

# 《社會工作》

一、在個案工作過程中，擬定服務計畫時應包括的內容有那些？並說明一份好的計畫書應該具備那些要項？（25分）

試題評析	個案工作過程中，計畫的擬定係連結「接案會談」、「問題與需求預估」，以及「干預進行」、「干預成效評估」，這些步驟的關鍵，只要謹記個案工作程序，便能依此擬出完整的服務計畫。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁4-7。

**答：**

服務計畫的擬定（planning）是個案工作過程中很重要的部分，社會工作者藉由完整且多面向的預估（assessment），協助案主釐清其主要問題與需求，繼而發展出適切之干預計畫（intervention plan），以作為干預之方向，亦是評估干預成效很重要的關鍵，因為具體、明確而完整的服務計畫，能為服務成效評估提供確切的指標。

要設計出一套完整而有效的服務計畫，需要注意以下幾點：

- (一)服務計畫宜由社會工作者與案主一起擬定，以尊重案主為原則，共同商討出合適的解決問題方案。
- (二)服務計畫可視同工作協議或契約，它可提供雙方工作的重點與方向，減少彼此之間期望的差距，甚而提供評估的基礎。
- (三)服務計畫需根據預估結果而定，兩者關係不可分。
- (四)計畫要有彈性，以便在工作過程中發現新問題、或發展出新的預估結果時，可以隨時修改服務計畫。
- (五)服務計畫亦須參考機構或其他關係人的意見。

Siporin（1975）則是認為良好的服務計畫必須具備以下四個條件：

- (一)有遠見的目標。
- (二)有具體、可測量、有優先順序的子目標，可分為立即的目標（immediate objectives）、中期的目標（intermediate objectives）、長期的目標（long-term objectives）等三部分。
- (三)依據子目標，據定可運用、有具體行動的策略及替代方案，並就案主需求而掌握可用資源，包括：經濟扶助、協助方案、專業人力介入等。
- (四)設計執行服務計畫的時間架構及改變的焦點，確認執行服務計畫的責任分工，包括：案主、社會工作者、團隊其他成員的各別責任，並界定評估基準、程序和問題解決的意義。

林勝義（2013）則指出，發展服務計畫是個案管理過程的支柱，也是預估與干預行動的居間步驟，並整理出正式的、結構的計劃有四個步驟：

- (一)形成目標（formulating the goal）：社會工作者與案主共同設定實施的目標。
- (二)目標排序（setting priorities among the goals）：以需求決定連續性問題的處理順序，以便社會工作者與案主循序漸進。
- (三)選擇達成目標的方法（choosing methods to achieve the goals）：社會工作者與案主做成改變的策略、技術或處遇。
- (四)評估成果的時間和程序（identifying times and procedures for evaluation）：聚焦於有結構、有邏輯的評量，據以進入連續性的行動計畫。

綜合上述之原則與要點，可整理出一份好的服務計畫書應包括以下各項目：

- (一)服務目標：服務目標之形成須立基於案主問題及其對問題之看法，以及社會工作者師對案主問題之分析，並共同定出合理、可達成之具體目標。
- (二)參與者的角色：包括案主、社會工作者、機構、乃至其他關係人（如其他專業人員、案主的非正式支持系統等）的角色與責任，應儘可能明確地寫下來。
- (三)使用干預或技巧：服務計畫中應清楚記載社會工作者與案主欲達成目標所要做成的改變策略、技術或干預方法。在契約簽定初期，可能只能寫下大概的干預程度，然而社會工作者可以寫明將在解決問題的過程

中，會談問題的情況及考慮各種補救行動。

- (四)會談時間架構與頻率長度：時間限制服務是運用時間為一動態來反擊人們拖延的傾向，且有學者認為改變是在很短的時間就發生了，且大部分的效果在治療初期就可達成，故建議最好的干預會談以五至六次為宜。然而時間限制當然不是對所有案主與情況皆適用，但如果將目標分割成幾個小節，成為多個短期契約，那麼時間限制將因每個短期目標而變成可能。
- (五)會談的頻率和期間：依目標達成的需求與案主約定會談的頻率及期間，有些案主會因要有較多的支持與監控，故會談頻率較密集，或者是與案主約定穩定、規律的會談頻率，甚或不定期的會談頻率，然而在計畫中若能予以規範，則有助於干預過程的順利進行。
- (六)監控進步的方法：此即為評估案主進步與干預成效之方法，最好能有具體、可測量的方式來進行評估，然而監控的頻率則要與案主協商。

