

# 《社會工作直接服務》

## 試題評析

本次直接服務的考題較偏重個案工作，其中第二題和第三題皆屬於個案工作範疇，團體工作和社區工作各考一題，雖然題目的難度不高，但著重於三大方法實施過程中的相關議題，故在答題時，考生需要多一些思辨能力，一般程度者應該可以在六十分左右，程度較佳者約在七十分上下；第三題的優勢觀點在授課的補充資料、第四題的團體倫理在授課講義中皆有所鋪陳。

一、推動社區工作一再強調的是「社區居民自主、自助和自決的參與」，但是阻礙社區居民參與的可能因素有那些？（10分）如何增進社區的參與？（15分）

### 【擬答】

#### (一)阻礙社區居民參與的可能因素

##### 1.發生社區衝突情形

有一危脅行為產生，此危脅行為乃是與社區價值、工作目標或社區政策不一致，以致造成社區的緊張，居民不願意參與社區工作推動。例如社區工作者是以「外來者」或「介入者」的角色出現在社區，某些社區在未意識到其社區內部發展需要仰賴外來力量協助時，會出現抗拒行為與態度，而可能的原因是來自社區內在既得利益者的阻擋。

##### 2.社區資源不足

社區資源的不足，一方面是現有資源不會被使用或發現；另一方面，有可能是社區居民不知道什麼是資源。

#### (二)增進社區居民參與的方法

##### 1.理解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)社區居民參與：培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力。

(3)由下而上：培育社區營造人才，強調培力過程（empowerment）的重要性。

##### 2.善用衝突管理的技巧

去面質社區衝突的行為，協助居民產生調適的行為，而願意投入社區工作。社區工作者宜召開社區發展說明會，廣邀社區居民參與，目的在讓他們有表達意見的機會，同時要訂定規則，即以多數為依歸，並尊重少數意見，盡量在以獲得整體社區最大利益下，做出方案計畫的推動。

##### 3.引進社會資源的挹注

社區工作者宜扮演資源開發者與計畫者的角色，會同社區重要人士，共同針對社區需求，與待解決之社區問題所需資源，尋找社區內部所能提供的能力，包括人力、物力、財力、軟硬體等。引導社區居民去開發潛在的資源，鼓勵他們以自己的力量，來改善自己的生活品質。

##### 4.重視社區工作原則的運用

###### (1)個別化原則

社區居民的需求都不同，各社區情況也不同，他們各有特色，所以處理時要因個別的差異而作個別處理，以提高工作效率。

###### (2)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決定，而應由社區居民自己來決定。

###### (3)整體利益原則

社區的態度與個人的人際關係或行為都應以全體的利益為前題，不能以個人的立場或利益著想。

## (4)居民參與原則

社區組織是強調居民參與，大家來關心自己的社區，而一起參與社區活動，以達社區目標。

## (5)民主自由方式進行原則

社區組織是由居民自動自發、自願參與，是講求多數人的意見與決定的一種工作。

## (6)社區需要原則

社區組織是不講傳統的問題，只依實際社區需要而推展的工作。

## (7)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。

## (8)消弭社區不滿原則

社區組織解決社區居民所不足或不滿的問題，促進社區進步的工作。

## (9)宣導、溝通原則

為順利推展其工作，減少阻力必須加強宣導及溝通工作，使居民的看法、觀念趨於一致，以便工作之進行。

二、近年來社會工作處遇也被要求提出服務績效。因此，任務中心派的處遇模式受到重視。試舉一例說明如何訂定處遇目標 (treatment goal) 後，如何將目標轉化為可行和可評量的處遇任務 (task)。(25 分)

## 【擬答】

以酒癮者為例說明任務中心之處遇目標及評量方法。

酒癮者乃是已經有喝酒成癮之行為，不但容易因為飲酒而耽誤其生活功能之運作，例如工作的穩定性，加上飲酒失控後的行為，例如暴力行為等，也容易造成家庭生活之緊張衝突。

任務中心學派乃是希望能事先確定目標問題之所在，進一步去分析診斷問題產生原因，之後再確定為緩和受助者問題的行動，最後定出工作的時限、方法和技術。

故針對酒癮者之任務中心學派工作方法如下：

## 1.處遇目標

依酒癮者的目標問題 (target problem) 設定以下處遇目標：

- (1)降低飲酒量和飲酒頻率。
- (2)減少飲酒後的失控行為發生率，例如暴力行為。
- (3)增進酒癮者情緒管理技巧，學習紓解壓力的方法。

## 2.可評量的處遇任務

## (1)降低飲酒量和飲酒頻率

處遇任務：前三個月讓案主由每日四瓶高粱酒的飲酒行為，轉為第一個月每日只喝三瓶，第二個月每日只喝二瓶，第一個月每日只喝一瓶，後三個月改喝酒精濃度低於 5% 的酒精飲料。

