

## 【社會行政】

## 《社會工作》

## 試題評析

本次考題非常靈活，主要是針對社會變遷的趨勢，進行考題設計。第一題主要是測試考生對於理論與實務之間運作關係的理解；第二題則屬於個案工作的範疇，分析案主的特性；第三題則是屬於家庭社會工作的領域；第四題則是社區工作的領域，針對社區工作的三大模型之一「地方發展」亦稱「社會發展」進行測試，為較呆板的背誦題。

前述考題的來源主要來自林萬億老師所著之《當代社會工作—理論與方法》和宋麗玉等老師所著之《社會工作理論—處遇模式與案例》二本書。班內所提供的講義資料，其實都已包括了上述考題之解答。考生若能融合貫通，應該可以拿到基本分數約六十分，程度佳者約在七十至八十分左右！

一、心理暨社會學派、生態觀點(生活模式為例)、充權觀點等三種理論或觀點對於「問題」以及「問題解決」之概念各自為何？比較並各舉一例說明之。(25分)

答：

	心理暨社會學派	生態觀點(生活模式)	充權觀點
對問題的觀點	人生活的環境形成一個相互影響系統，個人行為反應來自他對環境的知覺和感受，因此心理感受和外在行為同樣重要；個人功能的喪失或功能不良，同時受到心理因素與社會環境之交互影響。	個人的問題乃是個人與其所在空間的生態系統間不協調，個人的生命發展歷程中會遭遇一些可預測或不可預測的壓力，調適的狀況視個人運用環境資源與環境對個人支持的程度而定。	案主問題來自個人內在掌控力喪失或處於弱勢與資源不足；案主的苦痛和困境並非源於個人缺陷，乃是因優勢團體的疏離與壓迫導致，在心理上產生無力感，並缺乏政治經濟參與的權能與機會。
對問題解決的觀點	增進個人社會功能，特別是人際關係方面；協助案主應付所面臨的困境或問題；除了目前問題的解決之外，更要增加實現案主目的和期望的機會與能力，以促進個人健全的成長，獲得心理暨社會適應。	協助個人提升壓力管理的能力；影響社會及改善環境條件以滿足個人發展所需；增進個人運用環境資源的能力，協助重建或建立個人與環境的良好交流。	與案主在平權關係的基礎下，增進案主的自我概念、自我效能以重新獲得內在資源，同時協助案主運用個人內在資源與社會資源，並參與倡導以增進案主群的自主權和可用的外在資源。
舉例說明	例如中輟少年，案主的中輟及伴隨之偏差行為，主要來自其對環境的知覺和感受，偏差行為同時受到個人心理因素與學校環境(同儕、師生關係等)交互影響，若能增加實現少年的期待和提供機會，可以協助少年獲得心理暨社會良好適應，重返學校並修正偏差行為。	例如家庭暴力的產生，其實是家庭與所處環境系統間不協調所致，因此可以從個人系統、家庭系統、中視和鉅視系統四層面來解析問題，協助家庭重建與環境間的平衡與交流。	例如在受暴婦女的處遇上，特別是長期受暴的婦女更容易有深刻的無力感和疏離感，所以在處遇過程中，要增進案主參與決策的機會與權力，採取優勢觀點來協助案主，使得案主可以運用個人內外資源來解決問題。

二、社會的變遷，產生那些新的案主群。試問這些新的案主群有那些特點？另外，針對這些案主群，處遇（intervention）上有那些要點？（25分）

答：

在社會變遷的過程中，特別是家庭結構的改變如少子化、高齡化、多元化，使得新的案主群多為來自家庭失功能下的受害者，例如受虐兒、受虐婦女、獨居老人、外籍配偶家庭、隔代教養家庭等。

(一)這些案主的共同特性，包括：

- 1.自己認知有需求或問題，主動求助且被接受
- 2.自己認知他人或自己有需求或問題，而求助社會工作者且被接受。
- 3.本人沒有求助，但社會工作者認為其已威脅或阻礙他人的社會功能，而提供協助。
- 4.其他機構轉介來的強制性或非志願性案主，如家暴事件的施虐者或家事法庭轉介來的離婚配偶。
- 5.自己認知有需求或問題，但找錯機構。此種類型並不能算是案主而是申請人，不過也有可能其因表面的目標被掀開後，而被社會工作者發現有需求或問題解決，而成為真正的案主。

