

《社會工作》

一、試問老人虐待的類型及成因，並說明可如何防範老人虐待的發生？（25分）

試題評析	此題曾經於101年社工師的人類行為與社會環境出現過，在社會工作的考題形式中，屬於老人社會工作領域的類型。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第一回，劉開渠編撰，頁63-64。 2.《高點·高上人類行為與社會環境補充資料》，劉開渠編撰。頁3。

答：

我國在老人虐待議題上，一般慣用「老人保護」一詞來涵蓋老人虐待，因此無論是法案上或服務方案上其範圍較廣泛。以下針對老人虐待，根據老人虐待形式、原因與評估方式加以討論。

(一)老人虐待形式

世界衛生組織（WHO）認為老人虐待是一種侵犯人權，會造成傷害、疾病、失去生產力、疏離及絕望。老人虐待形式可包括：

- 1.身體虐待：因身體外力導致身體傷害、疼痛或受損。如：老人被毆打、打耳光、被打瘀傷、被刀割傷、燒燙傷或被限制行動自由。
- 2.心理虐待：對老人施加心理或情緒的痛苦，口語或非口語的虐待行為。如：被侮辱、被當嬰兒對待、被驚嚇、被恐嚇、被羞辱或被威脅。
- 3.財務或物質剝削：老人的金錢或財務被偷或不當使用。
- 4.疏忽：照顧者有意或無意未善盡照顧責任。因缺乏照顧的知識或經驗，施虐者忽視或是故意不提供老人日常生活必需的事物。
- 5.自我疏忽：老人表現出自我放棄、自我怠慢的行為，無法提供自己必要的需求，以致威脅到其健康或安全。
- 6.性虐待（或性侵害）：未經同意任何的性接觸。如：與無行為能力老人發生性關係、未經同意任意撫摸其身體。
- 7.遺棄：對老人不予適當照顧、任老人流落街頭等其他處所。

(二)老人虐待原因

1.個人因素：

個人從經驗與觀察中學習到暴力，如目睹暴力兒童，在社會化後便在家扮演暴力角色。因此暴力的使用、家庭暴力常涉及童年經驗，如幼時受到家暴，年長後再對其父母施暴。

2.家庭因素：

- (1)低階層家庭：家庭暴力常見於低階層家庭，其常有經濟、疾病或住所等壓力，使家庭有高挫折因而攻擊無辜者。
 - (2)多重問題影響：家庭生活中的壓力大，以致很多家庭無法因應其問題，家庭成員彼此的權力不同而產生衝突，而家庭關係的隱密性更易孤立與缺乏社會支持，有關家庭照顧老人之壓力引發老人虐待的議題則已受到關注。
- 3.社會因素：家庭暴力的成本較社會少，因此該議題較少關注到家庭。而在家庭中的施虐者不易被當嫌犯，甚至老人的虐待通常存在於子女，更不容易被察覺。
- 4.文化因素：社會中某些特定團體較接受暴力，或是某些暴力是普遍為社會所允許的。如某些文化信仰系統同意男人比女人在社會階級制度中擁有更多的權力及特權，因此女性老人可能更居於弱勢。
- 5.多元因素：由於老人虐待問題複雜，可能有多重因素干擾。如受到文化或是家庭雙重因素影響，使得個人對於老人產生虐待行為，故整合多層面因素來討論之。

