

《社會工作直接服務》

- 一、團體工作方案規劃應考慮可能服務對象實際需求，試舉一例說明如何依照案主需求規劃團體目標和具體任務，並且應如何籌組團體（group composition）與規劃團體活動，來達成團體目標。（二十五分）

命題意旨	團體目標、準備工作與組成
答題關鍵	團體前準備工作。
參考資料	高點直接服務講義第三回 p.6, p10；直接服務總複習 p.61。

【擬答】

（一）需求與任務

試以職業婦女壓力為例，社會團體工作人員認為，職業婦女在台灣社會面臨較男性有更多的壓力，包括職場上懼怕升遷、家庭裡害怕親職角色的衝突、夫妻間工作壓力影響和諧；假設其無助、面臨崩潰。任務上包括正確的職場與價值觀的分享與澄清、親職角色練習、壓力的調適。目標上包括建立正向積極工作觀、熟稔良好親職角色、工作壓力自我調適。本案擬以幫助現職職業婦女並擁有六至八歲子女者的方案為主；並以團體工作方式進行。依 Hartford 所分第一階段團體前期包含三個小階段：

1. 團體前的私下期：

此時團體成員都是未知的、未曾整合的；只是存在團體發起人心中，工作人員必須嘗試複習對於角色衝突理論，以及對於職業婦女接案的技巧；團體基本內容則擬以職業婦女支持性體系為主。

2. 團體前的公開期：

工作人員決定一個團體的組成，決定團體目標內容，完成契約與提供服務。本案擬以職業婦女身分者，以及家中有學齡期子女的婦女為組成成員。提供成員團體以成立支持性團體為目標；招募面試成員，說明契約內容並訂定之。

3. 團體前的聚合期：

經由面對面的團體會議，工作人員帶起職業婦女成員對團體的期待；此時團體的特性包括，成員間不滿、緊張、多嘴、充斥嘲笑與畏縮。成員心情是焦慮、恐懼、封閉、偽裝、不友善。

- （二）團體的籌組上，本案團體工作模式擬運用「發展模型」派別，採用發展心理學，認為任何人在不同年齡階段有不同的任務。因此在團體中學會自我管理、自我教導，扮演好個人的社會角色，發展個人的社會功能；社會工作者的主要任務在幫助團體達到目標，促進人際關係和個人的自我實現，是較積極的一種社會團體工作。對象以白領級職業婦女，家中有十歲以下兒童，自覺職業與家庭壓力調適困擾者。內容包括：

1. 不「減」不散 - 壓力的舒緩

排定「超越障礙」、「信任跌倒」等活動舒緩緊繃的身心，建立團體成員之間的關係，減低團體初期成員的防衛心理，舒緩生理壓力。

2. 想要的不仅是朋友 - 有效的親職教育技巧練習

練習 PET 父母效能訓練，認識親職教育各種技巧；釐清職場與親職角色壓力，幫助自我覺知與社會功能。

3. 「Women & Men's Talk」 - 探討家事中夫妻角色分工障礙

本單元鼓勵由夫妻同行參加；雙薪家庭現象與問題的拆解，夫妻角色分享，建立家務分工共識。

4. 離「假」五百哩？ - 強迫休假

工作與休閒的探討，強調適度休息的重要性，成員分享短期休假的建議地點，RET 訓練認知如何走更遠的路。

- 二、九二一震災發生後，政府特別委派民間團體協助災區復建，該機構社會工作者在某山地社區中從事社區工作。居民經過討論如何改善經濟生活條件時，社工員與專家建議，應該先拓寬產業道路，才能大量運送生產物資和水果（專家認為目前的摩托車運送方式會碰壞水果，而且量不大），並沒有得到居民認同，反而認為應該先種植有經濟價值的水果，並可以用摩托車運送所生產的水果。除此之外，居民希望種植的水果是否有害山坡地水土保持，也和專家意見不同，專家明確指出居民希望種植的水果破壞山坡地水土保持，違反法令。政府部門知曉此事後，認為社區居民是無知的，是有人在煽動和操縱，因而不打算提供經費補助，並擬自行依專家意見草擬社區工作計畫。此時，社會工作者應如何處理，以便能兼顧社區工作原則和倫理問題。（二十五分）

