

《社會工作》

一、根據民國107年「強化社會安全網計畫」，中央政府的規劃是希望服務介入立基於「以家庭為中心、以社區為基礎」的服務模式，由政府單位構築一個跨體系的社區協力網絡，來支持居住在社區中的兒童、少年、身心障礙者、老人。請問，何謂「以家庭為中心」的服務模式？「以家庭為中心」的社會工作實務之目標為何？採用的工作方法有何特色？（25分）

試題評析	本題為社會工作實施方法之家庭社會工作範圍，並搭配近年我國社福重大政策「強化社會安全網計畫」進行命題。本題之難易度屬中間偏易，考生只要完整說明以家庭為中心社會工作實務之定義、目標與特色，便能取得不錯的分數。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁18-23。

答：

以家庭為中心的社會工作實施模式（family-centred social work practice, FCSWP）是將個人放在家庭的脈絡下來處理，以家庭作為關注的中心或是行動的場域，有別於以專家為中心的模式（professionally-centred model）或以兒童為中心的模式（child-centred model），社會工作視家庭為一個系統，認為人們只能在家庭的脈絡下被瞭解與協助（林萬億，2013）。

「以家庭為中心」的社會工作實務之目標包括以下幾點：

1. 初期目標 - 在初始的接觸及建立信任工作關係，逐步協助家庭理解改變的必要性，開始儲備家庭因應改變的準備度，以備後續的介入處遇。
2. 介入過程 - 在家庭的處遇歷程中，確認家庭所面對的危機、困境和想望，逐步發展家庭因應能力及策略，提供額外支持資源，以延續有效的家庭生活功能。
3. 改變標的 - 在正式的協助結束後，確立已經創造家庭功能方面的具體改變，並促進家庭維繫有效而滿意的日常生活。

學者如Laird（1995；引自林萬億，2013）、Dunst等人（2002；引自林萬億，2010）皆曾論及以家庭為中心工作方法的特色，茲整理如後：

1. 強調家庭與服務提供者的夥伴關係 - 透過社會工作者與家庭成員的協力與資訊分享，決策的過程將家庭成員納入，而非單由社會工作者來決定。
2. 以家庭為中心來思考其總體需求 - 相對於「個人取向」、「家外安置」，稟持「以家庭為本」的信念與家庭工作，且立基於生態取向的觀點，致力於增加家庭與環境的資源或網絡進行交流，建立可以持續的網絡。
3. 介入的目標是增進家庭優勢以滿足其需求 - 以優勢為基礎，提供個別化、彈性、負責任的介入，增強家庭的能力，以備其家庭功能的發揮，促使家庭成員主動尋求資源與支持。
4. 家庭有選擇介入的方式 - 家庭是被尊重且有尊嚴的，重視家庭的主體性與自主性。

從上述討論可知，在以家庭為中心的服務理念下，得以視服務對象特質、機構能量、地方需求，而發展不同的服務範圍，這亦是「強化社會安全網計畫」之核心理念。

二、受到全球化的影響，臺灣社會的人口組成趨於多元族群化，加上多元性別運動的方興未艾，具有政治經濟支配地位的主流文化群體面臨弱勢族群對於公民身分權及符合平等原則的資源分配之請求。因此，有學者提出「多元文化社會工作」模式，採取充權或反壓迫的工作取向，以因應當前社會中的族群、性別和階級之間的衝突。請問，何謂「多元文化社會工作」模式？採取這類的工作模式，社會工作師應該具備什麼樣的能力？（25分）

試題評析	本題為社會工作實施領域中的多元文化社會工作，是近年來的重要命題方向，亦是教學上的重點，故對本班學員而言，該題應屬中間偏易的程度。該題的命題方式並無太多變化，考生只須完整論述多元文化社會工作之內涵以及社會工作師所應具備之文化能力，便能取得高分。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁99-103。

答：

多元文化是會工作基於多元文化主義（multiculturalism）、社會正義（social justice）的價值理念，重視跨文化服務（cross-cultural practice）能力的培養，並運用充權、反壓制或反壓迫（anti-oppression）的理論觀點，來進行干預或介入的社會工作方式。其目的在於修正「主流文化的社會工作」和「普遍主義的社會工作」的缺失，使社會工作追求美好的社會理想並使人人都能獲有幸福生活之可能的價值理念，更能充分實踐。

