

社會工作筆記

為促進社工師證照專業化及提升高考社工師錄取率，作者決定無償將此筆記檔案公開分享，提供免費下載與轉載，嚴禁販賣、轉售等作營利用途。

2024/8/21 更新

作者：巫宗育 社工師/社工日常唯一小編

目錄

壹、國內外社會工作的專業化歷史	5
壹之一、社會工作專業發展歷史	5
※學說年代表	5
※英國發展歷史	5
※美國發展歷史	7
※台灣發展歷史	9
壹之二、社會工作近代專業化過程	10
※以證據為本的社會工作	10
壹之三、社會工作意涵的演變	10
貳、社會工作的本質、特性與角色功能	10
※社工功能與角色	10
※社會工作專業定義與使命	11
※社會工作價值	13
參、社會工作理論與應用	14
參之一、社會工作理論的本質與作用	14
※社會工作理論的發展或來源	14
※學派流變	14
參之二、心理暨社會派	15
※精神分析學派	15
※功能學派	17
※心理暨社會學派(診斷派)	18
參之三、認知行為理論	20
※認知行為學派	20
參之四、問題解決派(含危機處遇、任務中心派、焦點解決)	21
※問題解決學派	21
※危機介入取向	22
※任務中心取向	25
※焦點解決	26
參之五、生態系統理論(含社會支持理論)	27
※一般系統理論	27
※生態系統觀點	29
※社會支持網絡	29
※家庭系統	31
※生活模型	32
參之六、增權與倡導取向	33
※增強權能	33
參之七、女性主義與批判視角	35
※基變社會工作與馬克思主義	35

※女性主義社會工作	37
參之八、其他新興理論（優勢觀點、復原力理論、靈性、文化敏銳、社會建構）	39
※優勢觀點	39
※復原力	41
肆、社會工作的哲學與倫理	42
肆之一、社會工作的哲學與倫理	42
※社會工作之倫理哲學理論	42
肆之二、社會工作倫理的基本概念	44
※社會工作倫理	44
肆之三、專業倫理規範與業務過失	45
※業務過失	45
肆之四、倫理兩難與抉擇（含專業關係與界線）	45
※社會工作倫理兩難的抉擇原則	45
伍、社會工作實務領域之基礎知能與實施	46
伍之一、家庭社會工作	47
※家庭社會工作	47
※家庭壓力理論	48
伍之二、老人社會工作	51
※老人社會工作	51
伍之三、婦女社會工作	53
伍之四、兒童社會工作	53
伍之五、青少年社會工作	53
※學校教育體系	54
伍之六、身心障礙者社會工作	54
※醫療模式 VS. 社會模式	54
※無障礙設計 VS. 通用設計	55
伍之七、學校社會工作	56
※學校社會工作的運作模式	56
伍之八、職業社會工作	57
※職業社會工作	57
伍之九、醫務社會工作	58
※紀錄格式-社會診斷模式(the 4Rs)和社會醫療診斷模式(SOAP)	58
伍之十、精神照護社會工作	59
※精神社會工作	59
伍之十一、司法與社會工作	60
※司法社會工作	60
※修復式正義	62
伍之十二、多元文化社會工作	63
※多元文化社會工作	63

壹、國內外社會工作的專業化歷史

壹之一、社會工作專業發展歷史

※學說年代表

次序	理論名稱	年代	學者
一	精神分析觀點	1915-1917	佛洛伊德(Freud)
二	功能派	1930	羅賓森(Robinson)
三	心理暨社會學派	1937	漢密爾頓(Hamilton)
四	認知行為理論	1950 年代	伊莉絲(Ellis)
五	人本主義	1956	馬斯洛(Maslow)、羅傑斯(Rogers)
六	問題解決派	1957	波爾曼(Perlman)
七	危機介入	1965	卡普蘭(Caplan)、林德曼(Lindemann)
八	任務中心	1969	里德(W. J. Reid)
九	一般系統理論	1971	赫恩(Hearn)
十	生態系統理論	1976	日耳曼(Germain)、哈特曼(Hartman)、西普林(Siporin)
十一	增權理論	1976	索羅門 Solomon
十二	優勢觀點	1980	美國堪薩斯大學社工福利學院

※英國發展歷史

一、1601 年伊莉莎白濟貧法

(一)、背景：解決封建社會下的貧民問題

(二)、重點

1. 社會福利的源頭：第一部建立有系統之「救濟行政制度」與「救濟工作方法」的法條
2. 貧民分類(區分值得或不值得救助)：區分具工作能力或無工作能力的貧民、失依兒童

(1). 具工作能力去勞役所、習藝所

(2). 不具工作能力的則採取院內救濟或院外救濟。院內救濟入救濟院，院外救濟給物資

(3). 失依兒童會被安置或寄養

3. 親屬救濟：強調親屬的責任，只有無親屬可以協助的狀況下才能獲得救助

4. 公共救濟：向教區的地主抽濟貧稅來支應救濟的開銷

5. 設有監察員，以教區為單位分區辦理救濟

(三)、1834年新濟貧法修法重點

1. 救濟設施須全國一致

2. 院內救濟為原則，廢除院外救濟，拒絕對壯年男子的院外救濟。

3. 濟貧所內收容人的待遇應低於一般工人

(四)、關鍵字：社會福利的源頭、教區救濟、教會救濟、勞役所、院內救濟、院外救濟、值得救助的貧民、不值得救助的貧民

二、1795年史賓漢蘭制

(一)、背景：工業革命後產生的經濟、貧民問題需要被解決

(二)、重點：一種院外救濟的形式，主要是補貼低薪的勞工至最低生活標準，在當時是以麵包作為衡量標準，也就是以麵包尺度來衡量。

(三)、關鍵字：麵包尺度

(四)、後續影響：可以理解成現代的最低基本工資，在當時若勞工的薪水低於最低基本工資，則由政府負責補貼這一段不足的部分，而想當然爾，企業家肯定會儘力壓低薪資，反正政府會補齊後面不足的部分，而勞工再怎麼努力也會獲得一樣的薪資，導致勞工也沒動力工作

三、1869年 慈善組織會社(簡稱C. O. S.)

(一)、背景：十九世紀末期，當時英國已經有眾多慈善機構，但彼此缺乏溝通各自為政，導致救助重疊資源被浪費，讓職業乞丐有利可圖，牧師索里(Solly)便創立慈善組織會社來整合各單位的資源

(二)、重點

1. 成立中央聯繫和管理的單位，杜絕職業乞丐到處申請救濟。(整合各機構這方面，奠定社區工作的發展)

2. 派親善訪問員去訪視貧民，對於貧民採取個別化的處理方式。(影響到後續個案工作的發展)

3. 沿襲濟貧法，將貧民區分值得或不值得救助

4. 認為貧窮是個人責任，給他魚吃不如教他釣魚，強調以道德去改變貧民。(因為主事者是從中高階級的角度去看待貧民，當時還沒有外在結構歸因的概念，所以做慈善的色彩還是很重的)

(三)、關鍵字：慈善、職業乞丐、親善訪問員、個別化、個案工作、值得或不值得救助、貧窮是個人責任、以道德去改變貧民

(四)、補充：查墨斯(Chalmers)發現有四種資源可以協助窮人

1. 本身習性

2. 親人

3. 鄰里社區

4. 有錢人

四、1884年睦鄰組織運動-湯恩比館(Toynbee Hall)

(一)、背景：起源於英國，19世紀的英國正於工業化及都市化的初期，當時的產業革命讓貧富差距擴大，而知識分子認為書本的知識不足以解決社會問題，而是要和貧民住在相同地方一起生活，去了解貧民並解決貧窮問題。1884年巴涅特(Barnett)創立湯恩比館，命名是為了紀念湯恩比先生(Toynbee)

(二)、重點

1. 貧窮是因為社會性因素所導致的，而非單純的個人歸因
2. 主張知識份子和貧民一同生活，去了解貧窮問題
3. 改善社區居民的生活環境，從個人及環境兩方面下手
4. 勞工和兒童教育和發展(知識份子和貧民一同入住後互相的交流與學習)
5. 組織勞工工會(貧民其實就是勞工，知識份子入住後培養起勞工意識)
6. 湯恩比館創始人不是湯恩比
7. 影響到了美國，亞當斯女士於1889年在美国芝加哥創立赫爾館

(三)、關鍵字：睦鄰組織、社區工作開端、湯恩比館、巴涅特、知識份子、勞工意識

五、1942年貝佛里奇報告書

(一)、背景：二次大戰期間開始，對於戰後重建進行著手規劃，主要針對社會保險制度的政策去做規畫

(二)、重點

1. 建立社會保險
 - (1). 普及式，涵蓋全體公民(而非像是勞工保險只有涵蓋勞工)
 - (2). 均一給付
 - (3). 維持國民「最低」基本生存
 - (4). 以稅收作為主要經費來源，一部分為保費
2. 福利國家：設計了一整套「從搖籃到墳墓」的公民社會福利制度，捨棄掉以資產調查為主的社會救助制度
3. 對抗五害：疾病、貧困、骯髒、懶惰、無知
4. 福利國家之父：貝佛里奇

(三)、關鍵字：社會保險、福利國家、從搖籃到墳墓、統一費率、福利國家之父

六、1967年普勞頓報告書

(一)、重點

1. 探討有關初等教育，以及初等與中等教育銜接的問題
2. 設置「教育優先地區」：提供更多教育資源給較為落後且資源匱乏地區的弱勢學童，期望提升水準
3. 積極性差別待遇

(二)、關鍵字：教育、積極性差別待遇、教育優先地區

七、1980年巴克萊報告書

(一)、重點

1. 主張社會工作應朝向「社區社會工作」的方向去做發展
2. 社工需要去發展非正式照顧者
3. 社區照顧

※美國發展歷史

一、1877 年水牛城慈善組織會社 C. O. S.

(一)、背景：美國牧師哥爾廷(Gurteen)效法英國慈善組織會社，於紐約水牛城也建立起了一個慈善組織會社

(二)、重點

1. 效法英國慈善組織會社(兩者概念相似度高)
2. 由友善訪問員定期去做家訪(訪問員有薪水)
3. 以個別化協助(個案工作起源)
4. 區分值得救濟和不值得救濟
5. 發展機構之間的合作(社區工作起源)
6. 抑制職業乞丐

(三)、關鍵字：紐約水牛城、慈善組織會社、友善訪問員、社會個案工作

二、1890 年睦鄰組織運動-芝加哥胡爾館(Hull House)

(一)、背景：受到英國湯恩比館的影響，珍亞當斯女士在芝加哥創立了胡爾館

(二)、重點

1. 效仿英國湯恩比館
2. 美國社會服務及改革中心(社區發展和里民服務)
3. 當代社會工作的先驅
4. 美國社會工作者的典範
5. 大部分乃是針對移民和難民(美國文化背景)

(三)、關鍵字：胡爾館、珍亞當斯、睦鄰組織運動

(四)、後續影響：發展了兩大工作方法：社會團體工作和社區工作

三、1917 年瑪莉芮奇孟(Mary Richmond)：提出〈社會診斷〉

(一)、背景：20 世紀以來，社會工作逐漸走向專業化和科學化，從一開始的慈善志工，轉變成專業且支薪的工作者

(二)、重點

1. 社會個案工作鼻祖：Marry Richmond
2. 著作社會診斷(Social Diagnosis)
3. 定義何謂「社會個案工作」

(三)、關鍵字：瑪莉芮奇孟、瑪莉有錢人、社會診斷、慈善組織會社、社會個案工作

四、1930 年重視心理因素時期

(一)、背景：受到佛洛伊德 Freud 精神分析學派的影響，從關注案主問題，轉向關注心理層面的議題

(二)、重點

1. 受到佛洛伊德 Freud 精神分析學派的影響
2. 認為問題來自於案主本人
3. 較為注重內在經驗的分析，而忽略外在因素

(三)、關鍵字：佛洛伊德、Freud、精神分析學派

五、1933 年羅斯福新政

(一)、背景：1930 年經濟大蕭條，造成嚴重的失業，政府介入加強國家對社會經濟生活的干預，振興經濟

(二)、重點

1. 3Rs：救濟(Relief)、振興(Recovery)、改革(Reform)
2. 以工代賑

六、1935 年通過社會安全法案(福利擴張)

(一)、背景：1930 年的經濟大蕭條，導致羅斯福總統開辦新政，並促使美國社會安全保障制度的發展

(二)、重點

1. 社會保險方案：老年保險、失業保險
2. (類別型)公共救助方案：以老年人、貧苦盲人及失依兒童為救助對象
3. 衛生及福利服務方案：婦幼衛生服務、殘廢兒童服務、兒童福利服務、職業重建，以及公共衛生服務等

七、1964 年對貧窮作戰計畫

(一)、美國詹森 (Johnson) 總統開啟對貧窮作戰計畫，又稱為大社會計畫(Great Society)

(二)、主要目標：促進經濟繁榮和消除族群的不平等

※台灣發展歷史

一、萌芽階段(1949 年-1960 年/民國 38 年-49 年)

(一)、1948 年/民國 37 年開始成立救濟院：在高雄、花蓮、新竹、澎湖及屏東開設

(二)、1950 年醫院體系最早聘用社會工作人員：臺大醫院社服室和台北醫院。而中華民國醫務社會工作協會是台灣第一個本土社會工作專業團體

(三)、1950 年臺灣民間社福單位聘用社會工作人員：基督教兒童福利基金會(現在的家扶基金會)，為臺灣第一個聘用社會工作人員的民間社福單位，已採取社會工作人員制度

