

《社會工作直接服務》

試題評析	<p>本次考題內容，除第一題屬於基本社會工作概念外，其餘則針對社會工作三大方法各考一題，第一題是社工角色與實務情境之結合，著重在理解與應用；第二題主要為社區工作方法，為較呆板的背誦題！第三題是考個案工作，但如同前題亦為簡單的背誦題，第四題是考社會團體工作模型，強調理論與實務之結合，發揮空間較大！本次考題多屬基本題型，難度不高，若考生能結合實務經驗，並對三大方法融會貫通，一般平均得分應可在七十分左右，程度高者分數應可在八十分左右，相關考題皆在班上講義中有詳細介紹，特別是第四題與班上之考前猜題接近一致，故同學應能作答自如、得高分。</p>
------	--

一、請說明完整的實務工作者的角色，並以你工作或實習情境舉例說明之。(25分)

【擬答】

茲將實務工作者的角度置入助人工作情境中，加以說明如下：

一、社會工作者的角色選取乃取決於環境與目標，完整的實務基本角色如下：

- 1.使能者(enabler)：幫助個人、團體、社區精確地了解、需澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，前題假設案主是有能力與社會工作者一起工作，因此幫助案主重組能量是社會工作者的目標之一。
例如：受暴婦女的優點個案工作，便是假設案主是有能力的，所以鼓勵案主參與其處遇計畫的擬定！
- 2.經紀人(broker)：串連案主與社區資源的角色。
視案主的問題與需求，來串連相關之資源，例如：案主有經濟問題，便可嘗試結合經濟資源！
- 3.倡導者(advocate)：社會工作者為案主的最佳利益爭取、辯解，包括個案辯護、政策辯護、立法辯護三種。
例如：為爭取男女工作平權，而在立法倡導上，推動兩性工作平等法！
- 4.行動者(activist)：為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重組活動。
行動者的角色在直接服務上，例如：社區工作的推動！
- 5.調解者(mediator)：社會工作者使用妥協、協商、調和、溝通雙方的意見與利益等，使爭議得到公平合理的解決。
在社區工作的推廣上，工作者要調和、協商不同團體、個人的意見與利益，以解決爭議！
- 6.教育者(education)：扮演教導案主解決問題的技巧，及教育部署、新進員工或社會大眾的工作。
例如：為提高社會大眾對兒少保護的重視，而辦理各項有關兒童保護的教育宣導講座或活動！
- 7.發動者(initiator)：係指敏感到社會問題的存在，且常先提醒或預測可能的後果。
- 8.協調者(coordinator)：將組織中各部門的工作串連在一起。
- 9.研究者(researcher)：走向實務工作者就是研究者的角色。
- 10.團體催化員(group facilitator)：針對團體的經驗、社會工作者應能有效地推動團體的發展，帶出團體動力，促成團體教育、治療、任務達成。
- 11.公眾發言人(public speaker)：社會工作者可成為弱勢者的代言人，為社會福利爭取資源。

二、

- 1.臨床／行為改變的角色
社工者可以是一個「使能者」和「諮商者」。「使能者」，因為案主必須親自去解決他自己的問題，但是社工者製造機會和情境，讓案主得以實踐他的改變；「諮商者」，根據其所受的諮商理論與技術訓練，包括：積極的傾聽和同理心等，來協助案主改變。
- 2.諮詢／教育的角色
「諮詢者」，提供專門知識和訊息。「教育者」，因為幾乎每一秒的治療性干預，社工者都需要用到教導的技巧。有此兩種角色來看，社工者必須具備兩方面的知識：一是專門知識；二是溝通（或教導）的知識。
- 3.仲介／倡導的角色
Fischer (1978) 指出，個案工作者最開始是調停 (mediate) 個人和社會制度之間的問題。「調停者」，是協助有衝突的雙方談判或溝通。仲介者是將案主與其所需資源作連結。「倡導者」為了案主的利益，透過社會行動的方式，達到問題的解決。為案主爭取權益。如果缺乏資源，創造案主所需新的資源。
- 4.個案管理者
由功能派發展而來。「個案管理者」當案主有嚴重問題，則需要轉介給不同資源，並監督服務的輸送，讓案主的嚴重問題得以改善。
- 5.研究者／評估者
檢討改進服務，逐步達成問題解決的目標，所以是「評估者」。將實務績效或成果，結合研究方法之整理呈現報告，讓自己及他人肯定社工服務的專業性，所以是「研究者」。



