

《社會工作》

一、從直接服務到巨視的系統發展層次，試說明社會工作者在這些不同層次中可扮演那些角色？每一層次至少列舉二個角色並說明其功能。（25分）

試題評析	本題屬基礎考題，難度不高，但仍考驗考生對於社會工作實施方法與社會工作角色之理解，答題關鍵在於是否能將上述重點靈活運用並寫出切合題旨之論述，需提醒考生的是該題之重點在於「社會工作者的角色」，作答上應以此作為論述主軸。
考點命中	1.《高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁6、10-13。 2.《高上社會工作總複習講義》，劉文定編撰，頁4-6。

答：

社會工作之主要工作方法，依不同的系統層次可分為：微視社會工作、社會工作的中介實施、巨視社會工作等，以下將分別論述之，並說明社會工作者之角色。

(一)微視社會工作：即為以個人及家庭為處遇對象之社會個案工作，社會工作者所扮演之角色包含以下數點：

- 1.使能者（enabler）：社工員協助案主或團體澄清自己的需求，找出待解決的問題，尋找因應的策略，並進而引發個人解決問題的能力。
- 2.仲介者/經紀人（broker）：社工員協助案主或團體與所需的服務和機構相關連。
- 3.教育者（educator）：社工員亦扮演教育者的角色，提供案主資訊，並教導其因應問題的技巧。

(二)中介實施社會工作：即為以小團體或以社區為服務對象之社會工作方法，社會工作者所扮演之角色如下：

- 1.調解者（mediator）：扮演中立的調解角色，運用折衝、妥協、談判等技巧，使兩造案主達成圓滿協議。社工員較正式、法定的定位，須提議解決方案。
- 2.協商者（negotiator）：社工員有時須代表弱勢案主與其他個人或組織進行協商，為案主爭取較佳的利益，並嘗試與對方達成協議。
- 3.協調者（coordinator）：面對具多重需求之案主，有時需協調相關機構，組織各機構所提供之服務。社工員作為多方面之潤滑，求同去異。
- 4.網路建構者（networker）：將所有的服務資源以發掘、運用、規劃、動員及整合的重要建構者。
- 5.資源動員者（resource mobilizer）：能透過倡導或行動者的角色，將一切有用資源迅速、有效的動員。

(三)巨視社會工作：即為以社會大眾為介入對象之社會工作方法，亦有學者認為巨視社會工作即為社會工作間接服務，包括：社會工作督導與諮詢、社會工作教育、社會立法與行政、社會工作研究、社會工作管理等。而社會工作者所扮演之角色如下。

- 1.倡導者（advocator）：倡導乃為案主謀求其所需之資源與服務由無到有、由少到多、由受歧視到受尊重的過程。
- 2.改革者/行動者（activist）：面對資源分配不當、弱勢團體被忽視時，社工員本著公平正義之專業信念，訴求制度上之改革。
- 3.先知者/發動者（initiator）：或稱洞察者，提醒社會大眾注意一些正在醞釀的問題，以及可能帶來的後果。
- 4.公眾發言人（public speaker）：不論是溝通服務理念，或是倡導新服務等，社工員有時必須對許多團體發表演說，成為弱勢者的代言人。

而Hepworth等人（2010）則依據Lister（1987）所提出的架構，將直接服務社會工作者的角色分類為以下數類。

- 1.服務的直接提供者：社會工作者以面對面的方式提供服務給個人或團體。
 - (1)個別個案工作和諮商。
 - (2)婚姻或家族治療。
 - (3)團體工作。
 - (4)教育者和資訊提供者。
- 2.系統的連結者：當機構未提供案主所需資源，或案主缺乏相關知識或能力來使用資源時，社會工作者即

- 扮演連結案主與社會資源的角色。
- (1)服務經紀人（即仲介者）（broker）。
 - (2)個案管理者（case manager）和協調者（coordinator）。
 - (3)調解者（mediator）和仲裁者。
 - (4)案主倡導者（advocator）。
- 3.系統的維護和增強：社會工作者有責任評估組織結構、機構政策及阻礙有效服務輸送的機構內部功能關係。
- (1)組織分析者。
 - (2)促進者和監督者。
 - (3)團隊成員。
 - (4)提供諮詢者和尋求諮詢者。
 - (5)督導者。
- 4.研究者和研究使用者：
社會工作者有責任為案主選擇最適當的干預、評估干預的結果，並有系統地監控案主的進步情形，為了執行這些過程，社會工作者必須進行研究，且運用研究結果。社會工作者經常使用單案研究設計（single-system design）方法，以評估處遇的效果。
- 5.系統的發展者：
社會工作者透過發現案主未滿足的需求、服務的斷層、預防性服務的需求或研究指出其他的干預方式可能比現行的干預更有成效等事實，來促進機構的服務內容與功能。
- (1)方案發展者。
 - (2)計畫者。
 - (3)政策和行政的發展者。
 - (4)倡導者。

