

第二波 你最愛的Podcast 4

# 他家有本難忘的經

劉淑瓊教授 *feat*  
與談來賓  
戴如玟科長

從我開始的關係功課

九個月大的孩子，所有照顧者飽受精神與身體障礙的折磨，  
社安網如何協助撐起這脆弱家庭？

好社安網月報  
好康來報報

從我開始的關係功課 ▶

## 當家庭成了重擔，他們該怎麼辦？

參與者：小虎、慧玲、劉淑瓊教授、戴如玟科長

鄭秋玉：

大家好，我是語言學者，鄭邱玉，生老病死是人生必經之路，當家人老了病了的時候再生跟死之間，我們可以用什麼樣的生命態度陪伴他們走過這一段旅程，又如何保有自我，活出自己想要的樣子？這些問題從來沒有過一定的解方，照顧者付出人生都是未來我們可以參考的路，也許在別人的故事裡，你可以找到屬於自己的答案。

楊月娥：

照顧人生從來無法預期何時會來，如何預備自己的未來呢？大家好，我是主持人楊月娥，聆聽做好預備的明天將有更多機會做出適合你的選擇，歡迎podcast搜尋先來一杯我們再聊

小虎：

本集節目與衛生福利部合作播出，hello歡迎來到從我開始的關係功課，我是小虎

慧玲：

我是慧玲

**小虎：**

今天這一集很特別

**慧玲：**

不要一直學我，因為我每次都講的很特別，然後你就學我，

**小虎：**

我就會，我就會嗆他這樣，好，那今天特別的是是這樣子的，因為我們今天要談的1個議題，說起來，可能會有那麼一點點的沉重跟嚴肅，但是今天我們是希望可以帶來更多的希望，那我們的節目名稱叫從我開始的關係功課，一直以來，我們在做的事情就是我們如何回到自己，我們如何成為自己，所以我們談夢想，然後我們談我們在這個夢想過程當中的故事，我們如何去這個堅忍不拔的努力等等的，但是在這個過程當中，有1件很重要的事情，我們要能夠成為自己，支持系統很重要也就是家，所以我們很幸運的是，我們出生在可以支持我們夢想的家人，還有我們身邊有很多很棒的朋友能夠支持著我們，可是你想想看，如果說今天我們在家庭的部分，他沒有這樣的支支持，甚至我們得回過頭來很用力的照顧這樣的家庭呢？那會是什麼的人生，今天我們請到了兩位來賓，很特別喔。第1位是台大社工系的教授劉淑瓊博士，

**劉淑瓊教授：**

大家好

**小虎：**

我們都叫他淑瓊老師，那淑瓊老師曾經獲得了紫絲帶獎，那這是我們台灣保護服務工作的最高榮譽喔。好，那第2位來賓呢？是從很遠很遠的地方來的戴如玳科長

**如玳科長：**

大家好，我是如玳

**小虎：**

那如玳科長呢，是在某個縣市政府社會處服務的科長，這部分我們就不能透露太多了，對不對？只能知道很遠啊。

**慧玲：**

我覺得今天這一集很特別，我這個延續小虎的很特別的意思是，因為其實其實很開心受到了衛福部的邀請，然後一起和老師還有科長錄製這集節目，然後那時候我記得我收到邀請的時候，我跟聯繫的窗口說，喔，我覺得好讚喔，我們要來談社會安全網這

個議題，因為我從小就是我爸爸是警務人員，所以我在讀小學之前，我在警眷宿舍長大的，就是我每天放學的時候，那個幼兒園的娃娃車送我到門口都是警察來接我下課的喔喔。真的是我覺得我超級被保護的，你知道嗎？然後呢？我的寫作業的範圍啊玩遊戲的範圍就是在派出所的那個範圍裡面，然後也是因為這樣，所以我我覺得很幸運從很小的時候就會知道社會有很多跟我不一樣的人，然後我覺得可以希望藉由這一集節目，老師和科長的分享讓更多人知道其實有很多人，他們不一樣，那我們可以怎麼透過比如說社會的幫助，這整個系統社會安全網的幫助，還有我們自己小小的力量來幫助到大家

### 小虎：

好，那我們我們要從1個小小的故事開始，因為我們剛剛就講到了，如果今天家庭無法變成支持我們的系統，反而是我們的很努力、很努力的去維護它，那這個人生會如何，那我們請聽眾朋友們一起來想像1個這樣子的畫面，請在你心中的空白圖畫紙上，首先呢有1個小寶寶，在1個小小的家庭裡面，有1個1歲的小寶寶，他有爸爸跟媽媽，那這個媽媽是1個這個輕度智障的人，那爸爸則是中度智障，聽到這裡是不是突然覺得好像這個有點困難了呢？那因為他們的這個障礙的關係，在求職方面，一定比一般人不容易一些，於是為了能夠很好的去工作等等，所以孩子就必須得交由爺爺來照顧也就是爸爸的爸爸，而爺爺則是有身障的1個狀況，所以其實在很多方面，其實都不是特別的方便，所以在經濟的問題，加上這個育兒的問題裡面，其實有各式各樣的壓力存在，而且更何況這個故事裡頭，因為爸爸媽媽對於這個理財的這個概念可能不是很清楚，所以還曾經有被詐騙的1個遭遇，那這個該怎麼辦才好呢？