二、團體評估 (group assessment) 過程中，團體領導者主要角色就是要確認漸漸出現的團體規範，以創造出一個改變的正向環境。請說明團體規範的意義和重要性？團體領導者該從那些問題確認出團體規範？(25分)

試題評析	團體規範是團體工作中很重要的一個部分，除了論述團體功能的意涵與功能，考生亦可從團體發展過程論述團體規範的重要性。該題算是基本考題，難度不高。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁19-21。

**答：**

團體規範 (guidelines) 意指為了協助團體維持成員行為的一致性，而預測其他成員行為的根據，以作為個人在團體中行為表現的準則。團體規範未必是明定的文字，由於團體動力 (group dynamics) 對個人的影響是多面向、深遠，故團體過程中便會產生規範性或約束特質，因此團體工作者必須能有效掌握團體動力的發展。

常見的團體規範類型包括：(1) 正式規範與非正式規範；(2) 參照團體規範；(3) 社會認可的規範與反社會規範。一般而言，團體規範具有以下特徵：

- (一) 規範是指成員間共享的信念，以及在各種狀況下應如何表現行為的一種共識，規範的運作常常是隱性的，卻強烈地影響成員選擇與追求目標。
- (二) 團體規範應回歸到為達成目的所需要的團體互動中，且隨著團體歷程發展與變遷。
- (三) 當團體衝突升高時，團體成員關注規範，社會控制機制顯現，使偏離規範的行為更加明顯。

團體規範通常具有以下功能及重要性：

- (一) 樹立評價標準的功能。
- (二) 維持和鞏固團體的功能。
- (三) 團體輿論的功能。
- (四) 行為導向的功能。

團體規範的維持通常有兩種途徑，一是團體壓力，另一是從眾行為。團體工作者下可善用團體規範以引導成員投入：

- (一) 在團體初次聚會，成員尚處在社交關係階段，團體領導者會對成員提出保密規範，並且會要求共同保證與遵從。
- (二) 團體成員遵守的規範內容，有助於提升成員的心理安定感，建立彼此互信基礎。
- (三) 一旦成員能夠願意遵從團體互動準則，同時從他人獲得良好回饋經驗，那他就會認同團體與其他成員，開始逐漸開放自我，積極投入團體活動內容。

Hepworth等人 (2010) 則提出以下建議作為團體領導形成團體規範之參考：

- (一) 如果有不可協助之期待 (如未成年不被允許在矯治機構抽菸)，團體工作者應提出此規則並解釋理由，且鼓勵討論。另保密性通常亦是不可協商之規則，故應解釋為甚麼團體所談內容不能流傳到團體外之理由。
- (二) 介紹由「共識作決定」的觀念，並在形成團體守則之前，即引出全體同意這一套做決定的操作程序。
- (三) 請團體成員分享他們希望的團體樣子，蒐集每一位成員的反應，並將眾人的想法做出摘要，團體工作者也

應該分享，能幫助成員處理個人的問題或達到團體目標時，一個具支持功能的團體結構之樣貌。

(四)請成員提出有助於達到他們理想中的團體結構與氣氛時，所需要的團體規範。可利用團體的腦力激盪法，再加上工作者的建議，最後透過團體共識選擇出最適當的團體規範。

團體規範在團體開始之初便會逐漸形成，這樣的規範是凝聚力的來源，也是治療的工具，規範的存在也可以引導團體成員間的行為、管制團體的互動。但務必謹記的是，團體規範的建立要由成員來決定規範的過程，如此才能加強規範的功能。

三、某機構為弱勢社區規劃一個社區培力計畫，試問何謂「社區培力」？社區工作者在進行社區培力時，應考量那些原則？(25分)

試題評析	該題考題單純，而「社區培力」一直是我國在社區組織與社區發展工作上經常被提及之概念，故考生應該皆能穩穩答題，此亦屬基本考題。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁22-25。