二、試問生態觀點的核心概念為何？學校社會工作者如何運用生態觀點進行實務處遇？（25分）

試題評析	本題係結合社會工作理論與實施領域之考題，答題重點除需對生態觀點有所認知外，亦需結合學校社會工作之實施方法進行論述。題型之變化不大，考生若能依題旨有結構地予以論述，應可獲得不錯之分數。
考點命中	1.《高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁69-71。 2.《高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁62-66。

答：

生態系統觀點是依據人與環境介面間之互動關係的特質為概念架構，理解個人所在的複雜網絡力量如何正向地影響個人與其行動的場域，也關心阻礙個人成長、健康與社區功能的負向生活情境。此觀點認為案主所經歷的困境為「生活中的問題」，並非個人的病態或性格的缺陷所致，社會工作干預的標的對象是指個人、家庭、次文化、社區等各個層次系統，主張運用多元面向和多元系統的干預政策。

此觀點同時重視增進案主生活及環境情境，修正過去社會工作觀點發展中「人在情境中」的「情境」面過於失焦，更進一步建構「人在情境中」的聯合交流系統。此觀點也強調個人的成長是經由與助人專業者互動和正向生活經驗的取得而發生。其關鍵概念包括：

- 1.系統理論關鍵概念：個體需依靠外在系統來維生及滿足需求。
- 2.生態理論關鍵概念：人格是個人與環境長期交流互動的結果。
- 3.生態觀點提供「人在環境中」的思維，生態系統觀則說明問題的分析與介入須從多重環境（系統）中為之。

該理論之主要觀點為：

- 1.生命週期：指影響個人發展的生活事件，與社會結構和歷史變遷相關。
- 2.人際關聯：個人與他人連結而建立關係的能力、互惠的照顧關係。
- 3.勝任能力：有效掌控環境的能力、自我效能感、自信。
- 4.角色：角色表現，是一種互惠性期待的社會層面角色，個人內在歷程與社會參與的橋樑。

- 5.位置與棲息地：棲息地是指所在的文化脈絡中的物理及社會情境，位置是個人所在的環境中擁有的成員地位。
- 6.適應力：人與環境交流中的相互影響與反應，適應不良並非病態或偏差，而是資源缺乏支持不足。
- 7.微視系統（microsystem）：在親密情境下的人際關係活動型態與角色扮演。
- 8.中介系統（mesosystem）：兩個以上的情境間發生關聯。
- 9.外在系統（exosystem）：兩個以上的關聯情境，並在同一個間接的外在環境中發生關聯。
- 10.鉅視系統（macrosystem）：各系統層次在文化環境民族團體中發生關聯。

學校社會工作（school social work）是實施學校領域的社會工作方法，依美國社會工作學者Costin（1977）的定義：「學校社會工作是運用社會工作的理論與方法，以實現學校的目的，而學校的目的乃在為學生提供教與學的適當環境，以協助學生能為現在所居住的世界及未來可能面對的世界，準備他們自己。」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。其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：相關問題包括中輟、懼學症（school phobia）、暴力行為、幫派介入、人際議題、過動、學習缺陷、藥物濫用、偷竊、不服管教等。
- 2.對教師提供諮詢：學校從事決策時，常須學校社會工作者提供相關資料，如青少年的就業率、少年犯罪率、身心障礙相關資料等，而學校社會工作者亦可對學校人員提供家庭訪問的資料、社區支持機構及社區資源等諮詢服務。
- 3.對家長提供團體服務：若有數個學生遭遇相同的困擾問題，他們的家長也許會有某些共同的需求，這時學校社會工作者可以對這些家長提供團體工作。
- 4.參與社區發展工作：社區是學校所在地，學校社會工作者在處理學生問題時，不能忽視社區的影響因素。而在擬定處置方案時，亦不能不設法爭取社區資源的支持，而爭取社區資源最直接、有效的途徑，便是參與社區發展工作。
- 5.擔任輔導團隊的聯絡工作：在美國，學校輔導工作常採取多專業團隊方式（multidisciplinary team），由學校社工與學校心理師（school psychologists）、學校諮商人員（school counselors）一起為案主服務。學校社工常擔任團隊的領導人，負擔輔導工作的規劃、聯繫、推動和評估的工作，類似個管員的角色。