二、社區工作的策略一直都是相當關鍵但卻常常沒有被充分利用的工作方法。社會工作需要重申與強調社區建設與社區工作的重要性，並且使兩者得以和社會與經濟發展相結合。請敘述社區工作價值觀與哲學、建設社區的方法（community-building methods）以及實務工作的方向（practice orientations）。(25 分)

【擬答】

茲將社區工作的價值觀與哲學、建設社區的方法，以及實務工作的方向說明如下：

一、社區工作的價值觀與哲學

- 1.以社區居民的需要為前提
- 2.以社區均衡發展為前提
- 3.民主參與勝過寡頭決策
- 4.協同合作勝於孤立無援

綜括上述即為「社區主義」的核心價值觀：

- 1.以社區作為政府最基礎之施政單位，強調社區的主體性及自主性。
- 2.培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力。
- 3.培育社區營造人才，強調培力過程（empowerment）的重要性。

二、建設社區的方法

要能有效的建設社區，便必須深入社區、瞭解社區情境，可考量的方式如下：

1.建立關係

社區工作者所要建立專業助人關係的對象包括：社區居民、社區機構以及社區中的草根領導人物。

2.情境估量

係指對社區目前的生活、需求及資源等予以詳加了解後深入分析，可利用文獻資料、問卷及訪問等方法來進行。常見的方式，例如需求分析。

布來得蕭(Bradshaw, 1972)提出四種需求：

- (1)規範性需求（normative needs）：由學者、專業人員、行政人員依據某些標準而範定的需求，例如營養標準。
- (2)感覺性需求（felt needs）：目標群體對於需求的看法或感覺即居民被訪問當時的知覺，但是常受到居民有限知覺的影響。
- (3)表達性需求（expressed needs）：由感覺性需求延伸而來，將個人的感覺或認知轉化成實際行動，要求需求被滿足。即居民感覺需要並採取行動，以滿足需要方式，像是抗議、請願、遊行。
- (4)比較性需求（comparative needs）：根據個人或團體與其他個人或團體相比較而衍生出來的需求。即從相同特徵的居民，比較其需要。

其它常見的方式

- (1)收集社區基本資料，如人口、性別等資源分佈情形
- (2)訪問法：以訪談方式，針對社區中具代表性的人物蒐集資料。訪問的問題：如(1)我們社區目前需要改善的部份有那些？(2)如何能讓我們社區成為更好的社區？
- (3)社區普查：透過問卷調查方式，就社區中的每一家戶進行調查，瞭解他們對社區需要的想法，此作法亦能促進社區參與、凝聚社區共識的機會。