### 如玳科長：

提到這樣子的案例，其實是我們社福中心在社會處承接，社安網有社福中心，很多案例的一環而已，其實就是我們要支撐起這樣子的1個家，支持家的另外1個家其實都是我們社福中心在推動很重要的理念，那在這個家庭裡面會有1個最大的因子，家有6歲以下的嬰幼兒，他其實是很脆弱性的，那再來家裡面又有多名身心障礙者，有肢體障礙有心智障礙，那他們在那個過往在金錢使用上面又被詐騙，其實因為心智障礙者，他們對關係上在法律上的概念沒有那麼清楚，很容易被誘拐，那還有他們的工作經濟不太穩定的脆弱性，還有在育兒經驗上，我可以想像這個家庭，我自己也是3個孩子的媽，那剛開始第一胎的時候，我對於孩子怎麼安撫他，然後半夜為什麼吵著不讓我睡覺，其實對於這樣子的1個育兒的家庭，他們的照顧負荷是大的，那我們社工界怎麼看到有這樣子的需求的家庭，我們該怎麼介入，其實很挑戰，他有經濟上的問題，就業上問題，育兒的問題，那麼多重面向的問題，難道求助社工一切都解決了嗎？那怎麼

樣慢慢的資源的導入，然後讓他們的心房打開，我們可以把資源進場，這是很挑戰，這也很考驗，這是我們看到這個家庭的樣貌

### **小虎**

這樣的家庭他是怎麼樣跟你們接觸到的？因為我自己知道的事情是，因為我前陣子為了這個說書，我看了一本日本的，也是社工寫的一本書，關於無法努力的孩子們，他們他們是無法努力，他們不是不願意努力，而是無法努力了，也就是打自心裡面，認為就是這個，即使再努力，我也沒有辦法再好了，所以就不努力了的這一種，那其實這跟那個我們的家庭支持等等，有很大、很大的1個關係，那所以有些時候他們甚至可能不知道應該要去伸出手求援耶

### **如玟科長：**

好，那我來介紹一下這樣，其實因為整個社會安全網，其實慢慢慢慢佈建的，我覺得這幾年我投入實務工作那麼多年，我也有看到他的網變綿密，為什麼呢？因為他多數家庭會以經濟議題尋求協助，最早他就是公所，因為剛開始這個媽媽，他們其實是沒有結婚的，所以沒有結婚的話，就是未婚的，家庭裡面可以到公所申請經濟補助，這個補助較特殊境遇家庭的經濟補助，過往還沒有推動社安網之前，大概都是經濟型，希望給這個家庭經濟，他就可以獲得幫忙，但是進來之後，我們就有主動關懷，覺得這個家庭去再去確認他有沒有更多脆弱性，那我剛剛說的，他有育兒的問題，對不對？然後還有發現就業，還有家裡面有身障的議題，社工的敏感度就要提高，就會覺得我們要更瞭解這個家庭，所以我們才會更收集更多的訊息發現他們在育兒上遇到一些困難，包括還有我們會觀察，早一點觀察孩子的有沒有發展遲緩的1個情形，這個就是整個網絡上已經，你看村里長或市公所，他們這個已經寄議題進來，我們窮盡一些方式去把這些漏掉的人接住，這大概是我們在推動社會安全網這個部份很努力朝這個面向去撈更多潛在的個案

### **小虎：**

你剛剛講到那個那個個案的這個經濟之外的背後的更多議題，我順便跟聽眾朋友分享一下，因為是可能也是在後來在瞭解的過程當中才知道，哇，這個寶寶在9個月大的時候，還沒有辦法自己的很好的翻身，那才會知道說原來他們在這個養育方面也有很大、很大的，這個需要幫忙的地方

### **如玟科長：**

對，沒有錯那現在其實在脆家進場之後，我們也會看孩子的生長狀況，那因為他每個生長曲線他都有固定的要怎麼走成，所以我們就發現他有這樣的需求就育兒指導，就

很重要而且這個主要工作者不是只有跟爸爸媽媽，他其實還有跟主要照顧者一起去對話討論，因為有我們的心智障礙的父母，對於育兒上，他是覺得他跟他玩起來很开心，他想要當1個大哥哥大姐姐，可是當孩子哭鬧的時候，他就想要躲起來，所以這個部分很微妙，所以我們育兒指導的那個指導員很重要喔，他怎麼從備餐準備開始，也會叫父母慢慢怎麼做一些參與，所以我們社福館有辦很多活動，那我的目標都會說我們要邀請家長想辦法進來，本來爸爸都不跟了，然後我們現在都在想說不行不行，一定要想辦法要爸爸要怎麼跟來，一起跟來，然後我們透過一些活動啊。誘拐他們來，因為我們這時候想要介紹一下社福館，你想聽嗎？