**答：**

詹秀員引述Wallerstein (1992) 的觀點說明「社區培力」(community empowerment) 是一種社會行動的過程，藉由一系列有方向、有計畫的社會集體行動過程，能夠促進民眾、組織及社區的參與，朝向增進個人與社區控制、政治效力、改善社區生活、以及社會公平正義的目標。是故，「社區培力」一詞常被運用在社區工作上，特別是協助一群社會資源匱乏的弱勢者，透過一系列「參與」(participation) 行動從而「獲得能力」，以便能夠經常接近與切身問題或福祉有關之決策與權力。

臺灣地區社區發展運動推動已久，直到民國83年行政院文化建設委員會提出「社區總體營造」計畫，強調藉由社區自主、社區參與的過程以及地方文化、地方產業振興的行動，帶領社區居民凝聚共識，建立起真正的民主機制，讓民眾「由下而上」的管理自我社區的事務，此為我國發展社區培力的重要基礎。

一般來說，培力重視其過程甚於結果，為協助解決個體問題，並付諸行動的過程，也是一種讓人們有能力主宰環境和做決策的過程，主要可以用以下三種方向來定義：(1) 權力(power) 的授與；(2) 使人具有能力(enable)；(3) 激勵與提升自我效能(self-efficacy)。若將此三個面向的定義運用於社區，可以將「社區培力」的概念做以下解釋：

- (一) 權力授與：政府為貫徹地方自治與民主的理念，倡導社區「由下而上」的自我決策，讓社區人決定社區的事，可以說是政府將社區治理權下放給社區居民的一種權力授與。
- (二) 使人具有能力：社區居民藉由人與人之間、社區與社區之間的討論互動，學習如何讓社區更好，並藉由政府與專業的資源，去除居民對於社區問題的無力感，增進其改善社區問題的實際操作能力。
- (三) 激勵與提升自我效能社區培力也可以說是希望能藉由培力的過程，喚醒居民潛在的社區意識，鼓勵居民於表達自己的想法、參與社區的行動。激勵居民對於社區切身的問題的關心與重視。

羅秀華(2004)認為可藉由以下行動方針，發展社區自主，以達社區培力之結果，包括：

- (一) 運用社區學習、規劃與治理組織工作等的策略融合實踐，來激發個人與社區的意識醒覺。
- (二) 藉由社區學習實踐歷程，嘗試發展出學習型社區的運作，以實踐「知識增進」的充權標的。
- (三) 運用社區規劃方法，而以多元生活議題對應的學習歷程，來激發社區的行動力。
- (四) 藉由穩健社區治理組織與永續經營自主團隊中，實踐「行動激發」的充權標的。

大部分專家學者所涉及的社區培力，大多是將社區的無助感轉化為能擁有自我救助的過程，這也就是社區培力概念最主要的精神與意涵。

【版權所有，重製必究！】

#### 四、試問學校社會工作者如何與學校所在之社區共同工作？學校社會工作者應具備之角色、方法或技巧為何？（25分）

<b>試題評析</b>	本題可從學校社會工作之內涵切入，說明學校社會工作者之角色、工作方法跟技巧，並從而述及學校與社區之關係，並論述作為一位學校社會工作者所扮演的社區角色。考題不難，但在論述上需考量如何有層次地論述。
<b>考點命中</b>	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁65-66。

**答：**

學校社會工作作為一支持性的服務，就是以「學校」為工作場域，以協助學校幫助學生認識自我、發展潛能，同時也協助一些在成長或適應學校生活方面遭遇困難的學生，其最終目的乃為了建立「家庭－學校－社區」間良好的關係。

一般而言，學校社會工作主要的工作項目包括以下幾點：（1）協助學生處理其所遭遇的困擾問題；（2）對教師提供諮詢；（3）對家長提供團體服務；（4）參與社區發展工作；（5）擔任輔導團隊的聯絡工作。Costin和Meares則認為學校社會工作者負有以下七大任務：（1）運用領導與決策來促進學生的福利；（2）對於學生問題的評量和診斷；（3）跟教師與家長解釋學生問題的內在原因；（4）提供給學生與家長諮商的服務；（5）開發與運用社區的資源；（6）加強學校－家庭－社區這三方面的關係；（7）一般行政與文書上的工作。從以上所述可知，學校社會工作者的社區角色十分重要。