學校社會工作強調「人在環境中」（person in environment），重視生態系統對個體的影響，善用改變個體的微視臨床技術，也認同改變系統環境以利個體適應的巨視作為。胡中宜（2012）的研究中發現學校社會工作者的工作層面包括對學生個案工作以及對生態系統對象（家庭、學校、社區）工作，而其主要工作策略包括二大類：（1）直接策略（direct strategies），包括：教育（education）、干預（intervention）、調解（mediation）；（2）間接策略（indirect strategies），包括：諮詢（consultation）、合作（cooperation）、倡導（advocacy）。

依據不同層次的介入系統，學校社會工作的方法包括以下各類：

- 1.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能的問題。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.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，則須運用督導方法；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。

學校社會工作運作上亦可能遭遇困境，例如：學校社工人員融入學校有困難、處理學生問題時面臨體制權威或專業權威間之衝突、學校對學校社工人的期待與該制度之宗旨有落差、社會工作強調個別差異與案主自決的精神與學校教育強調公平原則、以揚善懲惡的方法實踐正義之立場常有抵觸等。因而學者建議學校社會工作應以生態系統觀點的實務架構進行不同層次的干預行動，並兼顧直接與間接的工作策略、強化輔導團隊的合作

與分工，才能在秉持社會工作專業價值下，謀求學生之最佳利益。

三、何謂社區精神復健？並舉例說明目前國內社區精神復健之實務現況。（25分）

試題評析	本題涉及以下幾個關鍵概念：精神醫療社會工作、身心障礙福利與社會工作、社會福利社區化議題，考生必須能對上述關鍵概念有整合性的理解，並予以結構性的論述，才能獲得較高分數。該題之題旨雖然簡單，但其中所涉之面向廣泛，且考驗考生對我國實務現況之認識，是有鑑別度之考題。然儘管考生可能對社區精神復健之實務現況不熟悉，只要能依據上述關鍵概念論述之，亦能獲得基本分數。
考點命中	《高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁27-28、52-53、61。

答：

精神醫療社會工作是社會工作實施領域的一塊，且醫療社會工作及心理衛生社會工作皆為社會工作師之專科領域，可見其重要性。臺灣的精神醫療單位分為醫院治療與社區復健兩部分，醫院社會工作者多參與醫院治療的部分，社區復健部分醫院社工人員所做的多是於病患出院後轉介至相關的社區復健設施。然而謝秀芬（2014）認為健康照顧已逐步拓展至社區公共衛生，並以連續照顧及全人照顧的概念來發展更完整的服務模式，傳統醫療社會工作將發展為健康照顧社會工作，且型態勢必多元化。故未來健康照顧社會工作就不單以醫院為主軸，該走入社區不斷自我發展，以因應社會需求，社區精神復健有其必要性。

精神復健體系是精神醫療照護非常重要的一環，國內精神障礙者的照護在衛生主管單位多年的努力下，已由傳統的「治療疾病」轉為整體醫療「回歸社區」的方向。精神復健又稱社會心理復健，世界衛生組織（WHO，1996）曾給精神/社會心理復健的定義為：「社會心理復健是一個促進個人盡可能在社區獨力生活的過程，它涉及增進個人的能力與改變其環境，使精神障礙者能創造更好的生活；社會心理復健的目標在達到個人與社會的最佳功能，並且減少失能、障礙與壓力，影響個人的選擇，以使其能成功地生活於社區。」

世界衛生組織的心理衛生白皮書中指出，對精神病患而言，最理想的治療場所為病患最熟悉，且最少束縛的環境，而社區精神復健便是以此為宗旨，強調以社區為場域的精神復健模式。此一去機構化（deinstitutionalization）的理念亦是身心障礙者福利發展的核心價值，聯合國於2006年12月通過《障礙者權利公約》，其宗旨在促進、保護和確保實現身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重，該公約即明訂「應協助身心障礙者充分有效地參與和融入社會」。

有關精神社區復健的基本原則，工作人員的態度很重要，應該是個案的工作伙伴，而非是提供服務給個案的醫療者，個案的復健原則有以下幾點需加以重視：

1. 常人化：正常化的角色建立及人際關係的發展。
2. 充權：尊重其做決定的能力。
3. 彈性與可及性：完整的資源獲得且具有彈性的計畫。
4. 專業人員的角色轉換與態度改變：於醫院和社區服務專業人員的角色是具有很大差異，角色透過轉換，專業人員於社區和個案的關係是彼此合作者，強調以住民/學員為中心。

