

102-1 學習社群成果分享

所屬系所	社會工作學系
社群名稱	與你同行-家扶社工員的故事第二集讀書會
指導老師	曾竹寧
成員	陳岱琪、梁穎茵、朱曉儀、賴雅婷、劉雨婷
主題類型	☒ 日常課後小組討論； ☐ 專題研究； ☐ 影片欣賞； ☐ 藝術表演； ☐ 參觀展覽； ☐ 其他：_____

一. 成立目的

讀此書可以增加組員對於家扶社工的認識，吸取別人的經驗，來豐富自己的知識，也可以藉由此書了解一些危機處理的方式，和一些方案通過的過程，因此書對於組員們的專業有很大的幫助，所以想讀此書，組員之間互相交流分享，激盪出更多的火花。

二. 進行方式

由於本書由許多家扶社工的經驗撰寫而成，所以我們之間先挑自己有興趣的領域進行讀書，然後分成六次讀書會，一次導讀四章，然後開放一個時間自由問導讀者問題，然後再每個人想一個問題，提出來大家討論，分享自己的見解，讀書會結束之前，每個人分享開會或者是對於導讀文章的心得。

三. 聚會頻率、時間

我們總共有六次讀書會，一次導讀四章，每兩個禮拜聚會一次，一次大概聚會一個半小時至兩個小時。

四. 成員介紹

組長：陳岱琪

組員：梁穎茵

朱曉儀

賴雅婷

劉雨婷

五. 成果分享工作分配

劉雨婷：讀書會/學習社群介紹。

陳岱琪、賴雅婷：反思心得。

梁穎茵、朱曉儀：學習討論照片說明、精簡海報的文字內容。

六、學習內容

第一篇—貧童家庭經濟扶助

（一）在他心裡播下一顆愛的種子：

1. 案主是一位堅強的母親，自從丈夫過世之後靠著自己做農雜工養育四個子女，起初公婆扣留捐款，幸好家扶積極介入，才讓案主打消了自殺的念頭，之後案主接受家扶分享這一段的經歷，也使我們瞭解到，耐心當個傾聽者和陪伴者是件重要的事。

2. 案主是個小女孩，她控告自己的父親性侵她，社工陪她上法庭，但是由於法官審問的過程中，她嚇到了，以至於連自己的生日是什麼時候都答不出來，案件最後以不起訴處分，案主受到二度傷害，社工也因而受到挫折，之後長官的信任也使社工擁有了優勢觀點，要看見案主的好，而不是只關注在案主的問題上，後來兒童及少年福利與權益保障法的修法才讓類似案例的案主能夠真正獲得到正義。

（二）這真是一份很棒的工作：

有個善心人士送了一百顆粽子到家扶，社工得知消息之後趕緊叫大家來領，剛好有一位婦女在大廳，社工也叫她來領，但是沒想到這位婦女卻紅了眼眶，原來她覺得一直拿別人的東西內心會很不舒服，每個人都有自尊心，所能接受的程度也都不一樣，身為一位社工擁有同理心是必備的，幫助人的同時，我們應該也要站在對方的立場想一想。

（三）在他們心中搭起一道彩虹：

高雄市那瑪夏區在八八風災之後災情慘重，社工積極協助重建的工作，有一天上山時煞車突然失靈，車子差一點就掉到懸崖下了，還好有一棵樹擋住車子才逃過一劫，原來在原鄉工作的社工，生命時時刻刻處於危險的地帶。

（四）搭起舞台，陪伴翱翔：

翱翔鷹壘球隊這個方案計畫雖然一開始實行有困難度，因為這一群孩子並不好帶，他們大多比較不懂得如何和其他人相處，有的孩子每次練習時間總是會遲到，有的孩子你叫他往東他偏要往西，雖然有如此多的障礙，但是社工還是始終相信，只要他們願意敞開心扉，就能交到真誠的朋友

並陪伴他們走過人生中所有的困境，隨著練習的延續，他們更願意走出戶外與別人互動，儘管一開始和別人比賽總是輸，但是孩子卻在這個過程中學會面對失敗和再次面對挑戰的勇氣，社工必須相信案主，並給予他們自信心，培養他們的優勢觀點。