二、筭路藍縷階段(1961 年-1976 年/民國 50 年-65 年)

(一)、1963 年臺灣成立社會工作學系：中國文化學院夜間部成立臺灣最早的社會工作學系

(二)、世界展望會等民間機構相繼出現

三、塑造專業形象時期(1977 年-1987 年/民國 66 年-76 年)

(一)、1970 年-1980 年政府約聘社工員：以社區工作與貧戶輔導為主

(二)、1976 年臺灣社會工作人員制度法制化

(三)、1980 年-1990 年約聘社工員納入編制

四、建立專業制度時期(1988 年-1997 年/民國 77 年-86 年)

(一)、1989 年社工專協成立：推動國家認可的專業證照，以提升社工的專業地位

(二)、1997 年社工師法通過：完成建置社會工作的專業，而每年的 4/2 稱為社工日

五、專業制度穩定發展時期(1997 年/民國 86 年以後)

(一)、2008 年內政部頒布「社會工作倫理原則」：依據社會工作師法第十七條社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。(早在立法之初就已經寫入社工師法，但一直到民國 97 年 3 月 28 才完成倫理原則)

(二)、2008 年社工師法修訂

1. 新增專科社工：醫務領域、心理衛生領域、兒童&少年&婦女及家庭領域、老人領域、身心障礙領域(考試資格為該領域五年工作經驗)

2. 繼續教育訓練法制化：每六年提出教育證明換照
 3. 增列社工師充任資格之排除條款
 4. 加強管理社工師事務所
 5. 開始臺灣精神醫療社會工作與精神科醫院評鑑
- (三)、2018 年社工師倫理守則修法：增加網路倫理

壹之二、社會工作近代專業化過程

※以證據為本的社會工作

一、為什麼重要

(一)、筆者印象中是美國有段時間的福利輸送處遇過於無效率，然後有位學者就蒐集資料來個大爆料，批判這些福利輸送的無效用，開啟實證為本的社會工作，但筆者找不到該文獻或資料就是了。對筆者來說，社會工作不能只做「自己認為有效的」，而是公認有效的，但也不要因此完全講究證據為主，而是要取得平衡

(二)、重點關鍵字：證據、實證、複製、程序化、標準化

二、背景：緣起主要是受到以證據為本的醫學之影響

三、理論觀點與概念

(一)、以證據為本的社會工作，指的是清楚的、明智的運用當前的證據，作為提供福利政策的決策依據

(二)、主要強調服務方案的規劃以及政策的制定，需以科學研究為基礎，經過實證研究證明是有效的

(三)、此模式裡，問題與結果是可以測量的，資料的收集是用來監督處遇與評估成效的。

(四)、以證據為本的社會工作假設(106-2)

1. 證據可以被發現以運用在實務上
2. 使用嚴謹的方法，以發現更強而有力的證據
3. 以證據為本的介入是最有效的介入
4. 介入能夠被複製：以證據為本的介入處遇能夠被標準化、程序化、手冊化的傳承與教導
- 5.

壹之三、社會工作意涵的演變

貳、社會工作的本質、特性與角色功能

※社工功能與角色

一、社工功能(Skidmore, R. & Thackeray, M.)

- (一)、恢復功能：指恢復受損的社會功能，概括了「治療」與「復健」兩個層面(可以用治療社會問題的社會醫師去理解)
- (二)、預防功能：預防社會功能的失調，白話文就是預防舊問題的復發以及新問題的萌生
- (三)、發展功能：又稱提供資源的功能，指的是啟發個人潛力，挖掘社會資源，讓個案積極的發展社會生活

二、社工角色

- (一)、支持者：提供服務對象支持
- (二)、使能者：增權，賦予服務對象能力和希望
- (三)、指導者：提供專業建議和指點迷津
- (四)、教育者：提供服務對象所需的資訊和技巧
- (五)、諮詢者：當服務對象對資源使用條件與相關問題不清楚時，提供解答和協助
- (六)、諮商者：提供諮商輔導
- (七)、資源提供者：提供服務對象資源的人
- (八)、經紀人：協助連結並轉介資源
- (九)、管理者：個管師的身分，協調多種服務資源或機構的介入
- (十)、協調仲裁者：介入處理關係衝突狀況
- (十一)、計畫執行者：擬定服務計畫或方案並執行
- (十二)、研究者：需求、工作成效、工作成果評估與研究
- (十三)、方案發展者：面對服務對象不同的需求，提供不同的服務方案
- (十四)、倡導者：倡議、為服務對象爭取應有的權利，促進資源的公平分配
- (十五)、行政者：行政做不完

三、佩恩(Payne)社會工作觀點

- (一)、治療觀點：社會工作藉由促進個人成長和自我實現，以追求服務對象的最佳福祉
- (二)、轉變觀點：此觀點認為必須為了被壓迫者、貧窮者而去改變社會，只有社會改變，弱勢以及受迫者才能獲得充權。強調計畫經濟和社會介入，以促進社會公平與正義
- (三)、社會秩序觀點：將社會工作視為個人的福利服務，維持社會秩序，重點在於使陷入困境的個人，能夠儘快的回復正常。此觀點偏向自由、理性經濟政治哲學的觀點，強調在經濟市場中的個人自由

四、社會工作角色三大類(Beckett)(111-1 社會工作)

- (一)、倡導者：直接倡導者、間接倡導者
- (二)、直接改變代理者：諮商治療者、諮商者、催化者，簡單來說就是直接說服服務對象做出改變
- (三)、執行者：居間協調者、責任擔負者、控制代理者

※社會工作專業定義與使命

一、社會工作專業的全球定義

- (一)、社會工作是協助個人、團體、社區，以增進社會回復其社會功能，並創造合適的社會狀態，以利該目標的達成之一種專業活動(NASW)
- (二)、作為一個以實踐為本的專業及學術領域，社會工作推動社會改變和發展、社會凝聚、和人民的充權及解放。社會公義、人權、集體責任和尊重差異等原則是社會工作的核心。基於社會工作、社會科學、人文和本土知識的理論，社會工作以聯繫個人和組織去面對人生的挑戰和促進人類的福祉。(國際社會工作者聯會&國際社會工作教育聯盟，2014)

二、社會工作全球定義的註釋

- (一)、核心任務：社會工作專業的核心任務包括推動

1. 社會變遷
2. 社會發展
3. 社會凝聚
4. 人民的充權及解放

(二)、原則：社會工作首要的原則是尊重人與生俱來的價值和尊嚴，不對人造成傷害，尊重多元，堅守人權和社會公義。

三、社工使命

(一)、社會工作專業的主要使命是提高人類福祉，幫助滿足所有人的基本人類需求，特別關注弱勢、受壓迫和生活貧困的人們的需求和賦權。社會工作的歷史和決定性特徵是該專業對社會背景下的個人福祉和社會福祉的雙重關注。社會工作的基礎是關注「創造、促成和解決生活問題的環境力量」。(NASW)

(二)、Morales & Sheafor 的 3C

1. 照顧(care)：照顧弱勢族群
2. 治療(cure)：社工協助服務對象改變自己
3. 改變社會(changing the society)：透過倡議來改變既有的社會結構

四、社會工作專業四大目標(NASW)

- (一)、增強人們解決問題、抗衡與發展的能量
- (二)、連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會
- (三)、促進環境體系有效與人性的運作來提供人們資源與服務
- (四)、發展與促進社會政策

五、CSWE 的九個核心能力

- (一)、展現道德與專業行為：工作者應能理解並遵守職業道德標準，能夠應用批判性思考解決倫理問題，並在專業實踐中保持專業操守和行為。
- (二)、在實務中展現多樣性與差異性：工作者應能了解多樣性和差異性如何塑造個體，並能夠在與不同背景和身份的人們合作時展現尊重和包容。
- (三)、促進人權和社會、經濟和環境正義：工作者應能致力於保障每個人的基本人權，並努力消除社會上的不公平和壓迫。
- (四)、參與「以實踐為基礎的研究」和「以研究為基礎的實踐」：工作者應能夠運用研究知識於實務之中，並將實務經驗納入研究過程中，以促進更有效的社會工作。
- (五)、參與政策實踐：工作者應能參與制定、分析和倡導政策，以解決社會問題和促進社會公平正義。
- (六)、接觸個人、家庭、團體、組織和社區：工作者應能建立和維護與不同群體的良好關係，並運用專業知識和技能與他們合作解決問題。
- (七)、評估個人、家庭、團體、組織和社區：工作者應能收集和分析資訊，評估問題和需求，以制定有效的處遇計劃。
- (八)、處遇個人、家庭、團體、組織和社區：工作者應能實施適當的處遇措施，幫助個體和群體解決問題，並提高他們的能力和適應能力
- (九)、評估個人、家庭、團體、組織和社區的實務：工作者應能評估處遇計劃的效果，以及實務過程中的優缺點，從而提高未來的實務效果

六、社會工作七大階段

- (一)、準備期：初次會談前的準備，回顧資料、探查案主先前的社工、諮詢督導或同事、安排行程
- (二)、開始期：介紹自己、說明會談目的、協助案主了解自己的角色、說明倫理原則
- (三)、探索期：探索問題、探索人物、看見優勢、澄清、反應內容與感受
- (四)、預估期：將探索期的資訊彙整，擬定初步處理方向
- (五)、簽約期：界定問題、設定目標、發展行動
- (六)、執行與評估期：行動、確認成效、調整
- (七)、結束期：回顧過程、看見能力的成長、整理結案的離別情緒

※社會工作價值

一、社會工作價值取向(Reamer)

- (一)、父權取向：道德時期，認為專業使命是提升案主正直品格，使案主能過完整、豐富的生活，不再依賴社會慈善。像是慈善組織會社時期
- (二)、社會正義取向：弱勢族群其文化與經濟存在「結構問題」。像是睦鄰組織時期
- (三)、宗教取向：為父權取向加上社會正義取向演變而來的，將信仰轉換成社會服務，為弱勢服務奉獻
- (四)、臨床取向：倫理抉擇時期，主要著重服務對象的利益，強調價值衝突與倫理兩難
- (五)、專業自我保衛取向：風險管理時期，著重對社會工作者的保護。例如防禦性實務工作者
- (六)、無道德取向：不涉及價值或規範性的概念，將實務工作視為純技術

二、建構社會工作實務基礎的六個價值觀(Gordon, 1965)

- (一)、關注對象是個人
- (二)、每個人是相互依賴的
- (三)、每個人對他人負有社會責任
- (四)、每個人有其獨特之處
- (五)、社會中每個人的潛能都能發揮，同時積極參與社會來善盡社會責任
- (六)、社會有責任協助每個人去克服或預防各種障礙，使個人能自我實現

三、價值觀的分類(Levy, 1984)

- (一)、對人的價值偏好：相信個人價值與尊嚴、需要歸屬感、具有獨特性
- (二)、對社會的價值偏好：社會有責任提供個人成長和發展的機會、提供資源滿足個人需求
- (三)、期待人的方法：相信人們應該受到尊重、案主自決

四、NASW 六個核心價值(倫理原則)

- (一)、服務：協助需要的人，關注社會問題並採取行動
- (二)、社會正義：挑戰社會不公不義，代表受壓迫者尋求改革
- (三)、個人尊嚴與價值：意識多元文化與個人差異，讓服務對象表達需求
- (四)、人際關係重要性：了解人際關係是改變的原動力
- (五)、誠實正直：工作者是值得信賴，且誠實一致實踐專業使命與倫理
- (六)、能力：工作者在自身專業範圍內執業，並提升專業知能與技術

參、社會工作理論與應用

參之一、社會工作理論的本質與作用

※社會工作理論的發展或來源

一、主要來自三方面

- (一)、從其他學門引用相關理論，演變成社工的理論。例如：精神分析、認知行為、基變、女性主義
- (二)、從本身實務經驗累積而成的處遇模型。例如：任務中心理論
- (三)、融合其他學門的理論，以及本身實務經驗所形成的處遇理論。例如：危機干預模型、生態觀點、增強權能、社會支持網絡

※學派流變

一、精神分析觀點時期(1930~1950)

- (一)、受到佛洛伊德影響
- (二)、Mary Richmond 提出系統性的社會診斷方式，選擇了精神醫學理論作為社會診斷的處遇基礎

二、社會觀點與人本主義時期(1950~1970)

- (一)、對精神分析觀點的反動，重新找回了「社會」面向
- (二)、Florence Hollis 和 Gordon Hamilton 的心理暨社會學派
- (三)、Ellis 的認知行為學派
- (四)、Carl Rogers 的人本主義心理治療學派

1. 對後世的影響

- (1). 危機介入模型：因應美國六〇年代社會動盪的二次大戰和經濟大蕭條所帶來的大量案主群，使得短期治療理論因應需求而生
- (2). 任務中心模型：七〇年代短期治療的後續發展

三、生態觀點與增強權能時期(1970~)

- (一)、系統理論在 1970 年代成為顯學，影響到後來的生態觀點
- (二)、生態觀點：從生物學發展而來的，重點在於解釋和分析，而社會網絡干預模型協助處遇
- (三)、基變社會工作：源自於馬克思主義，1920 年代曇花一現，1970 年代重生，但還是曇花一現