**慧玲：**

我想聽

**如玟科長：**

因為社安網裡面有1個很重要的就是，我們怎麼樣讓資源可以深入服務，不是只有說社工到家裡跟你講講怎麼教小孩，對不對？我們也提供了1個環境跟場域

**小虎：**

實體，對不對？

**如玟科長：**

所以我們籌設了1個社會福利綜合館，那綜合館裡面有1個叫親子教育的親子館，在做一些親子的活動，育兒活動，那邊有好多的教材，而且也會有育兒背景的夥伴在裡面，就是透過玩的部分去教父母怎麼帶孩子

**慧玲：**

然後我想要Echo科長說的社福館，因為我剛剛想到的是<我曾經受邀到某1個社福館裡面去教學講課，那我的聽的對象就是一群年輕媽媽，但是10幾歲就成為媽媽，那加上我本人也是23歲就成為媽媽，所以就是有很多的東西可以交流，然後因為我們自己也有小孩，在我們因為我們家住台北，所以我們也會其實帶孩子去很多的親子館，所以其實有很多的資源是大家是可以運用上的，只是我們不知道而已，然後我想要就是詢問科長跟教授，因為剛剛一直有提到脆家進場什麼方式的進場，然後我幫聽眾朋友科普一下，我想問什麼是脆弱家庭

**如玟科長：**

脆弱家庭，其實脆弱家庭好饒口喔，什麼叫脆弱，脆弱這個兩個字就很難理解，以前這個再早的年代叫高風險家庭，高風險，光那個名詞怎麼界定其實也很挑戰，但簡單

來講，我們會有其實有幾大面向的1個評估說你就進到脆家，比如說家裡發生意外事件，突然主要照顧者車禍重傷死亡，他突然會面臨的1個經濟的議題或者是說家裡有不利兒少的生長環境，我剛剛講的有一些是，他可能三餐飲食上本來就不規律又晚睡，然後又不能到校，就遲到，這類型的不利兒少生長的環境，或是不利身障者或老人的生長環境，所以我們有很多不是老人也不是障礙者的，他有照顧的需求，其實有不少就是鹿島病患，突然你也不知道他的家屬怎麼聯絡，那要找誰？就找社福中心，或者是還有一些個人生活適應遇到一些困難的，有一些一些社會適應的一些議題的，其實很廣的面向，你能想像的，就可以來跟我們尋求協助，尋求協助也很簡單，就是上線，在網路上只要搜尋關懷e起來，你就可以做線上通報啊。或者是說，你尋求一些資源像村里長也都知道，那地方政府都有社福中心，其實這個管道還蠻多元可以獲得一些尋求、一些協助，我們希望把這一群人撈出來，然後我們也更因為這是很大的面向，還有潛在一些，我們沒有辦法想像，所以我們也常常從一些案例裡面的學習經驗，然後在系統裡面，看系統跟系統間介接會不會有斷裂或是沒有接住的這個地方，我們就盡量把它撈起來

**小虎：**

這邊就想問問看劉老師，就是因為你在這個領域這麼多年，然後看過這麼多的個案，然後做各種研究，然後也提出很多的這個政策等等的調整，那以劉老師的這個經驗跟專業想問問說，那關於這樣子的脆弱家庭，一旦我們社工能夠跟他們有所連結之後接下來會怎麼樣開始幫助他們啊

**劉淑瓊教授：**

對，就像剛剛如玳講的其實我們社會的每個角落裡面都有這樣的家庭，那我們其實也不知道說自己的家庭當然能夠風調雨順能夠平平安安的度過最好，但有時候真的是天有不測風雲，所以有些時候可能有一些事情他就突如其來，就你必須要去面對，那有些事情我們自己就可以處理，或者是我們的親朋好友，大家伸出援手就可以度過難關，但有些時候可能事情太大條了，或者說好幾個事情同時

**小虎：**

同時發生

**劉淑瓊教授：**

對，那可能就承受不了，所以剛剛如玳講得非常好，就是其實我們台灣社會也是經歷過了一些事件，所以政府也注意到，原來我們的社會裡面有這麼多的家庭是處在高風險，那其實他是兒童虐待的高風險，就是這樣的家庭，他現在可能沒有兒童虐待的事