（五）太陽公公出來了：

推動方案的過程中，其中一堂課，社工讓小朋友拿著剪刀與彩色筆和媽媽一起完成手工書，一半以上的孩子卻睡著了，這一位社工才發覺到年紀這麼小的孩子，並不是這麼容易就能搞定，於是下一次上課時她改變做法，也增加一些趣味，小孩子可以使用打洞機並利用亮片做裝飾，這些孩子果然每一個精神都很好而且樂在其中，執行方案的過程中會體驗到許多的成就感當然也難免會有一些失落感，這些都是經驗，社工推動方案和課程需要依照每個成員的狀況與需求來規畫，同時也必須從經驗中學習再修改，理論畢竟是死的而個案和經驗是活的。

（六）讓我們一起為愛存款

1. 社工員負責的家庭生活發展帳戶方案，需要招認輔導師，選了三組對方案有深入了解的親子擔任認輔老師，但在第一堂培訓中，有一組親子卻擦出了火花，在拍照時，一位女兒以為自己的媽媽拉了自己的頭髮，狠狠的瞪媽媽一眼，因此媽媽非常生氣，之後拉頭髮的另一位媽媽道歉，但氣氛還是沒有得到改善，社工馬上把女兒和媽媽帶開做協調，但一帶開，媽媽便斥責女兒，讓女兒生了退認輔的念頭，但社工員看見女兒眼裡的慾望，便跟女兒談一談，在談話之後，女兒也表示願意跟媽媽談一談，之後也成功的留下一起努力。

2. 一位家長在剛進方案時，狀態非常緊繃，常常在焦慮的狀態之中，因此和別人溝通時會脾氣較暴躁，讓社工員接收到同事或小老師的抱怨，社工員開始思考為什麼她會這麼暴躁。原來，這位家長面對著一個人要養四個孩子的壓力，和二女兒常常吵架，覺得女兒對自己管太多，但其實女兒只是希望媽媽能在面對事情的時候能更從容一點，透過方案的親子團體課程，家長看見了孩子想法背後的原因，孩子也更了解家長對於自己和家庭的付出，彼此放下了對自己角色的堅持，改變了自己，讓家庭間的互動多了更多歡樂。

（七）做事或做人？這門課我竟修了這麼多年

社工員幫單親媽媽成立愛心小舖，剛開始營運時，媽媽們的動作比較慢，客人們點的東西也比較難記起來，一個個客人不斷抱怨，也讓媽媽們信心受挫，之後媽媽們學著如何安撫客人，大多數的客人知道了媽媽們的經歷，也能體諒媽媽們的辛苦，子女也願意利用假日來幫忙。在開幕初期，人手比較吃緊，一位媽媽因為身體不適請假，但社工員卻犯了錯誤，劈頭就問那空缺怎麼辦？沒有

人可以代班。不禁讓社工反省自己，他究竟在助人處理人還是處理事。給予，不應改給人造成負擔，脫貧的最終理想不是幫案家賺大錢，而是帶著案家自我超越。

（八）比公主童話好聽一百萬倍的故事

案主媽媽透過信扶專案創業，這位媽媽的願望是能賣大腸包小腸，媽媽是一位面試就會很緊張的人，所以每次到工廠面試，都無法被錄取，所以對自己很沒有信心，都是從事一些比較臨時性的工作，賺取生活費。正好遇見一位餐廳師傅願意教她炒料的技巧，接著，媽媽就租了個鐵皮屋開始賣起大腸包小腸，客人們的口碑都很好，媽媽也很有自信，在一切看起來好像有成功的希望時，房東卻忽然說要收回店面，但媽媽仍不放棄夢想。弱勢族群過往的經驗，會讓他覺得自己能選擇的很少，但身為社工，就是要帶著他們去發現自己特別的地方，讓他們相信自己，相信社會也相信他們。