## (2)減少飲酒後的失控行為發生率，例如暴力行為。

處遇任務：前三個月讓案主學習飲酒後，打人或毀損物品的行為，由每日一次減少為每週一次，並讓案主簽定契約，每次失控行為發生後隔日，須學會為失控行為負責任，例如道歉、寫悔過書、賠償等。

## (3)增進酒癮者情緒管理技巧，學習紓解壓力的方法。

在降低酒癮者飲酒量和飲酒頻率的同時，學習一些放鬆技巧和情緒紓解方法，例如在感覺有壓力想喝酒時，便去沖澡、或聽音樂、唱歌。

## 3.訂出期限，並在期限內完成任務

以下處遇任務，分為二階段進行，第一階段是前三個月的時間，著重於處遇目標的進行，第二階段在後三個月，則依案主狀況調整處遇目標，期待在半年內完成處遇目標，顯示服務績效。

三、提供個案工作服務時，需要對案主的需求（或問題）做評估。試舉一例說明從病態觀點和優勢觀點會有何不同的評估結果和處置焦點。（25 分）

**【擬答】**

病態觀點乃是傳統的醫療模式觀點，個人被視為「個案」，重視個人的症狀診斷治療，採取問題取向。優勢觀點則是以正向觀點對待案主，強調案主優點的發掘，激發與運用，並著重案主非正式支持體系之運用，符合社會工作的原則與人在情境觀點。

以下以受暴婦女為例，討論二種模式的評估結果和處遇焦點：

受暴婦女問題	病態觀點	優勢觀點
受虐原因的分析評估	探索個人問題成因是爲了讓診斷有所依據。認爲受虐者本身人格結構亦有問題，童年創傷經驗和目前的問題有必然的因果關係，傾向責難個人。	探索個人問題成因是爲了瞭解及欣賞個人，而非歸因。故認爲童年的創傷經驗和目前的問題不必然有因果關係，但可能有影響力。個人具有復原力和韌性，朝向肯定及發掘個人的優勢。
處遇焦點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強調案主不足，處遇計劃是來自實務工作人員的設計，實務工作者是問題解決的專家。</li> <li>2. 對案主而言，社會工作者是專家、學者。</li> <li>3. 有限的案主自決，資源的動員主要是經由專業人員的知識與技巧的運作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強調案主能力，處遇的計劃是由個人及家庭來啓發。由案主來引導處遇的方向和計畫擬定。</li> <li>2. 個人及家庭是問題解決的專家，與社會工作者是平等的夥伴關係。</li> <li>3. 完全開放的案主自決，資源的動員主要是靠個人及家庭的長處、能力及調適技巧的運作。助人過程強調找出及發展個人及家庭的價值和優勢。</li> </ol>

四、團體活動（exercise）對催化團體發展動力和成員的學習很重要。如何正確運用團體活動？（10 分）運用活動在團體工作上，會涉及倫理問題之可能情形有那些？（15 分）

**【擬答】**

(一) 團體活動的運用—要能正確運用團體活動，必須注意以下事項：

1. 了解團體工作的價值信念  
包括減少歧視、互助合作的價值、強調自主性、參與的自由、成員及團體的個別化。
2. 了解團體動力現象  
團體動力係指團體由於成員的互動而產生之力量。這種力量可以改變成員的行爲，引導團體的走向，決定團體的目標，左右團體的行程。團體活動領導者必須善用團體發展各階段的不同動力現象，來引導團體的運作
3. 領導者組織團體的技術  
領導者要具以下專業知能：(1) 了解社區背景(2) 認清機構狀況：使團體能接受機構功能內所包含的機會和限制(3) 研究團體實情：了解該團體的各種狀況和資料(4) 工作者個人團體經驗的豐富。
4. 注意團體活動設計的原則  
特別是目標的設定，要能兼顧團體目標、機構目標、成員目標和領導者目標的調和。

(二) 團體倫理問題

1. 對案主的責任
  - (1) 要讓案主自決，工作者要尊重個人的獨特性與尊嚴，也尊重個人權益與自主性。
  - (2) 工作者應提醒團體成員對團體活動與討論之內容必須要保密，藉由對案主資料的保密，守護成員的隱私

權。

(3)要能保護案主在團體過程中不受傷害，工作者保護案主與社會大眾，不受非倫理、不守法、不適當的團體治療工作。

(4)運用團體活動應考慮案主文化背景、年齡因素。

## 2.專業標準

(1)工作者有責任維持其專業技能，且工作者可以透過正式的教育訓練和非正式的學習經驗來達成。

(2)工作者可以透過實務者、調查者、研究者等各樣的角色，來達到工作要發展的團體心理治療與目的之責任。

(3)工作者有責任對於違反倫理守則的同行專業工作者予以提醒，或將這樣的事件請專業團體來處理。

(4)機構應選用合格的人員擔任團體領導者，並選派適當人選擔任督導。

