

91 年
專技高考

社會工作師

社會工作直接服務
考前重點【題】示

高上高普特考

台北市開封街一段 2 號 8 樓 (02)2331-8268 www.get.com.tw

一、華航澎湖空難造成許多受難者家屬的嚴重創傷，試問社會工作師如何針對家屬的心理創傷設計一個團體工作，並簡述團體目標、團體步驟、團體實施內容以及可能遇到限制。

答：Toseland & Rivas (1995) 將社會工作的團體區分為三大類型，即治療性團體 (treatment group) 任務性團體 (task group) 自助團體 (self-help group)。三大團體在功能上或多或少都會有所重疊，但根據社會工作者面對風災過後「倖存者的心理創傷恢復」此一目標，我們將會採用治療性團體方式進行，治療性團體的主要目的在滿足成員的社會、情緒需求，以促其恢復原先社會功能。而在實施社會工作團體的模型選擇上，在發展模型 (The developmental Approach) 交互模型 (Reciprocal Model) 治療模型 (Remedial Model) 社會目標模型 (Social Goals Model) 四大模型的目標考量分析下，將採用治療模型 (Remedial Model)，藉由團體發展、溝通、領導、社會測量、衝突現象，透過團體經驗來治療個人心理、社會與文化的適應問題。

(一) 團體目標：本團體的主要目標在於促使風災受害災民恢復其原先社會功能，並使情緒及心理傷害獲得紓解。

(二) 團體步驟：

1. 目標設定：團體的目標必需明確，其中包含個別成員、團體的、機構的、社會工作者的目標，各有其限制及功能。
2. 參與團體者：確定參與者的標準，根據 Redl (1953) 提出的「最佳距離原則」來考量，受難家屬雖具不同的社經背景，但遭受同一傷害，故其同質性高，團體凝聚力夠適合組成團體。因主要為處理家屬之心理及情緒問題，故團體人數以 8 至 10 人為宜。
3. 時間分配：團體活動的時間安排，須考慮到讓成員中的每一個人皆可參與，如角色模擬活動，讓每一個人都分配到一個角色。但不必然每一個人分配到一樣的時間，可依個別情況增縮時間。
4. 物理環境：優先考慮原來生活環境，讓成員有「我們的地方」感受，更易協助成員宣洩情緒。
5. 資源供應：團體活動盡量就地取材，運用既有的人力、財力、物力等資源，如在空難現場運用災後環境之規劃，協助家屬走出悲傷，面對計劃中的未來，減輕災民對未來的不確定感，重塑對未來的信心。
6. 活動限度：對於每一活動不論靜態或動態都應說明規範以減少誤會及衝突，如在協助災民宣洩情緒時，須規範不得涉及人身攻擊或個別指責加深傷害。
7. 活動內容：主要安排成員宣洩情緒及共同體會對於家人喪失損傷後的失落感，共同找出未來生活目標及未來方向。減輕負向情緒，提供情緒支持及未來展望。
8. 預期結果：期待經過團體活動能達到對於傷害後失落、傷害情緒的紓解。並評估達成目標比率。即成員情緒舒緩程度，是否已經可自行處理，不須介入。
9. 獎賞：對於活動中成員表現若符合團體目標，則給予正向肯定及鼓勵，期待其他成員亦順此方向改變。

(三) 團體實施內容：

1. 場地安排：因是受難家屬之情緒治療團體，故採取封閉式團體，固定場地。
2. 開場白：除寒暄語外，在團體進行前說明團體活動名稱、活動內容、活動限制等規範。
3. 角色分派：請團體成員自行選擇，尊重成員自主權利。
4. 意外事件之處理：較常出現的意外事件包括場地使用的意外、活動中碰撞傷害、無法預期之意外事件、心理傷害而哭泣或離席、競爭衝突過於激烈，外人介入團體而破壞團體持續性。
5. 經驗分享：團體活動進行完後務必預留一些時間提供團體成員作為經驗分享。

(四) 可能限制：

1. 因受難家屬傷害程度不一，呈現出的情緒落差有異，感受度或壓力承受度不同，對於活動的配合度相對有差別。
2. 受難家屬過於壓抑情緒，無法配合活動或情緒疏離，團體失去動力。
3. 受難家屬的性別、年齡、社經地位、復健能力差異過大，不易統整團體目標。

