

《社會工作》

試題評析

如果有人認為今年高考「社會工作」科目難度並沒有比普考「社會工作概要」高，我想大概很多考生不會反對；有時想想或許直接參加高考算了。第一題一直是近幾年經常出現的時事題，有看書或有實務經驗者應難不倒。第二、三題是背誦題，更是唸社會工作必讀，沒什麼技巧；督導的方式其實就是一般書本所謂模式。第四題有點偏向人行與社環科目，但終結仍以社會工作者的專業服務為主，考生可就問題與服務前後揮映，任意發揮。整個說來該科目一般考生欲得五十分以上，應相當容易。

一、我國近年來全力推動「福利社區化」，請闡述「福利社區化」之構想、特色及推行方式，並舉實例說明之。（25分）

答：「社區化」是曾是80年代石油危機以來各國發展主軸概念，亦是國內近年推動的主流理念，社會福利亦不免走入所謂「福利社區化」，其中社區照顧是福利社區化的最精要部分；以下係有關福利社區化意涵的三個層面：

- (一)非正式的社區照顧：包含支持性、諮詢性、工具性服務及合作性的團體活動；
 - (二)機構式社區活動：公私立社會福利機構或公益團體將一項或多項社區福利工作落實於社區之中，運用社區工作方法，以促進社區合作與自治；
 - (三)整合性社區服務網絡：對居民提供各種需要服務的轉介。
- Payne曾對社區照顧特性提出七項要素，堪稱為福利社區化社區照顧的特性：
- (一)長期照顧：並非表示與短期照顧完全不相關；長期醫院照顧者不應被視為是社區照顧。
 - (二)去機構化：著重非僅是情境，而是關係到整個供給的方式。
 - (三)非正式照顧：鼓勵或增強有照顧需求者的親屬、鄰居和朋友之非正式的照顧加入服務行列。
 - (四)減少對公共照顧的依賴：除非正式照顧，更欲透過「民營化」、「市場化」、強制性競標、購買者與供給者分離等經營方式，減少對公部門的依賴。
 - (五)參與和選擇的增加：增進使用者自決、參與決策過程、避免忽略公共部門對資源分配不公平問題。
 - (六)需求導向的服務：避免地方機構以可用資源作為評估新案主的需求，非以案主真正需求考量。
 - (七)成本抑制：使有些在機構內接受照顧者，僅需提供便宜廉價的簡單服務便可在社區中生活。

「福利社區化」可說是「社會福利」與「社區工作」結合的一種措施與方法；而社區照顧為福利社區化相當基礎且重要的一環，推展層次方式如下：

- (一)第一層次應以「推行社區照顧，落實社區服務」為主體。
- (二)第二層次工作應以「推動社區經營，落實社區自助」為重點。
- (三)第三層次工作以「建立服務網絡，落實社區自治」為目標。

國內推動「福利社區化」的實際運作主要如下：

- (一)老人方面：機構或社區日間托老、老人午餐俱樂部、老人餐食外送服務、老人居家服務、老人長青學苑。
- (二)婦女方面：單親媽媽友善訪視、單親家庭親職諮詢、受虐婦女緊急安置。
- (三)身心障礙者方面：喘息照顧、臨時托育、居家護理復健、身心障礙者個案管理。
- (四)兒童方面：社區課後寄托、社區兒童課業輔導、臨時托育寄養。
- (五)青少年方面：少年中途之家、寄養。

就實際案例而言；福利社區化強調依社區需求、資源特性予靈活且創意的運用為原則；如就老人餐食服務（午餐俱樂部）為例；餐食服務輸送者可以是社區發展協會、社區內自助餐店、社區內寺廟組織、社區福利機構、社區醫療院所、國小營養午餐等皆是可以供應的主要主體，端賴執行工作者評估運用。

二、請列述社會個案工作的幾個主要派別（模式），並說明社會個案工作最新的發展趨勢（方向）。（25分）

答：社會個案工作一般說來可分為四大派別；即包括功能派、心理暨社會派、問題解決派、行為派；試略述如後：

(一)「功能派」個案工作：

主張人之行為是受個人意志之影響，意志乃是指一股有組織且具支配性的內在潛能，因為人有意志之故，所以可透過受助的關係與過程，而將成長之潛能釋放出來。此派理論三大特徵：

1.了解人的本性，認為改變的機樞不在於社會工作者而是案主，工作者必須運用與案主間「關係」和「過程」釋放案主

成長力量。

- 2.個案工作主要不在心理治療，而乃是透過對案主心理之了解，並運用技巧提供社會服務，統籌機構功能以協助案主。
- 3.個案工作服務目標應是開放性的，經過與案主共同研商之後，決定處遇辦法。