然而，不論案主的特性為何，都可以再分為二類：志願或非志願性。前者由案主動求助，後者則是被迫來到社會機構接受協助，如須接受強制親職教育的案主。

(二)處遇要點

1.依案主來源：

(1)主動前來求助

可稱之為「申請者」。社工者可以初步瞭解他們的問題發生多久了、經常發生嗎、他們曾經如何處理這些問題、他們現在想怎麼處理問題等。

(2)以「外展社工」主動發現個案

從事外展社工，去接觸「潛在案主」。所提供之服務也要有「可近性」的特質，也就是盡可能讓機構或服務地點就在這些「潛在案主」的住家附近，讓他們方便得到服務，且服務方式也讓他們容易接受。

(3)案主被其他機構轉介而來

A.每一個轉介都是秉持了案主當時的需求。轉介是社工干預的開始，要回答：社工服務是否可以回應「轉介」的理由？是否另一個機構較可能提供服務？是否能提供所需要的訊息？

B.社工者對轉介理由的了解非常重要，也就是對方機構如何定義案主的問題，以及如何判斷自己的機構是否能提供對方機構認為案主需要的服務。

C.轉案：有時社工者接到的是在同一個機構他人轉來的個案，可能因為前一位社工者調離單位或離職，如此新接的個案稱之為「轉案」。

2.此外，也要考慮案主的社會文化背景，在案主的求助過程中去做文化的思考，在處遇過程中去思考下列四個要素：

(1)案主如何去定義與了解問題的經驗

A.有些案主面對的情境是客觀的，但文化在此事實、情境中具有很大的決定性，如認為家暴是可恥的事情，而不願求助。

B.影響案主認知最大的變數是他人，特別是重要他人（significant others），影響其求助的行為。

C.案主生存的社會中，存在一「認知圖」（cognitive map），此圖像被同文化的社區成員所共享，形成其解釋事物的準則。

(2)案主問題的語意評估

A.案主認知到自己有問題需求待解決且有接受協助的動力，但案主所表達出來的問題是什麼，受到語言標籤與口語溝通的影響，特別是低社經地位和外籍配偶家庭。

B.須回歸到案主的社會脈絡與文化風俗中，才能真正理解案主對問題的語意評量（semantic evaluation）。

(3)問題解決的本土策略

A.個人遇到問題時，常見的解決方式是行外解釋（lay interpretations）與非正式諮詢的引導。

B.行外解釋係指採非專業的經驗式對問題的看法，如「久病成良醫」。

C.非正式諮詢的引導，係指向非正式的社會支持網絡或初級支持網絡如家人、親友尋求建議。非正式諮詢提供的解決策略包括四個層面：對問題的解釋、評估、轉介、本土處置。

D.在沒有正式協助體系中的社區，本土助人提供者的協助就很重要，如教會的長老。

(4)文化敏感的問題解決

A.文化的敏感係指以文化為基礎的溝通方式、問題評估與文化價值相結合，使用本土資源。

B.即站在案主的參考架構來了解案主的人與其環境。相信「他們（案主）的文化」與「我們（社會工作者）的文化」都是一樣具有影響行為的力量。

三、Home-based Family Preservation Services是近年兒童與家庭福利服務領域的趨勢，試述其哲理基礎、理論根據及其實施要點。並申論其在我國實行之可行性。（25分）

答：

Home-based Family Preservation services意即以家庭為基礎的家庭維繫服務，屬於「家庭社會工作」中的一環，以家庭作為社會工作實施的中心、行動的場域、關注的單位，將個人置於家庭的脈絡下來做處遇，目的乃在減少傳統家外安置的處遇，而採取充權、優勢等理論觀點，協助家庭重獲平衡、保護家庭成員的安全與福祉。

(一)哲理基礎

乃是回歸社會工作的根本價值和哲學信念，即：

- 1.每個人都有權利來實現自我成就。
- 2.每個人都有義務去尋求自我成就的方法。
- 3.社會有義務去協助個人發揮潛能。
- 4.每一個人必調和發展社會給他的力量與機會，來滿足他生理，心理，經濟，文化及精神方面基本需要。
- 5.社會組織必滿足個體與社會需求。

(二)理論根據

家庭維繫服務綜合了多重理論觀點，說明如下：

1.危機介入

當處於壓力情境中，個人過去慣用的問題解決方式失靈時，個人將產生焦慮或困擾的情緒，並且處於脆弱狀態，若加上其他促發事件，個人及處在當下的危機中（active crisis）。

2.任務中心

(1)人是理性的且具有解決問題的潛能，人之所以陷入問題狀態乃是因能力暫時受限或環境資源不足。

(2)協助案主釐清相關的問題與優先順序，並決定欲改的目標（任務），以及達成改變的具體步驟、方法和執行；透過契約的訂定確保案主改變的動機和具體行動，以及細部任務的演練和實施達成問題的解決。

