

《社會工作直接服務》

試題評析	今年社會工作直接服務的題目平均分布在社會工作三大方法中，題型仍著重在基本概念的理解上，並加上運用題和時事題。第一題主要考個案工作執行過程中的情感轉移現象，強調運用性；第二題則考個案管理的要意如定義、使用時機和步驟；第三題則比較個案工作與團體工作的差別；第四題屬於時事題，配合《社區發展季刊》第100期的內容，考社區工作的發展趨勢，在考前總複習時老師亦提醒過同學，並將重點條列之，因此班內同學因可取得不錯的分數。綜合而言，今年題目偏易，考生應可拿70分以上。程度好者要拿到85分以上高分亦應不難。
------	---

一、在社會工作專業關係互動過程中，案主對於社會工作者往往會有所謂「轉移反應」現象發生。請問何謂「轉移反應」？對於案主的「轉移反應」，社會工作者宜如何調適？(25分)

參考資料	《社會工作直接服務上課講義》第一章單元一 《高上社工師考前題示》第3、4、5、7、13題
------	---

【擬答】

在專業關係中，案主的轉移反應及處理方式，說明如下：

(一)轉移反應：

又可稱為轉移作用(Transference Reaction)，係指：

- 1.案主對社會工作者的轉移感情表現。
- 2.案主把其早年生活經驗對某特定人(通常是父母，但不完全是)的特定感情，反映投射到社會工作者身上。
- 3.對工作者是一種干擾作用，會影響專業關係的建立及未來處理的方向。
- 4.協助案主尋求一種比較合理現實性的和健全的情緒適應和社會關係。

(二)社會工作者面對轉移反應的處理方式：

1.工作者自我認識原則：

- (1)個案工作者本身所具備的價值體系，觀點與經驗，如果不經過自我認識和自我約制(Self-discipline)，極易流露個人的偏見或衝動，故工作者對案主的各種反應應該力求理性(Rational)。
- (2)運用其「專業自我」(Professional Self)，如此才足以真協助案主的自我成長與發展。
- (3)協助案主尋求一種比較合理現實性的和健全的情緒適應和社會關係。

2.處置情感轉移的原則：

- (1)在個案工作過程中，案主對工作者表示了情感，即是所謂情感轉移現象。轉移有正負兩種：前者指案主的情感和依賴性轉移到治療者的身上，視治療者為富有情感父型幫助者，而後者則是指案主的敵視冒犯心理轉移到治療身上。
- (2)工作者可善用正向轉移反應，來促進專業關係的建立，增加處遇效果。

3.注意反轉移作用(Counter-Transference)：

工作者提防將自我的心理需求投射在案主身上而產生反轉移作用(Counter-Transference)。

二、何謂「個案管理」？在何種條件下，適合運用「個案管理」來處理社會工作案件？一套有效的「個案管理」程序，大致可分為那些步驟？(25分)

參考資料	《社會工作直接服務上課講義》第二章單元一 《高上社工師考前題示》第3、4、5、7、13題
------	---

【擬答】

個案管理的定義、使用時機和步驟，說明如下：

(一)意義：

- 1.係指社會工作人員為某一群或某一個案主整合協助活動的一種過程，在此過程中藉著各個來自不同的社會福利及相關機構中的工作人員，互相溝通與協調，以團隊合作的方式為案主提供所需的服務，並擴大服務效果。
- 2.當案主所需的各項服務必須經由許多不同專業的人員、福利機構、醫療保健單位或人力資源達成時，個案管理即發揮協調與監督的功能。

(二)目的/適用性：

- 1.當案主的問題深具複雜性、多重性，須要多種專業介入時
- 2.在特定時間或不同時間階段，提供案主所需要的各項服務，以確保照顧的連續性。
- 3.確保服務確實反應案主在不同時間階段的需要。
- 4.幫助案主獲得所需要的服務，克服妨礙申請的障礙。
- 5.確保所提供的服務是適切且適時的，不致產生不當重疊。

(三)步驟/程序：



- 1.接觸(engaging)：建立信任關係、澄清個別角色、協商案主與工作者間合理的期待。
- 2.診斷與評定(assessing)：採行「一針見血」(quick assessment)的評定，在短時間內瞭解與判斷案主情境。
- 3.計劃(planning)：確定協助之目的、設定具體工作目標、擬定執行之計劃行動。
- 4.獲取資源(accessing resource)：
 - (1)連結案主與其所需之資源。
 - (2)必要時代表案主或與其共同向所需之服務及資源提供者做交涉及倡導之工作。
 - (3)鼓勵案主思考所需之個人內在資源，並將此資源網絡結合起來。
- 5.協調(coordination)：
 - (1)確保資源之持續以及能被有效運用。
 - (2)必要時建立契約關係。
 - (3)對案主與提供協助提供者雙方給予關懷及支持。
 - (4)安排整個處理過程之各項工作。
- 6.結束關係(disengaging)：研判案主進步程度，評估考核服務成果以運作成效，並使案主有心理準備。

三、請先分別為「社會個案工作」與「社會團體工作」各下一定義，然後，據以相較並說明社會團體工作的特性。(25分)

