

《社會工作直接服務》

試題評析

此次考題的重點為個案工作中的個案評估、社會工作改變策略、團體工作、與社區工作中的「福利社區化」；其中，前三者相當注重答題者實務工作實用性，而福利社區化的部分則結合福利服務與社會政策，考題遍及三大工作方法，對於未能及時全盤準備者，在答題上會顯得相當吃力，題型又相當講究應答時的精確性，相當不易掌握；但換個角度來看，考生若僅對其中部分工作方法有把握，針對專長部分善加作答，並切記不放棄任何一題，相信應可拿到水準以上的分數。

甲、申論題部分：(50分)

一、對個案評估(assessment)目的是在獲取必要的訊息，決定這個案主是否能接受社會工作者或機構的服務，並發展出工作契約及介入計劃。試分析評估應聚焦在那些面向(dimension)以利工作者和案主能共同發展出有效的行動計劃？請配合一實例說明之。(25分)

【擬答】

- (一)個案評估(assessment)的目的在必要訊息的獲取，決定案主能否接受社會工作者或機構的服務，藉以發展出工作契約及介入計劃，以利工作者和案主能共同發展出有效的行動計劃，在進行應聚焦於下列幾個面向(dimension)，單親家庭的處遇評估為例。
- (二)個案評估的面向結合社會暨心理模式、認知—行為模式、家庭系統模式與生態模式，呈現多層面的內容，主要的評估面向應集中於：
- 1.基本資料：案主姓名、地址、職業 等基本背景資料收集。
 - 2.問題系統(Problem System)：包含案主主述的問題，問題發生的時間、頻率、持續性、強度、問題發生前的誘發因素與結果為何、前來求助的動機與期待、過去的解決方法..等。
 - 3.案主的內在系統(Intrapersonal system)：案主的身體功能、認知功能、情緒功能、行為功能、角色發展等。
 - 4.人際系統(Interpersonal system)：外在人際系統有哪些、功能為何？目前及過去的就業或人際交往史 等；內在人際系統方面，則以家庭為主，包括婚姻狀況、家庭結構、家庭成員的功能與角色 等。
 - 5.環境系統：社會支持網絡的組成：案主擁有哪些環境資源、需求的滿足程度、有哪些未被發現的資源、欠缺的資源為何等。
 - 6.上述各系統間的優缺點與互動情形。
- (三)以單親家庭的處遇為例，在進行個案評估時，必須著重下列面向的探討，以利專業工作的進行。
- 1.接觸、診斷與評定案主的情況：A.單親家庭家長必須同時面臨經濟問題、子女照顧問題、社會適應、情緒困擾與就業障礙等問題，容易產生的問題為「多重角色」與「角色過度負荷」等狀況；B.在接觸過程中，必須瞭解案主所面臨的問題為何，對機構與社會工作者的期待，並以問題為中心進行資料收集。
 - 2.澄清機構功能與專業角色：當案主所面臨的問題為經濟問題時，可能的原因為就業不穩定或就業所得太低，子女照顧或教育支出過於龐大或臨時性支出，如：醫療費用 等，造成案主的經濟不安全；若案主面臨的問題為子女教育問題，則一方面由於兼顧就業與子女照顧的衝突，另一方面來自另一半的空缺導致子女教養問題，缺乏角色學習對象，工作者必須衡量問題的種類與機構功能，協調出可能的改變方式與合理的期待。
 - 3.評定案主的內外資源與障礙：除了案主所面臨的問題外，另一個個案評估的重點為案主的內外資源，如：子女次系統在單親家庭中扮演的功能與角色、社會次系統所能提供的協助等，藉以連結有利資源，補足不足之處。
 - 4.處遇計畫的形成：對於單親家庭的處遇計畫，首重，為解決其急迫性需求的滿足，如：情緒支持、經濟需求、就業需求或子女照顧需求；在中長期方面，則為增加國內兒童照顧服務的提供，改善女性就業處境，與婚姻相關法規保障的制訂。
- 二、在確認團體成員會出現的行為反應及達成治療目標的能力時，團體帶領者必須注意成員在團體中經火扮演的角色。試當成員具有下列的角色時，可能帶來的影響？
- (一)成員帶著其他成員所給予的標籤，例：團體中的小丑。(10分)
 - (二)某成員是團體中的代罪羔羊。(15分)