1. 曇花一現原因有二

- (1). 單一的結構因素，較不易被長期深受心理分析觀點影響的實務工作者所接受
- (2). 未能提供具體可行的行動策略。翻譯：太過理想，不夠務實
- (四)、女性主義社會工作：源自於馬克思主義，後衍生相當多不同派別的解決策略。
- (五)、增強權能觀點與優勢觀點：受到基變社會工作和女性主義社會工作強調的「增強權能」和「倡導」所影響，「增強權能觀點」與「優勢觀點」相伴而生

1. 增強權能：旨在提升弱勢族群的內在資源

2. 優勢觀點：視案主是有能力的人，反對過去理論一味視案主為有問題和沒有能力者

參之二、心理暨社會派

※精神分析學派

一、為什麼重要

- (一)、因為社工師會考。雖然精神分析理論是心理學的範疇，且沒列在社工師證照考綱裡面，但過往的歷屆試題或多或少都會考到相關的概念，即便理論中有些的觀念已經不合時宜，但仍在發展史上佔有一席之地，且影響到後來的心理暨社會學派。因此社工師考試仍須多加以注意此理論。重要原因是社工師會考
- (二)、重點關鍵字：潛意識、焦慮、逃打反應、生之本能、死之本能、驅力、本我、自我、超我、口腔期、肛門期、性蕾期、潛伏期、生殖期、閹割焦慮、陽具妒羨、防衛機轉、夢的解析、自由聯想、情感轉移、移情、反移情

二、基本假設與人性觀

- (一)、決定論：每個心靈活動都具有意義和原因，且受到過去的事件所影響
- (二)、行為是受到「潛意識」與「六歲前發展的生物本能」所決定
- (三)、本能分為「生之本能」和「死之本能」
 1. 生之本能：性慾、快樂、繁衍、創造
 2. 死之本能：攻擊驅力、返回無機狀態

三、理論觀點與概念

(一)、人格結構

1. 本我：享樂原則，缺乏道德，避苦求樂為主
2. 自我：現實原則，人格執行者，具有邏輯思考，主要協調本我和超我，以迎合現實狀況及需求
3. 超我：道德原則，內化的社會標準，分為「良心」和「理想」
 - (1). 良心：不應為，受到懲罰而被內化，當行為違反規定，會自我譴責
 - (2). 自我理想：應為，功能為追求完美，抑制本我

(二)、意識、前意識、潛意識

1. 意識：可察覺的想法和感受
2. 前意識：透過思考才可以察覺的想法和感受。像是想到呼吸，才會注意到呼吸這件事
3. 潛意識：儲存了個人的全部經驗、記憶，而潛意識歷程是形成所有精神官能症的根源

(三)、性心理發展階段

1. 口腔期(0-1)：處理信任、建立親密關係等問題。固著則會產生暴飲暴食、物質濫用、悲觀等議題。
2. 肛門期(1-3)：處理負向情緒的表達、缺乏自主感等問題。固著則會產生冷酷、暴怒、固執、吝嗇等議題。
3. 性蕾期(3-6)：處理接納自身性欲與性別的認同。固著則會產生自戀的議題
 - (1). 此階段有戀父、戀母情結(伊底帕斯情結)
 - (2). 男孩會有閹割焦慮

(3). 女孩會有陽具妒羨

(4). *翻譯：古老的理論，雖放到現在已經不正確了，但還是要有印象

4. 潛伏期(6-12)：壓抑性慾望，情感上疏離自己和父母，將目光看向周遭環境，發展同性友誼關係

5. 生殖期(12 以上)：開始對相近年齡的異性產生興趣，發展兩性互動

6. 發展階段過度或欠缺滿足，阻礙到下一階段或形成固著，成人時期仍會表現不成熟行為

(四)、焦慮：焦慮是自我發出的警訊，通常在本我、自我和超我三者爭取心理能量的控制權會產生衝突，或本我欲望違反超我原則也會產生

(五)、防衛機轉

1. 當自我無法理性的去控制焦慮時，防衛機轉可以協助個人不被焦慮所擊潰

2. 類型：精神性防衛、不成熟防衛、官能性防衛、成熟防衛

(1). 精神性防衛：嬰兒期為主

A. 投射：將個人無法接受的狀況，歸到他人的身上

B. 扭曲：曲解外在事實，以符合內在期望

(2). 不成熟防衛：兒童早期為主

A. 否認：對事實視而不見，避免引起焦慮的感受和經驗

B. 分割：二分法，將人分成好人和壞人

C. 外顯行為：將潛意識的負面情緒，以行為表達出來

D. 體化：透過身體症狀顯現出焦慮和問題

E. 被動攻擊：透過冷漠和不合作表達對人事物的不滿

(3). 官能性防衛：性蕾期為主

A. 壓抑：將經驗從意識中排除掉。例如遭遇重大事故會直接忘記、失憶

B. 理性作用：用思想代替情緒和衝動(也太理性了吧)

C. 反向作用：以相反的方式表達無法接受的衝動。

D. 替代作用：將焦慮從不可侵犯的對象，轉移至另一個對象。翻譯：遷怒他人

(4). 成熟防衛：昇華，將性或攻擊慾望轉換成社會認可的管道。

四、處遇原則與過程

(一)、問題：當人出現無法控制的衝突而出現焦慮的狀態，故會壓抑為潛意識。因為個人問題是源自於內在精神衝突，而此衝突與早期經驗有關

(二)、目標：將潛意識轉化為意識並強化自我功能，減少受到本能衝動所影響

(三)、過程

1. 維持分析架構：治療程序與風格的一致性。

2. 探索潛意識，找尋衝突的核心

(1). 自由聯想：不經思考所說出當下念頭與感受

(2). 夢的解析：「通往潛意識的康莊大道」因為在睡眠中個人的防衛會下降。

(3). 移情作用分析：服務對象將童年的經驗與某個重要他人原始情感，投射到現在某人身上。(工作者保持空白銀幕，客觀且少自我揭露，讓服務對象投射)

A. 情感轉移的類型

a. 敵視型：工作者被當作權威，服務對象無法表達內心的想法感受

b. 依賴型：出現在會談的初期，服務對象會要求工作者給予心理支持與解決問題。

(工作者過早提出診斷式意見會促使服務對象依賴)。翻譯：太早給出建議服務對象就會依賴工作者的想法而無主見

c. 關愛型：工作者過量了解與接納，會導致服務對象仰慕

d. 理想型：將工作者視為完美，通常此類型之服務對象對自己較為不理解，只想模仿工作者

e. 挫折型：將工作者視為某人，而引起服務對象挫折，害怕工作者的傷害

(4). 反移情：工作者的未盡事宜對服務對象做出了反應，是了解服務對象的好機會(當時理論是這樣啦，但現在反移情可能不是件好事)

A. 情感反轉移常呈現以下幾種現象：

a. 給予服務對象較長的會談時間，或迅速結束會談

b. 接案會談前，出現正向或負向的情緒

c. 接案完，無法分析統整服務對象的問題

d. 對於服務對象過分同情且認同

e. 在會談時，感到無聊、不耐煩或生氣

f. 給予服務對象不合理的目標與期待

(5). 抗拒分析：覺察自身潛意識所產生的焦慮。例如：不來會談

五、對此理論之評價

(一)、哲學觀點：較為注重個人內在，而忽略環境面向，且缺乏多元文化，視同性戀為病態，又對女性貶抑(佛洛伊德認為女性超我發展差)。翻譯：古老的學說理論，不合時宜了，但考試會考

(二)、價值觀點：後現代認為工作者過度具備權威性，服務對象難有自主權

(三)、應用範疇：處遇方法過長且費用高，不適合低社經之服務對象，且須服務對象具備較高自我表達能力。(其實這門派的諮商師訓練也超花錢的，據說學下來一套要百萬元以上)

※功能學派

一、為什麼重要

(一)、簡單來說，算是初步從心理學理論轉換成社會工作的理論。不像是精神分析過度強調早年童年經驗的影響，而是強調自我具備改變的能力，將重心放在個體的改變，而非潛意識的改變，也有了「和服務對象一同工作的」的概念

(二)、重點關鍵字：意志力、自我意志、專業關係、協助、服務對象自我成長、機構

二、背景

(一)、起源於美國賓州大學社會工作學院，所以又稱賓州學派。教授塔夫特(taft)依據心理學家瑞克(rank)的自我心理學理論為基礎，提出功能派的方法。(自我心理學又翻譯為意願心理學、意志論人格觀點)

(二)、因為精神分析過度強調早期童年經驗的影響，所以助人者能提供的協助就不多，因此心理學者瑞克就對此提出不同意見，強調個人意志力的重要性，認為人是自己的主宰者，可以透過「意志力」去做改變。而社會工作採用其觀點，並透過「專業關係」的建立，與服務對象一同工作，協助服務對象成長及改變。

(三)、簡單來說，自我心理學理論受到精神分析影響，但不像是精神分析一樣那麼強調早期經驗

所影響，而是強調「個人意志力」。然後自我心理學再被引用到社會工作的領域，成為社工的理論

三、理論觀點與概念

- (一)、工作者和服務對象的關係：建立起良好的專業關係是重要的，可以促使服務對象做出合適的選擇及行動
- (二)、強調自我意志：服務對象是改變動力的來源，改變的重心在於服務對象本身而非工作者，而工作者要做的是「協助」而非「治療」，運用工作者的方法，來讓服務對象自我成長。（怎麼有種直銷拉保險的感覺）
- (三)、個案工作是一種過程：認為個案工作是一種協助的過程，透過機構才能提供服務，而服務對象和工作者要相互合作，發展合適的方法
- (四)、個案工作的目的：認為個案工作是在機構提供服務助人的過程中，利用心理工作技術，提供的一種服務方法
- (五)、重視機構的功能：強調由機構提供服務，善用機構的功能和專業角色，使個案工作過程得以聚焦，確保機構的社會責任

四、處遇原則與過程

(一)、原則

1. 診斷並了解服務對象的狀況，且讓服務對象參與過程
2. 善用服務過程中，不同時間階段的效能，使得服務對象的潛能得以發揮
3. 善用機構的功能以及專業的角色
4. 注重服務對象和工作者的專業關係，以及服務過程中的結構與形式
5. 善用服務對象和工作者的專業關係，「協助」服務對象選擇和改變自我

(二)、服務過程

1. 開始階段：建立專業關係、和服務對象一同分析問題、建立目標
2. 中間階段：工作者和服務對象一同工作和執行計畫，並給予支持性關懷，以及提供技術上的協助
3. 結束階段：工作者要協助服務對象了解目標的達成，並回顧過程，讓服務對象了解到沒有旁人的協助，自己也可以處理事情

※心理暨社會學派(診斷派)

一、為什麼重要

- (一)、從原本的著重在心理因素，開始加入社會環境因素的考量，而此理論又稱為診斷派，可以簡單想像成這個理論像是把社工當作「社會醫師」，去診斷服務對象的「社會問題」，並且去擬定個別化的處遇計畫，以達到對症下藥，用這個概念去理解此理論會比較容易記住
- (二)、重點關鍵字：個別化、內在心理、外在環境、人在情境中、診斷、分析

二、背景

- (一)、1917年，社會個案工作鼻祖，瑪莉芮奇孟出版「社會診斷」一書，主要架構是以心理分析理論作為個案工作的基礎，形成精神分析理論為主的診斷取向。診斷是為了對服務對象問題的通盤了解，運用方法蒐集資料，並擬定解決問題的計畫。
- (二)、1937年，漢彌爾頓更進一步整理心理暨社會學派的觀念和主張

(三)、Florence Hollis 強調個體「內在心理」和「環境」因素交互影響

(四)、最簡單來說，就是以佛洛伊德的心理學為背景，加入社會因素而產生社會工作的理論

三、理論觀點與概念

(一)、人的成長是受到「心理」、「生物」、「社會」三方的交互影響。而非一味的聚焦於個人的潛意識

(二)、如果要了解一個人和他的行為，必須從「人在情境中」出發。強調個人的行為，是受到「內在心理」和「外在社會」因素形成的。

1. 翻譯：個體=內在心理+外在環境。

(三)、情境因素：指的是服務對象生活中的人際關係、社會系統。系統內的成員彼此會交互反應並互相影響

(四)、內在心理：指的是本能、人格發展、對周遭環境的知覺、認知、心理感受。內在心理會與環境作用形成「行為」。

1. 翻譯：內在心理+環境=行為

四、處遇原則與過程

(一)、服務對象問題

1. 嬰幼兒時期未被滿足的需求會隱藏在潛意識，導致成年後的不成熟行為。

2. 服務對象目前的社會環境壓力過大，導致早年問題被引發

3. 個人錯誤的自我和超我的功能，導致服務對象控制力不足，且認知有曲解

(二)、處遇目標：從「人在情境中」下手，協助服務對象解決內在(本我、自我、超我)與外在(系統)壓力，以及增強自我能力、社會適應能力。

1. 翻譯：處理服務對象內在心理以及外在環境的問題，並增強服務對象能力

(三)、處遇過程

1. 初期會談：重視「專業關係的建立」，工作者要了解「服務對象對問題的看法和動機」

2. 心理暨社會診斷：將會談蒐集到的資料，整理歸納並加以分析

(1). 服務對象分析：聚焦服務對象過往生活經驗與行為

(2). 系統分析：服務對象與家庭系統、其他系統的互動關係

3. 處遇面向

(1). 內在心理：心理、人格、增強面對問題的信心、增進問題解決的能力

(2). 外在環境：環境的改善與調整

(四)、處遇技術

1. 支持性技術為：簡單來說就是給予情感支持，降低服務對象的焦慮，並有改變即將來臨的希望

2. 直接改變技術：如同字面意思，直接讓案主改變的技術，包含了堅持、建議、忠告、強調、警告、干涉

3. 探討、描述與宣洩的技術：引導服務對象描述或解釋(探討)，藉此協助其了解自己的困擾(描述)，鼓勵他表達被壓抑的感受(宣洩)