3.發展計畫

以邏輯的思維程序，蒐集有關資料，選擇最佳可行方案。

4.社區行動

將社區評估、計畫與組織的結果，正式納入行動運作。

5.成效評估

根據被評鑑方案的既定目標，檢討其實施的工作過程，衡量達到的效果程度，從而提出改進的建議。

三、實務工作的方向

近年來政府不斷在推動的社區照顧、社區總體營造等工作，皆是實務上努力執行的部份。日前行政院所推動的「台灣健康社區六星計畫」，可視為實務工作的未來方向。

- 1.健康社區六星計畫即是一項全面性的社區改造運動，透過產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環保生態、環境景觀等六大面向的全面提升，打造一個安居樂業的「健康社區」。
- 2.建立自主運作且永續經營之社區營造模式，強調貼近社區居民生活、在地人提供在地服務、創造在地就業機會、促進地方經濟發展。
- 3.強化民眾主動參與公共事務之意識，建立由下而上提案機制，厚植族群互信基礎，擴大草根參與層面，營造一個「永續成長、成果共享、責任分擔」的社會環境，讓社區健康發展，台灣安定成長。
- 4.為達到社會與經濟發展相結合，在產業發展上，更重視下列工作內容，包括：
 - (1)推動產業轉型升級：透過社區小企業輔導及商店街區再造，活化地方型經濟產業，並推動地方產業文化，進行特產及料理研發，促使農村產業轉型升級。



- (2)促進有機農業及綠色消費：透過有機農業之產銷經營輔導，推廣綠色生產與綠色消費觀念，增進健康社區發展基礎。
- (3)發展產業策略聯盟：輔導地方政府規劃休閒農業區，發展休閒農業，並協助鄉鎮進行總體規劃，形成帶狀或區域結盟發展。
- (4)促進在地就業機會：透過地方產業發展，創造在地化多元就業機會，使青年得以返鄉就業及創業。

三、試說明個案工作評估 (assessment) 與處置 (intervention) 之技術。(25 分)

【擬答】

個案工作評估與處遇技術，說明如下：

一、解一：(將評估與處遇結合討論)

在個案工作過程中，若要能提供有效的處遇計畫，有賴於評估的準確性。可採取多向評估包括案主系統、家庭系統、社區環境及其他生態系統評估等四大部分，而處遇技術便含括在其中。

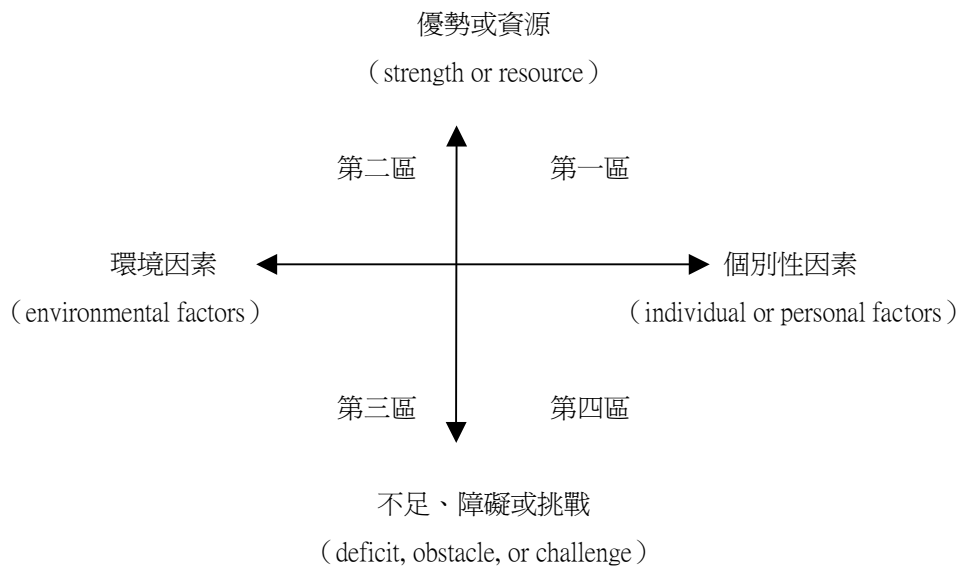
討論如下：

(一)案主系統的評估

Johnson (1998) 針對案主提供評估的三大架構：描述人在情境中，確認案主相關的擔憂、問題及需求，瞭解案主在情境中的優勢及限制。

針對案主的助阻力的評估概念部分，Cowger (1992) 發展出「環境與個人因素」及「優勢及挑戰」兩面向發展出一個預估的概念，其中第一區為個人因素中的優勢及資源，第二區為環境中的優勢及資源，第三區為環境中的挑戰，第四區為個人的挑戰(如下圖)，有助於預估案主及其重要生態系統的助力及阻力，並考量擬定運用及增強案主助力及優勢的處遇計畫。

