

《社會工作》

一、請說明生態系統觀點在社會工作實務上的發展背景與基本假設，進行生態評量(ecological assessment)時應注意那些原則？(25分)

試題評析	生態系統理論是社會工作經常考的理論之一，相信對大家而言並不困難。
考點命中	《高點·高上社會工作第二回講義》、《高點·高上社會工作理論第一回講義》，劉開渠編撰，頁28-33。

答：

(一)發展背景

- 1.歷史淵源：1929年，NASW認為社會工作方法過於分歧，亟需一個綜融性的概念架構作為統整社會工作專業的共同知識基礎。傳統生態觀點乃生物學所強調「生物受環境影響(物競天擇，適者生存)」的主張，後比較行政學者 Gaus 則進一步提出生態模型。
- 2.生態系統理論：1970年興起的模型，具有綜融與折衷兩種特性。
- 3.生活模型：Germain 和 Gitterman、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。

(二)基本假設：

1.對人的假設

- (1)人與生俱來就有能力和環境互動，有能力和他人發生關聯。瞭解個人必需將人置於生長環境及其所處情境中。基因及其他生物因素經常被視為是個人與環境交流的結果，而非原因。
- (2)人在環境中是一個聯合的交流系統(unitary system)人類與環境在此系統中相互影響，並形成一種互惠關係(reciprocal relationship)。而個人與環境間互惠性歷程的結果稱為「相互調和度(goodness of fit)」。
- (3)個人的行動是目標取向的、有目的的，人類為了適應生存而競爭，因此發展關鍵取決於環境給人的主觀意義內涵。

2.對問題的假設：問題是指生活中的問題。為協助案主必需干預案主生活中的各個層面

3.生態系統：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、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。

(三)生態評量應注意事項

1.評估原則：Greene and Barnes(1998)點明生態觀點評估歷程運用之原則有六點：

- (1)界定系統範疇：
- (2)評估案主壓力程度及因應能力，界定需求及回應資源。
- (3)掌握增進案主有效因應之相關因素。
- (4)經由其微視系統及居間系統檢視，決定依附關係關鍵他人以達成情緒、情感支持及社會交換。
- (5)檢視案主-社會工作關係。
- (6)探索巨視系統之社會脈絡，包括：制度資源、法案、健康、教育、社會、媒體及技術性服務。

2.生態系統的評量過程有三個主要概念：

- (1)轉換(transaction)：轉換是一項很複雜的過程，社工員可能使用到傳統的評量方法，運用行為觀察、案主日記及標準化測量等方式來了解情境。
- (2)行為建立(behavioral setting)：行為的建立是很自然的現象，在社會環境中時間與空間下自然產生。行為的建立影響個人的功能，包括非行為因素，如：時間、空間及物體；標準行為的互動模式如工作場合

的同事互動；行爲與非行爲因素的關係。

- (3)生態系統(ecosystem)：生態系統的評量包括：個人、家庭及整個社區，每一個人的生態系統都是動態的，影響個人適應情形。以下系統探討案主的社交網絡與系統，尋找介入目標：
- 非正式或自然支持系統：家人、朋友、同事。
 - 正式系統：社區組織、社團、工會/公會/商會。
 - 社會系統：醫院、學校等。

二、社區工作者在進入社區服務的過程中，對社區要有深入的了解，並針對社區需求發展可行的方案，因此瞭解社區對社區工作者是重要的。設想如果你是社區工作者，請提出你瞭解及分析社區的架構。(25分)

試題評析	社區工作的評估架構必須掌握對整體社區各項條件的瞭解，考生可先針對社區工作的意義進行說明，再將社區應該評估的面向進行分類說明。
考點命中	《高點·高上社會工作第三回講義》、《高點·高上直接服務第一回講義》，劉開渠編撰，頁35，42-46。

答：

(一)社區工作的定義

- 意義：社區工作方法是從事社區中一切事務等最基本的實務技術，即社會工作者針對某一特定地區運用直接與間接的社會工作方法，提供各項福利服務以滿足當地居民的需求或解決社區中所發生的問題，並綜合定義社區工作為一種解決及預防問題的方法、過程並重視社會資源的開發，其主要精髓是社區民眾的積極參與及社區資源的充分利用。
- 工作模式：通常傳統社區工作三大模式是指：社區發展模式、社會計劃模式與社會行動模式。