參考資料	《高上社工師考前題示》第3、4、5、7、13題
------	-------------------------

【擬答】

社會個案工作及團體工作的定義及比較如下：

一、定義

(一)社會個案工作

- 1.社會個案工作者和案主之間維持著面對面或是一對一的專業關係，用專業知識及技能協助失調的個人從事至少三方面的改變：(1)改善環境、(2)調適社會關係、(3)促進人格發展。
- 2.社會工作者以一對一的方式，協助個人或家庭，尋找有效之途徑，以解決他們本身無法處理的問題。
- 3.社會個案工作是一種藝術，它運用了人際關係之科學化的知識和技能，欲以激發個人的才能及社區的資源，使案主與其周遭環境產生更佳適應性。

(二)團體工作

- 1.社會團體工作是一種教育的過程，通常由各種志願結合團體，在團體工作人員的協助下實施。其目的是在團體中透過對個人人格的認識，以促進個人人格成長，以及為了達成共同目的，而促成團體成員間互助合作的集體行動，以創造團體的情境。
- 2.社會團體工作是社會工作三大方法之一，是以一小群人為單位施以專業服務或治療的方法，亦有稱之為“社會集體工作”或“社會群體工作”，現在統稱為“社會團體工作”。
- 3.社會團體工作是社會工作的一種方法，其功能特別放在幫助團體中個人上，它的目標是創造團體生活品質，根據它所服務團體的需要而有不同的目標。

二、比較(含團體工作特性說明)

- 1.個案工作較視弗洛伊德的心理學及個人心理的改革；團體工作則重視社會學和杜威的教育學，強調整個社會的改革。
- 2.個案工作有較完備而深入的方法及理論基礎、發展的時間較長久，團體工作則方法較少，理論較少，仍在持續發展中。
- 3.個案工作的服務對象較少，所花的時間則很長，而團體工作在客觀運用上服務對象較多，花費時間則較經濟。
- 4.個案工作的案主所得的幫助常來自工作者一人，而團體工作的案主除了團體工作者外，另可從其他成員獲得幫助。
- 5.個案工作者的角色多為個案管理者，團體工作者的角色多為方案設計者、活動執行者。

總之，團體工作其特性特別放在幫助團體中個人上，藉由團體活動或方案的進行，及運用團體動技巧提昇團體生活品質，人際關係的改變。並根據它所服務團體的需要不同而設定不同的目標。

四、何謂社區工作？當前社會快速變遷過程中，地理社區或地緣社區趨於式微；相對地，功能社區或事緣社區則趨於興盛；甚至，晚近還有所謂「虛擬社區」的興起。面對上述變遷趨勢，從事社區工作應如何調適才能滿足變遷發展之社區需求？(25分)

【擬答】

參考資料	《高上社工師考前題示》第3、4、5、7、13題 《高上社工師考前題示》P.62，第13題。(命中50%)
------	---

茲將社區工作要義及面對變遷趨勢的因應之道分述如下：

一、社區工作要義

- 1.強調社區發展工作者跟社區居民之溝通，經由教育和組織過程，改變居民的態度和行為，使他們更能參與社區建設，認定社區發展之基本目標是過程目標，增進居民參與做決定及合作的能力。
- 2.以社會工作方法整合的觀點，所有在社區內進行的個案工作，團體工作、組織、行動、發展等算社區工作。

二、社區變遷的趨勢



1. 虛擬社區的特性：以網際網路為工具、以個人興趣為動機、以人際關係為基礎、以交換資料為功能的構成方式，改變了傳統社區的定義
2. 地理社區或地緣社區的式微，傳統地理界限區分的行政區域，在現今的社會中適用性變低
3. 功能社區或事緣社區的興盛，符合功能論及擴散論的觀點，社區工作者要重視社區的共同利益關係或事緣所造成的影響。
4. 此外，亦有可能加深城鄉之間的知識鴻溝、加深鄰里社區之間的人際疏離。

三、因應之道

(一) 工作原則

1. 針對網際網路的匿名方式，應以社區充權模式，協助網民增加其明辨是非、誠實待人之社區倫理之道。
2. 社區發展工作應順應今日資訊社會發展的趨勢，開展網路諮商輔導及建立住宅社區網站工作。
3. 工作目標由變遷目標轉化成服務目標，了解新興各種不同社區型態的問題、需要，創新社區工作方法、轉化社區中的自治功能。
4. 工作方向如增進社區問題的討論、增加資訊意見的交流、增進民主意見的表達、增加平等方式的溝通等，都是社區工作者努力的重點。

(二) 基本原則

1. 居民自覺原則：以居民為主體，工作者只能從旁輔導協助，不能一切以工作人員定，而應由社區居民自己來決定。
2. 教育的原則：社區工作也是一種教育過程 (Educational process)，經由教育民眾使其改變態度、價值觀等而獲致社會進步。
3. 注重全面利益：在「民主社會的職責是照顧每一個別的公民福利與發展」之價值觀下，社區工作以整個社區之需要與利益為依歸，實現社會正義(social justice)。
4. 訓練人才原則：社區組織是一方面解決社區問題或建設社區發展社區，另一方面是利用居民參與機會來培養社區領導人才，促進社區發展。
5. 社會資源的配合協調原則：解決社區問題或建設社區均需善用社會資源，所以必須加強社會資源的協調與配合才能順利達到工作目的。