助力阻力預估架構圖



(二)家庭系統的評估

1.家系圖 (genograms) 的繪製

家系圖又稱家族樹 (family tree)，係運用簡單的符號及線條，呈現家庭成員基本資料及相互關係，最好包括三代家庭成員。生態圖則是繪製出個體及其家庭在社會網絡中的定位，以利社工者於預估案家關係及功能時有整體性的概念，因此常被視為個案工作的基礎技術。家系圖主要目標在於呈現出家庭組成結構。

2.家庭關係圖 (family relationship)

家庭關係圖以線條圖示的方式說明家庭成員間親疏遠近關係，成為預估家庭動力的資料來源，主要以家庭成員於會談中所表達的看法與界定為主，輔以社工者的觀察重點：

- (1)在案家結構單純的情形下，家庭關係圖可以融入家系圖繪製。
- (2)家庭關係圖繪製目的在協助社工者評估，至於線條繪製方式仍有多種變化及差異，達成內部共識以利紀錄、閱讀及經驗。



(3)家庭成員間的關係為社工者主觀詮釋結果，因此需輔以文字紀錄或說明，以理解關係認定的依據。

(4)在處遇歷程中，關係將會不斷改變，因此需要於一段處遇時間後應重新評估及繪製，以瞭解案家成員關係的變化。

(三)家庭評估

進行家庭預估時的重點：

1.生活環境

家庭所居住區域中所有軟硬體生活空間，例如：都會型社區。

2.組成及擴展網絡

家庭成員組成、家庭生命週期、家庭系統及次系統的結構與互動，例如：小家庭。

3.家庭壓力

係指家庭壓力源及壓力經驗，例如：失業。

4.家庭優勢/資源

家庭內外環境及結構所存在的優勢及資源。

5.溝通型態及互動模式

家庭成員所習慣的溝通及互動模式，例如：爭吵，逃避？

6.規則、信念及價值

家庭中成員所共同信守的規則、信念、宗教、價值。

7.權力

家庭中決策系統及權力核心，影響家庭個別成員想法及決策歷程，而交互影響的關係是緊密的、鬆散的。

(四)社區系統評估

Gambrill (1997) 探討評估社區應有五個重點，分別為社區界線及人口統計上的特性 (community boundaries and demographics)、主要價值 (dominant values)、資源/需求架構 (profile of resources/needs)、問題架構 (profile of problems)、服務輸送 (service delivery)。

(五)生態系統評估

生態系統的重點，在於瞭解案主所處生態系統的本質、結構及生命週期 (如家庭發展週期及任務)，並考量微視系統的能量、凝聚力及適應性高低，預估系統內案主系統的需求、期望、資源及角色分配等，及其在鉅視環境下所可能產生的優勢及困境。從系統的觀點分析權力分配、系統界線、次系統與其他系統的關聯。因此，案主家系圖及生態圖的繪製，成為預估生態系統的重要工具。

好的處遇計畫應該以案主為中心，並能引發案主的改變動機。所以與案主相關之重要他人，應該參與決策歷程並陳述意見。所以處遇計畫的擬定上，必須要有：

1.有遠見的目標 (goals)。

2.擬定具體、可測量且具優先順序的子目標 (objectives)，通常可分為立即的 (immediate)、中期的 (intermediate) 及長期的 (long-term) 三部分。

3.依子目標擬定可運用及具體行動性的策略及替代方案，並根據案主需求掌握資源，包括：經濟補助、協助方案、專業人力等。

4.設計執行計畫的時間架構及確認改變的焦點，清楚確認行動計畫內個人的責任分工，包含：案主系統、社工者及其他成員的個別責任，並列出評估基準、程序及問題解決的定義。

二、解二(將評估與處遇分別討論)