(二)社區工作的分析架構

- 歷史脈絡與環境現況
 - 歷史脈絡：針對社區過去的歷史、族群變遷與社區運作現況進行基本的認識分析。
 - 環境現況：整個社區地理區域的瞭解。
- 社會資本與居民特性：
 - 居民特性：分析社區的人口、住家、就業、社會福利體系等資料。
 - 社會資本：了解正式與非正式社區網絡的運作情形、社區價值與傳統觀點的認知架構。
 - 其他資本：諸如財政資本、人力資本、環境資本、政治資本與文化資本。
- 公民社會與組織：
 - 組織活動：分析社區與地方，或是與中央政府的各式活動、互動、運作。此外也包含各項的經濟組織、信仰組織、社區部門、志願部門等的活動。
 - 社區能力：
 - 了解社區在處理特定議題的表現，及社區社會融合或排除的各種現象。
 - 瞭解其優缺點，如：調查(問卷)法、焦點集中法、觀察、使用現有資料(如社區報、社區歷史、故事、機構資料)。
- 社區動力與權力：
 - 溝通：探討社區當中正式或非正式的溝通網絡，包括政治系統的互動體系，與居民自主性的互動過程。
 - 權力與領導：分析社區的權力架構與領導階層，如：商業與組織的勞動、民意代表、政府委派團體、民間團體、社區團體等。
 - 凝聚力與控制：居民共同的凝聚力與控制能力，如：共同活動、對共同事件的看法，過去重大事件的集體反應。
- 社區問題系統：
 - 問題辨識：
 - 問題的起源與動力：社區實務者本身理論對於問題的因果解釋(不同情況下的不同理論)；需注意的是，因果理論不一定是必然或會發生的。
 - 辨識問題及其他重要焦點、問題嚴重程度、問題的暫時性環境脈絡、問題的頻率與嚴重性、問題的

類別、數量、時間性、地點、社會價值、文化。如：分析社區衰敗、社會紊亂脫序、人際關係缺乏等狀況。

- (2)問題的意義：社區居民賦予問題的意義與相對性反應、問題行為發生環境、居民的經驗觀點。對社會工作者來說，在社區中運用的工作技巧不是「二擇一」的問題，應是一種連續性過程(dynamic)。如：實質的社會問題、心理與生理健康、住宅、休閒娛樂等實質問題在居民來評價的觀點過程。
- (3)所需能力與資源的評估：因應問題所需的技巧、相關資源存在與否及文化及社會階層因素。

三、面對兒童受虐個案之增加，社會工作者應如何加強「家庭－學校－社區」三者之合作？

試題評析	兒虐問題一直是歷年來考試重點，此題需整合家庭、學校與社區等工作現場，並統整兒虐服務的高風險與兒虐通報處遇等服務內涵。考生應注意兒虐服務包含預防、通報與後續處遇等環節，逐一說明應可清楚答題。
考點命中	《高點·高上社會工作第一回講義》，劉開渠編撰，頁68-69、76-80。

答：
 兒虐個案之家庭常發生之問題主要在預防及處遇兩個層面，根據兒童及少年福利與權益保障法第54條之1、之2，需針對兒虐個案進行通報，並對高風險家庭進行通報處遇，以下針對家庭、學校與社區在高風險之預防處遇、兒虐事件之通報處遇進行說明。

(一)高風險之預防及處遇

1.家庭

- (1)對於多元家庭的支持，應採用對家庭整體的支持，支持其適應社會變遷，提供解決家庭問題的資源。如：增進性別平等、支持家庭照顧能力、分擔照顧責任...等。
- (2)辦理親職教育活動及增強父母或照顧者親職知能之服務。
- (3)針對精神病、酒藥癮家庭，轉介相關醫療單位提供醫療及戒治資源。
- (4)針對須就業輔導家庭，轉介就業服務單位，提供職業訓練及就業輔導資源。
- (5)辦理高風險家庭宣導及教育訓練，強化高風險家庭篩檢轉介機能，擴大轉介來源。

2.學校

- (1)強化學校對多元家庭型態的認識，如：單親家庭、新住民家庭、隔代家庭、同居家庭、候鳥家庭、跨國婚姻家庭和繼親家庭等。單親家庭主要困擾有四方面：情緒困擾、子女教養問題、經濟困擾、角色負荷過重。隔代教養家庭是社會變遷以及都市化之產物。跨國婚姻面臨溝通問題、價值差異、婚姻觀念、生活和飲食習慣不同、偏見與刻板印象等問題。繼親家庭的成員往往有適應上的問題。
- (2)強化學校對高風險家庭的偵測，並發展偵測危險因子的方法。
- (3)強化學校社工對兒童的及早介入，以防家庭風險惡化。
- (4)支持系統不能滿足失能家庭及學生的需求，必須處理學生的壓力。並建構良好的同儕支持關係。

3.社區

- (1)運用社區志工，推動認輔制度，協助兒童少年課業輔導，或轉介參加國中小學學童課後照顧服務。
- (2)結合保母支持系統幼托園所提供幼兒臨托及喘息服務。
- (3)提倡社區協防，降低家庭孤立性。
- (4)強化社區預警系統，如運用社區照顧關懷據點、或是「待用餐點」等系統來協助家庭。

(二)兒虐案件之通報處遇

1.家庭

- (1)急診檢傷、驗傷。
- (2)緊急安置。
- (3)法律協助(保護令的聲請、法律諮詢等)。
- (4)警方介入。
- (5)司法訴訟(進入檢察署與法院)。
- (6)心理諮商(被害人、加害人、兒童)。
- (7)針對已有兒虐案件之家庭，進行「兒童及少年家庭處遇計畫」之實施，包括家庭功能評估、安置評估、親職教育等福利服務。
- (8)針對家庭成員有社會適應困難的問題，如：入學、就業等，或是缺乏社會資源或與其他社會制度有關