二、試以一個您熟悉的社會工作理論，分析兒童虐待、婚姻暴力婦女、失業勞工、原住民就業問題、未婚懷孕少女問題（請擇一問題作答）的問題成因解釋、主要理論內涵、社會工作處置以及有何限制。

答：傳統社會工作理論受社會學及精神醫學的影響較著重了解個人行為，並且採用診斷與治療之處遇方式，社會工作三大方法中較早發展出知識理論者便是社會個案工作，以下採用個案工作之行為修正理論，說明傳統社會工作如何詮釋原住民之就業問題，及其處遇方式，最後說明依此理論處遇原住民就業問題可能之限制。

(一)行為修正理論之內涵：

1.基本概念

行為修正理論主要關注的焦點在於人類觀察到的行為，並且基於社會學習論之基礎認為人類行為皆是學習的結果，若個人行為已影響日常生活的運作則稱為不當行為，必須透過學習進行改變，以獲得生活上更好的適應。

2.社會工作應用行為修正論之主要派別

(1)反應性制約（古典制約）：透過特定刺激與反應的連結，抑制不受期待的行為。

(2)操作性制約：透過增強、處罰、消除或減弱等技術改變行為，或改變存在行為與結果之間的關係。

(3)社會學習論：行為的習得來自於對其經驗的事物的認知及看法，可透過模仿學習使人重複某種期待的行為。

(二)以行為修正理論詮釋原住民就業問題之成因

原住民之失業問題長期以來都較台灣地區一般民眾更為嚴重，以行為學派觀點，原住民失業嚴重可能因為原住民普遍在職場上行為不當或不適應。原住民從其文化中習得的行為與技能並無法適應工業社會或資本主義社會的職場文化，舉例說明如下：

1.飲酒的生活習慣影響工作效能

飲酒是原住民文化生活的一部份，不過卻影響了原住民在職場上的行為表現，原住民可能在領薪日、或者遇到挫折時飲酒，因而減低工作效能，也影響了雇主的僱用意願。

2.不適應獨立性、固定工時之工作

原住民的群體工作習性及愛好自由的天性，無法適應固定工時的上班生活，因而多從事不穩定的臨時工作，或時常換工作，影響工作經驗的累積。

3.原住民職業經驗不足，工作機會有限

原住民教育程度普遍低落，使得就業機會多受限於農林漁牧與低技術之體力工，此類職種較易被取代，受景氣變化之衝擊也較大，是原住民較容易失業的原因之一。

(三)以行為修正論處遇原住民就業問題

以行為學派之觀點，原住民就業問題來自原住民的生活習性不適應現行的職場文化，因此解決原住民之就業問題便需由原住民的行為改變著手，社會工作可能的處遇方法包括：

1.個人行為問題改善、施以工作倫理教育

針對可能影響原住民職場工作表現的不當生活習慣進行改變，如戒酒或減少在工作期間的飲酒行為。另外，進行職場工作倫理教育，使原住民認知工作上的要求，改變個人生活習慣以適應工作。

2.社會技巧訓練（職業訓練）

補充原住民技能的不足，社會工作可能提供各項技能訓練與教育，使原住民習得合乎職場需求的技術，增加受僱的機會。

(四)以行為修正論處遇原住民就業問題的限制

行為學派突顯個人行為因素甚於外在環境，可能限制了社會工作干預的可能範圍，也忽略了社會工作的社會改革功能。以下說明以行為學派處遇原住民就業問題的限制。

1.忽略結構因素對原住民就業的影響

原住民的就業問題受社會經濟結構的影響甚鉅。由於原住民部落環境資源惡劣，使得原住民普遍教育程度低，影響其從事職種多為替代性高、易受景氣衝擊者，因此完全受制於國家產業政策，諸如外勞政策、農業政策等，處於被動的角色。社會工作若忽略社會結構對原住民就業的影響，則無法完全解決原住民的就業問題，此時社會工作者的權益倡導、社會改革角色與傳統助人者同等重要。

2.是否案主自決仍受爭議

行為修正理論常將案主的行為導向符合社會需求的表現，因此是否屬於案主真實意願仍值得商議，尤其原住民的就業問題充滿文化意涵，是否原住民文化便是不當的、需要修正的行為？若社會工作面對族群、文化議題仍以個人歸因之傳統工作方法，可能淪為社會控制的工具，專業性則倍受限制。