4. 反映性討論技術：發展並增進服務對象的覺察性，分為對情境的覺察、動力的覺察、人格的覺察

參之三、認知行為理論

※認知行為學派

一、為什麼重要

- (一)、筆者個人認為，這套理論在社會工作實務中相當的好用，很多時候服務對象的認知行為是需要調整的，所以透過讓服務對象察覺自我的想法和思考，並且針對某些想法去加以調整，去達到改善行為的效果，因此了解此理論對於自我的實務工作，會有不錯助益。
- (二)、重點關鍵字：自動化思考、非理性思考、非理性信念、認知改變、ABC 理論

二、背景

- (一)、認知理論：環境制約並塑造行為
- (二)、行為理論：斯金納(skinner)的操作制約、巴夫洛夫的古典制約。
- (三)、認知行為學派是對「認知理論」和「行為理論」的批評和發展
- (四)、是整合「認知理論」和「行為理論」並且發展出一套理論，而不是單純的認知行為理論= 認知理論+行為理論

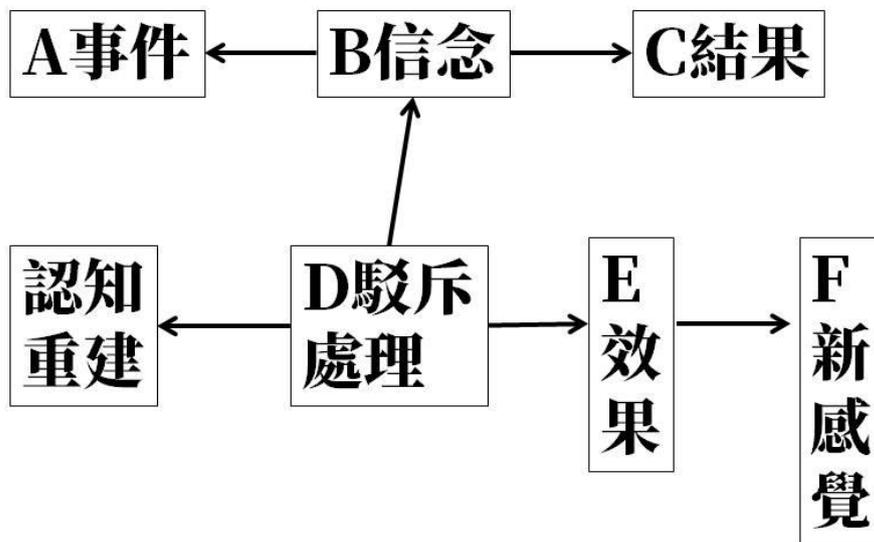
三、理論觀點與概念

- (一)、「認知」是影響個體「情緒」和「行為」的主因。
- (二)、認知的形成是受到自動化思考所影響，而自動化思考是經過長久以來累積的「固定思考和行為模式」，而這種不假思索的想法和行為是不理性的，常常是服務對象未能察覺的。而工作者要做的是，讓服務對象察覺，並改變想法以及行為。
- (三)、Ellis 的 A-B-C 理論：
 1. A(事件)：是特定事件，誘發信念的事件
 2. B(信念)：個體對誘發事件的信念、情緒、行為
 3. C(結果)：情緒和行為的結果

四、處遇原則與過程

- (一)、問題
 1. 服務對象的問題不是與生俱來的，都是透過學習而來的，所以也可以透過學習去改變的
 2. 問題來自於自動化思考的錯誤想法，對於事件的解讀有誤
- (二)、目標：需具體明確
 1. 認知重建，改變錯誤認知和想法
 2. 修正不理性的想法
 3. 加強自我控制管理
- (三)、過程
 1. 協助服務對象察覺自我的想法和非理性想法
 2. 協助服務對象改變錯誤的認知，建立起正確的認知
- (四)、ABCDEF 理論
 1. A 事件：是特定事件，誘發信念的事件
 2. B 信念：個體對誘發事件的信念、情緒、行為
 3. C 結果：情緒和行為的結果
 4. D 駁斥處理：找出 B 信念中的非理性想法，並改變既有的非理性想法

5.E 效果：根據 D 修正後的想法、改善 C 的情緒或行為，獲得成效



參之四、問題解決派（含危機處遇、任務中心派、焦點解決）

※問題解決學派

一、為什麼重要

(一)、在當時許多人對於偏向精神分析理論的功能派及診斷派感到不滿，所以折衷的問題解決學派乃因應而生。強調處理服務對象此時此刻的問題，以及在環境中的困境，比較不探究內在動機。

(二)、重點關鍵字：問題解決、4P、6P、改變的動機、提供機會、解決問題的能力、

二、背景

(一)、當時的主流為功能派和診斷派，而許多人不滿於太偏向精神分析理論，於是發展出問題解決學派

(二)、主要由芝加哥大學波爾曼女士(Perlman)在 1957 年出版的《社會個案工作》一書所發展出來

(三)、來自功能派的影響：認為服務對象的改變動力就在服務對象身上，服務對象是失去解決問題的能量，而工作者要「協助」他們解決障礙

(四)、來自診斷派的影響：採用對於問題的界定(診斷)，但改良了診斷派的「治療」觀點，不將服務對象視為「有病的人」，而是「協助」服務對象解決問題

三、理論觀點與概念

(一)、解決問題的 4 個 P：一個人(person)帶著一個問題(problem)，去一個地方(place)求助，

工作者用一套助人的過程(process)，來增強服務對象解決問題的能力

1. Person 服務對象：一起工作的人

2. Problem 問題：待處理的問題

3. Place 機構：工作的地方

4. Process 過程：工作的過程

(二)、6P：除了上述，再加上專業人員(professional person)、資源供應(provisions)。

(三)、所以變成：一個人(person)帶著一個問題(problem)，去一個地方(place)求助，專業工作者(professional person)使用助人的過程(process)，提供資源(provisions)來增強服務對象解決問題的能力

(四)、人生就是一連串問題解決的過程

(五)、當一個人無法解決問題時，可能是缺乏「動機」、「能力」或是「機會」，而工作者要做的是提供資源「協助」服務對象恢復解決問題的能量和機會

(六)、該理論重在問題的診斷與研究

四、處遇原則與過程

(一)、引導並增強服務對象尋求改變的動機

(二)、提升服務對象的能量和解決問題的能力

(三)、提供解決問題的資源與機會

五、MCO 理論

(一)、Motivation 動機：服務對象對於解決問題的動機，

(二)、Capacities 能量：服務對象的能量

1. 資源連結：工作者應儘速把服務對象的需求，連結合適的資源

2. 能力的連結：增強服務對象解決問題的能力

(三)、Opportunities 機會：分析服務對象的環境有多少機會，工作者應連結資源協助服務對象提高解決問題的機會

※危機介入取向

一、為什麼重要

(一)、人的一生當中難免都會遇到一些危機，生老病死都會有可能產生相對應的危機，尤其是台灣處在一個天災頻繁的地區，學好此理論不限於使用在社工師考試或臨床使用，遇到家人、朋友們遇到危機事件，也可以拿出來運用和協助。

(二)、「社工是一門實用的學問，不僅限於用於社工師考試或臨床工作，更多的是一種人生精神與哲學」

(三)、重點關鍵字：危機、危機是暫時的、危機是一種認知而非個人病態、無法以過去的方式解決問題、短期解決(六到八周)

二、背景

(一)、1940 年代開始發展，因為 1942 年的俱樂部大火事件開始，學者林德曼(Lindemann)針對該事件的遺族進行研究，首先提出「危機介入」這詞

(二)、盛行於於 1960 年代，1964 年卡普蘭(Caplan)研究危機發展階段

三、理論觀點與概念

(一)、危機的定義與假設

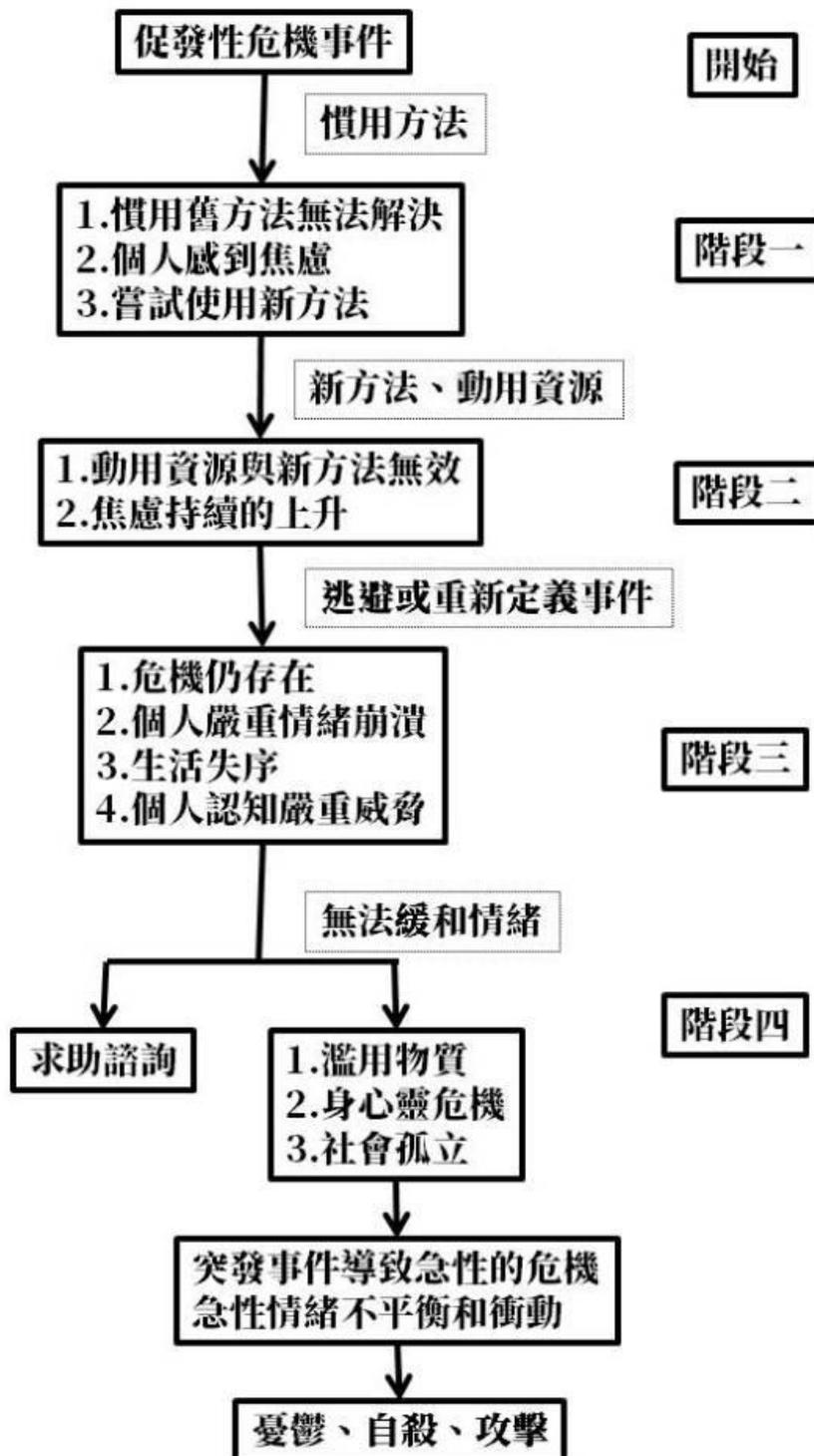
1. 危機的意涵包括「危險」和「轉機」
2. 危機並非個人病態，而是一種對於事件或情境的「感知」，是服務對象無法容許的困難，超過服務對象可以負荷的
3. 突發事件使服務對象產生嚴重的情緒崩潰，無法以過去的方式解決問題，就會轉變成為危機
4. 危機是暫時性的且有發展階段，持續時間的長短因人而異，視服務對象的特質、環境資源而定
5. 危機提供成長的機會
6. 當事件發生時，立即介入大約會在六到八周內解決

(二)、危機類型

1. 發展性危機：生長過程中必須面臨到的各種轉捩點。例如：入學、畢業、考試、出社會、交往、結婚、生子
2. 意外性危機：無法預料到的事件。例如：失業、離婚、出意外。(不出意外的話馬上就要出意外)
3. 存在性危機：懷疑人生，對於人生價值與定位感到茫然。(我是誰我在哪裡我在做什麼)
4. 環境性危機：天災、人禍

(三)、危機發展階段

1. 嘗試用舊有的方法去解決，但失敗導致焦慮上升
2. 過往方法沒有，所以使用新的方法、動用資源，結果無效導致焦慮持續升高
3. 逃避或重新定義事件，但無效
4. 情緒崩潰，生活失序，導致物質濫用、身心危機



四、處遇原則與過程

- (一)、問題：處在壓力之下，個人習慣使用過去的方法去因應，當方法失效時，會產生焦慮
- (二)、目標：在有效時限內，提供大量的服務，協助服務對象恢復過往穩定狀態，協助服務對象了解現在情形和過去危機的關聯，學到新的處理方式，長出能力的翅膀因應未來的壓力事件，避免再次陷入危機

(三)、Roberts(1991)七階段

1. 安全性評估：評估服務對象的風險與安全
2. 建立關係：和服務對象建立起融洽且適當的溝通
3. 評估並確認問題
4. 處理感受以及提供支持
5. 探索每個可能的解決方式
6. 擬定行動計畫
7. 進行後追確認成效

*後來的學者有整理各個研究，並將「1. 安全性評估」和「2. 建立關係」對調，所以會看到兩種版本

※任務中心取向

一、為什麼重要

- (一)、任務中心取向是針對傳統治療模式，效率低落且冗長的缺點而發展出來的，是一套有效率且針對生活問題的工作模式。整合了心理動力取向、問題解決學派、功能派、行為學派和實證研究結果等知識與技術，綜融以成為一個有系統、有明確時限和短期的處遇模式。所以說任務中心取向很多的觀念會看起來跟其他學派有相似之處
- (二)、重點關鍵字：有限時間、簡短、短期、清楚界定、訂定契約、訂定確切的計畫、解決問題
- (三)、翻譯：看起來很像是問題解決學派，但是問題解決學派比較偏向「關注服務對象本身」，給予服務對象恢復解決問題的能量和機會。而任務中心比較偏向是就事論事討論事情，擬訂計畫去執行。(不負責任的亂翻譯：一個是打雞血信心喊話?一個是無情的問題解決機器?)