功能派有所謂五大原則(Ruth E. Smalley)：

- 1.案主參與以診斷及對服務情況的了解。
- 2.工作者善用服務過程不同時間與階段時效的運用。
- 3.兼顧機構功能與專業職責。
- 4.充分發揮專業關係之功能，運用資源使機構展現功能。
- 5.有效運用專業服務之架構與形式。

(二)「心理暨社會派」的個案工作：

「人在情境中」為此派的中心概念，用以描述個人和其周圍環境的互動，任何部分的改變將引起他部分的改變，如此不斷交互影響模塑，最後達到平衡狀態，所以治療的首要任務在於調整個人人格體系，並配以環境的調整，進而增加人格的成長與適應。強調人格自我部分；其工作步驟包括：

- 1.有適應不良、偏差型態察覺。
- 2.生活適應過程，意識上下滿足與否、差別感受的覺察。
- 3.聯繫早年情緒經驗與目前行為關係。
- 4.用已有了解力量面對未來。

主要治療技術包括：

- 1.直接治療技術：
 - (1)支持性的技術（傾聽、接納、再保證、鼓勵）。
 - (2)間接影響技術（忠告、建議、強調、堅持、積極說服、實際干涉）
 - (3)探索、描述與疏通。
 - (4)反映性討論（人與情緒）
- 2.間接治療技術：環境改善術。

(三)「問題解決派」個案工作：

對個案工作的定義：一個人(person)為問題(problem)所困，向特定地點(place)尋求協助，由專業社工運用助人過程(process)，以增強個人解決問題的能力，並提供問題解決過程所需的資源；即所謂4P's。強調人的動機的重要性，基本假設：

- 1.人類生活是一連串問題解決過程。
- 2.個人無法運用慣常的問題解決方式處理問題的原因，係導源於以下之不足，包括缺乏動機、能力、機會，以適切途徑解決問題。

工作途徑：

- 1.引導增強案主尋求改變的動機。
- 2.發揮演練案主的心理 - 情緒 - 行動能量。
- 3.尋求解決問題所需資源或機會。

(四)「行為修正派」個案工作：

以行為修正之理論做基礎，判定個人之行為，是因外在環境之刺激與制約所形成，否定行為之潛在動機與動力因素之作用，忽視內在因素給人之影響，一切行為源自外界之刺激，受制於環境。主張對個人之行為應予治療與訓練，無法靠其內省功夫，或賴其潛在意識之覺醒，以改變行為是不可行。基本假設包括：

- 1.強調可觀察到的行為。
- 2.行為可分為操作型行為與反應型行為。
- 3.行為持續存在的必要條件是：有引發行為的前因與維持行為存在的效果反應，缺一不可。
- 4.行為學派重視的是與問題有關的當前行為，直接以偏差行為或症狀為治療對象，並不認為症狀問題是潛在疾病的表徵。

在發展趨勢方面，社會個案工作為社工界最普遍的專業方法之一，向來即不斷求新求變，繼續發展專精的知識，為順應當代需要，近年來尋求「有效的個案工作途徑」，努力方向包括：

- (一)加強個案管理，配合各種知識與技術之運用，促進科技聯繫，擬具服務效果。
- (二)跨越個案工作與社區工作之間藩籬，運用專業計畫充實服務內容，即所謂綜融性社會工作的提出。
- (三)適度地運用調解取代治療，以訓練銜接治療，讓服務具消費大眾化與知識公開性。
- (四)加強個案工作人員的責信制度(accountability)，要能清楚描述關心焦點，使明瞭處遇效果，列出成為促進改變之要

項。

(五)認識本土化行為意義與特性，結合服務對象所欲求的本土化、親切感，以兼顧民族特有理想及現代化水平。

(六)培養研究精神，以質化或量化的研究探索新知。

三、試述「督導」在社會工作領域中的重要性，並說明督導的原則與方式。(25分)

答：督導是專技教育的一種方法，由機構內資深的專門人員，對其新進人員或實習生，透過定期、持續的督導程序，傳授專業服務所需方法與技術，以增進執事人員的專業技巧，以確保服務受益人之權益或產品的品質。其重要性在於：

- (一)提升專業人員專技；
- (二)維持機構的專業品質；
- (三)確保服務對象權益；
- (四)維持社工專業的權威。

機構工作人員均為成人早期(early adulthood)以上的成人，其學習有其不同於青少年學生，尤其成人學生的心理特徵中的屈就感與選擇性強，均對其與督導者的關係有影響。因此遵循以下的教與學的原則，將是有效的督導，包括：

