# 《社會工作直接服務》

| | |
|---|---|
| 試題評析 | 本次考試不脫傳統社會工作命題範圍，主要仍是社會工作服務流程、社會工作理論與團體工作等主軸。<br>第一題的範疇為社會工作問題預估與處遇流程，再加上很常出現的家庭系統理論，因此算是相當容易入手的題型。考生依舊可採取傳統的回答策略，先討論家庭系統理論，再申論如何協助兒保家庭，內容便會較完整。<br>第二題為考古題，是最常出現的團體工作題目，一方面測驗大家對於團體設計的概念，一方面也在評量團體進行的實務技巧，可由團體發展階段與團體催化技巧加以解答。 |
| 考點命中 | 一、「高點・高上社會工作理論講義」，劉開渠老師編撰，頁 27-28。<br>「高點・高上社會工作講義第三回」，劉開渠老師編撰，頁 1-2。<br>「高點・高上社會工作直接服務講義」，劉開渠老師編撰，頁 4-8。<br>「高點・高上社會工作直接服務考前重點整理第一題」，劉開渠老師編撰。<br>二、「高點・高上社會工作直接服務講義」，劉開渠老師編撰，頁 30-34。<br>「高點・高上社會工作直接服務考前重點整理第五題」，劉開渠老師編撰。 |

甲：申論題

一、社會工作者常常必須與家庭工作。假如你是一位兒童保護工作者，如果你的兒童個案因受虐而家外安置時，請問你要如何與這個案家工作？如何將系統觀點帶入家庭的評估處遇（置）中？（25分）

【擬答】

兒童因受虐而需家外安置後，社會工作者仍須針對此家庭的需要進行評估，並進一步給予相對應的服務處置。服務焦點有二，其一是兒童，其二是有兒虐情事的父母。以下針對家庭系統理論進行說明，亦針對本案之家庭進行評估與處遇。

(一)家庭系統理論觀點

1.家庭與系統：

(1)系統理論常被運用在家庭系統中，家庭系統理論認為每個家庭都是「一個完整體」(whole)，以其獨特的結構、規則和目標來運作。

(2)每個家庭也都是一個系統(system)，由一群互異與互賴的分子組成，依著每個家庭的動力歷程來面對種種難題，以維持家庭的平衡。

2.四個主要次系統：家庭系統包含夫妻次系統、親子次系統、手足次系統與最小的次系統-個人。

3.家庭系統的評估包括：家庭成員、成員角色、權力分配、互動關係、家庭規則、家庭與外在環境互動…等。

(二)家庭系統觀點下的評估

兒保家庭因其父母對兒童有虐待之情事，致使需剝奪侵權而進行家外安置。針對個人或家庭的問題與資源現況進行訊息蒐集、分析與總結的，評估其家庭有以下數點需求：

1.夫或妻個人缺乏情緒與行為控制能力，致使兒童受到虐待。

2.夫妻系統缺乏有效的問題解決過程，導致子女受到池魚之殃。

3.親子系統之間缺乏有效的互動方式，導致子女受到暴力對待。

4.家庭系統缺乏足夠的外部支持，致使壓力過大而產生而虐問題。

5.兒童個人缺乏足夠的關愛與過度的暴力傷害，致使身心受創。

(三)家庭系統觀點下的處置策略

1.透過外部資源連結，強化夫或妻的個人情緒與行為控制能力：

(1)連結外部資源如心理諮商或是自我控制課程，強化夫或妻的情緒與行為控制。

(2)透過外在自然支持系統如親屬、友伴的協助，使夫或妻彼此支持，並能控制自我情緒行為。

2.藉由角色與權力的探討，強化夫妻系統有效的問題解決方法：

(1)釐清夫妻間的角色互動，教導有用的互動方式，減少夫妻衝突。

(2)探討彼此的權力互動，學習有效的問題解決技巧，增加問題處理的順暢。

3.改善親子互動的技巧，強化親子間的有效互動：
(1)透過親職教育課程，教育父母有效的親子互動策略。
(2)透過自我檢視與相關專家或志工的協助，改善父母錯誤的溝通策略。
4.給予家庭適度的壓力抒解，使家庭系統有足夠外部支持：
(1)連結適當的經濟資源，減緩家庭的經濟壓力。
(2)結合自然支持系統或是參加紓壓團體，減少家庭的壓力與衝突，並使家庭獲得足夠的支持力量。
5.給予兒童足夠的關愛，促其逐漸恢復身心創傷。
(1)改善父母對待兒童的方式，使兒童在未來不再受到暴力威脅下，能夠返家。
(2)透過寄養家庭的協助，給予兒童身心恢復的時間。
(3)計畫性的使父母給予兒童適度的關愛，恢復兒童的心理創傷。

**二、社會團體工作為社會工作傳統三大方法之一，假如你被賦予一個年度任務是要舉辦一梯次團體，請問團體要如何形成？要注意那些團體形成與發展的要素？（25 分）**

【擬答】

以中輟學生作爲服務對象，預計本年度舉辦一梯次的團體，將依據問題分析、團體工作模式、團體方案內容等步驟進行團體設計。以下針對形成團體步驟，與團體形成與發展要素進行相關說明。