【擬答】



- (一)社會團體工作為社會工作方法之一，個人透過參與團體，藉由團體工作人員的引導、運作，產生互動過程，與他人建立關係並獲致成長的經驗，促成個人、團體與社區發展目標的完成。A、團體的進行主要分為團體前期、團體形成期、協商期、成就期與結束期。B、不同的團體分期有不同的發展任務，團體所面臨的問題亦不相同，例如：在團體形成期，成員會開始出現反抗權威、挑戰社工具以爭取團體權力的狀況；而在團體協商期，則較易出現團體衝突、分化，造成團體目標的扭曲與團體不安情緒的蔓延。
- (二)另一個可能影響團體進行與發展的部分，即為團體成員在其中扮演的角色，以及背後所象徵的意義，團體工作者必須敏銳知覺到此一層次，適時進行引導與處遇，方能協助團體找出問題癥結，促進團體成長。以下舉出兩個例子，分別說明團體成員在其中所扮演的角色，及其所帶來的影響。
- 1.成員帶著其他成員所給予的標籤，例：團體中的小丑。
 - (1)根據標籤理論觀點，行為本身的意義是由他人界定的，一旦被貼上標籤，就會產生「自我實現預言」效果，也就是被標籤者會接受該角色，並表現出該角色應有的行為，標籤理論的最後階段則會有「角色陷入」(role engulfment)現象，亦即被標籤者不僅在行為上表現出該角色應有的行為，在認知上也認同自己是這樣的人的事實。
 - (2)團體進行中，某一成員帶著其他成員所給予的標籤，而表現出該標籤期待的行為，如：團體中的小丑，對於被標籤者而言，其表現為期待符合團體期望，獲得團體認同，並藉以在團體中佔據某項具有特定意義的位置，而隱藏本身應有的表現與情緒；對團體而言，對某一成員貼標籤的行為應被視為是有意義的，一方面意味著團體權力的運作，例如：標籤是誰決定的，如何取得認同，另一方面，表示團體需要該角色的出現以調和團體缺乏的功能，如：小丑的出現可能因為團體痛苦過於蔓延，團體成員尋找情緒出口所致。
 - 2.某成員是團體中的代罪羔羊。
 - (1)與「代罪羔羊」類似的概念為「被認定的病人」(identified patient, IP)，皆指團體中表現出不一致行為者，為被認定的偏差者、而應該被協助、改善其處境，以配合團體的進行。
 - (2)在團體運作的過程中，代罪羔羊的出現通常會在團體的協商期，此時團體衝突的出現，使得成員感到焦慮與不安，積極在團體中找到位置，此時若未能針對此一問題進行溝通、引導，團體中的某些成員將可能成為團體的「代罪羔羊」，而將團體問題表現在個別成員身上，例如：某一成員被批評為不合群、拒絕與他人互動，影響團體向心力，可能背後的意義為團體未能解決某些特別重要的問題，而期待以此引起注意，獲得解決。
- (三)團體工作者在團體運作過程中，必須時時體察團體成員表現出來的訊息，並以直接、開放的態度引導成員做解決，因為每一個訊息背後都有其特定意義，足以成為影響團體目標達成與否的關鍵因素。

三、社會工作是助人的專業，也是改變的專業，在改變的理論模式和策略上，包括所謂接納(acceptance)、催化(catalyst)、面質(confrontation)、處方(prescription)、理論與模式(theory and models)等五種，請簡要說明此五種改變模式的觀點和做法。(25分)

【擬答】

- (一)社會工作是助人的專業，也是改變的專業，在改變的理論模式上，接納(acceptance)、催化(catalyst)、面質(confrontation)、處方(prescription)、理論與模式(theory and models)等五種，皆為用以協助案主得以藉由專業助人過程的運作，以激發其潛能、發展與運用資源，進行改變並促進個人與社會的福祉。現就五種改變模式的觀點與作法分述如下：
- (1)接納(acceptance)：為直接支持性改變技術(techniques of direct sustainment)，工作者必須接納案主，尊重其差異性，並肯定案主作為有價值、可以引導自身行為以做決定的獨立個人，而以客觀的態度澄清自己的價值，以接納並瞭解案主；在此一階段，工作者必須以尊重、溫暖、關懷的態度進行，接納是非批判性的，即不贊成也不表示反對，以製造自由的氣氛。
 - 2.催化(catalyst)：為直接影響的技術(techniques of direct influence)，在催化的過程中，工作者必須以傾聽與同理為橋樑，一方面與案主共同探討其目標，一方面共同澄清存在的阻力，協助案主針對重點整理出決定處置的方向，通常這才是案主最願意改變的方向。
 - 3.面質(confrontation)：工作者必須藉由「面質」的技術，協助案主瞭解自己的情緒、態度和行為，能夠更清楚的瞭解外在現實(reality)；亦即，增加受助者更明確認知外在環境，更理智瞭解其內在情緒態度與行為，在改變方法上，為針對當前混淆不清的思想、行動、重要性與所有事件的全部意義均加以討論。
 - 4.處方(prescription)：處方的實施包括問題的診斷、服務計畫的設計與服務與治療過程的進行；此一過程的目的為：協助案主能夠自我瞭解，以調整社會關係，藉以解決本身的問題，並協助案主去除環境阻力，連結內外資源以改善環境。在改變技術的實施上，著重在強化受助者解決問題的能力，並專注於問題的解決，促成與持續改變行動的進行。
 - 5.理論與模式(theory and models)：社會工作著重「實施取向」，亦即社會工作者是一個實施者(practitioner)，但專業社會工作的實施必須以社會工作理論與模式為基礎，以案主的福祉為依歸，強調步驟與過程的重異性，因此，社會工作改變模式，係因實施而產生，而在專業改變過程中，將實施回饋到理論與模式的建構上。
- (三)總而言之，社會工作藉由接納、催化、面質、處方、理論與模式等主要改變模式，作為專業助人關係建立進行，協助案主解決問題，達成處遇目標的媒介，最終目的在追求案主與整體社會最佳的福祉。