- (一)把學習的程序當作一種教與學兩方面的雙邊交流關係，即教與學兩方面自由平等方式的交換意見和經驗。
- (二)認清學習並非一種間隔性的活動，而是受早期生活經驗的行為動力影響。
- (三)所有學習多少伴隨抗拒心理，因此督導者須經常採取支持性和教育性的態度。
- (四)學習的行為猶如一個人生命過程一樣的無止境，督導者必須經常提醒受督導者其學習的持續需要與價值。
- (五)學習初期的經驗影響甚鉅，因此必須與之建立良好的督導關係，使之能把學習當作一種安舒、負責和獨立行為。
- (六)學習是一種有機體的潛力驅使和活生生的改變作用。人自生至老有其學習和改變動機，不需他人過分推動或控制。督導者最大職責在於如何激發和鼓勵受諮詢者自我原有的內在動機和能力。

督導方式(模式)：

(一)個別教導模式的督導：

個別督導是傳統以來的督導方式，由一位督導者對一位受督導者以面對面方式，定期舉行討論會議；往往是每週(或每兩週)一次，每次半個小時至一個小時，另外視情況需要，作不定期的督導會議。

(二)團體指導模式的督導：

團體督導是由一個督導者和數位受督導者，以小組討論方式，定期舉行討論。通常是每週、每二週或每個月舉行一次，每次一至二小時，小組人員由二、三人至七、八人不等，原則上人數不宜過多，才方便討論。會議主要內容特性，包括各社工人員專業服務過程上的難題，每次由小組中一或二人提供書面或口頭記錄或討論要項。

(三)同儕互動模式的督導：

同儕督導係指與具有相同需求、觀點或技術層次的個人或一群工作者，以個別互惠或團體討論的方式進行。參與互動的成員不必然是同一團隊或同一機構者。

(四)個案諮詢模式的督導：

個案諮詢督導指督導者採取一種諮詢者角色，接受員工的諮詢服務需求；非定期對員工提出的問題，從事一問一答的共同思考督導活動。程序由受諮詢服務員工先行提供個案資料交由督導者事先翻閱了解。

(五)科技整合模式的督導：

科技整合督導所謂的「團隊督導」(team supervision)；在一個強調服務整合的時代，提供同一案主服務的團隊成員，可能來自不同的專業領域，甚或不同的團隊為同一案主提供服務，這些現象特別是出現於醫療和心理衛生工作情境之科技間的個案管理團隊。

四、請列舉我國當前老年人口所面臨之問題，並說明社會工作人員應如何對他們提供專業服務，以解決其問題。(25分)

答：當前我國老年人口所面臨之問題按其嚴重順序：

(一)長期患病老人的療養及照顧問題

人口平均餘命的延長，家中老者生活能力缺損者愈趨增加，目前長期照護機構雖有相當數量增加，然而照顧品質並不平均，再者市場價格仍然不夠低廉，使得老人及家屬俱感不適。

(二)經濟問題

老人退休後收入減少，所謂活愈久愈窮，屆時老人已喪失獨立生活能力，極老邁階段，生活無以為繼。

(三)老人遭受虐待問題

老人心智退化無法描述受虐或忽視過程，施虐者可能包括機構工作人員、看護人、家人。此外，許多早年棄家離子、晚年落魄老人，無法獲得家人諒解與接受，亦為受虐或遺棄的另一族群。

(四)老人遭遇家人喪亡

老年喪偶、喪子女；哀傷逾恆，亟需撫慰及輔導。

(五)其他問題

- 1.親子關係不良：常見婆媳間之衝突。
- 2.退休後遺症：退休後情緒異常，不善利用時間、發生身心症、自殺等行為。
- 3.獨居老人問題：獨居至老邁時無法獨立生活，待政府投入大量人力物力財力協助。

社會工作者在老人社會工作的應用上可包括一般老人、不幸老人：

(一)一般老人方面：

- 1.日常生活方面的服務。
- 2.經濟方面的保障：提供年金服務、年金生活諮商、稅捐扣除。
- 3.職業方面服務：退休者再雇用訓練與輔導、退休制度研究改進、老人創業或就業專案計畫。
- 4.醫療衛生與營養方面的服務：健康管理、看護協助、機能回復訓練或醫治、衛生保健管理、老人供食。
- 5.老人心理或社會方面服務：個人的協助、團體的活動、社區交流、促進老人人際關係。
- 6.老人居住方面的服務：老人公寓、老人社區、老人住宅改建貸款。
- 7.老人教育休閒方面服務：老人學苑。

(二)不幸老人福利：

- 1.家庭方面的服務：在宅居家服務、老人日間服務、臥病老人短期保護及津貼、看護服務、家庭補助及公共救助、老人寄養家庭服務。
- 2.老人生理疾病之服務：急性疾病、慢性疾病、身體機能障礙。
- 3.精神障礙老人之服務：環境相互作用之評價、創造治療環境。
- 4.心理性與社會性問題老人之服務：人際關係、性的問題、經濟問題。