Kmiko Ishikaw認為多元文化社會工作應兼顧鉅視面與微視面兩個層次的發展，在此分述如下：

1.鉅視面：

- (1)多邊或多元文化服務體系。
- (2)主流文化語言教學方案的發展。
- (3)跨文化組織與團體間的網絡連結。
- (4)社工人員與其他專業服務提供者的文化敏感訓練。
- (5)推動本國人參與跨文化的討論。
- (6)推動外國居住者參與跨文化的討論。
- (7)發展實力研究。

2.微視面：

- (1)尊重服務對象的社會文化背景。
- (2)覺察本國主流文化價值中存在的偏誤。
- (3)評量服務對象在本國主流文化下的調適情況。
- (4)為服務對象們代言讓主流社會更能瞭解其困境與心聲。
- (5)提供服務對象適當的翻譯服務。
- (6)建立正式的和非正式的跨文化社會資源體系。

社工師在進行專業工作時，應將期望與行為同步化，使不同文化成員能覺察他們有受到適當的處遇。社工師必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以利對於案主實際情況採取最適當的方法。美國社會工作教育學會（CSWE）規範社會工作人員應具備三個層面的多元文化能力：

- 1.瞭解文化及其對人類行為和社會的功能。
- 2.具備服務對象文化背景的知識基礎，並且在提供服務過程中，能展現對服務對象文化及不同族群服務對象文化差異的敏感度。
- 3.能透過教育過程，致力於對多元文化及權力壓迫的瞭解。

學者Sue則提出文化勝任能力（cultural competence）建構的自我檢視架構：

- 1.覺察（awareness）層次：第一個層次是屬於態度和價值信念的層次，具文化勝任能力的社會工作者不僅要能覺察自己對特定文化背景群體的刻板印象與偏見，亦要能覺察自己與服務對象對於特定事情的文化信念與價值觀差異可能對服務的影響。
- 2.知識（knowledge）層次：對服務對象的文化背景或價值信念有所了解，並覺察到文化價值信念如何影響服務對象對事件的認知與看法。
- 3.技巧（skills）層次：能夠透過會談與訪視，運用各種溝通技巧與工作方法達到充分雙向溝通。

許多多元文化學者皆強調多元文化論述應能涉及權力本質的討論，而不是只討論文化之間的差異。因此，在與當前社會中的多元族群、性別和階級之服務對象進行工作時，必須要能同理服務對象所處的被壓迫的位置（特別是文化與結構層次的壓迫），敏感權力關係，並採取充權或反壓迫的工作取向進行工作。

三、根據實證資料顯示，父母的離異事件對於青少年子女的情緒發展衝擊較大，一方面是因為他們自己正處於發展狂飆的階段，對於外在事件的情緒反應比較敏感，另一方面是因為他們被迫在父母離異的過程中「選邊站」，面臨對父或母忠誠度的挑戰。你的單位期待你規劃一個單親家庭青少年「處遇性團體」（治療性），針對他們的「情緒發展」及「忠誠衝突」的議題進行處遇治療。請提出這個處遇性團體的計畫，內容應該包括團體對外招募的名稱、團體目的、如何招募成員、6次團體活動、團體成效評估等。（25分）

試題評析	本題為社會工作實施方法中的團體工作方法，而團體計畫書的擬定則是經常出現的考題類型，對本班學員而言應該不難作答，因為老師經常叮嚀考前一定要有一份團體計畫書作為準備。該題難易度中等，需要注意的是團體計畫書的內容項目必須符合題旨要求，扣連父母離婚之單親家庭青少年的「情緒發展」及「忠誠衝突」議題進行團體活動設計。答題的時間分配也要特別注意，考生可能花費較多時間在這類考題的作答上，而擠壓了其他題目的作答時間。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁23-37。

答：**(一)前言：**

社會團體工作是一種以團體為對象的直接服務方法，將團體作為媒介，透過成員面對面之方式，促使團體形成一相互協助的體系，以幫助個人成長與團體發展。學者習慣將社會工作的團體分為任務性團體與處遇性團體兩大類，其中處遇性團體的主要目的是滿足成員社會、情緒需求。

團體工作於青少年的應用已被廣泛討論，學者們都指出由於青少年有「尋求同儕認同與關係建立」的發展性需求及「反抗權威尋求自主」的傾向，因此借用同儕力的團體工作有時會比個案工作更易被青少年接受，也更有成效。以下考生將以單親家庭青少年為對象，設計一探討其「情緒發展」及「忠誠衝突」議題之團體方案。

