟的諮商溝通技巧，並善用同理心，同時盡可能充分了解弱勢家庭所有生活事件，才能讓受扶助者有所感受，進而漸漸的加深信賴關係，最後達到家庭狀況改善與自立自強的結果。

### (三)與弱勢家庭建立夥伴關係

弱勢家庭，大多因有著生活經濟等困難，甚至產生社會適應不良之問題行為，讓社會一般人認為是社會的負擔外，其本身同時亦有身心理方面的困擾，而漸漸與社會疏離，對人或社會存有某程度的不安全感、不信任感，甚至是仇視對立。協助弱勢家庭從第一次接觸開始，就必須以同理心讓受扶助者感覺受到尊重、支持與關心，並能促進家庭全員充分參與，以建立與弱勢家庭彼此積極的夥伴關係。

### (四)提供完整安全網絡關照家庭全員

在家庭依附關係的背後，可能隱藏深層的情感與矛盾的情緒。弱勢家庭伴隨家庭生活狀況的不穩定，貧窮、藥物、暴力等問題可能增加，家庭的弱小成員如：兒童、婦女容易陷入險境，需要保護系統的幫助。此時如能採取家庭系統取向的支持，

觀照家庭全員，各相關的支持體系成為一個合作的系統，共同為受支持者提供一個安全網絡，協助解決其問題、痛苦以及保護弱者等。

### (五)協助探索各種可能改善的模式

大部分失能的弱勢家庭，常常只是部分功能未彰顯或運作不佳而已。但功能失常的家庭害怕改變，也不知道如何改變，他們需要技術性的協助，此時支持者應及時的介入，幫忙弱勢家庭重新定義價值與方向，並積極指導探索新的進路，協助建立自信的力量。

## 五、結語－ 以同理、包容的心相互接納

人類社會本有天生與後天人為的差異。所以，人與人相處的藍圖是因應每個社會的差異而設計。人類希望可以達到完全的發展，或許人可以選擇適合彼此當下的生活方式，相互獲得滿足，這種滿足的生活方式，大概就是未來家庭的趨勢（吳就君，2000）。但事實上，這種生活方式的改變與發展不是一蹴可幾，而是必須透過長期的努力，我們要對未來家庭發展感到樂觀，人們的觀念與態度會因教育而改變，整個社會會隨人們能夠相互真誠，會以同理心與包容心相互接納而改變，並透過系統觀整合資源，對弱勢家庭全面觀照，相信許多弱勢家庭所帶來的問題，如：貧窮、暴力、歧視、親職等壓力，將可獲得解決，建構出幸福、平等、祥和的社會。

< 因篇幅關係參考文獻省略 >