因此，社區照顧的原則，是以提供連續性的服務措施為主，以滿足個案醫療照顧和社區復健的需求，前者包括持續性藥物服用以穩定症狀，與再發病時的緊急住院，而後者則包括個人生活自理、居住、社交娛樂、教育/就業等重建。

臺灣的社區復健運動肇始於1985年衛生署所核定的「醫療保健計畫—籌建醫療網計畫」、「加強精神病患社區復健」，1989年衛生署所公告的「精神病患社區復健試辦計畫」讓臺灣邁入社區復健的紀元，我國第一個中途之家是設在安康平宅社區，且於1994年國內通過精神復健機構設置管理及獎勵辦法，並於1995年實施全民健保中，提供社區復健給付，之後曾放寬申請人、負責人條件，並編列公務預算補助機構設備和修繕；並在醫療網第三期計畫中，擴增精神復健機構及社區心理衛生中心視為重點內容，以「加強積極治療與復健，減少消極收容與養護」為目標，我國更將社區復健納入「挑戰2008—國家發展重點計畫」，以共同發展醫療照顧服務社區化，並建立社區化長期照顧體系為目標。由此，可看出我國對社區照護發展的投入工作，以及為慢性精神病患提供合乎人性、符合經濟效益的精神復健體系所做的努力，當前全國已有超過百餘家社區精神復健機構。

社區精神復健機構之內涵主要是協助病情已經穩定且有復健潛能的精神康復者獨立生活回歸社會，我們常聽到的復健中心、康復之家即是。我國之社區精神復健機構主要以幫助精神病患回歸社會為目的，甚而希望提

供病患長期的社會照顧及各種職業訓練、培養工作技能、工作態度及能力；期待藉由復健中心的訓練能更獨立自主的面對未來的生活，目前常見之服務項目有：

- 1.工作訓練：包括活動治療、康樂治療、產業治療及電腦基本能力訓練。
- 2.庇護性工作訓練：如洗車、咖啡店、宅速配、實習商店及清潔等工作訓練。
- 3.個別治療：含心理問題諮詢、個人生活適應、人際社交技巧等訓練。
- 4.團體治療：學員、家屬、社區里民衛教團體及各類團體活動。
- 5.就業轉銜：開發就業機會，媒合工作，亦可能配合職業訓練中心職業訓練之銜接。
- 6.提供精神病患長期多元的社區照護。

社會福利意識型態已從傳統的福利國家、福利社會逐漸轉化為福利多元主義，社會福利社區化便是受到福利多元主義與去機構化影響，強調結合社會福利體系與社區發展工作，提供連續性、可近性之社區型或居家型服務，施教裕（1999）指出其基本理念包括：（1）Service In Community（在社區內服務）：受服務者在自己居住的社區內就能接受到服務；（2）Service By Community（由社區來服務）：由社區內受服務者之家庭、社區團體或機構提供小型化、分散化、個別化、人性化、有尊嚴的照顧服務；（3）Service For Community（為社區而服務）：結合各類居家式、社區式、機構式的照顧服務資源，形成完整的服務網絡（達到完整而周延的目標）；（4）Service Of Community（使社區能服務）：開發社區福利機構或社區組織的服務能力與能量，使社區真正具有照顧與服務的能力。社區精神復健制度便是以前述信念為依歸，致力於提供精神康復者最適切的服務，使其能回歸社會生活。

四、原住民福利網絡中近年來有愈來愈多的社會工作人員參與服務的輸送，有些學者建議「原住民社會工作」應該朝向跨文化取向發展，試問「跨文化社會工作模式」的內涵為何？（25分）

試題評析	多元文化（或跨文化）社會工作與文化勝任能力是老師不斷提醒同學必須注意的考試重點，該題便是以原住民社會工作之議題考驗考生們對多元文化社會工作的認識。不論同學對於原住民社會工作的瞭解有多少，只要作答方向能以多元文化社會工作模式為主軸，便能獲得基本分數。
考點命中	1.《高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁53-56。 2.《高上社會工作總複習講義》，劉文定編撰，頁41-42。