三、台灣地區的失業率已高達 3.2%，未來加入 WTO 之後情況可能更加嚴重，試以社會工作辯護或倡導觀點（advocacy perspective）來分析失業勞工問題的影響層面與社工專業如何因應此項問題。

答：(一)何謂社工專業中的辯護觀點：

辯護觀點的內涵：辯護是社會工作方法中重要的分支與理念，此種方法背後的企圖是期待能增進案主對自身生活、社區的控制能力，在社工早期的發展過程中，辯護被認為是對案主提供的服務形態之一，而此服務形態又可分為：

1.個案辯護：即由專業人員提供，以增多案主取得對其有利之資源管道。

2.主張辯護：即是透過提倡社會變遷使案主所屬社會團體受益。

(二)用此觀點來分析失業勞工問題的影響層面：

若立基於辯護是要讓案主取得更多有利的資源或讓案主所屬的團體受益，那在要應用此觀點來分析失業勞工問題所引發的影響時，社工專業人員首要的工作就是要去界定出「誰是他所要服務的案主」，因著對案主範圍界定的不同，所描述出的問題陳述也會有不同層面的理解：

1. 當案主指的是失業者本身時：

放在人類發展的進程來看，勞動人口多是成年早期、成年中期此二階段的人口群，在資本主義社會中，「職業」經常被認為是界定一個人「身分」的重要指標，所以，失業不僅會直接衝擊一個人經濟生活的穩定性，更會損及一個人對自我身分認同及對自我的信心，這樣的損害容易讓在發展上面臨「親密 V.S 孤立」的課題之成人早期人口，有建立親密關係困難，或因為自我信心的低落而在親密關係中出現衝突。而成年中期者在面臨「成就 v.s 挫折」的課題上，失業容易讓這群中年人口引發更焦慮的中年危機，且中年人口在就業市場上也有轉業上的不易，更容易讓這群人對自我生活失去可控制的感覺，並信心低落。

2. 當案主指的是失業者的家庭時：

當失業者是家庭的主要生計賺取者時，經濟困境可能是失業為家庭所帶來的第一個壓力。在資本交易的市場法則中，沒有錢，家庭成員中的許多基本需求有可能都會面臨立即的壓力：如：家戶人口飲食生活所需、小孩教育所需資本、維持家庭生活水準的休閒娛樂等，都立即受到影響。

若這個家庭系統在失業壓力下沒有尋求外在協助，或本身沒有找到可因應的方式，則此家庭系統中的平衡將容易崩解而出現許多問題：如家庭暴力、酗酒、自殺等問題。

3. 當案主指的是台灣的集體社會時：

社會其實就是由許多的個人和家庭而組成的巨型制度，當組成社會的分子（個人、家庭）面臨危機時，台灣集體社會也會受到許多的衝擊，如下：

- (1) 失業問題引發社會犯罪：當人民基本生活需求無法得到滿足，而且人民無法透過正當管道（如工作、投資）獲取所需的資源時，不正義手段取得資源的手法就會出生，而易引發社會犯罪，如偷竊、賭博、搶等。
- (2) 失業問題引發社會集體的不安全感：當社會犯罪事件多時，集體社會的不安全感會提升，而對環境沒有安全感也會回頭引發個人和家庭的失功能，如：精神疾病的罹病率升高、家庭衝突的提高；此外社會集體不安全氣氛也會衝擊台灣的投資環境，而形成一惡性循環，導致台灣經濟狀況更加惡化，又引發更高的失業問題。

4. 當案主指的是台灣這個國家政體時：

當把眼光拉鉅到國家政體的位置上來看失業問題時，失業所蘊含的就不僅僅是國家產業和經濟的問題了，對長期依賴經濟勢力建立國家信心的台灣而言，節節攀升的失業率容易引發人民對政府普遍性地沒有信心，甚至動搖人民對台灣政體的認同，所以基本上在台灣，經濟問題其實和國家安全的議題息息相關，因此台灣必須更積極地思考如何因應加入 WTO 後會有的高失業問題。

(三) 社工專業要如何因應：

從上述的問題分析來看，勞工失業問題引發的衝擊層面相當廣大，所以社工所要採用的因應方式也是要多元、並兼具及微視的觀點：

1. 政策層面（鉅視）：

(1) 倡導完整的國民生活安全所需的健全社會保險體系（即社會安全網的建立），如：國民年金制度、人民健康保險、失業保險的規劃。然而，建立一套完整的社會保險制度需要長時間的討論，恐怕緩不濟急，建議失業津貼制度的施行能更簡化資源領取的行政手續，以協助失業勞工更易取得需求並減少烙印作用的產生。