第二篇—兒童少年保護

（一）原來，我從不孤單：

1. 張靜是個私生女，天生患有嚴重唇顎裂和心臟病。在醫院從事看護工作的原住民粉媽媽看她的生母不會處理，於是好心要當她的保母，結果不到兩個月生母就拋下她走了。但粉媽媽一心想救張靜，最後連自己的傳家之寶也變賣讓張靜動手術，但手術需要監護人簽同意書。社工經過媒體也找不到生母，幸好總統明令新的兒童福利法施行，把監護權移轉才可以立刻動手術，最後手術成功了但可惜手術後傳出變化經過搶救後不治。

2. 社工為了一個有關移轉監護權的個案找了法官教她寫訴狀、找了醫師請教一些有關的醫學諮詢，在那段時間也認識了做律師的老公成為他第一線的永久諮詢對象和後盾。有了專業團隊的支持，她可以不必單打獨鬥，也感到更有力量與勇氣，「原來，我從不孤單！」這句話是她常告訴自己的一句話。

（二）點一盞燈，幫他們找到生命的出口

小琳受到長期的精神虐待，因為媽媽有不愉快的成長經驗加上重男輕女，在人家吃肉的時候她只能喝湯。有一次，全家人圍在一起吃薑母鴨的時候父母和兄弟都吃得津津有味，她卻只能在一旁吞口水。除非父親在家她才有可能被叫到桌上吃飯，但是父親對她越好她媽媽就越憤恨她。後來社工安排了寄養，小琳到了台北唸書，一有心事或困難都會打給社工，她們的感情就好像兩母女，每年的生日和母親節都會寄禮物給她。

（三）愛，是故事的開始

有一個單親爸爸不知道怎麼去照顧女兒，他只能滿足女兒物質上的需求。有一次因為女兒不想吃爸爸為她準備的早餐，把它倒進廁所。後來爸爸很生氣，但又知道不可以打小孩，所以他把小孩趕走了。但因為爸爸其實是很愛他的小孩的，最後他也親自去把孩子接回去。同時，社工知道爸爸是一個很愛面子的人所以她們選擇用獎勵孩子的方法去幫助他們。

（四）永不關機的服務與關懷

菜鳥社工員在進行訪談的時候以為施暴的父親總是客客氣氣的就認為是「簡單任務」，但是有一次的家訪時他親眼目睹家暴的發生，她嚇到反應不過來，到反應過來的時候她想也不想的跑過去勒住身形壯碩的爸爸的脖子，又怕爸爸會用桌上的剪刀和煙灰缸作為凶器，他不顧菸蒂和煙灰有多嘔心都往口袋裡塞直到父親的情緒穩定下來。

（五）愛，不息止

幼保科畢業的家扶社工員，獲派負責開辦寄養家庭服務。寄養服務是項 24 小時，全年無休的工作，對於寄養父母及社工員來說，都是一輩子的責任。有一個寄養家庭的兒子出車禍，趕去處理事情的時候，寄養少女卻在晚上騎機車出門，但因為太緊張而摔車跌倒。寄養父母知道後並沒有責罵少女，反而拜託社工員照顧少女，少女最後才體會寄養父母對她無私的愛，真正把寄養家庭當成自己的家，再也沒有翹家，打架等非行行為。

寄養服務通常在照顧孩子幾個月或幾年後，孩子便要回到原生家庭或是出養，分離時，都像活生生把他們一塊心頭肉割下來，但經歷過數次同樣的境遇，面對分離的場景還是無法坦然，不過孩子最終還是要回到原生家庭與家人團聚，或是一個長遠穩定的歸宿。

（六）你只要問自己，是否盡力了？

家扶社工站在第一線，當縣政府社會局一 CALL 機，他們便要出動，到醫院接棄嬰，警局接受虐兒是常有的事。每個孩子都有不同的成長背景與創傷，要走進孩子的世界很不簡單。剛加入寄養行列的素珍媽媽，試過因為想讓小女孩學會自己洗澡，不用生父照顧得那麼辛苦，沒想過小女孩的皮膚因此有些紅腫又因表達含糊，聽起來像是受了委屈，父親就向兒童保護專線投訴。最後，誤會澄清了，素珍媽媽也繼續接納不同的孩子。社工員與素珍媽媽都上了一課，對於孩子，不能盲目，表達關愛往往需要不同的方式。