(三)老人虐待的評估

由於老人虐待涉及受虐者的特質、家庭、施虐者的行為與特性及環境等各種層面，以下針對受虐者、施虐者與環境評估加以討論：

1.受虐者評估：

- (1)受虐者特質。如：婚姻／家庭衝突、過去受虐經驗和社會孤立。

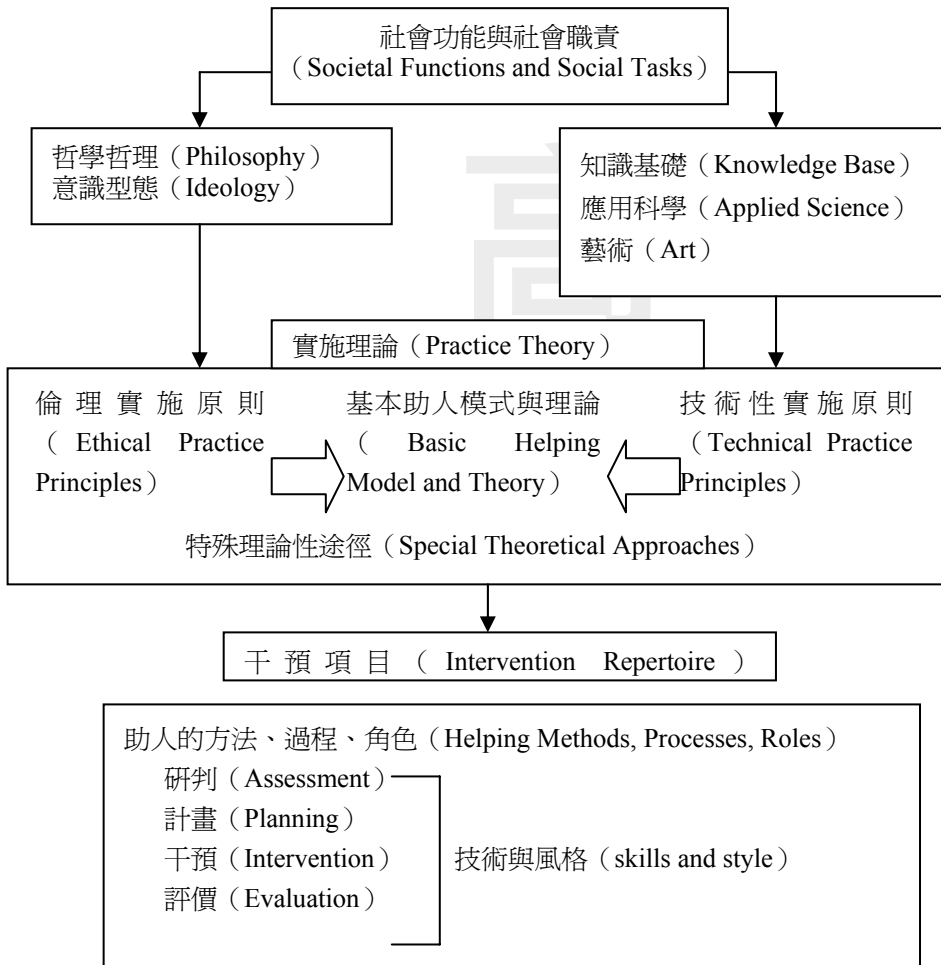
- (2)虐待情境的了解。如：虐待類型、確認施虐者、受虐時間長短、嚴重性及緊急介入需求。
- 2.施虐者評估：施虐者特質的評估。如：物質濫用、情緒問題、缺乏認識。
- 3.環境評估：
- (1)資源評估：
評估提供給施虐者之各種資源。如：教育與諮商、醫療／護理介入以及具體的協助（如：受虐者之家事協助與身體照顧）。
- (2)社區支持：
評估案主的社區支持系統。如：社區方案或活動。此外，受虐者需要以虐待為焦點的策略，如：具體的生活協助或志工夥伴。

二、請以圖形說明「社工理論」與「社工實務」之間的關聯性為何？並舉例說明。（25分）

試題評析	此圖在社會工作理論與實務的關係中是相當重要的一環，而舉例也不算困難，只要同學挑選一社工理論依照圖內的重要項目逐一說明即可解答。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第一回，劉開渠編撰，頁27。 2.《高點·高上社會工作講義》第二回－社會工作理論，劉開渠編撰，頁29-34。