命題意旨	社區工作方法觀點與專業倫理
參考資料	高點社工師直接服務講義第一回 p.17；第三回 p.22,39；倫理抉擇與社區組織基本原則；88 年檢覈命題修正。

【擬答】

倫理上的兩難在社會工作服務過程中經常出現，在問題情境上面臨無法獲得滿意解決的困境；臨床社會工作專業人員必須在二個對立的價值中做一選擇。本案主要訴求標的，專家意見與居民想法；所謂良知與無知、專業與非專業的抉擇。在倫理價值上，先就常見價值兩難敘述，本案可依個人價值對體系目標、個人自由與社會控制分述之：

- (一) 個人價值與體系目標而言；社會工作重視個人價值與尊嚴，往往偏向有特殊需要者的問題；但是其他大眾福祉也不能忽視。本案就個人價值論，社區居民種植水果，以改善生活，獲得自立，個人（少數）價值提升；然破壞水土保持，危害的卻是整體社會整體的生態環境。
- (二) 個人自由與社會控制而言；社會工作重視案主自決，個人自由；但是社會功能運作，社會本身需要某種程度的控制力，有時會限制個人的自由。本案尊重案主自主自決，但是就法令面而言是違反的（且是受人煽動誤導）；社區居民必須接受某種程度的社會控制，亦即自由必須限制，社會秩序與規範才能維持。

本案社區工作者應充分告知社區居民法令面的規範、水土保持影響的代價；再者，現行作業方式中對社區影響，分析各種利弊得失，並積極教育社區居民，改變非理性想法，帶領居民共同討論可行方案，參考專家的建議後，彼此充分溝通；讓社區居民同意並支持兼顧法令與社區的最佳利益的方案。處理實質內容應包括

- (1) 種植他類水果的替代方案為何。
- (2) 道路拓寬及現階段以機車運送的附加價值討論計算與澄清。
- (3) 短中期社區發展上的計畫設計，方案優先順序的評估。

社區工作是一種組織的過程(organizational process)，經由組織民眾獲致共同一致的行動，以解決共同的問題，滿足共同的需要；社區工作跟教育過程(educational process)，經由教育民眾，使其改變態度、價值，祛除妨礙社會進步的習慣，而獲致社會導進(social telesis)。然而本案就社區工作方法上，也不要完全「替他們做(work for)」；工作者或政府代表，包辦主導社區一切事務，補助經費發包興建社區活動中心、修繕排水溝、主動為社區發掘與解決問題，表面看來極有效率的解決社區暫時性問題，卻未產生組織民眾共同一致行動的力量，民眾缺少共同討論、價值釐清、共識的培養，可能產生更多隱藏的爭執。再者，民眾因為無法從參與過程中，獲得教育機會，了解尊重專家意見與自我努力背後的意義；無法經由教育過程改變依賴的價值觀。當社區問題需求再度浮現，社區將無法產生面對力量。因此社區工作者應以「一起做(work with)的原則」指導社區居民共同參與、自主性表示意見與做法，產生社區自立、自決力量，一旦工作者撤離社區，社區本身仍能繼續運轉，以社區自己力量解決社區問題。

三、社會工作被認為是一門專業，提供服務必須有一個完整的知識體系作為基礎。試舉一例，說明是根據那種理論來評估案主問題與擬案處置計畫。(二十五分)

命題意旨	評估問題的理論依據與處置
答題關鍵	決定案主群與問題，援用理論解釋。
參考資料	高點直接服務講義第四回 p.8。

【擬答】

(一) 理論陳述

試以多年遭受婚姻暴力又不敢尋求幫助的中年受虐婦女為例，從 Erikson 發展階段理論觀諸，生產或停滯的感受，受虐婦女容易產生停滯的負向自我，決定該階段婦女的自我肯定與否的關鍵；常見婦女案例如婚後退出職場，脫離正常人際關係生活圈，對社會環境陌生，害怕與幼兒分離不敢離家致習慣受虐，缺乏求助動機。因此假設受虐婦女無法運用慣常的問題處理原因源於：缺乏動機、能力、機會，以適切途徑解決問題。因此工作途徑上：