(一)個案工作評估

評估是發生於社會工作者與案主或潛在案主間，為了蒐集、分析與統整資訊，以決定適當地滿足或處理案主問題的過程。在此過程中包含三個重要的議題：

1.評估的內涵

評估乃在正確的理解案主，不論是個人、團體、家庭或社區的問題與需求，並藉此提出干預計畫。所以評估是社會工作者與案主之間的一個過程，在此過程中，訊息被收集、分析和綜合成一個多面向的評估。同時經由案主與工作者及其機構互動的過程中，對案主的評估是在符合機構的目標、能力與資源之下去做考量。

2.評估工具

不論使用何種工具，重要的是掌握案主對於問題與情境的理解與感受，以下是常用的評估工具即蒐集資訊的技術：

(1)案主的口語報告

從案主的自述中去得到問題描述、對問題的感受、個人克服問題的資源、解決問題的動機、問題發展史、問題成因和解決問題有關努力的資訊等。

(2)評量表

在會談前後去填寫評量表如基本資料表、人際關係量表等，使用量表時須注意其信度、效度和解釋。



(3)間接資訊

從案主之相關人士如朋友、親戚、同事、機構工作人員等獲得資訊，社會工作者應培養判斷力以明辨資訊的正確性。

(4)心理測驗

有些機構如醫院精神科、學校心理輔導中心等會要求案主做心理測驗，為免誤用，可請受過專業訓練的心理師協助心理測驗的進行。

(5)非語言行為觀察

非語言行為如姿勢、動作、眼神等，可藉此預判案主問題的嚴重性、壓力的程度等。

(6)家庭訪視或外訪

除可獲知案主之重要他人的意見外，亦可觀察案家生活情境與重要關係人的互動情形。除了家庭訪視外，也可進行辦公室訪視、社區街角外訪等。

(7)工作者的經驗自覺

有經驗的工作者對案情都有某種程度的直覺。然而使用直覺時，社會工作者須有某種程度的自我了解與覺醒，否則會造成對案主的刻板印象。

(二)處遇技術

個案工作的處遇技術，大致上可分為五組技巧：

1.觀察的技巧

敏感非語言的訊息，例如：

(1)身體語言：如坐姿

(2)語句的開頭與結尾：如第一句講什麼？為何突然講某些話？

2.傾聽的技巧

仔細地聽案主所表達的，並適時地反應所聽到的內容。傾聽包括聽進去、了解、專注與有反應四個內涵。

3.提問的技巧

各種不同的提問方式可以交叉使用，包括：

(1)封閉式提問：例如詢問年齡、住址等事實資料等。

(2)開放式提問：例如詢問事件經過、感受、經驗、想法等。

(3)混合式提問：例如混合使用封閉、開放式提問等。

(4)引導式提問：例如採取「談一談你碰到不高興的事情時，通常都怎麼解決的？」的問句，以引發案主繼續表達的提問。

(5)問答式提問：例如採取「你今天看來好多了，不是嗎？」的問句，此提問方式須在確認案主同意時才使用，逐漸加上工作者的意見。

4.聚焦、引導與解釋的技巧

會談過程中要聚焦、順暢、清晰，社會工作者有責任引導此過程，但並非控制全場，變成單向溝通，其中可引用的技巧包括摘要、面質、運用沈默等。摘要乃是澄清了解，歸納共識、務求簡短精確；面質係指將感受、議題與衝突掀開，以便找到處理之道；運用沈默即是工作者要清楚沈默的原因與意義，以便知曉如何與案主互動。

5.氣氛安排的技巧

會談氣氛會決定會談的品質，良好的氣氛是開放、溫暖、誠懇、同理等。

其他常使用的技術，諸如自我揭露(self-disclosure)、面質(confrontation)、幽默(humor)、支持(support)、認知重建(cognitive restructuring)等。

