

台中學儒助您金榜題名 地方特考三等：社會工作

台中學儒	VIP 2.0 春季班			
春季班	統整班	短衝班	痛點班	總複習

台中學儒	考場報名 全年最低價		
12/19(三)~12/21(一)			
考場限定 報名費 2000元	持三倍券 再優 2000元	系列舊生 再優 3000元	

類科：社會行政

一、根據民國 107 年「強化社會安全網計畫」，中央政府的規劃是希望服務介入立基於「以家庭為中心、以社區為基礎」的服務模式，由政府單位構築一個跨體系的社區協力網絡，來支持居住在社區中的兒童、少年、身心障礙者、老人。請問，何謂「以家庭為中心」的服務模式？「以家庭為中心」的社會工作實務之目標為何？採用的工作方法有何特色？(25 分)

【擬答】

社會安全網計畫強調服務介入的焦點，由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，建構「以家庭為中心、以社區為基礎」(community-based)的服務模式。以下就題意說明「以家庭為中心」的服務模式、實務目標、與工作方法特色：

(一)以家庭為中心的服務模式：

提供以家庭為中心的服務是將家庭成員的問題視為整體家庭的問題，以整體家庭取向作為問題評量的焦點。因此對於服務對象的需求評量也都是以家庭為單位來進行，家庭社會工作並非單一協助家庭中的個別成員，或解決個別成員的困難，而是因為個別成員問題的發現而介入到家庭，也因此問題的解決是以整體家庭為對象。以兒童為例，以兒童為中心(child centered)是指兒童不被視為無行為能力的個體，而是有權利參與其自身利益的決策。以家庭為中心的服務模式認定兒童是家中的一員，不宜將兒童特立出來單獨思考，更不宜問題化兒童，而是認為家庭有利於兒童的成長，父母、手足、家族成員是影響兒童發展最親密的人，兒童的利益大量依賴其家長的涉入。因此，協助家庭將有利於兒童的最佳利益。據此，可以推論到其他家庭成員，如老人、身心障礙者。因此，以家庭為中心的服務模式會將服務對象概略分為三類：

- 1.「危機家庭」係指「發生家庭暴力、性侵害、兒少/老人/身障等保護問題的家庭」，針對危機家庭提供保護性處遇服務。
- 2.「脆弱家庭」係指「家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭」。
- 3.「一般家庭」係指「支持與照顧成員功能健全的家庭」。

以家庭為中心的服務模式就是採用社會工作方法或理論，以家庭整體為核心所提供的各項家庭協助工作。

(二)「以家庭為中心」的社會工作實務目標：

以家庭為中心的實務目標是希望：

- 1.增強家庭優勢以做好改變的準備。在初始的接觸及建立信任工作關係，逐步協助家庭理解改變的必要性，開始儲備家庭因應改變的準備度，以備後續的介入處遇。
- 2.在家庭的處遇歷程中，確認家庭所面對的危機、困境和渴望，逐步發展家庭因應能力及策略，提供額外支持資源，以延續有效的家庭生活功能。
- 3.創造家庭功能的具體改變，使其能自力維持有效且令人滿意的日常運作。即協助家庭更正常的運作，維繫家庭的完整，並提升家庭的功能，以滿足成員的需求。

(三)「以家庭為中心」工作方式特色

以家庭為中心的社會工作必須與家庭發展良好的伙伴關係，以正面的態度形成建設性家庭工作之必要基礎，工作者必相信人是擁有能力的。家庭社會工作方式的特色(強調家庭優勢與正向選擇)：

- 1.特色一：幫助家庭最好的地方是他們的家庭，因此社工必須進入家庭，家庭訪視為最重要的工作方法。與家庭單位中的成員工作，只要有機會，不論是近親或遠親家庭都包括在內。
- 2.特色二：增強家庭的能力，以備其家庭功能的發揮。協助家庭增權以解決他們自己的問題，因此要激發家庭的生命力，鼓勵家人面對及處理各種挑戰。在任何決定或目標設定的歷程中，盡量鼓勵家庭參與、增強家庭能力、建立夥伴關係。
- 3.特色三：對家庭的介入應該是獨特性的。處遇必須個別化，以家庭的社會、心理、文化、教育、經濟和物質特質評估為基礎，找尋適合的處遇方案。提供家庭的服務期待能夠符合個別需要、具文化敏感性、具有彈性、相關性的特色。
- 4.特色四：家庭社會工作者應先回應家庭立即需求，然後才是長期目標。協助家庭連結所需的支持和服務，具有可合作性、全面性、文化敏感性、社區性的網絡。