(二)單親家庭青少年處遇性團體計畫書：

父母離婚對家庭成員造成影響的原因在於，離婚不僅表示夫妻關係結束，更表示家庭關係的解組。離婚不只是夫妻雙方的事，對正值青少年階段的子女而言更是一項無助的特殊生活經驗，也容易因此出現極端反應，正向的影響可能是：青少年可能會變得較成熟、適應力較強；負向的影響則是：認知發展緩慢、容易抗拒、退縮、對人失去信任等。面臨父母離異的青少年，其身心反應是需要關心的，因此希望透過團體工作，支持並陪伴這群青少年度過這段歷程。

1.團體名稱：單親不單心－單親家庭青少年處遇性團體

2.團體目標：

- (1)協助成員藉由認識情緒進一步覺察個人的情緒狀態。
- (2)協助成員認識「家庭」的多元定義、樣貌與功能，並能重新解讀自己與家庭的關係。
- (3)協助成員辨識自己是否正處於忠誠衝突的矛盾中，並試著提出破解的方法。

3.團體性質：此為結構性、封閉式的團體，團體工作者會為成員安排行前面談以確認其參與意願，成員加入後須完整參與6次團體，團體過程中不再增加新成員。

4.團體工作者：設置團體工作者一名、協同工作者一名，皆由具團體經驗及熟悉青少年工作之本會社會工作師擔任。

5.團體對象：預計招收8名青少年，性別不拘，年齡為12歲以上、未滿18歲。第1次團體開始前需簽署本人及家長之參加同意書。

6.招募方式與甄選標準：

- (1)由法院社工針對家事離婚調停案件之青少年子女，協助推薦並報名。
- (2)由單親家庭服務中心社工針對主責案件之離婚家庭子女，協助推薦並報名。

7.時間頻率及次數：每週1次，共計6次團體，每次團體時間約50分鐘。

團體主題與內容如下：

- (1)相見歡，停泊－團體成員認識、說明團體目標、擬定團體契約。
- (2)認識情緒－喜怒哀樂之外，情緒有多怪。
- (3)表達情緒－吶嘆QQ我很好，你知不知道。
- (4)忠誠衝突－小孩才做選擇，我兩邊都要。
- (5)家是什麼－好像懂又不懂，像極了愛情。
- (6)下一站，啟程－團體回顧、結業典禮、未來與展望。

8.地點：○○單位的團體諮商室，最高可容納15-20人的空間，可自排椅子，有單面鏡。

9.團體方式：

- (1)經驗分享。
- (2)分組討論。

(3)角色扮演。

(4)情境演練。

10.預期效益與評估：

(1)幫助成員具備情緒辨識的能力，並能學習適當的情緒發洩方式。可透過情緒知覺量表評估成員之改變。

(2)透過團體成員的分享與回饋，從中得到支持。可藉由團體動力量表瞭解成員參與及投入之程度。

(3)幫助成員未來在面臨忠誠衝突時，能辨識自己處境的矛盾，並學習用理性的自我對話來化解。透過質性資料蒐集成員之回饋，瞭解成員之成長。

四、在社會工作理論的思潮發展軌跡中，自1990年之後，增強權能理論（empowerment theory）或優勢觀點（strength-based perspective）這兩個觀點成為社會工作實務經常採用的介入取向。請問，這兩個觀點在實務運用上有何異同？請特別聚焦於這兩個觀點用於個案預估（Assessment）和介入計畫（intervention）的不同。（25分）

試題評析	本題為社會工作理論之範圍，要求考生比較兩種理論觀點之差異，答題上仰賴考生對兩種理論的整合理解與比較分析能力，是屬於較有鑑別度的考題。增強權能與優勢觀點雖然在內涵上有所差異，但近來的文獻皆認為兩者在本質上共享許多相同的價值觀，因此除了比較差異外，在論述上也不能忽略了兩者的相同之處。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁108-113。

答：

「Empowerment」一詞首見於1976年Barbara Bryant Solomon所著的《Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities》一書，書中描述美國社會的黑人少數民族因長期遭受同儕團體、優勢團體與鉅視環境的負向評價，因而體驗到無力感（powerlessness），故建議社會工作的干預應解除社會中「制度性種族主義」所加諸的壓迫與疏離、增進案主個人的自我效能與社會改革的力量。