(2) 建議政府安定並整頓台灣社會的軟硬體公共建設；在美國 1930 年代經濟大恐慌時，美國老羅斯福總統採用新政政策擴大美國的公共建設、建立美國的福利制度等方式，不僅協助美國人民度過那一段不容易的艱難時刻，更因為良好的投資環境而吸引許多的投資挹注，美國的方式或許值得台灣政府作為參考，在此時安定人民的信心和生活，除能維護國家政體的穩固外，更多的公共建設除擴大內需帶來工作機會，良好的投資環境也才有可能吸引或誘發人民投資。

(3) 多元職業訓練及職業媒合服務的提供

在全球經濟不景氣以及產業型態轉型的過程中，協助失業勞工發展或學習符合世界潮流所需的生產技術，不僅能增加這群失業勞工的人力資本財，增加其重返職場的機會，也是為台灣儲備更多可用人才。此外，職業媒合的服務也是促使就業資訊流通，使得失業勞工能回覆職場的重要服務。

2. 微視層面的服務提供：

(1) 心理衛生的教育

就如同一開始的問題分析，失業很可能會引發一個人對自我認同的危機等問題，所以，普遍性的心理衛生教育在此時相當重要，可被視為是精神等相關疾病初級預防的重要工作。

(2) 以家庭為中心的社工處遇服務

失業問題也會引發許多的家庭問題，所以，建議社工微視服務的技巧此時要更重視「家庭系統」觀的問題辨識能力，並發展以家庭為中心的社會工作實務方法，協助失業勞工的家庭在失業壓力中尋找因應方法。

四、試從生態系統觀點或Cermain&Gitterman (1980)提出的「生活模型」(life model)來分析婚姻暴力或兒童虐待問題的影響。

答：生態系統觀點認為任何一事件及其結果產生的過程，是順著行動-反應-互動-聯結-產生結果的方向發生關係，即行動 (Action) 反應 (Reaction) 互動 (interaction) 聯結 (connective) 產生結果 (goal)，而產出結果後，此結果往往會成為下一次系統的起源。

若由生態系統觀點來看婚姻暴力，我們可以發現若將婚姻暴力行為之發生當成一行動時，婚姻關係存續中，受暴者遭受到施暴者傷害為一個系統中新置入的動作，默默承受或反擊是其相對出現的反應動作，因不同的反應行為而出現不同的互動 繼續受暴或互相傷害，互動後出現的連結 暴力，出現於衝突之後或出現於見面之時，結果為持續婚姻暴力或結束婚姻。而不論出現的結果為何，都將回饋成為下一個行動起始的開始。用生態系統觀點即可以解釋，為何婚姻暴力的受害者，大多選擇繼續留在婚姻中，有的是因為重複的循環暴力下，受暴者多次求助無門，回饋成外界無力協助此一連結，而形成「習得的無助感」一結果，回到系統的開始，默默接受暴力，甚至回饋入新系統，開始懷疑所有發生的錯誤都是因為自己所造成，開始質疑自我的價值。大多數的婚姻暴力持續發生，多數是因為系統循環下，對於外在體系失去信心，不願再投入新的動作（如求助於機構或訴諸法律），而重複出現傷害。在系統觀點下，只要新的動作加入，必定會引起一連串的反應、聯結而出現不同結果。生態系統觀點下，解決婚姻暴力的方法，就是加入有助益的動作（如婚姻諮商、法律保護等），促使系統朝好的方向變動。

五、何謂「非自願性案主」？非自願性案主有何特性？社工員針對非自願性案主的處置策略為何？

答：「非自願性案主」意指雖遭遇困難或陷入困境，但不具任何意願或不能自動、自主對機構或社會工作人員求助的案主。

(一)「非自願性案主」其特性包含有：

1.無能力或能力不足：

個案不具備有足夠能力自我照顧或對外求助，如兒童虐待中的嬰幼兒案主或遭遺棄的老人。

2.動機不夠：

個案長期陷入困境，已無多餘心力向外求助。如婚姻暴力受暴者，因習得的無助感而對婚姻絕望不對外求助。

3.缺乏自覺或反省能力者：

個案本身將自己陷入困境，而缺乏反省自覺能力，致使錯誤一再發生。如婚姻暴力中的施暴者或吸毒之毒癮病患。根據研究發現，通常婚姻暴力中的施暴者往往成長於婚姻暴力環境中，其幼年時期即目睹婚姻暴力的發生，實際上亦是另一種婚姻暴力的受暴者。