3.生態系統

(1)增進個人運用環境資源的能力，協助重建個人與環境間的良好交流。

(2)提升個人管理壓力能力，影響與改善環境條件以滿足個人發展所需。

4.社會支持網絡

協助維持強化現有的網絡與支持功能，擴增網絡中的人數及社會支持類型，並建立彼此的相互支持關係。

5.充權

增加個人的勝任能力與自主性，去除制度性的權能障礙，以發揮個人的權能。

(三)實施要點

家庭維繫服務的概念在實務上可以再延伸出以下的做法：

1.「家庭為基礎的服務」（family based services, FBS）

以家庭作為一個案主來服務，鼓勵各種家庭支持方案的提出，目的在保護家庭安全，增強家庭功能，避免家外安置。

2.「密集家庭維護服務」（intensive family preservation services, IFPS）

(1)亦可稱為家庭維繫服務包含一連串對處於危機當中的家庭所提供的密集服務方式，其危機處理原則即以彼此都同意的目標來進行改變。

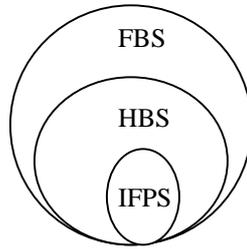
(2)短期的危機干預服務，避免在危機中的兒童被移出家庭，具體實施如「成家方案」（home builders program），由社會工值者提供短期的家庭接觸（10-15小時/每週），進行治療與具體服務，約四週就

結案。

(3)內容包括：評估、訂契約、與其他資源聯繫協調、以及提供支持等。其短期成效較長期成效為佳，此服務模式可以在家庭問題產生時，提供專業工作者在進行安置服務之外的另一項選擇。

3.「家為基礎的服務」(home-based services, HBS)

則是不侷限於高危險群的短期密集服務，也包括長期的到宅支持性服務。以家庭作為一個設施來看待，即以家做為服務的基地。



(四)可行性討論

1.成本的考量

短時間內要聚集大量資源予案家，成本上不論是時間成本、現金和實物(in cash & in kind)投注的成本亦高，是否可以達到減少家外安置的目標，須謹慎評估家外和家內安置成本多寡。

2.社工員的預估(assessment)能力

社工員的預估專業能力非常重要，因為這些家庭多屬於高風險家庭，家庭內的成員多有安全性的危脅，基於案主最佳利益原則，須判斷案主是否有生命安全的危脅，在「保護生命」的前提下，實考驗社會工作者的問題預估能力。

3.社工員的案量壓力

實務工作者的案量壓力很大，是否能密集性的與單一危機家庭共同工作，對於社工員實為一大考驗

4.案家成員的參與決策能力、意願

家庭維繫服務須取得案家重要成員的承諾與合作，所以案家成員的參與決策能力、意願實為重要

5.資源的可近性和取得障礙

包括資源的可接近性和方便性，若案主所須的資源不存在或者是有很嚴重的取得障礙，反而更容易導致案家及工作者的挫折感，有損日後的工作關係

四、試述社會發展的定義、意識型態、理論要素與實際操作策略。(25分)

答：

(一)定義

- 1.係指社區的變遷，可經由當地社區內多數人廣泛參與目標決定與行動而達成。發掘培養地方領導人士、地方資源，強調民主程序、志願性的合作、居民自主與教育目標。
- 2.乃是提高社區居民參與社區事物、共同決策，並以互助自助的力量來改善社區生活問題，提昇生活品質。

(二)意識型態

- 1.以過程目標為主，來強化社區居民自動、自助的精神，期獲得社區能力的提昇與整合。並促使社區居民參與團體討論方式，面對社區自身問題，再經由社區工作者的促成、協調與催化，來取得社區共同利益。
- 2.工作者的角色為使能者，變遷的媒介為社區團體。著重地理與功能社區，社區居民的角色為參與者

(三)理論要素

如克里斯汀生(James Christenson)針對社區發展的議題，所提出之自助模式(self-help model)。自助是假設人民有能力、意願且應該合作來解決社區的問題。所以自助乃是一種社區建立的策略。

(四)操作策略

策略上要引導社區居民關心、參與社區問題與需求，著重發掘與培養當地領導人才，發掘地方資源，強調民主程序，志願性的合作，居民自助與教育目標。技術上特重溝通協調的技巧。在實務操作上可由「社區服務中心」所執行的鄰里工作方案，實施於村鎮的社區發展方案，諸如在成人教育領域中的社區工作等均是。

另外，就自助模式觀點，操作策略包括：

1. 引發不滿
2. 分析問題
3. 界定目標
4. 組織人民
5. 民主參與
6. 培養草根領導人才
7. 行動是一種學習