林萬億（2013）認為優勢觀點的社會工作最早可追溯到1902年Jane Addams的民主經驗觀察，她認為民主可提升人們生活到最高價值的正向理想；不過大部分的文獻皆認為優勢觀點起源於Charles A. Rapp及Ronna Chamberlain於1998年提出的優點模式（The Strength Model）。優勢觀點不僅要看到在標籤背後的個人，也要認定個人是具有潛力與優勢的；而且這些潛力與優勢，必須被承認、確知與釋放。

以下，將先針對兩個觀點在實務運用上的異同進行說明，再進一步比較兩觀點用於個案預估（assessment）和介入計畫（intervention）之差異。

（一）增強權能理論與優勢觀點在實務運用上之異同大致可歸納如下：

1.相同處：兩者皆強調辨識與建立服務使用者的能力與固有的資源、在助人過程中實務工作者應去除專家的角色、兩者皆希望個體是能夠掌控自己生活與生命中重要的決定甚至成為自己生命的主人（曾仁杰，2013）。

2.相異處：增強權能取向要比優點模式更強調要解決造成個體陷入困境的環境限制或制度壓迫的問題（曾仁杰，2013）。

（二）增強權能理論與優勢觀點用於個案預估（Assessment）和介入計畫（intervention）之差異：

1.個案預估差異：

(1)增強權能理論認為個人係曾經經驗深切且全面的無力感，以致無法與環境交流，故案主周遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法參與社會與政治、實現自己，可透過社會互動增加以衍生更多的個人及人際權能（宋麗玉等，2012）。因此，此理論對於個案預估上會著重於案主所遭遇到的壓迫與剝削，瞭解案主所處的缺權與不利位置對其之影響。

(2)優勢觀點則是建立「使能的立基(enabling niche)」去注意發現個人與環境的優點，優勢觀點的工作者認為探索個人問題成因是為了瞭解及欣賞個人，而非歸因，如此才能跳脫「受困的立基(entrapping niche)」，使個人獲得想要的權能、勝任感、成就、人生滿意和生活品質。因此，此觀點對於個案預估上較強調尊重服務對象的需要、期望、和計畫，發現服務對象的優點和能力，運用支持和資源，和建立啟發性的助人角色和關係，重視服務對象自身的復原力（resilience）。

2.介入計畫差異：

- (1)增強權能理論的處遇原則，應接受服務對象的問題界定、確認及將努力建立在服務對象的能量之上、服務對象處境的權能分析、教育具體技巧、動員資源及倡導，提高個人對自己受壓迫處境的意識，建立服務對象的自我力量（張曉筱，2017）。有學者提出可從個體、互動以及結構三個層次來增強服務對象的權能。
- (2)優勢觀點著重的是藉由協助服務對象「發掘、強調、探索與利用他們的優點與資源」來直接幫助服務對象達成他們的目標，所以優勢觀點社會工作主要的作法是評估服務對象或家庭原本就具有的優勢，然後根據這些優勢來進行處遇。優勢觀點的處遇原則強調：個人有能力去學習、成長和改變；焦點在於優點而不是病理；案主是助人關係中的指導者；助人關係被視為基本且必要的；外展是較佳的處遇方式；社區是一個資源的綠洲。

綜合上述之討論可知，雖然增強權能理論與優勢觀點的理論內涵有所差異，不過兩者實際上共享了同樣的人性觀點，包括相信個人是有能力，以及強調工作者與服務對象間的平權關係。因此，有學者認為優勢觀點的終極目標是復元（recovery），而增強權能可以視為進入復元狀態的一種過程、方法與手段，兩者目標不同，但可相互支持。

【參考書目】

- 1.林萬億(2013)，《當代社會工作-理論與方法》，臺北市：五南。
- 2.林萬億(2010)，建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系，《社區發展季刊》，第129期，頁20-51。
- 3.曾仁杰（2013），增強權能之助人關係的形成歷程與策略：以優勢觀點為基礎的處遇模式，《嘉南學報》，第39期，頁185-201。
- 4.宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍（2012），《社會工作理論：處遇模式與案例分析（四版）》，臺北市：洪葉。
- 5.張曉筱（2017），社工理論比較與實務運用：任務中心取向，生態觀及增強權能觀三者的比較分析，《社區發展季刊》，第159期，頁385-400。

【版權所有，重製必究！】