4.弱勢團體：

因身體或心智障礙，缺乏求助能力者，如身心障礙者；或因長期處於困境，無力或無機會求助者，如遊民。

(二)社工員面對非自願性案主時的處置策略：

1.尊重隱私權原則：

對於非自願性案主不主動求助或防衛性的拒絕社工員的協助，都應予以尊重，但因案主所面臨的處境急須處遇，社工員務必澄清介入的原因及原則。在一定範圍內，對於非自願性案主給予協助。

2.非批判性態度與接納原則：

即同理心的運用；對於非自願性案主應給予接納，不論其因何原因而須社工員協助，都應同理案主身處狀況，及其所面臨之困境。對於非自願性案主不產生反感或責備之意，嘗試瞭解案主真正感受，並引導案主思考與表達對自己問題的看法，適切傳達關心及協助的意圖。

3.有目的的情感表達原則：

即重視溝通，在助人過程中，社工員承認案主有自由表達自己感情的需要及必要，不論其情感宣洩為正向或負向。有目的的情感表達，有助於案主與社工員的溝通，協助找出問題之癥結。

4.重視個別差異原則：

尊重個別化，肯定每一個人的獨特性。對於同一種問題，其案主的背景不盡相同，協助處遇過程必然有所差異，不能運用同一方式協助不同案主。

5.案主參與與自決原則：

即社工員引導案主參與對問題的剖析，以致改善的整個過程。在這期間社工員應處於分擔、支持和提示的地位，避免不必要的或不合宜的承諾，或逼迫案主作決定。

6.適度的情感介入原則：

在助人過程中，案主對於社工員不免會產生「情感轉移」現象，轉移現象有正向或負向反應，即案主對於工作者產生過度依賴或過度仇視情形，社工員都應適當引導及協助。

7.社工員自我認識的原則：

社工員對於自我的覺察和自我約制的努力，都對於專業關係及專業的建立有所影響。不成熟的工作者不僅對於案主無所助益，更容易讓自身陷入困境。

六、何謂社區照顧？試以一個台灣實施的經驗，說明社區照顧運作過程與其內涵，並分析有何困境？

答：(一)社區照顧是指動員社區資源、運用非正規支援網絡、聯合正規服務，所提供的資源服務及設施，讓有需要的人在社區內的家居環境下獲得照顧，使他們能過著正常生活，加強他們在社區內生活的能力，達到與社區的融合，並建立一個具有關懷性的社區。

(二)在台灣目前實施的社區照顧經驗中，曾提出社區老人照顧，就地老化的社區照顧服務。其運作過程：初期鼓勵社區中慈善團體或企業認養社區中的老人午餐送餐服務，主動且免費提供老人午餐在家食用及專人探視老人居家狀況，其實質內涵包括：