學者將現行的學校社會工作模式分為以下四類：

- (一)傳統臨床個案治療模式：是以發生情緒方面上或是在社會適應困難上的學生為工作的對象，並且為學生本人與學生的家人提供了個案的服務。
- (二)社會改革模式：為了改革媒體以能促使學校調整功能，然後防治學生們遭到來自學校的困擾。服務對象擴及到全校的師生，學校社會工作者必須要具有組織行為方面的知識外，更應該要具備有高度的談判能力。
- (三)社區學校模式：社區學校模式主要是針對經濟與文化匱乏的學校，目的則是在於能夠幫助社區的居民，然後社區居民對於學校方案的瞭解和支持，尤其是家長們。學校社會工作者設立了一系列的方案，能夠讓學生們減除匱乏的境遇，然後防治他們由於匱乏而所引起的失功能。學校社會工作者應必須具備協調與倡導的能力。
- (四)社會互動模式：學校社會工作者扮演的是媒介的角色，並且還涉入各種的社會體系（諸如學校、家庭、社區、教師以及學生），連結了這些不同的體系，發揮了它的影響力，並且採取解決問題的途徑，以能夠達成任務。

如上所述，學校社會工作者便可以使用「社區學校模式」進行社區工作，協助當地社區與學校之連結，幫助社區居民瞭解學校之方案、政策，藉由學校工作者本身投入社區的活動，促使社區能夠尋找問題、引發議題，鼓勵社區參與學校方案。

而學校社會工作常見之工作方法則包括：

- (一)社會個案工作：學校社工最常運用個案工作方法進行評量和處置，尤其社會工作者在家庭動力方面有較多的訓練，能夠分析並診斷家庭失功能的問題。
- (二)社會團體工作：對遭遇相同問題的學生或其家長，可運用團體工作方式提供服務。
- (三)社區工作：除參與社區發展工作外、結合社區資源、為學生提供服務外，因應學校社工所發展出的新角色，必須使用到社區工作方法，如預防藥物濫用而進行藥物防治的社區方案。
- (四)社會工作行政、督導、諮詢與研究等方法：在學校中推行社會工作各項服務，須按照社會工作行政程序；對新進學校社工人員，則需運用督導方法；對教師、心理師、學校行政人員提供必要之諮詢；對學生需求、學校服務成效之評價等，須使用社會工作研究方法。

上述之社區工作，主要是針對一群以及與學校有相關的社區領導人物代表，經由社區工作的方法，並且發現、組織與運用社區領導人才，使他們更能夠關心與幫助整個學校現在以及未來的發展，以結合他們的力量，讓學生們能夠更充份的獲得社區資源的服務。特別是在社區中特殊性質的社區與學校方案，則必須透過社區工

作的步驟，才能有效的進行。

而香港政府曾經出版「學校社會工作服務跨專業合作指引」，文中指出學校社會工作者之角色、工作方法與技巧包括：

#### 【角色】

1. 輔導者：為受家庭及社交問題困擾的學生及其家人提供指導和輔導服務，並舉辦支援小組和其他活動，讓學生學習面對人生各項挑戰。
2. 諮詢者：就如何處理學生的需要，向學校教職員、學生家長及學生提供諮詢服務。
3. 統籌者：協調和推動社區資源，讓學生與其家人及學校受惠，並促進不同社會服務之間的聯繫，為學校提供支援。
4. 社區及社會教育工作者：協助學生及其家人建立正確的社會價值觀和態度，以面對人生不同的境況，並透過舉辦學生及家長小組和提供支援予學生小組及家長教師會，促進和諧的家庭關係。

#### 【工作方法與技巧】

1. 個案服務：透過輔導，運用社區福利服務或轉介個案予其他專業，幫助學生克服影響他們在學業及個人發展的情緒、行為及人際關係等問題。
2. 小團體及活動：幫助學生加深自我認識，發展個人潛能，建立正面的社會價值觀及積極人生態度。
3. 諮詢服務：協助學校教職員、學生及家長尋求回應學生需要的方法，又在學校會議，包括家長教師會、與學生有關的委員會及教師會議，提供專業意見。
4. 協調和推動社區資源：加強學校與社區之間的聯繫，讓學生及其家人得以受惠。

【版權所有，重製必究！】