【版權所有，重製必究！】

的問題，應儘速提供各項服務。

2. 學校

(1) 一級輔導目標：

- A. 減少兒童的中輟現象：維持兒童的學校活動，整合社會局高風險家庭、少年輔導委員會、各種社福機構，調整並維持一致性的服務目標。
- B. 處理文化價值衝突：如山區原住民的中輟問題挑戰既有系統。建議應透過行政協商，讓健保局、原民會、社會局與教育局一同介入解決中輟的問題。
- C. 教育老師危機處理方法：教育導師，使能早期發現兒虐案件，以積極態度改善問題嚴重性。

(2) 二級輔導目標：

- A. 家庭、社區與學校應建立多元合作模式主動出擊，培養足夠的敏感度。
- B. 透過會談、解析、提供資訊，針對學校老師進行宣導教育，並讓行政部門應發揮功能。

(3) 三級輔導目標：

- A. 專業分工與角色應確實定位：整合學校老師、社工、心理師，分組分工，建構明確的服務流程，與清楚的團隊認知，並相互支持合作。
- B. 建立特殊個案處理、危機案件的輔導流程。

3. 社區

- (1) 強化國人法治觀念，除目前的教育宣導，更應落實在私人企業與產業界，以改變法不入家門的既定刻板印象。
- (2) 強化社區互助體系，應透過社會支持網絡，如鄰里社區的自助功能來協助兒童虐待通報。

四、根據艾瑞克森(Erikson, E. H.)的理論，少年處於身心快速成長的階段，其特徵為何？面對少年，可能運用的個案工作技巧有那些？(25分)

試題評析	本題在討論少年的個案工作技巧，除運用理論說明少年的發展特性，更應應用重要的個案工作技巧與對少年特別有效的策略性方法加以說明，才能完整的回答出針對少年合適的工作方法。
考點命中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《高點·高上人類行為與社會環境第一回講義》，劉開渠編撰，頁5，43-44。 2. 《高點·高上社會工作第三回講義》。 3. 《高點·高上直接服務第一回講義》，劉開渠編撰，頁17，27-28。

答：

少年階段常稱為狂飆期、叛逆期、風暴期，顯見此階段在發展上有其特殊的意義與問題，在服務工作尚須著重其發展特性與需求。以下針對Erikson對此階段的討論、可運用之個案工作技巧加以說明之。

(一) Erikson心理社會發展理論

1. 理論特色：

強調人類的心理與社會發展，重視人類發展過程中的個人認同，強調與社會互動的各種經驗學習。人格成長是一生的過程，前一個階段會影響下一個階段，且人格的成長形成於各種主要危機解決之後。

2. 少年發展階段特色：

- (1) 期間：少年期是指12歲以上至未滿18歲的過程。
- (2) 個人認同：少年時期需發展自我認同與意義、個人動機包含：休閒慾望、人際互動慾望、成就慾望等。
- (3) 社會互動：衝動行為控制尚未成熟，學習角度以社會學習、觀察學習為主。
- (4) 發展任務：少年期的成功發展源自於自我認同的成功與接受，若發展失敗則會產生自我觀念混淆。

(二) 可運用之個案工作技巧

1. 一般個案工作策略：

- (1) 內在技巧：影響人內在心理決策過程的技巧。
- (2) 程序技巧：包括方法上的步驟、知識，給予協助上的程序，確認專業上的研究、診斷、目標的選擇、處置和報告。
- (3) 互動技巧：包括傾聽、覆述、反映、澄清、摘要等技巧。
- (4) 團體技巧：面對案主2人以上時使用，包括調和、解釋、連接、阻止、支持、設限、聽取眾意、保護。
- (5) 行動的技巧：包括發問、探測、面質、催化行動、調解、示範、個人分享。

2.策略性技巧：

- (1)保護面子的策略：在公開場合中，社工人員顧及少年的心理與想法，在表面上儘量採取溫和、尊重的言語或而非被斥責、被批評、沒有面子的互動情境的方式。
- (2)培養信任關係的策略：信任行為指的是人際之間情緒上的特質，相互對稱、共同了解，與感覺、信心、期望、可靠、安全。是指少年接受社工人員服務過程中，社工人員採用類似的語言，瞭解其文化，讓少年感到有安全感，引導少年思考問題及解決問題。
- (3)給予溫暖的策略：溫暖行為指的是社工人員肢體語言是放鬆、愉快、有笑容、眼神柔和並給予鼓勵的拍肩動作，言語的表達是不評判、責罵行為。
- (4)展現彈性的策略：一般的會談在進行時會讓少年感受到莫名的壓力與情緒緊繃外，常常無法讓少年常徇開心胸說出內心的話，甚至讓其產生擔心會被標籤、烙印，自己是個壞小孩的感受。因此運用彈性使會談環境、會談方式使少年感到安全感或是愉快，會強化彼此的互動。

高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】