1.在社區內提供照顧 (care in the community)：

老人可以在家居環境、最熟悉的環境中獲得協助，不需到機構中。

2.由社區提供照顧 (care by the community)：

所有的協助皆來自於生活中的社區，容易取得、服務距離最近。且可組成非正式支援網絡，提供正規服務外的協助，如守望相助。

3.關懷社區 (care community)：

透過非正式支援網絡的形成，提供完善服務，改造社區關係，產生社區共識，分擔社區責任，建立社區歸屬感。

(三)社區照顧困境：

1.增加社區負擔：並非每一個社區都已具備健全或有力之非正式支援網絡，多數社區因缺乏團體及企業認養，老人送餐服務已中斷。

2.服務素質難以保證：非正規照顧者通常沒有經過專業訓練，照顧技巧及知識不足，服務品質難以掌控。

3.服務參差不齊，很難標準化：隨著地區不同，社區成員、資源、需求各不相同，會產生不同資源網絡及功能，其提供的服務自然品質參差不齊，很難標準化。

4.資訊不足，使用率過低或不足：因資訊不足或宣導不足，許多社區中的老人並不知道可以提出申請獲得服務，使使用率偏低。

5.未能達到有效的資源再分配：因過度依賴非正式照顧，產生少數狀況好的社區人士幫助有限的人，真正有需要的多數人需求無法滿足。

6.政府作為削減承擔的藉口：政府經由社區認養，將一部份責任，轉由團體或企業負擔，可堂而皇之削減福利預算。

7.加重婦女壓力、加深男女不平等：社區中提供照顧的非正式服務通常皆由社區中婦女肩負，無形中加重婦女壓力、加深男女不平等，進一步加深女性性別角色的定位。

8.影響個人隱私權：非正式服務的提供，很容易將受助者資料透露出去，影響個人隱私權。

七、請試比較 1 Rothman 2 Crowfoot & Chesler 3 Chin & Benne 4 Christenson 分別對社區組織提出的三種模式，並說明實務工作如何運用？

答：社區組織是指一種結合社區力量去解決社區問題的方法與過程。換言之，它是一種聯繫社區內之福利服務機構或人，藉此以避免服務的重疊和資源的缺乏，進而能提供有效率和有效的福利服務輸送，合力為社區提供服務，並解決社區問題。

(一)社區工作模式分類

1.Rothman 學者提出之社區工作的三種模式：

(1)社區發展模式：

透過社區居民廣泛的參與社區事務，共同來決定社區目標與行動方案，可達成解決社區問題，獲得社會變遷的目的。社區發展模式的主要重點包括民主的工作程序、志願合作、自助、培養當地的領導人才以及教育工作。

(2)社會計劃模式：

著重於以問題解決的技術去解決具體的、實質上的社區問題。此模式是以理性、謹慎的計劃去控制變遷。對於社區成員的參與要求，會因問題狀況或社區組織本身的狀況而有所不同。社會計劃模式假設在一複雜社會環境下，需要專門的計劃者透過技術能力的運作，包括操弄大型的科層組織，才能夠引導複雜的變遷過程，並設計各種計劃與政策，以有效的方式執行之，將各種服務輸送給有需要的人們。

(3)社會行動模式：

假設一群弱勢地位的人們，需要被組織起來，與他人聯合，並根據社會正義或民主理念，對大社會提出適當的要求，如資源的增加或合理的對待；有時社會行動會希望推動社會制度或社會本身的基本變革。社會行動在於結合社區力量，以尋求權力及資源的再分配，甚至改變基本的政策。

2.Crowfoot & Chesler 整理社區發展的實務經驗，提出依照發展的重點與資源介入可分為三種模式，模式一是文

化衝擊模式；二是專業技術；三是政治模式。

3. Chin & Benne 在「社區組織與社會計劃」一書中強調社區工作人員完成任務的三種角色，分別是促成者、計劃者與倡導者。不同的角色執行下可完成社區不同階段的任務。Chin & Benne 將社區組織工作分為三大模型：一是理性與經驗模型；二是規範與再教育模型；三是權力與強制的模型。

4. Christenson 在美國的社區組織工作發展一書中提及，社區組織工作的發展一模型可分為一是自助模型；二是衝突模型；三是技術模型。

(二) 四種社區組織發展模式比較

Rothman	Crowfoot & Chesler	Chin & Benne	Christenson
地方發展	文化衝擊	理性與經驗	自助
社會計劃	專業技術	規範與再教育	衝突
社會行動	政治模式	權力與強制	技術

(三) 實務運用

在社會工作實務上往往會考量目前的社會環境及社區需求而於社區發展、社會計劃或社會行動三大模式中尋求最適宜的方式進行，並配合其他幾類模式與方法介入實施。

1. 社區發展模式：

如有關於社區本身的發展，著重在對社區能力的整合與發揮，社區工作人員成為一位使能者，運用社區組織引導社區民眾關心、參與社區問題及需求。如地方志工之發掘及訓練。透過「社區教育」的方法，教導民眾開會技術與問題解決方法。並可從「文化」的衝擊性手段出發，思考社區共同命運如何營造，以「自助」助人的精神，自己問題在地解決，以達到社區發展的目的。

2. 社會計劃模式：

為解決社區實質的問題，社區工作者成為一專家，領導著一正式組織，瞭解問題並理性解決問題。如針對社區老人問題或精神病患問題提出解決方案。透過「專業」團體人員的協助，計劃變遷達成效果。