四、從下列服務群體中（受虐兒童、中輟學生、單親媽媽）選一為對象，分析其可能的問題，並選擇一種團體工作的模式（model）設計服務的完整流程。（25分）

【擬答】

針對單親媽媽，採取治療模式來進行團體設計、提供服務，茲說明如下：

(一)單親媽媽的問題/需求

1.心理的問題/需求

(1)擔心「離婚」會背負社會異樣的眼光，所以不願讓人知道，以避免貼上單親的標籤。

(2)有些單親媽媽覺得婚姻中斷，就是註定一輩子失敗的命運。特別是失去監護權的母親，更容易落入自責的情緒中

2.經濟的問題/需求

單親媽媽多擔任低薪或兼職之工作，若是有年幼子女者，更容易因為無法工作，而陷入經濟困頓的牢籠

3.社會的問題/需求

對週遭的活動及訊息較沒興趣，減少了與人群的互動。



4.家庭關係的問題/需求

母代父職或多重角色的壓力與衝突，容易影響家庭中親子關係或親友關係的和諧度。

(二)團體工作模式—治療模式

帕波爾與樓斯門(Papell & Rothman, 1966)從團體工作的歷史發展過程中提出三個可資區別的模式，選擇治療模式(Remedial model)來提供服務。

治療模式(Remedial model)

- 1.意義：視團體為一治療環境/工具，強調透過團體經驗來治療個人心理、社會與文化的適應問題。社團體工作者的任務是研究，診斷與治療
- 2.功能：以治療個人作為團體工作的功能，提供個人復健
- 3.對團體的看法：強調透過團體經驗來治療個人心理，社會與文化的適應問題，團體是一個治療環境，也是治療工具。
- 4.對團體成員的看法：成員是適應不良或需求不滿足的個體。
- 5.對團體工作者的看法：社會團體工作者是一個「改變媒介」，運用問題解決途徑來解決團體問題。
- 6.工作原則：
 - (1)特定的治療目標必須作為團體中每一成員的目標
 - (2)依照治療目標協助團體建立規範系統與價值
- 7.理論基礎：
 - (1)精神分析理論提供工作者在團體中可能碰到抗拒、轉移現象，以及視團體為一個家庭的象徵概念。
 - (2)社會角色理論可以直接用來了解與處理個人在團體中的行為。

團體活動方案設計

(一)目標設定

針對離婚且沒有監護權的單親媽媽，期待透過團體活動的帶領，減少母親的自責與傷痛，並在成員彼此的分享支持中，和提供相關法律資訊以協助其渡過此傷痛期。

(二)參與對象

沒有監護權的母親，人數約 8-10 人

(三)時間分配

每週一次，一次約二小時，共進行八次

(四)地點

中心的團體室

(五)活動限度

採封閉式團體，中途若有團員退出不再加入新成員

(六)活動內容

單元	主題	目標
單元一	我們的故事	心情故事分享、融入團體
單元二	走過離婚的傷痛	1. 從影片看自己 2. 疼惜自我
單元三	離開你是不得已	1. 檢視當初的決定 2. 停止自責 3. 幫助孩子療傷
單元四	與心肝寶貝情繫一生	1. 分享和孩子目前互動的情況 2. 如何進行探視、增進親子溝通
單元五	與前配偶的溝通	1. 與前配偶的關係定位 2. 孩子管教的問題、未來的計劃
單元六	心裡的痛---看不到孩子	1. 如何在百般阻撓下，與孩子維繫關係 2. 訴諸法律的可能
單元七	我還能為自己及為孩子做什麼	1. 監護權改定的可能 2. 理性評估孩子的最佳利益 3. 釐清母職角色的迷思、定位新的自我
單元八	單飛不寂寞---讓愛自由	1. 規劃未來、與孩子一起成長 2. 讓生命鮮活、讓愛自由

(七)預期結果

- 1.在團體結束後，母親的自責會減低且能對未來生涯能建立新生活藍圖。
- 2.團體可發揮治療效果，並鼓勵成員組成自助團體，持續彼此的關懷與互助精神。