（七）上面的風景這麼漂亮

社工員負責「希望學園」團體安置六年多，有的時候會被問到：「為什麼媽媽不要我？」他們一邊心疼，一邊也無法承諾什麼，做到的只能盡力為孩子們鋪路。曾有一個女孩離園後被安排與親

戚同住，但沒多久就跑出來跟男朋友住，之後懷孕了。這是曾接手的失敗案例，對他來說是一種虧欠，不過假設當年沒有強送孩子到親戚家同住，那結局會不會改變呢？

（八）我與我的少年兄弟

家扶成立合作式中途班「向陽學園」，幫助中輟生完成義務教育。剛進學園時，滿口三字經經常遲到翹課的孩子，到畢業的時候有如脫胎換骨。畢業後，孩子常回來看他們，聊一些往事讓他們笑聲連連。看著孩子成長的感動，無法言喻，只有一起經歷過，付出過的人才能體會。社工員認為只要不離不棄，就可以把他們原本辛酸的故事轉成幸福的故事。

（九）這些年，家扶教我的三堂課

國小教師實習結束後，因為少子化的關係放棄了當老師，回到自己的本行社工。有個個案，媽媽是外配，爸爸年紀大，他們家的孩子原本領的是輕度殘障手冊，後來媽媽跟到宅服務的老師學著怎樣教小孩，最後孩子可以去普通班上課。

第三篇—國際服務

（一）分享探視國外兒童的幸福旅程

「困難是一困在家裡就難。」

「出路是一走出去就有路。」

社工和家扶前執行長到非洲、印度出差，因為當時家扶正積極推動國外認養制度，社工到達烏干達，就入住到當地最好的飯店，隔天吃早餐時，社工看著窗外的貧民窟，忍不住拿了餅乾和蛋放進自己口袋想發給貧民窟的人，但到了貧民窟時才發現自己錯了，媽媽一吹口哨，一群小孩馬上跑過來，社工就心想他帶的那些怎麼夠，但媽媽剝開蛋，每個人輪流咬一小口，這戶十二口之家，就擠在四坪大的生鏽鐵皮屋。

家扶一行人到達印度孟買，被計程車司機告誡，如果有小孩上來要錢，千萬不能給，果真，車一停，一群小孩馬上湧上前來，社工不忍心，就給了他們幾枚銅板，下一群小朋友馬上再湧上來要錢，讓社工意識到，真的要入境隨俗，做愛心不能只是濫給，給他們魚吃，不如教他們怎麼釣魚。

過去的社工對於幫助窮人的經驗是：我可以幫你做什麼？現在的新觀念是：我們一起做、一起成長。從捐款濟貧演變到協助非洲社區發展的公積金，並扶植當地的小資企業，這樣的轉變是希望受助者能夠在很有尊嚴的情況下，接受援助在社工的幫助下，可以自立，達到脫貧的目的。

（二）英雄力量—國際服務在蒙古

做就對了！

2004 年蒙古家扶通過立案登記，正式成立。

之後，社工就一直為了立案證書的事忙，但因為兩岸的政治關係，收到蒙國法務部通知台灣國是錯的，礙於蒙國和中國之間的國際協定，不管怎樣都不能再用錯誤的名稱，剛成立的蒙古家扶只好回台。

社工嘗試與區公所接觸，以烏蘭巴托九大區的六大區為目標，拜訪家庭，因蒙古沒有社工科系，只好聘用沒有社工背景但懂華語的人，教導他們家訪會談的技巧，很多程序上的表格都要設計。

社工實地訪查地方需求定出三大方向：安家、教育、衛生。台灣家扶村示範社區就是以安家需求建立起來的，也是蒙古首創的社區工作方法。由於氣候變化造成牲口大量死亡，所以牧民向首都遷移，導致很多孩子需要被安置，於是社工提出團體安置方案，在經過幾次碰壁之後也通過了。