(一)形成團體的步驟

1.問題分析：針對目標人口群界定、需求評估、團體策略及資源進行分析，包括中輟學生所處的情境、所屬次級團體與條件界定、共通性問題的程度、問題影響範圍、需求面貌、團體可運用的學習成長策略及相關學校社區資源。我們分析出四個重要問題：
(1)學習無法獲得成就感，導致學習意願低落。
(2)人際關係不佳，導致不喜歡到校。
(3)缺乏對上學的興趣，導致不願返校繼續接受教育。
(4)不穩定的到課，因而長時間曠課。
2.團體工作模式選擇：
(1)採用社會目標模型，其方法是運用集體或團體的力量去造成個人或社會的改變。
(2)具體的目標：包括提高自尊、增加個人的社會功能、增加個人及團體的社會權力。
(3)成員角色：成員的角色是參與者。
3.目標：
(1)提升學習成就感，進而提升學習意願。
(2)強化學生的人際關係。
(3)發掘學校課程吸引力及其意願。
(4)增加中輟學生返校的意願(或復學率)。
4.對象：台中市之國中中輟學生，中輟超過兩個星期且未滿三個月之學生。
5.時間與地點：
(1)每個星期六，下午 13:10~14:00，共 8 次。
(2)地點在某校輔導中心。

(二)團體形成與發展的要素：

社會工作師必須熟悉團體階段與催化團體的技巧，以利團體工作的形成與發展，茲分階段說明如下：
1.形成階段
(1)工作焦點：
A.釐清團體目的、成員的期望。
B.建立團體的指引，協助成員互相認識，建立關係，提升團體凝聚力。
(2)催化團體技巧：
A.傾聽的技巧：同理接納的反映式傾聽。
B.建立關係的技巧：包括與成員建立良好關係，以及催化成員間建立良好關係。
C.診斷預估的技巧：對成員個人的社會生活、功能與需求，以及有效使用整合的知識體系之診斷預估。
D.系統觀察的技巧：能縝密地觀察與判斷個人、團體、社會情境，以及認定問題。

E.訂定團體公約：釐清團體目的、成員的期望，協助團體順利進行。

2.親密階段

(1)工作焦點：

A.鼓勵更深入的探索和回饋。

B.協助成員為改變負起責任。對任何為達成功的努力給予回饋。

(2)催化團體技巧：

A.自我揭露(self-disclosure)的技巧：係指領導者有目的地針對團體的過程與內容表達個人的經驗。特點在表達「此時此地」的感受，以及表達對他人的瞭解。

B.溝通的技巧：工作者溝通團體與機構、社區和社會文化的關係，並溝通自己與成員，成員與成員間的感受、意見與態度。

C.限制的技巧：在某些情形下，以限制性手段來阻止成員發言或參與活動。

3.磨和階段

(1)工作焦點：

A.從團體內的互動發展出私人關係可能使得團體過程受到個人因素與日常生活的影響，因此需瞭解並評估成員間的正式與非正式關係。

B.留意成員間的合作關係、衝突現象、互動頻率。

(2)催化團體技巧：

A.問話的技巧：引導成員採取開放式問法。

B.摘述的技巧：將冗長性或爭議性話題簡化、摘要，並徵詢發話者之認同。

C.干預團體的技巧：如何適時提供對團體過程的干預，包括偶發事件、衝突、依賴、沈默、解組等情境處理。

D.示範(modeling)的技巧：係由領導者本身行為的表現來鼓舞成員達到同樣的行為產生。如領導者希望使團體多些同理心，其本身就應經常表現出高度的同理態度。

4.工作階段

(1)工作焦點：

A.增強可以強化凝聚力的行為。過程中要特別注意成員的抗拒心理，盡量將問題常態化，使大家覺得有安全感。

B.刺激個體和團體的成長。藉由團體的力量支持個人面對挫折。

(2)催化團體技巧：

A.瞭解的技巧：反映團體的感覺、事實與思考給所有成員，創造安全的團體氣氛。

B.導引的技巧：增進成員間有對等的發言機會。

C.催化的技巧：引導話題的進行，並避免難堪性或隱私性話題的討論。

D.幽默(humor)的技巧：幽默的動力在於寬解人們間的挫折，使用輕鬆的語言或動作以引起成員的樂趣。

5.分離階段

(1)工作焦點：

A.處理團體動力、分離焦慮、情緒性行為。

B.增強既有的改變和技巧。

C.團體結束評估。

D.回顧與總結、促使成員覺察自身的正自特質並發揮。

(2)催化團體技巧：

A.聚散團體的技巧：Ⓐ包括如何組成、維繫，以及結束團體。例如：進行團體結束預告、回顧團體運作的過程；Ⓑ探討成員離別情緒、計畫未來方向、進行團體總結的評價。

B.澄清(clarification)的技巧：乃在使溝通的訊息能更清晰，亦可使成員能自我瞭解。

C.處理抗拒的技巧：針對成員的分離焦慮予以處理，澄清團體規範、處理成員情緒。

D.時間掌握(timing)的技巧：係指領導者在最適當的時機採取行動，且達到最大效果。

高點・高上