實，但是以我們的瞭解，我們很擔心他沒有辦法好好照顧孩子，然後後來就開始就把他像剛剛如玳說的，大家覺得高風險好像貼他標籤，那我們就想要去表達說，這樣的家庭一陣風吹來，他可能風大一點，他就承受不了了，ok那剛剛小虎問到說，那我們怎麼去幫助他，那剛剛如玳講，我們可以在線上，你就看到關懷e起來，你就可以線上通報，當然其實在我們的社會裡面，彼此都很有愛，就是在我們的周圍，可能左鄰右舍，你就看到說，這個家庭好像就是現在比較過不去，其實我們台灣很可愛，很多人都很願意幫忙，但是這樣的幫忙就是自願的啦。那他也沒有強制性，那可能也是有想到有餘力再去幫他，但是政府的這個資源就不一樣，就像剛剛如玳講，我們每1個縣市都有，我們有去，佈建這個社會福利服務中心就叫社福中心，那裡面就有非常多的專業社工，那政府在這幾年裡面大概在社安網1.0的時候，我們增加了3021位的社工，然後到2.0，其實公部門跟民間部門加起來，將近10000名社工，那當然還是很少，因為現在社會變遷的太快嘛。那大家的問題很多，而且很複雜

**小虎：**

很多家庭也是隱形的，根本看不見

**劉淑瓊教授：**

所以就像如玳剛剛講的，我們希望把他撈出來，那這個撈出來，一方面是他知道有這個資源，他主動求助，這個是我們最期待的，那如果沒有的話，我們所有的聽眾朋友今天聽的小虎跟慧玲的節目，那你有這樣的概念，也許你給他1個資訊，或者幫他打1通電話，這個家庭就會有完全不同的這個未來的走向，所以簡單講，就是政府有社福中心，裡面有專業社工，那他們接到了這個通報或者接到了這樣的1個求助的訊息，那他們就會去做訪視對或者電話，然後他們就會去做專業的評估，評估之後，像剛剛如玳講，就是小虎陳述的，那個家庭還有心智障礙，父母都有這樣的議題，然後阿公、阿嬤那一代也是，然後經濟上有困難，生下的孩子有早療的需求，那你看這麼多元，那我們的社工接下來做了評估之後，就會根據這個家庭的需求，我們去找資源來幫助他，像如玳剛剛提到的育兒指導，那就很實在，那甚至就是我們會去，也許這個父母他們雖然有智能障礙，但是能力可能還可以去職訓練，去找1個簡單的工作，可以改善他的經濟等等的，社工就會去扮演那個，有點，像我們端午節的肉粽上面那個肉粽頭有沒有

**小虎：**

這個很有畫面

**劉淑瓊教授：**

對對他就會把各種需求，他能夠做1個統整

**如玳科長：**

其實社福中心的社工，他不只是做個案服務，他背後還有1個跟系統間串連這件事情，對因為有一些服務資源，不一定是完全都是社工服務，我先說，因為像育兒指導他的頻率次數可能階段性要很高，那社工大概都1個月訪視一案一次到兩次，可是如果要到每週，他其實是有困難的，所以支撐這個家庭的照顧，我們就會去評估說這個育兒指導資源次數密度是要跟他生活有關的，所以我常常說像像這個孩子，我們如果可以進到幼兒的系統，我已經可以入學了，入幼兒園我就很鼓勵說，我們來找資源支撐這個家讓他到幼兒園學習，他就可以可以透過這個同儕的學習，因為媽媽爸爸的育兒能量沒那麼高，我們需要靠社區來支撐起，那社工還要串什麼呢？像我們經濟上的議題，大概我們要掌握有一些經濟補助，所以我們會串，像現在有1個兒少發展帳戶，先幫忙宣傳一下，兒少發展帳戶針對家裡有1個低收的1個情形的，我們會幫他存1個帳戶，那相對提撥，政府就會相對提撥對等的金額，那等到18歲的時候，他就有一筆1桶金，以前對於這種低收入戶的家庭，可能會覺得我們都一直在支助他，我想沒有希望，所以希望透過兒少發展帳戶這個做一些支撐，對，那我們還要串什麼呢？其實還有一些就業的議題身心障礙的就業，其實也會在思考說怎麼就所生長的环境適合的工作，那有一些鄉村型的縣市，他大概都是臨時的1個工作，那怎麼適合是屬於庇護性的一些就業，這也需要社工跟就服系統做串聯，所以社福中心跟系統間的串連的工作，其實很重要的就是那個粽子的那1條，一直在講這樣對，而且我覺得那個很貼切，所以我們也一直在定位很清楚，社福中心社工要跟系統間做一些聯絡，因為如果大家去，我們我常常在說的就是很怕我們就是人人都是個管，就是個案管理工作，有沒有，最後各個都沒人管，因為就是各自做各自的，所以社福中心很重要，要扮演這個我們現在在講的1個主責，然後互相要互相協力幫忙這樣子。

**慧玲：**

我想要詢問就是科長剛剛提到了1個兒少發展帳戶，有提到，1個是會提撥對等的金額進到帳戶，這是什麼意思

**如玳科長：**

啊，他的意思是說，假設我存500塊，然後政府提撥500塊，所以要對等

**慧玲：**

所以家長努力多少，政府就會回饋給你多少，所以



**如玟科長：**

他會有1個額度對

**慧玲：**

然後，剛剛講到希望是這個意思

**如玟科長：**

對，他也期待家長要有一些儲蓄，因為很多低收入家庭，他們其實不太會儲蓄，那我們為了要加速他儲蓄，所以對等的提撥這件事，希望很大的誘因，但不少還是會有困難，所以針對於沒有辦法提撥的，也會變成我們的1個關懷的對象這樣，