二、背景

- (一)、起源於1969年芮德(Reid)和賽恩(Shynes)的「簡易與擴展個案工作(Brief and Extended Casework)」
- (二)、1972年芮德(Reid)和艾普斯坦(Epstein)在《任務中心個案社會工作》此書中，第一次提出了一個有時間限制的、針對生活問題的個案社會工作介入模式—任務中心模式(曾華源，2012)

三、理論觀點與概念

- (一)、特性：簡短、有時限、問題解決模式
- (二)、假設
 1. 當人意識到陷入問題，且處在不平衡的狀態下，人會採取行動解決
 2. 人陷入困境就有改變動力，但人有順應問題的習慣
 3. 人陷入困境是因為能力暫時受限，非個人缺乏解決問題能力或心理疾病導致(強調人有意志與解決問題能力，非潛意識控制)
 4. 解決問題的障礙來自環境或資源不足
- (三)、服務對象是改變的媒介，解決問題的動力，所以工作者要「協助」他們解決障礙
- (四)、任務中心取向的「任務」反映了案主的日常生活經驗和需求，指出案主在處遇中需要做什麼

四、處遇原則與過程

- (一)、問題：人是理性且具備解決問題的潛能，陷入困境是因為能力暫時受限與環境資源不足，非個人缺乏解決問題能力或心理疾病導致
- (二)、目標：協助服務對象釐清問題以及先後順序，決定任務目標以及改變的具體步驟
- (三)、過程
 - 1. 服務初期：目標在於了解服務對象、與服務對象討論來此機構的原因、指認問題、形成契約
 - (1). 了解服務對象：了解服務對象的狀況，並說明服務流程及時間
 - (2). 指認問題：由工作者協助，讓服務對象去界定問題，而這個問題是服務對象願意處理的
 - (3). 形成並訂定契約：清楚界定服務對象和工作者各自的任務與責任
 - 2. 服務中期
 - (1). 服務對象和工作者一起制定任務的計畫
 - (2). 確認任務以及可行性
 - (3). 確認服務對象有意願去執行並完成計畫
 - (4). 深入討論計畫的細節內容
 - (5). 模擬任務並解決可能的障礙：執行計畫前先模擬演練，讓服務對象能夠實際運用
 - (6). 回顧任務和修正計畫
 - (7). 解決服務過程之中遇到的突發性問題
 - (8). 重新修正契約、計畫
 - 3. 服務後期-結案
 - (1). 回顧目標的達成程度
 - (2). 檢驗服務對象的問題解決技巧
 - (3). 計畫未來

五、其他學派對於任務中心取向的影響

- (一)、系統理論：強調服務對象對於「周遭環境互動」的重要性
- (二)、認知理論：強調服務對象的信念以及認知
- (三)、功能派：認為服務對象的改變動力就在服務對象身上，服務對象是失去解決問題的能量，而工作者要「協助」他們解決障礙問題解決學派：同功能派，問題解決學派也有一樣的對人觀點
- (四)、危機介入取向：重視時間限制，強調密集性及短期性

※焦點解決

一、為什麼重要

- (一)、筆者綜觀下來，這個理論很像是用優勢觀點去切入，發現服務對象的優勢，並找出例外的成功經驗，以此去促成服務對象找到解決問題的方法，看向解決問題的未來，而非專注於問題的成因。雖然是比較偏向諮商的理論，但筆者認為社工多學一些諮商技巧，是有助於會談上的使用
- (二)、重點關鍵字：尋找例外、例外經驗、優勢、有能力的、問題解決、尋求改變、非病理式、

夥伴關係

二、背景

- (一)、1970 年代謝澤爾(Shezer)、伯格(Berg)在威斯康辛州的短期家庭處置中心創立
- (二)、一開始是運用在諮商輔導領域

三、理論觀點與概念

- (一)、特點：正面、積極、優勢、有能力的、問題解決、尋求改變
- (二)、基本假設

1. 著重的是現在與未來，而非過去經驗
2. 專注問題解決的方法，而不是專注於問題的成因
3. 問題症狀有時另有意義，看問題背後的「正向功能」
4. 尋找例外的成功經驗
5. 工作者和服務對象是合作的工作關係
6. 服務對象自己是問題解決的專家，工作者負責協助引導
7. 服務對象是有能力解決自身問題的，工作者要發現服務對象的優勢與資源以及能力
8. 小改變可以累積，並引發大的改變

(三)、問題詢問技術

1. 因應式問句：了解服務對象過去如何因應問題，進而了解服務對象所具備的優勢
2. 例外問句：詢問例外經驗，也就是詢問問題不發生時的例外，有時候可以從中發現服務對象解決問題的方法或能力。
3. 奇蹟問句：使服務對象想像不再被問題所困擾的情境，以此激勵服務對象，達到他所想的理想狀態
4. 量尺問句：以數字 1-10 分，讓服務對象界定問題難度、現在狀況等等

四、處遇原則與過程

- (一)、原則：肯定服務對象，認為服務對象有權利決定自己的行為，並強調服務對象的優勢。而工作者的任務是傾聽服務對象所提供的訊息，並協助引導服務對象朝向問題解決

參之五、生態系統理論（含社會支持理論）

※一般系統理論

一、為什麼重要

- (一)、使用外借的理論，去豐富社工對於外在環境的認知及知識背景，有助於加強工作者對於服務對象周遭環境的了解，以及各個系統之間的互動，藉此去更加的了解服務對象。從發展背景來看，一開始都較偏向聚焦在服務對象的內在心理，而後慢慢加入對於服務對象周遭環境的了解。

- (二)、重點關鍵字：界限、封閉系統、開放系統、次系統、輸入、過程、產出、回饋、熵(entropy)、

二、背景

- (一)、起源於 1928 年的有機生物學理論

- (二)、赫恩(Hearn)於 1958 年，最早將系統理論應用於社會工作領域之中

- (三)、平克斯(Pincus)和米納漢(Minahan)於 1973 年，將社會工作系統界定為四個次系統：變遷

三、理論觀點與概念

(一)、重要觀念

1. 系統：所有的系統都是由小系統所組成的，而系統本身也是一個更大的系統的次系統。
翻譯：地球由許多小生態系組成，而地球只是太陽系的次系統，而太陽系又只是銀河系的次系統
2. 界限：不論系統大小，任何系統都有界限
3. 封閉系統：界限不開放為封閉系統
4. 開放系統：界限開放為開放系統
5. 熵：封閉體系中，沒有任何事物能永久保存，它會因能量遞減最終趨向死亡
6. 負熵/反熵作用：開放系統因與外部系統互動，故能生生不息、永續發展

(二)、系統運作過程

1. 輸入(input)：系統受到外部干擾，能量進入系統。
2. 處理過程(throughput)：系統內的能量運作，造成系統內部影響和改變。
3. 產出(output)：系統內的能量釋放出來，影響到其他系統
4. 回饋(feedback)：經由與外在系統的互動，能量又回送到系統之中
5. 熵(entropy)：系統若沒有從外界收到能量，最終將耗盡而亡
6. *不負責任翻譯：
 - (1). 我罵你，收到負能量
 - (2). 內部能量運作，你越想越不對勁
 - (3). 罵回去，將負能量丟回去
 - (4). 於是我收到能量，再罵回去，罵來罵去生生不息(反熵作用)
 - (5). 若沒有人可以鬥嘴，最終就會沒能量

(三)、社會工作系統四個次系統(Pincus&Minahan, 1973)

1. 變遷媒介系統/代理人系統/機構系統(change agent system)：工作者以及工作者的機構、組織
2. 服務對象系統/案主系統(client system)：尋求幫忙的個人、家庭、團體以及社區都是
3. 標的系統(target system)：努力改變的焦點系統，要聚焦在服務對象「關切的焦點問題」或「需改變的行為」，而非服務對象本身。(聚焦外在環境而非內在心理)
4. 行動系統(action system)：達成處遇目標所需要合作的正式與非正式資源

(四)、機能部分

1. 穩定的狀態：系統須從外界獲得生存與成長的能量/資源
2. 分化與整合：各個次系統與整體系統的消長與調適
3. 環境調適與平衡：系統會以動態平衡的方式，維持穩定和獨特性
4. 相互性：內部各個次系統會互相影響

四、處遇原則與過程

- (一)、問題：服務對象的問題，是因為個人的身心靈及社會功能，與外在社會環境的互動與調適失衡
- (二)、目標：協助服務對象從外在環境獲得資源/能量，在系統上維持穩定，協助服務對象系統內的各個次系統建立互惠性，產生連鎖效應的改變

- (三)、系統理論觀點比較偏向提供一個方法和架構，讓工作者可以從整體的面向去檢視服務對象周遭環境，以及彼此之間的互動，比較不是提供一個工作步驟、處遇方法的理論

※生態系統觀點

一、為什麼重要

- (一)、很多人容易把「一般系統理論」和「生態系統理論」搞混，但是有點不一樣的，一般系統理論比較著重在「系統之間的互動和討論」，生態系統理論特別聚焦在「個人與其周遭環境的交流」，要直接聯想到微系統、中介系統、外部系統、鉅視系統、時間系統。
- (二)、重點關鍵字：微視系統、中介系統、外部系統、鉅視系統、時間系統

二、背景

- (一)、布朗芬布倫納(Bronfenbrenner)受到維果斯基(Vygotsky)的社會文化認知發展論(1967)的影響，從社會學與發展心理學的角度出發，於1979年提出生態系統理論
- (二)、要小心不要把「系統理論」和「生態系統理論」混為一談，筆者並沒有查到文獻提到兩者有相關，不要張飛打岳飛了

三、理論觀點與概念

- (一)、微視系統：有直接互動並相互影響的，服務對象的生活環境，屬於生態系統理論的最內層。例如：家庭、學校、同儕團體、社區等等都是
- (二)、中介系統：有直接影響的，服務對象所直接參與的兩個或兩個以上的微視系統之間的互動，強調「各個小系統之間的互動」。例如：家庭對學校、家庭和學校以及社區的互動關係。
- (三)、外部系統：間接影響的，沒有直接互動參與的系統，但會影響個體，以及對微視、中介系統產生影響的。例如：社區環境、父母工作環境
- (四)、鉅視系統：間接影響的，指的是整個社會大環境的狀況。例如：文化、意識形態、政策法令
- (五)、時間系統：時間的影響，凸顯服務對象的發展隨環境與時間的改變，以及隨時間所發展出的關係
- (六)、*所以說要依照考試題目的題意去判斷，而不能死記誰是微視系統、誰是中介系統、誰是外部系統

四、棲地與棲位

- (一)、棲地：個體居住生活的周遭環境
- (二)、棲位：個體在社會結構中，所佔據的地位與角色

五、處遇原則與過程

- (一)、問題：環境資源的不足與障礙，是多個因素互動所導致的結果，而非個人的病態
- (二)、目標：影響服務對象與家庭、周遭環境達到良好調和，並增進服務對象的適應能力

※社會支持網絡

一、為什麼重要

- (一)、此理論在社工師考試裡面被歸類在生態系統理論的一環，可以透過這個理論去了解到服務對象的支持網絡，了解到社會支持有助於緩衝服務對象所面臨到的壓力，進而從社會支持

的角度去提供分析和處遇

- (二)、重點關鍵字：社會支持、社會網絡、壓力事件、緩衝、支持、實質性支持、工具性、評價性支持、社會陪伴支持

二、背景

- (一)、最早源自於 1970 年代的社區心理學的研究，Caplan、Cassel 和 Cobb 在研究生活壓力對於生心理的健康影響，而發現社會支持能減緩壓力對於生心理造成的負面影響

三、理論觀點與概念

- (一)、定義：社會支持是指個體在社會環境中，與他人互動所能得到各種可滿足需求、增進適應能力的「支援以及資源」

翻譯：社會支持顧名思義，就是來自社會網絡的支持與援助

- (二)、概念

1. 社會支持可緩衝壓力事件導致的負面影響
2. 社會支持可提供個體因應壓力的方法，或協助因應壓力

- (三)、house(1981)社會支持四個面向

1. 實質性/工具性支持：金錢、物質、行動幫忙。工具人的概念？
2. 情緒性/情感性支持：給予愛與關懷、尊重同理、關心與傾聽。
3. 訊息性支持：勸告、忠告、建議、指導、訊息提供
4. 評價性支持：給予讚賞、肯定、回饋