二、受到全球化的影響，臺灣社會的人口組成趨於多元族群化，加上多元性別運動的方興未艾，具有政治經濟支配地位的主流文化群體面臨弱勢族群對於公民身分權及符合平等原則的資源分配之請求。因此，有學者提出「多元文化社會工作」模式，採取充權或反壓迫的工作取向，以因應當前社會中的族群、性別和階級之間的衝突。請問，何謂「多元文化社會工作」模式？採取這類的工作模式，社會工作師應該具備什麼樣的能力？(25 分)

【擬答】

(一)多元文化社會工作

多元文化社會工作係基於多元文化主義、社會正義的價值理念，重視跨文化服務能力的培養，並運用充權、反壓迫或反壓迫的理論觀點，來進行干預或介入的社會工作方式，其目的在於修正「主流文化的社會工作」和「普遍主義的社會工作」的缺失。多元文化實務工作將是二十一世紀社會工作在少數族群服務情境，與解決問題時的主要重點。社工員在服務服務對象時所提供的增權、賦能、以及生態環境架構、服務、評估、介入時都必須能符合並考量服務對象的價值與文化上的差異，以便有效提供助人的專業服務。

(二)多元文化能力(cultural competence)

所謂多元文化能力是指社工員在進行專業工作時，能將期望與行為同步化，使不同文化成員能察覺他們受到適當的處遇。社工員必須瞭解服務對象的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得服務對象文化的知識以及其民族的世界觀，發展社工技巧以施行對服務對象實際情況的適當方法。文化能力是指對所有不同文化、語言、階級、種族、宗教的人群，能以覺察、肯定的方式，尊重個人、家庭、社區尊嚴的過程。文化能力的概念亦強調、不論是整體或系統皆應互相尊重與回應。具體來說就是「協助不同性別、社會階層、宗教或是靈性信仰、性傾向、年齡、與失能狀況的人所需的技能、知識、或是價值觀」(NASW, 1996)。

具備多元文化能力的社工必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在服務對象的家庭與社區上；能察覺對服務對象而言是重要且不同的價值、信仰與處遇系統。多元文化能力具有三個基本面向：文化覺察、知識獲取、技能發展。

- 1.文化覺察(cultural awareness)層次：屬於態度和價值信念(attitudes and beliefs)層次，要敏感覺察自己對特定文化背景群體的刻板印象與偏見，可能在服務過程中對服務對象產生的影響。
- 2.知識獲取(knowledge acquisition)層次：知識層次，對服務對象文化背景或價值信念有所了解，並覺察到這些文化價值信念是如何影響服務對象對事件的認知與看法。
- 3.技巧發展(skill development)層次：屬於實作層次，必須能夠透過會談和訪視，運用各種溝通技巧與工作方式達到充分雙向溝通，在互動與溝通過程必須回歸服務對象的社會與生活脈絡，才能充分了解服務對象的問題與需求。

多元文化能力是社會工作者在提供服務過程有能力覺察到不同文化背景的服務對象，可能因其性別或文化差異而在家庭關係中經驗到權力不平等或甚至遭受壓迫的事實。培養多元文化社會工作者的文化能力，已經成為全球化下社會工作者最基本的教育訓練。

三、根據實證資料顯示，父母的離異事件對於青少年子女的情緒發展衝擊較大，一方面是因為他們自己正處於發展狂瀾的階段，對於外在事件的情緒反應比較敏感，另一方面是因為他們被迫在父母離異的過程中「選邊站」，面臨對父或母忠誠度的挑戰。你的單位期待你規劃一個單親家庭青少年「處遇性團體(治療性)」針對他們的「情緒發展」及「忠誠衝突」的議題進行處遇治療。請提出這個處遇性團體的計畫，內容應該包括團體對外招募的名稱、團體目的、如何招募成員、6 次團體活動、團體成效評估等。(25 分)