**慧玲：**

就是1個鼓勵性質的方式，但是不是說你今天拿出了那個憑證，我就會給你相對的補助，而是你也要有努力，

**如玟科長：**

你要存入一定的金額，然後他相對就會提撥

**劉淑瓊教授：**

我想補充啊，其實存錢是1個很有趣的事情，就是當我們手上的錢很少的時候，我們常常講說龜爬壁，就是那個烏龜爬牆壁，爬一下就掉下來了，就是存錢其實是很困難的，對於收入不多的人，那我們在討論貧窮的議題的時候，常常就有所謂這個貧窮的世代的循環，也就是說，好像這一代窮，下一代也會跟著窮，好像就是如玟剛剛講的看不到未來，所以政府看到了這樣的1個問題以後就有了這個兒少發展帳戶，那他的基本概念就是說我鼓勵你存錢，你不要怕少，那你只要存一點，我在一定的額度裡面你存多少，我就給你多少，那這個很有誘因，那另外呢？其實這個帳戶還有1個功能，其實也是剛剛如玟提到，就是萬一，就你本來都有照正常在存，忽然停了，那其實這就亮紅燈，這個家庭可能出了狀況，所以政府這邊看到你都有存到，這個月，這兩個月都沒有耶。追蹤的效果，對那政府就會主動去關懷是不是發生了什麼事情，你需不需要我們協助

**小虎：**

這個太聰明了

**劉淑瓊教授：**

對，然後第3個就是剛剛如玳講，我覺得那個第1桶金，對這樣家庭裡頭的孩子其實特別重要，他是1個希望，然後我有1個開始

**小虎：**

但我覺得好像有些什麼可以去做可以去發展，或者是我難得燃起的動能，甚至是這1個下去，可能會翻轉我的人生，這個這一筆錢就會是很大很大的動力的，我這個特別想要去，因為聽到現在，其實真的覺得他很像心理諮商，就是我們一般人，就是在遇到這種可能心理的問題的時候，可能就會很快的擔心，說自己是不是這個有問題的，所以就很害怕等等的，所以就不願意去找心理諮商，但事實上，心理諮商能夠提供的服務，提供的資源都是很好的，而且不會讓你難堪，所以也是鼓勵大家勇敢的去面對這件事情，然後剛剛劉老師也說到，因為天有不測風雲，也有可能像是我們在疫情來的時候，確實在事業上面獲得很大的衝擊，那個時候我們都很脆弱，那除了疫情之外，人生當中會發生很多不一樣的事情導致我們變得脆弱，所以我們知道這個資源對我們來說的重要第1個，我們有機會能夠去幫助別人，幫助社工去做連結，第2個，是連結我們自己，如果哪1天我們變得脆弱了，我們是不是也能夠透過這些資源來幫助自己，然後因為我自己真的很有畫面，我自己呢？我有一個椎間盤突出的問題，對不對？這其實就是1個脆弱的狀態，那社工提供這些服務，或是說牽連這些資源，就很像是幫我們套上一些護具，當我們，我一定聽完剛剛那個故事都很擔心那個小朋友，對不對？那個1歲的寶寶，他9個月都還沒能翻身，9個月他們不能翻身，那他的照顧怎麼辦然後他爸爸媽媽的經濟怎麼辦？那社工就會把這個1個、1個的護具套上去，對吧？透過這個資源的連結，那孩子暫時有了一些方向知道該怎麼做減少了焦慮，這是1個護具，然後再來是幫助爸爸媽媽找到了一些工作的方向這是第1個的護具，然後再來就是說那在家庭裡面有哪些東西可以怎麼樣設置然後更方便我們的長者來照顧孩子呢，這也是1個護具，當這些護具建立起來之後呢，我們就可以開始慢慢慢慢的強壯起來，而強壯以後就會得到更多的動力的那個力量，最後護具脫掉了就可以自主了

**劉淑瓊教授：**

你講的很好

**小虎：**

椎間盤突出給我的人生教訓啊

**如玳科長：**

很有智慧耶。你講的真的很貼切，那個畫面很強烈

**慧玲：**

那如果這是剛剛社工跟政府，還有整個社會安全網可以提供給脆弱家庭的幫助，那我想要幫聽眾問的是，因為我剛剛就在聊的過程當中想到的1個廣告，不知道大家有沒有印象，就是他是1個在講防治家暴發生的1個廣告，然後就是同1棟大樓裡面的鄰居會一直不斷的輪流去某1個家庭裡面敲門，比如說不好意思，那個羅先生，對我想跟你借把鹽，其實他的眼睛在瞄裡面到底發生什麼事情，或是突然隔天換另外一家聽到這個家庭裡面乒乒乓乓，然後結果那個阿姨又下去說不好意思，我是水電，我們來看一下，我例行檢查，就是我覺得他是1個很可愛的創意，那這個創意比如說延伸到我們自己身上，透過科長和老師的專業的角度來看，會建議我們，比如說我們是別人的鄰居好了，我們可以怎麼樣幫助到大家