- (四)、Cohen&Wills(1985)社會支持四個面向。

1. 實質性/工具性支持：金錢、物質、行動幫忙。
2. 情緒性/情感性支持：給予愛與關懷、尊重同理、關心與傾聽。
3. 訊息性支持：勸告、忠告、建議、指導、訊息提供
4. 社會陪伴支持：使人得到歸屬感

翻譯：第四點不一樣

- (五)、Cohen&Syme(1985)社會支持兩個面向

1. 社會支持網絡：提供支持的正式關係和非正式關係。正式關係如醫護、老師、社工等。非正式關係如親朋好友
2. 社會支持功能：透過社會支持網絡所提供的功能，包括實質性、情緒性、訊息性、自尊性支持

- (六)、Tracy(2004)社會支持兩個面向

1. 結構性：社會關係的接觸與往來
2. 功能性：身旁親朋好友提供的情緒性、訊息性、正向回饋等等

四、處遇原則與過程

- (一)、問題：個體欠缺社會網絡關係以及社會支持不足，會無法緩衝個人壓力

- (二)、目標：協助維持並強化現有支持，增強社會支持

- (三)、過程

1. 評估社會支持網絡及社會支持功能
2. 了解服務對象的社會支持網絡狀況
3. 選定適合的處遇類型

- (1). 臨床處遇：工作者提供直接服務

- (2). 個案管理：資源整合，連結系統
- (3). 鄰里協助：促進鄰里之間的關係和互助體系
- (4). 連結志工：運用志工提供支持

※家庭系統

一、為什麼重要

- (一)、家庭是絕大部分人都會面臨到的課題，不論是服務對象或是工作者本身都是。在個案工作、直接服務中，幾乎一定會碰到服務對象的家庭系統，有時只要攤開服務對象的家庭狀況，就很容易去理解到服務對象的現況和過往，甚至有時處理好家庭狀況，事情就完成大半了。因此家庭系統理論提供了一套去認識家庭系統的方法，有助於提升工作者對於服務對象家庭的認識。
- (二)、重點關鍵字：家庭系統、界域、系統、次系統、夫妻次系統、親子次系統、手足次系統、關係、家庭關係、家庭規則、

二、背景

- (一)、家庭系統理論是基於一般系統理論延伸發展出來的，簡單來說，可以想像成把一般系統理論套到家庭中去做解釋
- (二)、1979年學者 Broderick 和 Smith 將一般系統理論的概念，用來解釋家庭中的各種行為和現象
- (三)、1980年代以後，被廣泛運用到家庭研究的領域

三、理論觀點與概念

(一)、理論假設

1. 小系統的改變，會引發大系統的改變
2. 工作者介入家庭，就成為家庭的新系統
3. 須從家庭的三角關係去探討家庭互動的分析
4. 家庭越有彈性，越能協助家庭具備良好的功能
5. 「家庭的向心力」及「個別成員是否被尊重」會影響家庭的健康與否
6. 家庭關係是人們心理健康的主要因素
7. 成員的問題，常常和「家庭互動模式」以及「家庭價值觀」有關連
8. 家庭的互動模式，會代代相傳

(二)、概念

1. 界域：主要有三種意義
 - (1). 界定家庭成員：界定誰屬於這個家庭
 - (2). 界定家庭的次系統：決定誰來參與、如何參與的家庭規則
 - (3). 界定物理界線：較為明顯具體可見的，例如家庭中的房間、私人物品
2. 系統：家庭被視為一個系統，由許多相互依賴的成員所組成，成員之間關係密切，且不斷相互影響
3. 次系統：將家庭系統視為一個大的系統，裡面較小的系統稱為次系統。其中夫妻次系統、親子次系統、手足次系統，為最常見且較穩定的三個次系統
4. 關係：家庭系統中，不論是哪個系統，都是藉由連結家人之間關係所組成的。而家庭成員

之間依據不同的互動關係，產生不同的互動網絡，其中都具有某種關係的存在。其中婚姻關係、親子關係、手足關係最為常見。翻譯：人與人之間的連結

5. 整體性：家庭系統不僅是家庭成員的總和，更包括了「成員之間的互動」。若家中的某一成員有狀況，需要檢視整個家庭系統。翻譯：家庭系統=家庭成員+家庭成員之間的互動
6. 家庭規則：在家庭系統中，會有特定規則去進行管理、限制家庭成員，許多規則是公開的，像是晚上睡覺前父母要檢查有沒有寫完功課。有些則是隱藏版不言而喻的，例如看到父母臭臉就不要去惹他們

(三)、家庭系統運作的六大特徵(Patricia Minuchin, 1985)

1. 家庭是個組織化的整體，系統內的成員相互依存
2. 系統運作模式是循環不斷的，而非單向線性的
3. 系統有恆定的特性，以維持系統穩定運作
4. 只有開放的系統才會發生演化以及改變
5. 複雜的大系統是由次系統所組成的
6. 次系統間以界限相隔，由隱藏規則來決定彼此之間的互動

(四)、家庭系統理論八個核心概念(彭懷真, 1996)

1. 家庭系統是依照高低層級所組成的
2. 家庭是一個有規則進行管理的系統
3. 家庭系統具備恆定作用
4. 家庭系統具有正向回饋和負向回饋
5. 家庭系統具有訊息交換的機制
6. 家庭系統具有關係組合、生活規則、生活價值等等次系統
7. 家庭系統以界限的開放性分為開放系統或封閉系統
8. 家庭系統是存在更為龐大的社會體制之中，並和他發生互動的

(五)、封閉式家庭系統 VS. 開放式家庭系統

1. 封閉式：不允許家中有新的觀念、信念
2. 開放式：接受創新的思想和行為

※生活模型

一、為什麼重要

(一)、102-1、107-2、110-2、111-2 考過

(二)、重點關鍵字：生活中的問題、環境的特質、人與環境的調和程度、口訣「生還人」

二、背景

(一)、Germain, C.B. & Gitterman, A. 於1980年依據生態系統觀點所提出的模型，對於「人與環境間的互動」可用三組互相關聯的概念去理解

三、理論觀點與概念

(一)、生活模型的三個面向

1. 環境的特質：個體周遭的環境系統，分為社會和物理兩種環境系統，包括了自然世界和人為世界，會影響人們的生活歷程發展
2. 生活中的問題：個體與環境互動時，個體的能力、個體的需求、環境的特質是否能夠相配

合，環境是否能提供合適的社會支持，是個體是否產生問題的關鍵要素。

3. 人與環境的調和程度：個體與環境互相調適的模式，也就是個人與其環境間的適應性、互惠性、相互性等情況

4. 口訣：生還人，生活的問題、環境的特質、人與環境的調和程度

(二)、生活模式的三個壓力源：生活的轉變、環境的壓力、人際過程

1. 生活轉變：家庭週期的轉變、生命週期的影響、遭遇危機事件

2. 環境壓力：生活的改變、處於不利的新環境、改善生活環境的機會受到限制

3. 人際過程：適應不佳的人際過程，包含了溝通不良、關係不佳、被剝削利用(工具人)、不一致的期待(這段感情只有我在付出)

(三)、調適是個人與環境互動的結果，努力的方向有三個面向

1. 增進個人的能力，改善個體於壓力下的處理能力

2. 促進環境的改變，以滿足個體的需求

3. 增進個體與環境的互動關係

四、處遇原則與過程

(一)、目標：影響社會及改善環境條件，協助服務對象能夠與環境和諧的互動，增進個人運用環境資源的能力，可細分為五個小目標

1. 改善人際關係

2. 提升個體和生活環境的交互作用

3. 培力個體和環境的資源

4. 去除生活環境的障礙

5. 處理個體和環境的問題，滿足個體的需要

(二)、3 個服務步驟

1. 開始階段：了解服務對象，並建立起良好的專業關係，

2. 實施階段：清楚的了解服務對象後，針對服務對象的需求與問題，提供處遇

3. 結束階段：評估是否解決問題，滿足需求並提升適應環境的能力，進行結案與後追

參之六、增權與倡導取向

※增強權能

一、為什麼重要

(一)、因為早期的社工處遇模式，隱含了工作者像個保母一樣，干預服務對象的狀況。而這個「出自善意的協助」，可能會造成服務對象的限制與剝削，甚至是「名正言順的干涉與侵犯」，產生了另一種權力的壓迫。而增強權能是要打破權力的壓迫，讓弱勢的族群，能夠擁有更多的力量，去選擇自己要的生活面對困境，工作者如同「解放者」一樣

(二)、重點關鍵字：解放者、增強權能、充權、賦權、增權、賦能、弱勢族群、受壓迫、無力感、意識覺醒

二、背景

(一)、Barbara Solomon 於 1976 年第一次提出增強權能的概念

(二)、充權的起源和少數民族有關，可以簡單用故事去記得。美國黑人當初遭受壓迫，被壓迫時

有強大的無力感，後來使用充權的方法協助這些弱勢族群，使黑人意識覺醒改善無力感並賦予能力。後來就應用到各式的弱勢族群，性別、種族、貧窮、階級關係等等

三、理論觀點與概念

(一)、定義：充權是工作者提供服務對象的一套方法，目的在於減低弱勢族群遭受壓迫而產生的無力感，致力改善無力感的情況，激發服務對象的意念，以獲得權力和能力去掌控環境，提高掌控自我與環境的能力。

(二)、目的：協助弱勢族群，對抗不公不義的社會，降低服務對象的無力感，並啟發其力量

(三)、假設與觀點

1. 服務對象的困境，是因為受到優勢團體的「壓迫」所導致的
2. 服務對象的問題，是因為處在弱勢與資源不足，而導致個人問題
3. 服務對象的周遭環境，存在著障礙，阻撓服務對象參與社會，以及自我實現，而這些個人經驗，使個人充滿無力感
4. 服務對象應該被視為是有能力且有價值的個體
5. 工作者該與服務對象建立起夥伴關係
6. 權能可以透過個體與社會互動增加更多個人的權能

(四)、權能障礙

1. 直接權能障礙：社會因素所影響，也就是社會資源的限制
2. 間接權能障礙：資源的缺乏及強化不平等結構的社會價值，像是負面烙印和負面標籤化

(五)、無力感的來源(Solomon, 1976)

1. 受迫者的負面自我評價
2. 受迫者與外在壓迫環境之間的互動，所產生的負面經驗
3. 壓迫環境對於受迫者的否定與阻礙

(六)、充權的概念

1. 充權在社工領域中，代表的是協助服務對象獲得力量和權力
2. 充權的過程中，服務對象必須相信自己具備能力，才能增加自己的主導權和控制權
3. 充權的引導過程中，須以優勢觀點的角度去切入，找出服務對象的優勢與長處

(七)、充權的三種類型(Friedmann, 1992)

1. 心理的充權：使個人相信具備改變的能力
2. 社會的充權：工作者協助改變社會結構，以順應服務對象
3. 政治的充權：使社會的基本權力結構發生改變

(八)、權能的特質

1. 影響個人生活的能力
2. 自我價值的表現
3. 有能力和他人一起工作
4. 可以參與公共決策的機制

四、處遇原則與過程

(一)、問題：是環境結構造成的迫害，使得服務對象處於資源不足、被社會排除的狀況，導致個體產生問題。例如早期的黑人遭受種族歧視。

(二)、目標：聚焦在環境與個人，增進服務對象的能力和自我概念，以及倡導周遭環境的改變

(三)、主要服務目標的五個面向：消除負面自我評價、降低無力感、激勵希望、提升自我效能、

增強自我內控感

(四)、服務階段

1. 初期：接案評估
 - (1). 建立專業關係
 - (2). 生態系統評估
2. 前期：發展擬定計畫
 - (1). 了解服務對象需求
 - (2). 發現優勢：個人人格特質、個人才能、周遭環境的社會支持
3. 中期：行動計畫執行
 - (1). 陪伴與協助，降低無力感
 - (2). 建立服務對象的社會網絡
 - (3). 建立環境資源網絡
 - (4). 移除環境的障礙
 - (5). 使服務對象具備能力
4. 後期：確認實施狀況
5. 結案：達成目標

參之七、女性主義與批判視角

※基變社會工作與馬克思主義

一、為什麼重要

- (一)、社工的許多理論都是偏向個人、心理、周遭環境層面的，較少著重於鉅視層面的影響，而基變社會工作與馬克思主義，就是以鉅視層面角度去檢視社會結構是如何對於個人的限制與壓迫，導致問題的產生，而非個體的能力不足。而工作者也要學習著以集體行動、社會倡議去對抗不公不義。
- (二)、重點關鍵字：階層、社會結構、壓迫、限制、衝突、鉅視系統、社會行動、倡議、增權、意識覺醒、反福利國家

二、背景

- (一)、基變社會工作起源於 1930 年代的經濟大恐慌，在當時的時空背景之下，工作者體驗到被裁員失業的痛苦，同時接觸到馬克思主義，產生思想的改變，獲得覺醒，爭取服務對象的利益以及工作者的自我利益
- (二)、1960 年代，反種族壓迫的浪潮，再度經歷經濟衰退的背景下，工作者再次攜手改革
- (三)、與此相關的理論：充權、倡導、意識覺醒、反歧視、反壓迫

三、理論觀點與概念

- (一)、馬克思主義的理論觀與假設
 1. 贊成社會主義，反對資本主義：資本主義是造成人際疏離與剝削的原因。因為資本主義掌握生產工具，主宰資源並製造制度上的不均，造成剝削的產生
 2. 反對自由化的改革主義：將個體問題歸因公共化，問題是來自鉅視社會結構的壓迫，導致社會關係的疏離，而非個體問題

3. 福利國家制度是支持資本主義：覺察社會制度的社會控制，並對此提出批判，認為福利國家是賦予統治階級的合法性，對危險階級加以控制與管理
4. 不信任專業主義：批評專業主義僅追求實現專業權力的自我利益。專業過於強調中立且客觀的助人技術面向，卻很少思考改變案主問題原因，且強調使用服務案主資格。
5. 個體與社會關係的假性二分法：個體問題應該和結構性問題放在一起檢視，而非訴諸個人心理社會層面
6. 批判傳統社會工作並非解決社會問題，而是在執行社會控制功能，且將社會問題給個別歸因

(二)、基變社會工作的基本假設

1. 個體問題並非個人能力不足，而是社會制度結構的限制與壓迫
2. 覺察社會福利制度的控制性：社福制度具有「維穩」的功能，意味著社福制度可以維持現存社會階級差異的合法性。(你各位社工都是政府的維穩工具)
3. 對現存的制度保持批判：覺察工作者為強勢團體服務的可能性。(殊不知這很常見)
4. 保護個體免於剝削或壓迫：避免弱勢階級接納自己為壓迫者
5. 同時解放個體與社會：將個體從壓迫情境下解放，同時改革造成壓迫的社會結構。(解放斬魄刀?)