【擬答】

社會團體工作是社會工作方法之一，經由團體過程及團體工作者的協助，使參與團體的個人獲致行為的改變，社會功能的恢復與發展，並達成團體目標及社區發展，進而促進整體社會相互了解。團體工作可分為處遇性團體與任務性團體，不同團體類型有不同的目的與功能，治療性團體(therapeutic groups)是由有嚴重情緒困擾或個人問題的人所組成，領導者必須有相當程度的技巧，透視分析能力、人類行為和團體動力知識、團體諮商能力和運用團體來改變行為。這種團體是深度的探討個人問題，並且發展出一種獲更多策略來解決或改變個人態度與行為。這也是一種再社會化(resocialization)幫助個人改變行為、態度、人格、情緒上之障礙，使之有更好的發展。

以下就題意針對單親家庭青少年「處遇性團體(治療性)團體」針對「情緒發展」與「忠誠衝突」的議題進行團體工作，分述該團體工作的相關內容：

(一)團體名稱：「自己當家，做情緒的主人」(治療性團體)

(二)團體目的：面對父母親的離異，青少年會承受很多情緒困擾與選邊站的情感壓力，這些壓力會對親少年的身心健康、人際關係、情緒行為造成嚴重的影響。因此，本團體工作希望透過認知行為理論針對單親家庭青少年的「情緒發展」及「忠誠衝突」的議題進行情緒認知、理解和調適的處遇治療。主要目的有：

- 1.讓成員能認識情緒的意義並覺察自己的情緒。
- 2.讓成員能接納自己正負向情緒及了解自己慣有的宣洩方式。
- 3.讓成員能以適當的方式表達並管理自己的情緒。
- 4.讓成員了解在父母離異過程中她們所遭遇的問題與挑戰，提供情感支持以及教導行為調適的方式。

(三)招募成員的方式：本次團體工作預計招募 8-12 名單親家庭的青少年，招募成員應注意的事項，包括寬設時間與拓展資源、有效簡介團體特色、鼓勵與獎勵非自願個案、避免團體標籤化與抉擇官招募管道。招募成員的主要管道包括透過會接觸到單親家庭青少年特定人士的宣傳與邀請、學校或社福機構或單位內部的海報宣傳、媒體及網路宣傳等方式，主要目的在於這些服務對象能獲知團體招募訊息，讓他們可以自我評估或藉由他人推薦來進一步瞭解團體或報名加入團體。

(四)團體活動的內容：針對情緒發展與忠誠衝突的議題，本團體工作順應團體發展階段規劃了六次活動(每週一次，每次活動進行 2.5 小時)內容如下：

- 1.團體開始期：破冰之旅。這階段是團體成員進入新情境，主要目標在協助團體成員澄清團體目標、彼此建立關係。第一次團體活動內容先介紹團體工作的目的、領導者、團體內容、保密規則，透過小遊戲認識彼此，建立團體關係。
- 2.團體形成期：面對分離。這階段是以特定主題為內容進行經驗分享，第二次團體活動內容是透過說故事、繪畫表現並分享彼此面對父母親離異事件的認知、情緒、反應。
- 3.團體工作期：情緒高手、做自己的主人。這階段運用具體的技巧方式達成目標轉變，主要有

三次團體活動。第三次團體活動內容是說明情緒發展的歷程與管理的技巧，透過個案分享的方式說明情緒管理的方式，則領導者在帶領團體過程中，可激發「療效因子」，此包括：灌輸希望、普同感、傳達訊息、直接忠告、鼓勵利他行為、重現並矯正原生家庭之互動經驗、發展社交技巧、促成行為仿效。

第四次團體活動內容是說明父母離異過程中會遇到的困難與挑戰，讓青少年理解父母離異並不是她們的責任也無須在兩方之間展現忠誠。透過團體活動，包括角色扮演、戲劇演出的方式，讓青少年了解家庭系統、結構、角色的作用，明白父母之間關係破裂並非自己所致，孩子無須擔負家庭破裂的責任，避免青少年產生罪惡感與負向的自我認同。

第五次團體活動內容是情緒高手、作自己的主人。透過團體活動，改變非理性信念來減少負面情緒；或改變因應行為以避免負面增強，以及增進正向思考以誘發正面情緒，進而增進少年的情緒管理能力。將團體主題聚焦在此時此刻的情緒體驗。

4.團體結束期：已經進入團體結束時期，第六次團體活動的內容是進行成果的分享，請每一位學員拍攝自己的短片，回顧過去團體活動的歷程與轉變，肯定自己並增加面對未來的信心，將團體工作的轉變落實到生活中。