答：

(一)社會工作理論體系與實務體系之間有其一套實施的脈絡與模型，如圖。



(二)以生態系統理論與實務的關係進行說明

1. 哲學與意識形態：有時也被稱作背景發展理論或者人際生態理論，將人際關係分成了四套依次層疊的環境系統。這些系統彼此之間又相互影響。該理論由Urie Bronfenbrenner提出並完善，現時被普遍接受為發展心理學領域的領導性理論。
2. 知識基礎與發展：社會工作實務逐漸融合當代各重要理論概念，包括Mead的角色互動論、Blumer的符號互動論等。50年代人文心理學運動影響社會工作運用關懷性治療；60年代開始改變了過去「人為萬物之靈」的客體生物觀點，成為人與環境互動的多元體系架構，其後，接受一般系統理論的觀點，強調人與環境之間互動的關係；70年代後加入增權模式觀點。Germain、Gitterman和Meyer等在80年代後將此模式進一步建構成綜融性的新觀點，是為生活模式。
3. 實施理論：Bronfenbrenner（1979）認為個人所處的系統層次是一個巢狀結構共有四個層次。之後，還添加了第五個系統。
 - (1) 微視系統（Microsystem）：直接環境。如：家庭、學校、同齡群體、個人的生活規律可能被認為是微系統的一部分。
 - (2) 中介系統（Mesosystem）：中介系統由直接環境之間的聯繫構成。例如：一個孩子的「家和學校」、鄰里社區。
 - (3) 外部系統（Exosystem）：間接發生影響的外部環境條件。例如，父母的工作場所、醫院、公部門。
 - (4) 鉅視系統（Macrosystem）：較大的文化背景。例如，東方文化對比西方文化的國家經濟、政治文化、次文化。
 - (5) 時間系統（Chronosystem）：環境事件與生活方式的改變。
4. 助人的過程：Pardeck（1996）將「生態系統理論」分為七個步驟，包括：
 - (1) 進入系統（entering system）
 - (2) 繪製生態圖（mapping the ecology）
 - (3) 評量生態（assessing the ecology）
 - (4) 創造改變的觀點（creating the vision for change）
 - (5) 協調與溝通（coordinator and communication）
 - (6) 再評量（reassessing）
 - (7) 評估（evaluation）

三、試問優勢個案管理工作取向的特色為何？其在運用「社區資源」時，需要考量的評估指標為何？（25分）

試題評析	優勢觀點近三年已經出現過三次，在班上授課過程當中，老師亦曾多次提醒。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回—社會工作理論，劉開渠編撰，頁42-44。

答：

(一)理論假設

1. 對人的假設：

- (1) 強調須要注意發現個人與環境的優點，建立一個「使能的立基（enabling niche）」。
- (2) 探索個人問題成因是為了瞭解及欣賞個人，而非歸因。
- (3) 個人被視為有個性，重視其特色、才藝與資源。

2. 對問題的假設：

- (1) 關注優勢而非病理性的問題。
- (2) 使個人獲得想要的權能（empowerment）、勝任感、成就、人生滿意和生活品質的結果，藉以跳脫原來被問題、缺點和病態所宰制，徬徨於怪罪環境限制和個人缺點的「受困的立基（entrapping niche）」，和深陷壓迫與歧視的無力泥沼之結果。

(二)主要論點

1. 價值哲學：

- (1) 尊重家庭的需要、期望和計畫，發現家庭的優點和能力，運用支持和資源，和建立啟發性的助人角色和關係。
- (2) 復元（recovery to life）：

A.「復元(recovery)」是個人改變其態度、價值、感受、目標、技巧或角色的一種深沉且獨特的過程。它是讓生命可以具有希望，且可以獲得滿足和產生貢獻的一種生活方法。它帶來並發展新的生命意義及生活目標，可以使個人超越精神障礙(或其他身心社會的傷害或障礙)所引起的苦難或痛楚(Anthony, 2000)。

B.個人在復元的歷程上可能來來回回或起伏不定。不過，一旦一個新的自我感受或覺察，可以逐漸地浮現，則個人即與自己有更真實的連結，同時與他人亦產生更親密的連結，使生命本身顯得更有意義與目標。

2.分析及處遇原則：

- (1)第一個原則：個人有能力去學習、成長和改變。
- (2)第二個原則：焦點在於優點而不是病理。
- (3)第三個原則：案主是助人關係中的指導者。
- (4)第四個原則：此(一依據前面三個原則和後面兩個原則所建立的助人)關係被視為基本且必要的。
- (5)第五個原則：外展是較佳的處遇方式。
- (6)第六個原則：社區是一個資源的綠洲。

(三)運用在社區資源時應注意的指標

1.外展是較佳的處遇方式：

- (1)實地外展：對案主的生態結構與運作動態，獲得整體觀、脈絡觀和歷史觀的瞭解與掌握。
- (2)案主為本體的世界觀：案主的自我及與生活世界他人的角色互動與定位，往往乃取決於其不同生活事件之背後脈絡世界中的符號互動，以及彼此對此等符號的意義解讀。