四、近來國內推動福利社區化的做法，就社區工作的觀點而言，究竟係屬於社區發展或社區組織？其與國內過去



社區發展的做法有何不同？以及其主要的工作目標和策略是什麼？(25 分)

【擬答】

(一)以下將分述「社區發展」與「社區組織」的特性，以瞭解近來國內推動福利社區化，是屬於社區組織抑或社區發展。

- 1.社區發展：Community Development，為利用外來人力、技術的投入，發展各種計畫，結合當地資源使當地居民自發自決，以達到發展的目標。
- 2.社區組織：Community Organozation，為解決工業化所帶來的新興都市問題，所進行的都市地區社會改造運動，藉由組織人民參與行動，發展方案以解決特定問題。

以此觀之，近來我國大力推行的福利社區化為結合「社區發展」與「社會福利體系」，整合非正式的社區照顧服務、機構性的社區福利活動與整合性社區服務網絡，以滿足社區福利需求的具體措施。

(二)「福利社區化」的實施，與過去「社區發展」的差異主要表現於下列六點：

- 1.在工作範圍上：由過去強調社經平衡發展，到現今著重社區發展、社區組織與福利資源的整合。
- 2.在工作地域方面：由過去村里式小社區，轉變為今日結合行政、心理、社區的社區居民福利生活圈。
- 3.在工作目標方面：由過去的強調基礎工程的物質工作成果，變為今日重視人民合作自主，共同團結參與的精神層面。
- 4.在工作機構方面：由過去上對下的社區發展理事會主導，到今日為下對上的社區發展協會進行溝通運作。
- 5.在工作項目方面：由以往用以配合政府政策，到今日僅重點規定，其餘由民間自行辦理，以落實社區需求的滿足。
- 6.在工作方法方面：改變過去要求社區整體一致和諧，到現今接受社區中有不同意見，不同的利益需求協調共存。

(三)依據民國八十五年十二月內政部核定實施的「推動社會福利社區化實施要點」，整理出福利社區化主要的工作目標與策略如下：

1.工作目標：

- (1)增進有組織、有計畫的福利輸送，迅速有效照顧社區內之兒童、婦女、老人、殘障及低收入者之福利。
- (2)強化家庭與社區功能，運用社會福利體系的力量，改善受照顧者之生活品質。
- (3)結合社會福利體系與社區發展工作，整合社區內、外資源，建立社區福利服務網絡，以確保福利服務落實於基層。

2.實行策略：

- (1)在推動原則方面，藉由需求福利化、福利規劃整體化、福利資源效率化、福利參與普及化與福利工作團隊化的方式，結合社區內外資源，以達到全盤規劃整合，依照社區需求的輕重緩急來逐項實施。
- (2)在實施要領方面：分為六大步驟逐項進行 A.選定福利社區，已可提供福利資源輸送的共同生活圈為對象；B.確認福利需求，以掌握福利服務的現況，協調資源之運用；C.加強福利服務，以現有之福利工作，繼續加強辦理，並擴大福利工作項目，充實服務內涵；D.落實社區照顧，推展社區福利機構小型化、社區化，並提倡外展服務促使資源有效利用；E.配合國宅整建，增設福利設施，便利各項福利設施的使用，達成福利可近性的功能。

(高上社工師考前寶典，命中！)