- 1. 引導增強案主尋求改變的動機。
- 2. 發揮演練案主的心理 - 情緒 - 行動能量。
- 3. 尋求解決問題所需資源或機會。

(二) 案主問題評估

評估問題解決程序上包括：

- 1. 協助受助者減除焦慮，振作精神，尋求個人成熟。
- 2. 協助受助者疏導情緒上的難題
- 3. 協助案主發現或決定解決問題的可能途徑

(三) 處遇計畫擬定

因此處置上幫助受虐婦女：

- 1. 培養尋求成長動機
- 2. 減低害怕重新面對社會人際與職場的心理
- 3. 計畫性的與案主討論所有問題的解決方式
- 4. 認識並學習運用社會資源幫助自己；

實質協助的服務項目包括：

1. 緊急庇護
2. 提供醫療資訊及陪同驗傷
3. 提供法律諮詢及相關服務
4. 經濟協助
5. 安全護送服務及保護令之申請
6. 子女就學協助
7. 提供自我保護之教育
8. 結合相關資源

四、某一婚姻家庭服務機構，針對離婚婦女提供一個團體工作。其目標規劃為協助處理離婚後的不良情緒，減除對男性之敵意，並且願意再嘗試與男性交往。社工員團體方案規劃為進行六次的結構性團體，而招募的成員是剛離婚一個月的年輕婦女（先不討論團體方案規劃與團體組成的適當性問題）。在團體進行到第五次的時候，某位成員抗拒原來團體的進行內容，並且變成談論如何受到丈夫的虐待和欺負，使整個團體談論內容和團體氣氛充滿著對男性高度敵意，團體進行與原先規劃不同。請提出二種可能會運用的處理方法，並說明你的依據或判斷是什麼。（二十五分）

命題意旨	團體過程成員行為與工作者反應處理。
答題關鍵	團體中的抗拒行為、原因，以及處理技巧。
參考資料	高點直接服務講義第三回 p.8；直接服務總複習 p.64。

【擬答】

團體中經常出現成員配合團體進行所嘗試的改變，但是又有抗拒的現象；包括內在心理、外在顯現；本案婚姻暴力團體離婚婦女成員特殊反應激烈，針對這種現象中的特殊「問題」成員，領導者也必須重視其領導本身的自我覺知、個人的敏銳性和採取行動的勇氣。

一、活在「過去」的特殊問題：

沒有辦法談此時此刻的成員，嘗試改變卻又抗拒行為，反應的激烈，造成團體氣氛改變，雖非全然將結構退化，卻有可能將團體成員原本逐漸走向釋懷、穩定積極面對未來之際，再度充滿憤怒、凝聚力的正當性減低。這是一種破壞性行為，此種成員共同問題就是表達感受上的困難，有時成員說「我覺得」時，並不是表達感受，而是一種想法；感受是個人強烈的經驗，常只是暫時性，且一旦被暴露出來會令人覺得受傷害。成員想從團體中獲益，要能夠認識感受，否則將會成為拓展性團體中的一個特殊問題。

二、抗拒原因：

工作者協助成員儘可能談此時此刻，最能使團體互動及有生產性；雖然有些成員可以在團體中開放自己，分享個人趣聞軼事或故事，不過親密資料的分享也會使沒有經驗的領導者掉入陷阱。可能原因往往是領導者原本想要使團體互動，卻增強團體非生產力行為和破壞團體，以及這種類型互動所帶著問題之事件中人物不在團體中。

三、處理上：

領導者處理上有(1)必須協助成員將焦點放在其目前感受上；(2)透過傾聽，以及對成員的感受而非發生的事故做反應，使個人成長；運用焦點放在感受的技巧時，領導者已經決定團體方向，團體朝著重暴力虐待事件所引起的不愉快情緒上，或是處理成員所遭遇挫折和失敗的感受上。