在地深耕

真不敢相信我做到了！用自己的力量給孩子一個屬於自己的家。

安家方案協助每個家庭自立的花費大約是十萬元，他獨特的地方在於協助貧家發現自己脫貧的能力，把家扶村從原本的收容改為充權。

煤炭儲蓄金方案，以資產累積為基礎，考慮蒙國人都沒儲蓄習慣，而冬天必須燃煤規劃的，儲蓄若能超過十個月，家扶就會協助買煤，在促進儲蓄時，又達成充權的目的。

（三）熱血青年大冒險

社工到一個完全陌生的國家——吉爾吉斯，他們想在那設立駐點，它是一個很貧窮也是政治動亂的國家。在成立駐點之前，他在當地經過幾次的震撼，仍是沒撼動他想為孩子服務的心。所以，在當地舉辦了社工種子招募說明會，一開始只招到一個大專生，而這個學生開始為當地人的服務，而家扶社工也看到種子的成長。

第四篇—其他類型

（一）打造遊戲魔法城的追夢人

遊戲魔法城方案，是讓孩子藉由遊戲發現長處，建立信心。像是方案初期有一對雙胞胎，從一開始會亂跑、不懂遊戲規則和沒辦法進入遊戲邏輯中，而社工判斷應該有發展遲緩的情形，但在具有心理諮商和社工背景的志工陪伴下，一年之後，這對雙胞胎都有明顯進步。

一開始也許很難讓家長擔任遊戲據點志工，但藉由孩子傳孩子在感染家長卻是可行，而且能更融入社區之中。

（二）迢迢重建路，深深感恩情

9 2 1 地震之後，家扶的社工藉由他們的處理辦法並成立信託專案，使孩子不受環境，而能持續關注孩子。

（三）我與天使一起飛行的時光

家扶的社工與以前接受他們服務長大所組成的家友會，而這些家友會的人會幫助工辦理許多的活動當任志工。而社工當年是以看見孩子的獨一無二，而啟動善的循環。

（四）面對危機，我不曾停下腳步

他做兒保的社工，卻變成台灣第一位被告的社工。原因只是一位案主的母親有精神疾病，而他不願被送醫，而告他妨礙自由。一位父親攜子自殺，只因那位父親不願給孩子安置，但是這又是誰的過錯呢。面對不同的問題，他仍是可以看出見人性的光輝。

七、學習成效

陳岱琪：

從這些故事中，我們可以了解當時社工有的資源是那些以及當時的時空背景是什麼，導致他們只能做出那些回應。也明白社工的安全在一些偏鄉地區，其實是更需要去注意及幫助那些的孩童。或許，生長背景導致他們走了叉路，但其實他們還是有自己潛能值得別人去發現及了解。

我也看到其實親子之間需要的是一種溝通、是一種體諒，才能使彼此間無溝通上的障礙。而外界我們能給他們的就是成長，因為他們有時只是缺少機會給這些須幫助的家庭，使他們感覺是不行，但事實上他們是做得到，而且他們只是少一個空間或環境給他們去發揮。

劉雨婷：

有時候社工可能會陷入盲點，認為只要幫他們解決問題就好，幫他們尋找補助，讓他們接受幫助，覺得他們是個弱勢者，卻忘了他們也有強的部分，只是被他們的不自信，和我們的認知給埋沒掉了，給魚吃，不如教如何釣魚，看見案主好的地方，去鼓勵他。

有時候會覺得寄養家庭，不是自己親生的孩子也會得到好的待遇嗎？會不會孩子送過去寄養家庭反而更糟，但前兩則故事完全顛覆了我的想法，有些寄養家庭其實是很有心的，會奉獻出自己無私的愛，當孩子要回到自己的原生家庭，還是會很心痛，像自己的孩子要離開自己一樣。對社工來說危機處理真的很重要，有可能一個處理不好，都會讓我們感到遺憾，甚至走上官司之路，但不可能做到面面俱到，有些遺憾還是會發生，只能收起悲傷，努力做好每一個細節，避免遺憾發生。