(五)團體成效評估：

團體成效評估是測定團體社會工作努力的目標與方針有被達成與否。

- 1.透過認知行為量表進行前、後測：本團體為治療性團體，因此觀察團體成員行為、認知的改變是評估團體成效重點。在團體工作開始前先進行團體成員的前測，請成員填寫認知行為量表，在團體工作結束後進行後測，量表的內容可以呈現客觀數據的改變。
- 2.其他成效評估，觀察團體活動效能：

- (1)對成員個別評估：著重個人參與及探索、成員的貢獻及態度、與他人的互動及合作關係、對團體的投入及承諾、溝通能力、團體是否協助成員達成目標等。
- (2)對工作者評估：著重團體領導過程與效果、團體氣氛營造的檢視、領導行為的有效性、是否有協助成員改變。
- (3)對團體效能評估：著重目標與團體內容的相符度、成員行為的變化、團體過程的變化、溝通結構分析、權力結構分析、目標達成分析。
- (4)對團體方案評估：著重團體計畫的可行性與有效性、工作者的適切性及領導功能、團體管控及結束的妥善性、團體後追蹤等。

另外可以比較成本與效益，加上團體經費預算來評估團體效率。

四、在社會工作理論的思潮發展軌跡中，自 1990 年之後，增強權能理論(empowerment theory)或優勢觀點(strength-based perspective)這兩個觀點成為社會工作實務經常採用的介入取向。請問，這兩個觀點在實務運用上有何異同？請特別聚焦於這兩個觀點用於個案預估(Asseccment)和介入計畫(Intervention)的不同。(25 分)

【擬答】

(一)增強權能理論

- 1.定義：增強權能觀點的理論建構是一種反對干涉主義的實務模式，朝向解放服務對象的「個人自主性」與「改革社會」的目的。增強權能是社會工作者提供服務對象的一套工作方法，其目的在於減低弱勢族群因被壓迫、烙印負面評價，而產生的無力感受。增強權能是協助個人與社會轉型的重要因素，可以從「個案倡導」(case advocacy)與原因倡導(cause advocacy)來進行增強權能的工作，前者強調創造一個有利於服務對象發展與實現自己的環境；後者則著重在倡導社會體系的全面改變，以去除阻礙個人取得權能的障礙，並使得服務對象所屬的社會團體受益。

- 2.評估(Asseccment)：增強權能觀點相信人的潛能，其認為實務工作者在處遇時，要提供適當的資源與機會讓服務對象瞭解自己的能力、自尊與價值，使服務對象可以為自己做決定並採取行動。該觀點認為服務對象的問題是來自於無力感，是個人無法實現自己的原因，無力感受到服務對象本身、社會環境、服務對象之間互動所影響，因此，實務工作者必須採取一個兼顧人與環境的觀點來評估服務對象問題。

- 3.處遇目標：增強權能觀點所強調的是若要使服務對象增進相關的能力與權力，必須同時針對服務對象以及其所處的社會環境進行處遇。「權能」是指一種能力，可以掌控自己生活空間與發展的各種有利動力，凡是阻礙個人對自己生活空間行使決策或自我控制的機會就是缺乏權能。增強權能的觀點除了將減少或改善服務對象對各層面的無力感視為目標之外，透過增強權能的過程，也能讓服務對象解自也具有面對困難情境的復原能力，透過運用服務對象本身的復原力量，並加上面對困境需要學習的新能力、資源的取得，除了服務對象的問題可以迎刃而解之外，在整個協助的過程中，也達到了增強服務對象權能的目標。

- 4.介入計畫：增強權能介入可以分為三個層次：

- (1)個人層次：個人擁有自尊、自我效能和掌控感，能夠定好目標，肯定自己的能力，採取行動、達成目標。方法：觀察現實生活中服務對象無力感的來源，並引導服務對象重新激發改變可能的探測。
- (2)人際層次：具備與人溝通的技巧，能自我肯定，得到他人尊重，形成伙伴關係。方法：幫助服務對象擴展行動力，超越個別微薄力量之行動網絡的建構。實際常採用的行動方法包括研討會、工作坊、課程、小團體式講習會等等。
- (3)社會層次：認識自己應有的權利，肯定團結與集體行動的重要性。方法：關心如何促成威脅、壓迫、剝削服務對象的環境結構之改變。有四種模式：市場消費模式、公共行政模式、公民權力模式、體制外抗爭模式。