3. 社會行動模式：

因社區弱勢人口受到迫害，社區工作者成為一倡導者、行動者，帶領著群眾組織，將議題具體化再採取集體組織行動、技術，直接行動、談判而達成任務。如消費者團體、環保團體等，並妥善運用「衝突」技術，避免落入暴力者的污名，反而無法達成目標，並善加使用「政治」團體，熟悉「權力」的運作，往往更能有效地達成社區目標。

八、試分析一位遭受性侵害的少女其福利需求有哪些？現行性侵害社會工作處置有哪些福利服務內容及其困境。

答：(一)一位遭受性侵害的少女之福利需求：

1. 生理健康：對於受侵害少女首先須確認其在生理上是否有身體上的傷害，如身體外傷、外陰創傷，除傷口護理外，另須給予緊急避孕保護措施，避免受性侵害的少女因此意外而受孕。
2. 心理重建：對於受性侵害的少女心靈上的創傷，給予心理重建，減少受性侵害的少女的自責、自卑、自傷心態，去除傷害後出現之創傷症候群。
3. 情緒支持：給予受性侵害的少女情緒上支持，鼓勵其適度發洩情緒，給予情緒支持及肯定。
4. 法律服務：對於加害者，若受性侵害的少女有意願，則給予採證，並協助其對加害人提起訴訟，法律起訴過程保障其生活及隱私。
5. 中途之家：受性侵害的少女在短期內誓難恢復，極需一短暫安身修養之處所。
6. 經濟需要：受性侵害的少女在受創後，短期內無法恢復日常生活，生計上須給予短期協助。

(二) 現行性侵害社會工作處置的福利服務內容：

1. 心理諮商重建：對於受性侵害的少女提供心理諮商重建服務。重塑其自尊及自我影像 (self-image)，並給予情緒支持服務。
2. 經濟協助：對於受性侵害的少女提供就醫及短期生活協助。
3. 中途之家：對於受性侵害的少女提供短期庇護場所。
4. 法律諮詢服務及協助採證：協助轉介免費法律諮詢服務予受性侵害的少女，並協助陪伴採證。

(三) 現行性侵害社會工作處置的福利服務困境：

1. 法律訴訟提起的兩難：法律訴訟過程曠日費時，對於性侵害的少女是另一種傷害及強化傷害過程。
2. 中途之家等庇護處所不足：庇護處所不足，甚至不在發生地縣市，性侵害的少女可能須遠至他鄉，變相成為對受害少女的處罰而非幫助。
3. 文化傳統陰影：在我國的文化道德下，許多受性侵害的少女不敢主動求助，擔心被烙印，而獨自療傷，傷害更深。一些受性侵害的少女，甚至在文化傳統下，下嫁予施暴者，造成更多社會問題。

4.矯治系統不足：對於施暴者的矯治系統嚴重不足，且效果有限。對於施暴者不僅須給予刑罰，亦須加以矯治，但我國目前仍以刑罰處罰為主，對於抑制性犯罪效果有限。

九、何謂個案管理 (case management)？試述在現行早期療育領域中，個案管理的進行步驟及實施內容。

答：(一)個案管理的定義：個案管理係指由社會工作專業人員，為一群或某一案主統整協助活動的一種過程。在此過程中，藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通及協調，而以團隊合作方式為案主提供其所需之服務，並以擴大服務之成效為其主要目的。當提供案主所需之服務必須經由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源來達成時，個案管理即可發揮其協調與監督之功能。

(二)在現行早期療育領域中個案管理的進行步驟分為六階段，以下將依不同階段說明其實施內容：

1.第一階段：接觸

和早期療育範疇先行接觸，發現早期療育涉及的範圍包含衛生保健及健康維護、教育、社會福利等領域。

2.第二階段：診斷與評定

根據第一階段的接觸，診斷與評定早期療育中的發展遲緩。兒童及障礙兒童需要的是衛生體系中的健康檢查、保健、維護；教育體系中的特殊教育；社會工作中的福利服務。

3.第三階段：計劃

根據診斷與評定，可以擬定早期療育的健康保健計劃、特殊教育計劃、社會福利服務計劃。

4.第四階段：獲取資源

依照計劃設計，尋求計劃所須之人力、物力、財力等資源，並鼓勵資源之開發及運用。

5.第五階段：協調

在不同計劃同時進行時，想必會出現不協調或衝突之處，個案管理者必須折衝其中，為案主安排及協調出最佳利益之服務。以期在花費最實在、時間最有效率狀況下提供案主最佳服務。如在早期療育中，初期應以健康衛生體系為先，以恢復案主健康為主。當健康得到維持時，接下來的就是復健服務及特殊教育體系。