答：

王增勇（2002）採取「社會建構觀點」（social constructionist approach）作為論述原住民社會工作的解析架構，其認為原住民社會工作的定義與內涵是受到社會經濟政治等眾多外力因素與參與者行動之間交互影響下所建構的歷史產物，原住民的弱勢處境係源自於社會、經濟、政治結構的壓迫，這是討論反種族歧視（anti-racism）的一個重要論述點。Menzies（2001）依據反歧視社會工作的架構定位原住民社會工作的功能，在於改變造成原住民社會弱勢地位的不平等關係，因此原住民社會工作的範疇是「只要是原住民經驗到結構性不平等待遇之處，就是社工要進行介入的切入點」。李明政、莊秀美（2001）在討論原住民社會工作倫理議題時，則將原住民社會工作的目標定位在「消除各種形式之種族歧視」與「追求原住民族集體文化權」的實踐。

然而許多社會工作文獻討論與原住民相遇的經驗，其基本論述方式多半強調原住民文化相較於非原住民（白人或漢人）文化之獨特性，並討論社工實務如何融合原住民傳統。這類文章藉由二元對立的文化對照方式，使非原住民讀者可以清楚掌握原住民文化的獨特性，有助提升社工員的文化敏感度，但這種過度簡化的二元論述，卻也有可能造成原住民「刻板化」之危險，而忽略文化隨時間與情境演變的流動性（fluidity），讓外人以為原住民永遠活在如同其祖先般的生活方式，而形成另一種歧視，忽略了當代原住民在文化衝突中所可能有的創新與突破。

基於上述觀點，於是有學者提出原住民社會工作的跨文化模式。跨文化社會工作的核心概念是所謂的文化能力（cultural competence），一般傳統對文化能力定義為「一個體系、機構或專業中具有一組相容的行為、態度與政策，使得該體系、機構或專業可以有效地在跨文化情境中工作」。Tsang & George將文化能力理論再區分為文化能力學習模式（cultural literacy）與經驗現象模式（experiential/phenomenal）兩種。前者是指傳統的文化能力理論，認為跨文化工作者只要認識異文化的文化特徵即可；後者認為跨文化是個經驗過程，工作者必須同時檢視自身的文化限制，保持開放才能進行跨文化工作。

增進社會工作者多元文化敏感度與提升社會工作者多元文化能力（cultural competence）是提供原住民服務

的關鍵，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。

為能對不同文化背景的人發展出一套有效的整體工作觀點，工作者應經常投入在自我探索的過程，Green將此種過程視為發展「少數民族工作能力」（ethnic competence），其指出具有此種能力的工作者，能覺察自己文化上的限制，能持開放的態度面對文化上的不同。跨文化助人者所需要的自我覺察能力，是作為一個「文化中介人」所要思考的問題，為了期許自己作為文化中介人的角色，可以提供三個階段的覺察情況：

- 1.第一階段的覺察，是由仍停留在自己原來就習以為常的價值脈絡中，將案主之狀況歸類為不好的，而將文化分出優劣；
- 2.第二階段是覺察到彼此的不同確實存在，這樣的差異沒有高低，只是有其他社會結構的因素；
- 3.第三階段的覺察，是將文化相對觀（cultural relativity）的想法落實在工作中。

Tsang & George（1998）建議的跨文化社會工作模式包括三個部分：

- 1.首先是態度，包括：對公平正義的追求、對差異採取開放、正向態度、向案主學習、批判性的自我檢視；
- 2.其次是知識，包括：特定的文化內涵、對文化系統性的脈絡理解、對內在文化的掌握、跨文化溝通力的理解；
- 3.最後是技巧，包括：對自身情緒反應的管理、對機構、社會政治的專業介入、溝通與人際關係的技巧、變革策略。

學者Sue則提出文化勝任能力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。

雖然跨文化社會工作模式亦引來兩點批評：（1）文化能力理論認為社工具有瞭解與掌握原住民文化的責任，所以預設專業者的知識優越地位；（2）文化差異被認為是存在於案主本身的因素，而非在社工與案主之間互動過程中所建構的，忽略了社工員在建構文化差異的角色，因而忽略社工實踐中社工員應有的自我反省。然而許多多元文化學者皆強調多元文化論述應涉及權力本質的討論，而不是只討論文化之間的差異，並呼籲原住民社會工作的發展方向與議題包括：

- 1.從原住民歷史觀點出發重新檢視既有對原住民議題的認知，並發展原住民反殖民意識。
- 2.尊重並協助原住民發聲。
- 3.反省社工教育的個人化取向，將基變社理理論納入原住民社工教育的主要工作哲學。
- 4.加強本土經驗的收集與整理，提升社工與原住民文化的對話。

【版權所有，重製必究！】