(三)、概念

1. 工作者的角色和立場

- (1). 解放者：激進的立場，工作者應獲取政治權力，成為社會改革的媒介，透過教育使得弱勢的意識覺醒。
- (2). 協助控制者：再生產式的立場，工作者自我覺醒發現到政府權控的本質，但自己也受雇協助政府進行控制與壓迫，此立場沒有基變的潛力。
翻譯：人在屋簷下，不得不低頭
- (3). 協調者：矛盾式立場，一方面滿足弱勢族群的需求，一方面提供選擇性與不足的服務，扮演著階級控制者，增強資本主義和政府的合法性。
翻譯：吃不飽，餓不死，沒事就好

2. 基變社工觀點三大派別

(1). 社會民主主義

- A. 立場：強調「修正」，相信福利國家是促進資本主義轉型，走向社會主義的途徑
- B. 壓迫來源：問題歸因是社會地位的衝突，而非階級衝突
- C. 批判：因強調體制內改革，所以被批評這樣反而會合法化制度的不均

(2). 革命式馬克思主義

- A. 立場：福利國家只能增進生存，而非促進資本轉型
- B. 壓迫來源：資本家和生產關係是壓迫來源，加劇其他類型的衝突
- C. 批判：過於強調階級衝突，且不夠瞭解福利國家的矛盾性質

(3). 進化的馬克斯主義(偏社會民主)

- A. 立場：社會民主與革命式的折衷組合，接納福利國家的矛盾性質，承認福利國家是維繫資本主義並製造階級衝突的來源，但也是改革的一股力量
- B. 壓迫來源：階級衝突是初級來源，引發後續種族、階級的衝突
- C. 批判

- a. 來自社會民主主義的批判：過於依賴階級衝突分析，無法採行有效的解決方法
- b. 來自革命式主義的批評：過於相信福利國家的社會民主走向，沒有正視問題的根源

四、處遇原則與過程

- (一)、問題：資本主義下的社會結構對於弱勢造成壓迫和限制
- (二)、目標：解放個體，降低主流的意識形態對於個體的影響。
- (三)、原則與過程：傳統社工 VS. 基變社工

	傳統社工：重視環境	基變社工：重視結構
社會因素	強調社會環境	強調社會結構因素
個體問題	是源自於個人因應環境問題的能力不足	是源自於個體所在社會結構的壓迫和限制
個體與環境	強調個體去適應環境	強調個體和環境的解放
社會變遷	限制或禁止	尋求社會改革
服務對象評量	個體為何會無法適應環境	社會結構為何會無法滿足個體
目標設定	協助個體適應和因應環境	協助個體學習掌控社會結構所帶來的影響
干預方法	運用個案工作去因應環境，體制內保護服務對象自主	干預體制、提升服務對象的自我覺察、倡導和增權，超越體制保護服務對象自主

※女性主義社會工作

一、為什麼重要

- (一)、在過往的時空背景之下，女性都是處於較為弱勢的處境，即便是現在也是有努力和進步的空間，而很多時候是社會結構和文化所導致的個人問題，女性主義的內容跟基變社會工作、充權理論都是有密切相關的，這些理論大都是著重在社會結構壓迫上，可以放在一起去看會比較好理解
- (二)、重點關鍵字：自由主義女性主義、社會主義女性主義、激(基)進女性主義、後現代女性主義、文化女性主義、壓迫、結構、父權體制、充權、增權

二、背景

- (一)、起源於 1792 年英國女權主義者瑪麗沃斯通克拉夫特(Mary Wollstonecraft)出版的《女權

的辯護》

- (二)、女性主義和社會工作於 1960 年代的第二波女性運動產生交集，兩者都關注在遭受到不平等對待，並致力破除這些壓迫。
- (三)、從自由主義女性主義出發，發展出許多流派，常見的三個為自由主義女性主義、社會主義女性主義、激(基)進女性主義，而較常考的還有後現代女性主義、文化女性主義

三、理論觀點與概念

(一)、基本假設

- 1. 社會結構壓迫了女性
- 2. 個體問題和社會政治彼此是息息相關的
- 3. 肯定「主觀的經驗」，強調個人特色與整體性，不贊同實證主義對於客觀的強調
- 4. 增強權能包含改變個體和社會

(二)、原則

- 1. 排除錯誤的二分法：應審慎評估受到文化影響的價值觀以及行為
- 2. 男女生命經驗的差異：強調「性別角色社會化」的影響
- 3. 終結父權體制：權力應該賦予給所有人
- 4. 增強權能：強調增權、激發自我潛能
- 5. 過程和結果一樣重要：所有人公平的參加決策
- 6. 個人即政治：個體經驗是社會和政治環境所造成的，所以性別歧視源自於社會和政治的結構
- 7. 整體和多元：優勢來自多元，欣賞個體差異

(三)、概念

1. 自由主義女性主義

- (1). 不平等是源自於對女性的偏見、性別刻板印象、性別歧視
- (2). 主張：男女無差異，同樣具備理性思考能力，只是社會給予男女的機會不均
- (3). 目標：追求公領域的機會平等
- (4). 行動方向：去除女性追求自我實現的障礙。不是追求社會結構的根本改變，而是追求既定社會中的地位
- (5). 翻譯：齊頭式平等

2. 社會主義女性主義(改良自馬克思女性主義)

- (1). 不平等是源自經濟分配不均
- (2). 主張
 - A. 男女因「社會化」而產生差異
 - B. 資本主義和性別主義的結合，矮化了女性再生產的貢獻
- (3). 目標：經濟面與家庭面的結構變革
- (4). 行動方向
 - A. 倡導建立公平的就業機會，而非強化女性的再生產功能
 - B. 家庭勞務和兒童照顧是公共責任，倡導兒童照顧津貼

3. 激(基)進女性主義

- (1). 不平等是源自男性對女性的壓迫
- (2). 主張

- A. 男女「天生有差異」
- B. 個體的問題，是源自於性別主義所造成的權力不平等
- C. 女性受壓迫的來源是父權體制和男性權控，而非是資本主義

(3). 目標

- A. 使女性自主，免於被心理控制和宰制，對抗男性的壓迫
- B. 追求女性的「性及生育的自由」

(4). 行動方向

- A. 爭取國家對兒童的照顧責任
- B. 倡導女性的意識覺醒

4. 後現代女性主義

- (1). 否定傳統的二元對立，肯定多元性別
- (2). 關鍵字：解構、多元、主觀、語言、論述

5. 文化女性主義：肯定女性關懷和照顧他人的特質，以正面的角度去看待女性的特質，而非完全批判的角度去看待

四、處遇原則與過程

(一)、問題：「個人問題即政治問題」，女性弱勢源自於資本主義的社會結構對於女性的不平等，以及父權對女性剝奪

(二)、目標：結合個人目標與社會變遷的目標。短期目標是協助女性意識覺醒，破除無力感，增進社會參與和掌控環境。翻譯：增權的✓概念

(三)、原則

- 1. 去除錯誤的性別二分法
- 2. 重新界定權力
- 3. 過程和結果一樣重要
- 4. 重新界定問題
- 5. 將個體視為政治實體

(四)、過程：增權是重要的目標，引發個人內控感與行動力。聚焦女性個人經驗，檢視男性主導下的，家庭與社會權力不平衡

- 1. 幫助服務對象從社會結構去分析問題
- 2. 引發對傳統性別角色的質疑，並重新界定社會角色分工與意義
- 3. 增強服務對象連結資源的能力
- 4. 重新界定女性的個人價值

參之八、其他新興理論（優勢觀點、復原力理論、靈性、文化敏銳、社會建構）

※優勢觀點

一、為什麼重要

(一)、優勢觀點是對於傳統「病理觀點」的反動，也就是說不是將服務對象是為有問題的，而是視為有能力的人。筆者認為這是相當重要的一個觀念，許多時候都會先入為主以病理觀點

去關注到服務對象的問題，而忽略了其實服務對象也是有其優點的，而這些優點有些時候可以成為脫離困境的關鍵

- (二)、重點關鍵字：優勢、有能力的、看見優點、潛能、可能性、復「原」力、復「元」、夥伴關係

二、背景

- (一)、起源於1982年美國堪薩斯大學社工福利學院 Charles Rapp 教授和一位 Ronna Chamberlain 博士生的共同研究
- (二)、優勢觀點和增強權能(充權)有些許相似，但增強權能(充權)比較聚焦於周遭環境的限制與制度壓迫，而優勢觀點比較聚焦於服務對象身上

三、理論觀點與概念

- (一)、定義：優勢觀點強調工作者要去發掘服務對象的優勢與資源，優勢觀點認為人具備「潛能」去因應困境。讓工作者看到的是「可能性」而非「問題」、「選擇」而非「限制」、「復原力」而非「疾病」

- (二)、問題：服務對象的需求與環境資源無法契合，以及未能發揮自身的優勢，才導致問題的產生

(三)、假設

1. 服務對象是自己問題的專家，要運用服務對象的期待來解決問題
2. 工作者的角色是合作者而非專家，尊重並協助服務對象的優勢發展
3. 服務對象擁有個人或環境上的優勢，視個體為有能力的人，重視個體的優勢
4. 探索服務對象的問題成因是為了瞭解服務對象的狀況和優勢，而非去做問題歸因和病理化
5. 給予服務對象充權，使其獲得勝任感、成就感、獲得自信，以跳脫原本的困境

(四)、概念(Anderson, 2003; Glick, 2004)

1. 聚焦並建立服務對象的優勢
2. 使服務對象的資源成為可能
3. 肯定並增進服務對象的能力
4. 在個人生態脈絡中產生「復原力」
5. 解決問題而非發現問題

(五)、四大優點類型(Rapp&Goscha, 2006)

1. 個人特質／特性：字面上意思，個人的特質，如正向、樂觀、勤奮等等
2. 技巧／才能：個人的專長、才藝
3. 環境優點：周遭生活環境、社區的優點
4. 興趣／抱負：個人的嗜好等等

四、處遇原則與過程

- (一)、問題：問題是服務對象的需求與環境資源無法契合，以及未能發揮自身的優勢，才導致的

- (二)、目標：優勢觀點的終極目標是「復元」，找回自我並建立起滿意的生活。此「復元」非「復原」，並非回復到「原」本的樣子，而是充滿著「元」氣

(三)、原則

1. 服務對象有能力去學習改變與成長
2. 聚焦在優勢，而非疾病
3. 服務對象是助人關係中的主導者

4. 此關係是基本且必要的
5. 外展是比較好的處理方式
6. 社區環境充滿資源

※復原力

一、為什麼重要

- (一)、雖然復原力是心理學的概念，而這個概念在優勢觀點中相當的重要，在服務對象面臨困境時，以正向的思考方式，去正向看待服務對象在遭遇逆境時展現的能力。筆者認為這不僅僅是一套服務的概念，很多時候也是處理自身遭遇低潮時的理論，人生之中難免會遇到挫折和低潮，或者是像筆者一樣衰到常常遭遇挫折和低潮，這時候便可以拿出這套理論來運用在自身。套一句筆者很喜歡的一句話：「那些殺不死我的，必然使我更強大。」
- (二)、重點關鍵字：復原、復原力、保護因子、成功適應、逆境、挫折、正面、正向

二、背景

- (一)、1955 年，一個團隊對夏威夷地區的嬰兒進行研究，了解這些嬰兒在充滿危險的生活事件環境中所受的影響。歷經 40 年的縱貫研究中，發現一部分人們在危機當中依然能夠適應，
- (二)、復原力一開始發展自心理學的領域，從 1970 年代開始蓬勃發展，研究順序先是瞭解復原者特質，再來是了解復原力產生的過程，最後是著重在引發復原力和創造復原力。
- (三)、從心理學領域擴展到社會工作領域對復原力的研究主軸放在服務對象遭遇困境時，復原力的展現，像是保護因子、成功適應、保護機制等等，並將復原力的概念運用到實務上，去發展方案以及服務的策略