6.第六階段：結束關係

當為案主安排之計劃執行完畢，即需要向案主說明服務過程及成果，並將服務關係作一結束說明，期待案主經由個案管理方式，已經獲得充分協助，解決問題。個案管理為一階段任務，並不適合長期維持，當案主已具備足夠能力時，自當回歸賦於案主自主自決。

十、以一個你熟悉的案例，說明以「家庭評估」(family assessment)的面向(dimensions)為何？例如家庭脈絡、權力結構、決策過程、外在界線等。

答：對於一個家庭進行評估，往往需要考慮多重面向(即多角度觀察)，不可以單一面向的觀察評估診斷一個家庭，而家庭評估的內容，包括家庭脈絡、權力結構、決策過程、外在界線等面向，以下將對於一個在原生家庭中受虐的兒童家庭進行家庭評估：

(一)首先針對其家庭組成及脈絡、家族史進行瞭解：

先確認其家庭主要組成的成員為何，並就家中份子進行基本資料蒐集，包含婚姻狀況、教育程度、社經地位、經濟狀況等基本之補強，並回溯其家族史是否亦曾出現虐兒紀錄。通常會發現，幼年時期曾經受虐之兒童，成年後往往會虐兒，歷史重複發生。失虐者本身亦是受害者。

而破碎家庭因角色缺位，通常家中成員須身兼數職(如母代父職)，壓力過大，再加上生活壓力，很容易因情緒失控而虐兒。

(二)家庭權力結構：

受虐兒童的家庭，其權力結構往往不平衡，家庭分工不均，失虐者若不是主宰一切即是家中最被忽視的角色，虐兒成為彰顯權力的途徑。

(三)家庭決策過程：

受虐兒童之家庭決策過程往往是單一直線型，缺乏協調過程及緩衝範圍，如此極易產生衝突。家庭中的兒童常常因弱勢，而成為家庭衝突關係下的代罪羔羊。

(四)家庭與外界之界限：

受虐的兒童家庭與外界環境的界限通常壁壘分明，是封閉的家庭關係，與外界互動少，有的家庭甚至會營造幸福假象欺瞞外界。

十一、說明 Barry Cournoyer 在<The Social Work Skills Workbook>一書中提及在社工實務過程中，共分為哪七個階段？社工員在這些階段中應具有哪些技巧？

答：Barry Cournoyer (1996年)將社會工作實務所運用的技巧區分為一般性的社會工作技巧及工作過程各階段技巧兩大類。其中有關於社會工作實務過程共分七大階段，即 1.準備期 2.開始期 3.探索期 4.預估期 5.簽約期 6.執行和評估期 7.結束期等七大階段。社工員在每一階段中應具有的技巧，敘述如下：

(一)準備期

- 1.準備期的回顧
- 2.準備期的探查
- 3.準備期的諮詢
- 4.準備期的安排
- 5.準備期的同理心
- 6.準備期的自我探索
- 7.準備期的計劃和紀錄

(二)開始期

- 1.介紹自己
- 2.從介紹中蒐集訊息
- 3.說明初期會談的目的
- 4.說明案主的角色
- 5.說明相關政策和倫理原則
- 6.尋求回饋

(三)探索期

- 1.調查
- 2.尋求澄清
- 3.反應內容
- 4.反應感受
- 5.反應感覺與意義
- 6.部分化
- 7.絃外之音的洞察力

(四)預估期

- 1.描述性資料的組織與發現
- 2.形成暫時性的預估

(五)簽約期

- 1.反應問題
- 2.分享工作者對問題的觀點
- 3.詳細說明標的的問題
- 4.設定目標
- 5.發展工作途徑
- 6.確認行動步驟
- 7.評估計劃
- 8.摘要契約

(六)執行和評估期

- 1.預演行動
- 2.檢視步驟
- 3.評估
- 4.集中焦點
- 5.教育
- 6.建議
- 7.代理
- 8.立即性的反應
- 9.重新建構
- 10.當面對質
- 11.提醒結案時間
- 12.進度的紀錄

(七)結束期

- 1.過程回顧
- 2.最後的評估
- 3.分享結束的感受並道再見
- 4.紀錄結束的摘要