(二)優勢觀點

- 1.定義：優勢觀點主要是針對 1980 年代社會工作實務逐漸偏向醫療模式和問題解決取向的反動，強調發掘和探索服務對象的長處或優勢與資源，協助其建立和實現目標，相信人類潛藏無比智慧與能力。

2.優勢觀點的基本原則：

- (1)人員具有學習、成長與改變的內在能力：涵蓋整個觀點，強調個體內在潛能，個人成長改變的能力。
- (2)強調服務對象的優點而非病態：人往往會根據個別興趣、渴望及優點來發展和成長。
- (3)服務對象是助人接觸過程的指導者：以服務對象的權利為主，讓服務對象參與
- (4)服務對象與個案管理者的關係是助人過程中的關鍵因素：助人關係是基本必要的
- (5)自我肯定的外展為較佳的模式：擴大服務範圍可以提供豐富評量干預機會，辦公室評量會將資料限制在案主所說的話
- (6)社區可能是資源綠洲：社區提供機會、關心及支持需要資源的人。

3.優勢觀點的服務過程：評估、訂定目標、介入計畫

- (1)建立助人關係：建議非結構性、非正式與閒聊式接觸方式

(2)進行優點評估(Assessment)：

- ①藉由評量表(希望花園)做為與服務對象溝通、建立關係的媒介。
- ②透過評量表協助服務對象更了解自己，統整服務對象的過去、現在與未來。
- ③填寫此評量表要用服務對象的語言，且要以「我」為開頭，是服務對象自己所說的。服務對象無法填寫的，可以透過會談中所蒐集到的資料予以整理後再與服務對象討論確認是否為服務對象的意思表示。
- ④從服務對象目前對生活在出發—確立其想要的理想生活方式。
- ⑤從服務對象的期望激發改變的動力。
- ⑥關注焦點在於於優點(個人的優勢、環境的優勢)而非問題。
- ⑦陪伴服務對象一起討論與釐清他的期望，並協助將期望轉化為具體的個人計畫。
- ⑧社工當一面鏡子把自己對服務對象的處境之想法、感受與服務對象分享，反映給服務對象。

⑨發掘過去正向的經驗與過去所擁有的資源。

(3)建立個別計畫與處遇：強調服務對象是助人關係的指導者、相信服務對象具有學習、成長與改變的能力。

- ①由服務對象參與決策並給予尊重：社工與服務對象討論優點評量中的期望並訂出具體的目標。
- ②服務對象選擇個人計畫的優先順序
- ③透過個人計畫，激發行動的意願，傳遞希望
- (4)透過發現、創造、交換與連結獲取各項資源：注重服務對象本身的優勢以及非正式資源為優先考量。社區是一個資源的綠洲，重視非正式資源的連結與運用。
- ①搜集服務對象目前與過去所擁有的資源，協助建立資源清單。
- ②瞭解服務對象使用資源的阻力與助力。
- ③重建服務對象過去曾經使用的資源。
- ④分別與服務對象的非正式支持系統接觸：接納、同理、傾聽以建立信任關係。
- ⑤化解：擔任服務對象與其非正式支持系統間的溝通橋樑，對於彼此期待的傳達與澄清。
- ⑥經服務對象的同意與服務對象的非正式支持系統分享社工的服務計畫，以取得信任。

(三)兩者異同

1.相同之處：

- (1)優勢觀點與增強權能兩者相當接近，都受到後現代論影響，關心無力感、結構壓迫、自我效能、社會支持及行動實踐。
- (2)兩者都主張弱勢者有能力參與助人過程、服務對象與社工員之間必須保持平等關係、採用生態系統論作為評量方式。
- (3)在行動策略上，優勢觀點與增強權能理論的處遇都著眼過去受壓迫的歷史如何，影響個體與集體功能的正常運作。

2.相異：

- (1)優勢觀點與增強權能在技巧上有些許不同，如增強權能使用「意識提升」策略，而優勢觀點主張「說故事」與「重說故事」技巧。
- (2)兩者皆把能力當優勢，而優勢觀點特別針對專業權權作為的反動，希望讓服務使用者重新回到社會工作處遇核心的目標是一致的。
- (3)增強權能理論提供主要的思考框架，而優勢觀點著力於操作，「增強為體，優勢為用」。
- (4)增強權能更強調個體陷入困境的環境限制或制度壓迫。