梁穎茵：

看完這本書以後我覺得我可以更了解社工員在處理個案的時候真實遇到的事情和狀況。讓我真正瞭解我自己生活在一個充滿愛、物質與非物質都不曾缺乏的家庭是一份多麼幸福的事情。從小到大雖然都知道每個家庭的問題都有不一樣的問題，但我還是覺得家人永遠都是我們背後的支援和動力，家人之間的關係應該是維持在良好的情況，而且沒有什麼事是不可以解決的，只要大家都可以放下身段坐下來好好溝通，身為孩子的我們要體諒爸媽辛苦工作是為了我們，而爸媽也要接納孩子的意見和想法，這樣家庭就可以更和諧了。但自從唸了社工系看到很多不同的個案才發現原來有些問題並不是我想像中的簡單，要顧慮到的問題很多也有很多的規範。案主又不是一定願意接受社工的幫忙，讓我覺得有一點沮喪甚至覺得難道社工就只能這樣？但是在幾個故事裡面我看到有些案例一開始從案主不願意接受社工的幫忙到後來不但接受還自願回饋社會；但同時也有因為一些社工無法改變的事情而令案主受到第二次傷害的情況。令我覺得社工不是只是協助案主跟資源連結的人而是案主的心靈導師，一個值得他們信任的人。

朱曉儀：

在這幾個故事中，我可以看見社工在不同的領域中也有著相同共同點，他們都是透過溝通與案主打破隔閡，原本是與案主從不認識到建立了互相信任的心，有時候我覺得社工員不止只是為了替案主解決問題，也在整個過程中讓他們打開心扉。

我印象最深刻的是愛，不息止這一個故事。幼保科畢業的家扶社工員，獲派負責開辦寄養家庭服務。寄養服務是一項 24 小時，全年無休的工作，對於寄養父母及社工員來說，都是一輩子的責任。寄養服務照顧孩子幾個月或幾年後，孩子便要回到原生家庭或是出養，寄養父母與兒童分離，都像活生生把他們一塊心頭肉割下來，但經歷過數次同樣的境遇，面對分離的場景還是無法坦然，不過孩子最終還是要回到原生家庭與家人團聚，或是一個長遠穩定的歸宿。

寄養家庭雖然只是照顧了孩子很短暫的時間，不過對於孩子來說，在寄養家庭中的生活是難以被取代的，寄養家庭中的父母所給予的愛都是很真誠的，為的只是希望孩子們可以感覺到家庭的溫暖。

賴雅婷：

其實許多人跟其中一篇故事的媽媽一樣相當容易緊張，面試的時候更容易緊張導致表現不如預期，故事最後這一位媽媽終於靠著賣大腸包小腸找到肯定自己的方式，每一個人都是需要被肯定的，社工必須發現案主的好，也要讓他們看見自己的好，進而增加多一點自信，能夠發現自己的優

勢真的很重要。

透過讀書會，讓我與其他的組員有更多的機會可以互相交流，也能夠瞭解彼此的想法，互相切磋琢磨和學習，讀這一本書，讓我更能體會身為家扶的社工所會遇到的種種問題及經驗還有挑戰，每個人會遇到的狀況不可能會是完全一模一樣，所以我們必須學會靈活運用在學校課堂所學的知識，最重要的是也要看的多，有寬廣的視野才能夠有更多想法以及能力去解決我們無法預測的突發狀況，參與讀書會真的讓我進步很多，每一次的討論與分享，增加了我向大家表達自己意見的機會，也學會如何有效率地把自己的想法跟組員做分享與省思，讀書會讓我有機會能夠好好從中學習，不斷的反思與改進，一定會越來越棒的。

八、學習討論照片



組員認真的在看書，為的只是希望能夠了解家扶社工的工作範疇



大家主動分享自己的意見和想法並結果老師上課的內容，讓其他組員對課堂有進一步的理解



組員的討論當我們遇上同樣的困境時，我們會否使用同樣的處理方法以解決案主的需要



當遇上書中看不明白的地方，就會一起提出討論，希望可以理解該社工的處理個案的方法

九. 指導老師的話

讀書會的目的並不僅止於閱讀書籍的內容，更重要的是透過閱讀理解到社會工作專業人員服務的真實樣貌，以及我們所服務對象的生活；在閱讀與討論中，學習到多樣的思考角度與服務信念。本組成員除了認真閱讀每一篇社工員服務的經驗外，還各自提出了對文章中案主與社工員服務精神的感動與領略，顯現小組成員的學習投入，也顯示這個讀書社群確實有達到專業學習與主動思考的良好成效。