**劉淑瓊教授：**

對我覺得慧玲講得太好了，因為我自己是做兒童虐待的議題跟家庭暴力，你知道這兩件事情都是對，都是在親密關係裡頭1個很大的衝擊，最愛的人傷害你，那他又是發生在家庭裡頭，所以他具有非常高的隱蔽性，外面的人無從得知，所以我們就會看到很多的那個兒虐案件可能重大到死亡，然後上了新聞，那隔壁鄰居可能說有啊，有我都聽到半夜孩子哭得很慘啊。可是那記者問他說他說他有沒有做什麼，別人家的事情不好意思啦之類的，那我們在實務上也經常接到一些電話，就是我們台灣不是有113婦幼保護專線，那這個會接到1個電話，我們把它叫做，我們專業上叫哭哭案，什麼意思呢？

**慧玲：**

哭哭案

**劉淑瓊教授：**

對就是會打電話，說我有聽到哭聲，小孩子在哭，那我們那個接線的社工就會請教說是在你知道幾號、幾樓嗎？不知道，就是在我們這個這個大樓對面，在我們這附近，可是我覺得這樣都是很好的，就像剛剛慧玲講，就是我們對於尤其在都會地區，坦白講，隔1個門就是另外1個世界，可能真的是老死不相往來，那我們也覺得說別人家的事少管，不要惹麻煩之類的，尤其是這一類的家庭他會一方面有兩種樣態，一種是他不跟別人來往或經常性的搬家，沒有人跟他熟，那另外一種也很有意思喔，出了那個門都客客氣氣人模人樣，可是回到家又是另外1個樣子，所以不管怎麼講，當我們聽到我們的鄰居有不對的動靜的時候，那個守望相助真的很重要，因為我常常講說兒虐都不會是第一次，都是越打越重，那親密關係暴力也是一樣，可能從剛開始的鬥嘴口

角，然後越講越難聽，再來就動手了，動手、還手等等的，那所以如果我們可以在事情才剛剛冒出1個苗頭的時候，我們多關懷一下，那事情可能會有很多有不一樣的改變，說不定你就救了1個孩子

**如玳科長：**

這個部分我想要接續就是，其實我覺得社區鄰里關懷，這個是台灣在推動家暴法到兒權法等等的變化，我這10幾20年來，我看到一些很大的轉變，以前我們著重責任通報，責任就是說專業人員、專業人員對對專業人員通報有醫生護理師公所這些，你因為職務你會接觸到這一群人，叫做責任通報，那還有1個就是這個推廣之後，最重要的就是鄰里社區，鄰里要怎麼推動，那社區鄰里，他其實我們也很努力在邀請一些社區做防暴社區，所以為什麼要去推動防暴社區，或是讓防暴社區可以自主來關注到鄰里因為他才是生活在社區裡面的雷達，不管我的警政單位護理人員，我們多麼多訓練，他都不是跟民眾生活在一起的，是怎麼樣讓社區裡面可以關注到這1塊，然後去宣導，然後知道要通報，他們也很害怕，之前還說那個去通報說就問我說科長會不會被報復之類的，我就說現在關懷起來就是匿名的，你們不用那麼擔心，對那你只是要以關心之名，然後來跟我們社工尋求協助，我們就有啟動主動關懷的機制，所以我覺得防暴工作真的是要跟社區鄰里一起推動，

**劉淑瓊教授：**

對其實剛剛如玳講到的通報，現在都很方便，一方面是保密這是大家最擔心的，左鄰右舍去通報我，這個這個以後，真的怎麼辦？那另外1個我們有1個關鍵就是疑似就通報

**小虎：**

疑似

**劉淑瓊教授：**

什麼意思，就是說你不用確認

**小虎：**

你只要懷疑

**劉淑瓊教授：**

你只要覺得那個聲音，小孩子哭成這樣不對，或者你聽到隔壁乒乒乓乓，那個已經已經不是一般的搬桌椅，

**小虎：**

不像在搬家喔

**劉淑瓊教授：**

對對對，可能是可能是1張椅子飛過去，或者是怎麼樣，那這種情況就通報，那當然這個對我們的一線社工當然是1個很大的壓力，就是工作量會變很大，但是就目前來講，政府還是希望鼓勵民眾疑似就通報

**慧玲：**

從剛剛科長和老師的分享裡面，我們聽到很多如何去關懷脆弱家庭，或者是除了一般民眾之外，整個社會安全網的系統怎麼樣支持他，那其實我們知道，除了現在在關懷脆弱家庭之外，政府其實也都在關注1個叫做高照顧負荷家庭，可以請老師跟我們分享一下，什麼是高照顧負荷家庭嗎？