2.社區是一個資源的綠洲：

- (1)社區資源運用和外展可以說是個案管理工作的一體兩面：外展是方法、手段和途徑，社區資源則是目標、目的和結果。
- (2)建構非正式資源網絡：社區資源中有正式和非正式的資源，除了正式資源的連結與提供外，個案管理師必須進一步開發和建構非正式資源網絡，如此才能使案主在社區生活網絡中重新棲息和生存。
- (3)資源確實運作：社區資源無論是有形或無形的，都必須確實使其產生作用和發揮力量，藉以達到正面支持的效果。特別是加以有效企劃經營和循環投資，藉以使資源不斷擴大和累積，使案主的社區生活網絡的結構和內涵，可以更加豐富與雄厚。

四、試從「行為學派理論」的觀點，說明「環境」會如何影響個人的行為？(25分)

試題評析	行為主義相關論點在高考與特考當中出現過多次，是此類考試相當愛出的題目，考生若有複習考古題，應該不難作答。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回－社會工作理論，劉開渠編撰，頁18-23。

答：

(一)理論假設

- 1.對人的假設：強調可觀察行為的重要性。
- 2.對問題的假設：欲處理之問題為當前行為，即偏差行為、症狀。

(二)主要論點

1.理論內涵：

- (1)行為分成個人意識所控制之操作型行為與無法個人意志控制之反應型行為。
- (2)行為主義認為，有機體不是單純地對刺激作出反應，它的行為總是趨向或避開一個目標。在動物和人的目的行為之間，必須有一個「中介」因素，這就是個體的認知。也就是說在“刺激—反應”過程中，加進一個中介變數(O)，使行為主義的模式成為「S—O—R」。

2.使用技巧：

- (1)正增強：以增強物強化某些行為。
- (2)負增強：以增強物弱化某些行為。
- (3)差別增強：正增強的一種，藉由時間與增強物的強度產生差別增強效果。
- (4)處罰法：帶有社會意義對行為的制裁。

(5)洪水法：藉由大量的加強刺激，獲得對刺激免疫的效果。

(6)系統減敏法：藉由逐步減少刺激，獲得減少對刺激的依賴效果。

(三)環境如何影響個人行為

1.改變行為乃目的：

(1)包括古典行為主義、行為修正主義與神經語言程式都強烈的宣告外在行為是重要也是唯一要改變的目標。

(2)行為主義觀點探討任何外在行為的改變，但卻非完整採用經驗主義認識方法。經驗主義是指：我們的全部知識（邏輯和數學除外）都是由經驗來的。亦即，我們的一切知識都在經驗裡紮著根基。行為主義僅是在行為上關注到「經驗」這件事，卻非真正的去理解人「如何經驗」可「經驗之物」，缺乏對行為背後的「內在經驗」具體的解釋。

2.學習歷程：經由改變行為結果來改變行為，學習的原理—增強作用：操作制約學習完成的關鍵，在於增強作用（reinforcement）的安排。所謂增強作用，就是增加個體行為重複出現的一種措施或是一項安排。

3.增強作用：依其性質可分為正增強和負增強兩類，而所用的增強物依其性質也可分為正增強和負增強兩類。凡是個體反應後，某一刺激物能使個體感到滿意、愉快或興奮，因而強化了該反應者，該刺激物即稱正增強物。至於利用正增強物來強化個體反映的任何措施或安排，就是正增強物。凡是個體反應後，讓個體感到厭惡、痛苦或不滿的某一刺激物立刻消失，因而強化了該反應者，該刺激物即稱負增強物。而利用負增強物來強化個體反應得任何措施或安排，就是負增強。因此，負增強雖稱為負，但仍具有強化作用。

4.新行為的建立將最後反應的行為，細分為若干步驟，依序漸進予以逐步增強，最後學會預期行為反應的程序。步驟：

(1)決定所欲學習之終點行為（行為目標）。

(2)將其予以解析為幾個步驟，並排成順序。

(3)選定增強物，予以分層漸進增強。

(4)學得預期之行為反應。

【版權所有，重製必究！】