**劉淑瓊教授：**

其實這幾年，尤其是這1年以來，在大家也都知道新北市曾經發生1個案子，我們把它叫乾屍案，那就是這家裡有4個人，然後後來發現居然有3位已經死亡多時，那這個事情一上報之後，幾乎是大家都非常的shock，就怎麼台灣還會發生這樣的事情，然後深入去了解，就發現，其實跟我們今天講的案例很像，就是這個家庭裡頭，他的照顧負荷是很沉重的，那我們的案例裡面講的是這個心智障礙，另外還有1個9個月大的孩子都需要被照顧，但是我們發現有更多的家庭，可能因為現在人口老化，我們到2025年就進入超高齡的社會，所以我們老人人口增加，那你如果是健康老人那還好，人難免嘛再老一點，可能臥病在床或甚至有失智症，我相信我們聽眾朋友一定有很多的家庭裡面會有這樣的困擾，那失智症，他跟現實的中間的這個關係，可能他沒有那麼清楚，然後可能會有多疑心，然後會懷疑這個懷疑那個或甚至還有的有暴力，所以照顧起來是很困難的，那另外也有像多胞胎的家庭，這也是對一次帶來的挑戰就很大，所以政府在檢討之後就開始關注，然後也啟動了這個高照顧負荷家庭的關心，那大概有10個指標，我就很簡單的講，那你顧名思義，第1個高照顧負荷，所以他一定是照顧照顧兩個人以上，你要照顧的對象是兩個以上，然後沒有照顧的替手，我們都養過小孩，有沒有，就是你沒有那個喘息的機會

**小虎：**

天天熬夜會崩潰的

**慧玲：**

會崩潰上廁所也沒時間，他們會蹲在門口看你啊對不對？

**劉淑瓊教授：**

就是你那個時候多麼希望有1個替手，讓你喘息一下，讓你休息半小時也好，所以這個第2個就是沒有照顧替手，第3個是沒有照顧經驗，好像剛剛講的那個，他沒有育兒的經驗，或者是我們可能有照顧老人的經驗，但是當老人更衰弱一點，他可能需要灌食，或者是就像剛剛講失智症的問題，那真的會慌啦。

**小虎：**

需求不同了，

**劉淑瓊教授：**

不一樣，對，然後接下來第4個是高齡照顧者，現在可能是90幾歲的爸媽，然後70歲的兒女，有沒有？

**慧玲：**

真的，有有有

**劉淑瓊教授：**

老人照顧老人真的是心有餘力不足，然後接下來是照顧者本身，他可能他自己也是病人，他自己可能年齡的因素，或者本身身體有身心的議題，那再來就是照顧者，他曾經有自殺，或者是這個自殺意念或真的有自殺的行動，這也是我們高負荷、高照顧負荷家庭裡面的1個指標，那第7個呢，是被照顧者，剛剛我們講過，他可能有這個嚴重的情緒困擾，像剛剛講到的精神疾病，或者是失智症等等，那接下來，第八是他們倆造過去有家暴的問題，有家暴問題又要去照顧，那個負荷，就是身心都不是很挑戰，那再來是，第9個是他有申請政府的資源，但是資格不符，那第10個呢？就是照顧情境有改變，那這就是10個我們現在其實聽眾朋友聽了之後，我們也會把資料再放到我們的資訊欄，你們的資訊欄裡頭，因為我覺得這個東西很重要，就是我們自己，或者我們周圍的朋友，我們都留意一下，有沒有剛剛講的這十種狀況，如果有的時候，你可能就要亮紅燈，提高警覺，這個家庭需要被幫助

**如玎科長：**

所以就以我們實務界服務經驗，剛剛老師講的那個十大的指標真的很多，如果有兩三種指標同時存在的時候，也很挑戰我們社工怎麼媒合資源來協助這一類型的家庭，那就我們檢視幾個縣內有發生一些重大的一些案子，我覺得有一種特徵是我最近特別特

別從一些案例的時候，很特別需要關注，而且這一群人很容易被忽略，就是中年成年的男性，他可能有失婚、未婚，那過往他在工作有一些失利，後來就回到家鄉，那他被承擔，因為他沒有去固定的工作，所以他就要負擔起照顧長輩的責任，可是男性照顧者有時候對於網絡尋求協助的時候，他比較不會尋求協助，我會舉手，不會說我需要，那他就是有一搭沒一搭的照顧，那他沒有驚覺到自己需要被支持的時候，有時候就會動念，就是殺他後自殺的情形，那這是非常不樂見的，或者是也有一種類型，是他長期都照顧很好，那也覺得說身為他也承擔起這樣子的家庭照顧，但是他沒有忽略說他前一陣子我們也遇到疫情，其實疫情這個確診，當時確診的時候，他們覺得很渺茫，很沒有希望，覺得我可能會染病沒有辦法恢復，所以他就想那不如我先動手，就把他推下樓這樣，那這個我覺得這類型的，我們會更引起多一些關注。剛剛尤其那種老老照顧的、雙老家庭的，所以政府對於雙老家庭也有一些主動的方案，先去做一些預防性的關懷，那假設關懷他是有更有脆弱性的時候，我們會再做深入的評估，然後評估是不是要開案，所以現在對於高照顧負荷不是只有社政系統，還包括衛政的長期照護的系統，還包括你突然生病住院的這一種醫療的，其實這1塊都是錢，在我們對於覺察是不是高照顧負荷很重要的1個介入點，所以也因為社會事件讓我們社政單位還有整個社安網裡面就不斷的來思考關注這1塊，也因應超高齡社會的到來，整個的服務方案，我覺得那個照顧經驗真的是要學習的，我最近也在照顧那個外婆，90幾歲，我開始學管灌鼻胃管，自己家裡姊姊是護士，我想說這好難喔，我一直說網路寫的很簡單，自己要管灌的時候做，而且你要翻身，你要學翻身，你要學習換尿布，那這是每天routine的工作，可是我可能沒有辦法覺察我已經負荷不來了

### **小虎**

對，那種陌生感就好像回到第一胎的時候

### **如玳科長：**

照顧老人跟孩子不一樣了

### **劉淑瓊教授：**

對，我正要補充，我覺得照顧孩子，因為我很常會看學生的臉書，那他們現在就是在雖然是蠟燭好幾頭燒，又要就是又家庭又工作，可是他們是開心的，你知道嗎？因為你看著孩子就是1天，1天長大，但是我覺得那種負荷高照顧負荷家庭不同，他是已經有點燈枯油盡了，已經撐不下去，可是你知道我們的文化傳統好像會給自己1個壓力，1個框架說，我要孝順，我如果抱怨就是我不孝或怎樣，所以我覺得這個壓力真的是非常的大

**慧玲：**

我可以理解剛剛老師跟科長講的，因為我的媽媽就是我媽媽，前年就是突然中風，然後因為我跟弟弟妹妹都是在台北工作跟讀書，所以瞬間就是我爸1個，就是我爸要去照顧媽媽什麼的，然後我覺得對我們整個家庭來說也是1個新的挑戰，剛剛老師在講到那個負荷家庭的指標的時候，我腦袋一直冒出很多的話，包含我們家還有親戚家庭，因為我們是那個罕見疾病的家庭，所以其實我很多親戚是是真的很需要幫助的，那但是怎麼樣去比如說我們怎麼樣去說，你需不需要幫助，或者是我可以怎麼樣幫你，那個其實都是我覺得很需要去練習的，包含從未問到真的執行，我小時候不懂啊。然後我都一直哭，我不要去，我不要去，但後來才知道原來那個家妹妹超喜歡我，所以也許我的出現，我的那一點點的陪伴，就是我也算是這個社會安全網其中的一員了，對不對？

**如玟科長：**

是是的是的，是很好

**慧玲：**

所以我覺得今天節目很榮幸可以邀請到淑瓊老師和如玟科長跟我們分享怎麼樣去認識到脆弱的家庭還有高照顧負荷家庭，以及我們日常可以怎麼樣去關懷他，收到這個邀請的時候，我自己心裡面有1個想法是，我們的節目其實這一集很像是一陣風，為什麼會這樣講，比如說我的爸爸、警務人員還有淑瓊老師跟如玟科長，我們在整個社會安全網裡面的這些服務的人員，在種下的是1顆顆的蒲公英的種子，然後這一集節目有點像是那陣風，大家想像一下，小時候我們拿到蒲公英，都是很喜歡去吹它嘛，然後那個種子才會往外面去，這一集節目變成一陣風，就是希望可以把大家種下的這個種子吹出去，散落到各個地方，然後今天如果有聽這集節目的聽眾的你，你走到某個地方，又看到這些種子被就是生根的，然後你又拿起來吹，其實大家會延續著這陣風，然後，你也可以成為這陣風，讓我們大家在這個系統裡面去努力跟用心做的所有的事情被更多的人接觸，那也希望更多人可以藉由拿到蒲公英那個時候得到更多的歡樂跟幸福跟愛，我覺得這是使命感的存在，對，很開心跟老師還有科長聊天

**劉淑瓊教授：**

講得太好了，謝謝

**小虎：**

非常謝謝今天淑瓊老師跟如玟科長今天來分享，那我也要特別謝謝。特別謝謝我們今天的聽眾，你願意聽到現在我真的要謝謝你，因為各位可以成為我們接下來接續下去



的第二陣風，然後另外還要再謝謝，這是我們這次邀請我們的夥伴，這個因為他們在背後非常致力於這樣的推動，所以在我們今天的節目之前，做了很多很多的討論，我們該如何更好地將這個使命感延續下去，然後跟更好的去傳播下去，所以我們我們就非常感謝我們今天那個行銷公司，謝謝他們，好，那麼今天這一集節目就到這邊，希望我們今天能夠把希望能夠帶下去，希望這一集節目不是讓你感到沉重，而是看見更多的希望，還有看見我們原來有這麼多人在那裡努力的，好那麼從我開始的關係功課，我們就下次見囉bye bye