三、理論觀點與概念

- (一)、定義：簡單來說，就是從逆境之中復原的能力
- (二)、復原力的七項構成因子

1. 能夠幽默應對事件，並從不同角度看待
2. 雖然處於挫折逆境，但能夠適度將自我和逆境做分離
3. 能夠自我認同，展現出控制環境的能力
4. 對自我和生活具有未來導向和目的性的特質
5. 具備向壓力、逆境挑戰的能力
6. 具備良好的社會環境適應能力
7. 較少強調個人的不幸、挫折

(三)、復原力的特性

1. 復原力是一種能力特性：復原力和某些能力特性有關，像是具備樂觀、幽默、堅毅等能力較具有復原力
2. 復原力是一種個體與環境交互作用的過程：復原力是一種調適的過程、能力和結果，強調個體和環境交互作用的動態過程中產生作用
3. 復原力是正向的：強調在行為的改變是朝向積極且正向的目標，而非導致負向結果的消極和破壞
4. 復原力是可培養的自我資源：每個個體身上都有蘊藏著復原力，只是尚未被發掘。可從五個面向來發掘

- (1). 發展社會支持網絡：被家庭、朋友、親友接納住
 - (2). 發現生命的意義：看到生命正向的一面
 - (3). 技能：學習社交技巧、解決問題的能力、專業技術
 - (4). 正面的自我看待：每個人都是獨一無二的，嘗試去發掘自我優點和正面特質
 - (5). 具幽默感的：遭遇困境能夠幽默以對的個體，肯定是具備著韌性且有餘裕的
- (四)、具有「復原力」的兒童擁有四項能力(Bernard)
1. 自主：具備良好自我認同，獨立且能夠掌控身旁周遭環境
 2. 問題解決的能力：尋求他人協助和自我控制的能力
 3. 社會能力：能夠和他人、同儕、朋友建立積極性關係
 4. 對未來具有目的感：有目標、堅持力、希望感、未來感
- (五)、家庭復原力來自於
1. 家庭具備問題解決以及溝通的能力
 2. 家庭角色具備公平性
 3. 有精神信仰的基礎，能正向的解讀逆境、創傷
 4. 家庭規則具備彈性，能夠隨時調整生活型態
 5. 願意去面對逆境
 6. 對未來有希望
 7. 家庭成員能夠一同努力解決問題克服逆境
 8. 家庭有共聚的時間和例行公事
 9. 擁有家庭外部環境所提供的社會支持
 10. 家庭成員具備健康的身心靈
- (六)、美國衛生及公共服務部提出復原概念的十大原則
1. 非線性的過程(Non-Linear)：復原的過程不會一步步的直線發展，而是不斷的挫折並學習的過程
 2. 全人關懷(Holistic)：復原的過程中，涵蓋了個人整體的生活、生命
 3. 以個人及個體為本(Individualized and Person Centered)：依據服務對象自身的狀況，去選擇多元的復原方法
 4. 自我取向(Self Direction)：由服務對象自己引導、選擇並決定復原的方法
 5. 賦權(empowerment)：服務對象有權參與各項的決定，並做出抉擇
 6. 優勢觀點(Strengths Based Orientation)：注重服務對象的優勢、能力
 7. 同儕支持(Peer Support)：互相的支持
 8. 尊重(Respect)：接納、包容，維護服務對象的權利、消除社會歧視
 9. 責任(Responsibility)：服務對象具有照顧自己、尋求復原的責任
 10. 希望(Hope)：復原提供了尋求美好未來的願景

肆、社會工作的哲學與倫理

肆之一、社會工作的哲學與倫理

※社會工作之倫理哲學理論

一、倫理學

(一)、後設倫理學：研究倫理概念的理論意義與本質。

翻譯：就是研究倫理概念的倫理學，社工師考試不重要

(二)、規範倫理學：評判各種不同的道德觀，並且對於正確或錯誤行為給予道德準則建議。

翻譯：社工師最重要的部分，請務必搞懂

(三)、描述倫理學：研討社會族群所持有的倫理觀，包括文化習俗、法規、對於善與惡的見解等等。

翻譯：社工師考試不重要

(四)、應用倫理學：將倫理理論應用於特定案例，當遇到道德問題時，人們應該如何處理這些問題。

翻譯：社工師次等重要，需要認識和了解

二、規範倫理學

(一)、規範倫理學將倫理的理論分為「義務論」、「目的論」、「德行論」

1. 義務論

(1). 觀點：原則、規則和權利是不可侵犯的，對的行為在於「遵守道德原則」

(2). 關注重點：行為本身/行為動機，行為的對與錯是取決於「行為本身的特性」

(3). 舉例：案主詐領津貼，若工作者答應案主保密，則有保密義務

2. 目的論(結果主義)

(1). 觀點：衡量行為的好壞，要視後果而定

(2). 關注重點：後果，行為的對與錯是取決於「後果的好與壞」

(3). 舉例：案主詐領津貼，則工作者要視行為後果決定是否保密

(4). 又細分為「效益論/功利主義」和「倫理利己主義」以及「國家後果主義」

A. 效益論/功利主義：對的行為是最多人獲得最大幸福的行為，可再細分為

a. 利益累積式效益主義：提升最大的整體利益。例如：分配救濟金，要增加最大整體滿意度，故要選擇錢給少數人，降低行政成本損失。(分配到的總金額較多)

b. 集中累積式效益主義：增進最大好處給最多人分享。例如：分配救濟金，提升最大多數人滿意，故要選擇錢給大部分人，即便有行政成本損失也無妨。(分配到的總金額較少一點，因為行政成本較高)

c. 行為效益主義：探討特定行為帶來的結果，不探討行為隱含意義(探討行為意義會變成義務論的範疇)。例如：是否要通報，要看通報的結果好壞去做決定

d. 規則效益主義：探討行為對於一般性通則的長遠影響。例如：是否通報，對於此規則的影響、對於社工的界線拿捏影響

B. 倫理利己主義：對的行為是獲得最大自我利益的行為，注重自身的利益。翻譯：人不為己，天誅地滅

C. 國家後果主義：對的行為是對於國家最有利益的行為。翻譯：國家至上，為國犧牲

3. 德行論

(1). 觀點：強調社工專業服務倫理與正當性無關，而是應該依據「良善品格」而表現道德行為

(2). 關注重點：行為主體/推動者，行為的對與錯是取決於「道德主體的性格」

(3). 舉例：工作者是否合乎道德，不是檢視其行為，而是看工作者的品格

4. 比較表格

理論	解釋	翻譯
義務論	又稱為道義論，認為評斷行為的對或錯，不是完全由行為所造成的結果決定，而是由「行為本身所具有的特點」決定。強調所採取的行動是對或錯，係依據其內在本質，與道德原則的一致性，以及行動的原則而定。	看「行為本身」的對錯而定
目的論	以目標為導向的理論，認為一個行為的對錯是依行為的結果判斷，又可分為「倫理利己主義 (ethical egoism)」和「效益論 (utilitarianism) / 功利主義」。	看「行為的結果」而定
德行論	認為義務論和目的論評估行為的方向都不正確，因為它們都是孤立地探討行為的對錯，而事實上最重要的問題不是「我應該做什麼」，而是「我應該要成為什麼樣的人」，基於個人想要成就的人格特質，去努力培養相對應的氣質傾向。特別強調道德判斷的訓練勝過對義務的學習，良好習慣的培養遠勝於強調自律。	不看行為，而是看「個人的品格」而定

比較統整表格(倫理學，林火旺，2004)

5. 不負責任翻譯

- (1). 義務論就像是笨學生努力讀書，即便成績不好也是優秀的學生
- (2). 目的論就像是父母只看到你成績分數決定你是不是好學生，沒看到你多努力
- (3). 德行論就像是台灣人很在意的品德道德操守，一位成績優異的學生，只要有抽菸、喝酒、賭博、翹課、逃學、打架，就是壞學生

三、其他：相對論

- (一)、觀點：倫理的標準是基於文化等外在環境因素所決定的
- (二)、舉例：工作者是否違反倫理，要看當下所處的環境和文化做決定

肆之二、社會工作倫理的基本概念

※社會工作倫理

一、社會工作專業倫理目的

- (一)、實踐社會工作理想上可以應用到實務中的原則：倫理守則規範社工的服務行為，可謂是守護專業所信守的信念。翻譯：將理論轉換成實務
- (二)、提供專業服務的指引：依循規範提供服務，以避免爭議。翻譯：依法行政
- (三)、檢視社會工作實務是否適當的標準。翻譯：檢查社工實務有沒有合乎標準
- (四)、提供社會信任「社會工作專業」的基礎。翻譯：讓社會大眾信任社工專業用的
- (五)、專業的倫理規範合適的行為。翻譯：用倫理約束專業行為

二、十組社會工作專業的價值衝突(Mcleod & Meyer, 1967)

- (一)、個人價值 VS. 群體目標。
- (二)、個人自由 VS. 社會控制。
- (三)、團體責任 VS. 個人責任。
- (四)、安全滿足 VS. 刻苦奮鬥。
- (五)、相對論、實用論 VS. 絕對論。
- (六)、革新變遷 VS. 傳統主義。
- (七)、異質性 VS. 同質性。
- (八)、文化決定論 VS. 個人本能論。
- (九)、相互依賴 VS. 個人自治。
- (十)、個別化 VS. 刻板化。

三、Beauchamp 與 Childress 生命倫理學原則

- (一)、尊重自主(respect for autonomy)：尊重一個具有自主能力的個體所做的決定，承認個體擁有作出選擇並採取行動的權利
- (二)、不傷害原則(non-maleficence)：最小傷害
- (三)、行善原則(beneficence)：善行、人道、關愛他人、利他主義
- (四)、正義原則(justice)：對於同等者予以同等對待，不同等者不同等對待

肆之三、專業倫理規範與業務過失

※業務過失

一、為什麼重要

- (一)、因為很常考，102、104-2、109-2、111-2、112-1 都考過，有背有分
- (二)、重點關鍵字：業務過失、濫權、瀆職、怠職

二、理論觀點與概念

- (一)、濫權：說文解字是「濫用權力」，也就是合法，但是不合理、不合乎道德的。像是主管討厭某員工，就分配比較多困難的工作給他
- (二)、瀆職：「不應為而為之」。瀆職是不應該去做，但做了。屬於錯誤且不法的。
- (三)、怠職：「應為而不為」。怠職是怠忽職守的意思，也就是應該去完成，卻沒有完成的，像是沒寫紀錄

肆之四、倫理兩難與抉擇（含專業關係與界線）

※社會工作倫理兩難的抉擇原則

一、Dolgoff & Loewenberg 倫理原則的順序

- (一)、口訣
 1. 寶釵自小生濕疹(保差自小生私真)
 2. 寶釵自醉身隱針(薛寶釵自己喝醉身上被隱藏針刺上)
- (二)、七原則順序

1. 保護生命原則：生命安全為第一優先
2. 差別平等原則：給予弱勢更多的協助，如雙方地位不平等，以保護較為弱勢一方為優先
3. 自由自主原則：以不傷害自己、他人的原則下，尊重案主自決
4. 最小傷害原則：選擇一個限制最少、傷害最小的決定
5. 生活品質原則：顧及個人、社區、民眾更好的生活品質
6. 隱私保密原則：保護案主的隱私
7. 真誠對待原則：社工應該要有的東西

二、Reamer 倫理原則的順序

- (一)、生存權為第一優先
- (二)、個人基本幸福權>另一人自由權。翻譯：自由不得侵犯他人幸福
- (三)、個人自由權>個人基本幸福權。翻譯：個人可以選擇不要幸福
- (四)、個人自由意願下遵守法律>違反法規。翻譯：守法
- (五)、若衝突時，個人幸福權>法律規定。翻譯：若違法，依照案主最佳利益去做決定。絕大部分社工都不敢做的事情
- (六)、公共利益>個人私利。翻譯：公益>私利

三、Reamer 幸福權中的三個「善」

- (一)、基本善(basic goods)：指的是人在生活中，所必要的資源，例如：生命、食衣住、心理平衡
- (二)、維持善(nonsubtractive goods)：又稱為不可減持善，指的是如果缺乏此資源的話，會導致人生活在較差的生活環境之中，削弱個人追求目標的能力。例如：親朋好友的支持、社會網絡的支持
- (三)、累加善(additive goods)：又稱為增益善，指的是這個資源可以增強個人追求目標的能力。例如：自尊、知識、財富

四、倫理兩難抉擇過程(Reamer)(要背)

- (一)、釐清倫理的議題，包括衝突的社工價值
- (二)、找出所有可能被此倫理決策所影響到的人
- (三)、找出每位利害關係人，評估利弊得失
- (四)、檢視贊成或反對每種行動的理由
- (五)、徵詢同事、同儕和專家意見
- (六)、抉擇並記錄過程(上記錄保護自己很重要)
- (七)、監督、評估和紀錄此抉擇行動所帶來的後果

五、ETHIC 五項倫理決策(Congress, 2000)

- (一)、E - examine：指檢視個人、社會、機構、專業社群的價值
- (二)、T - Think：思考那一個倫理原則或法律責任要被優先考慮
- (三)、H - Hypothesize：假設不同決定的可能後果
- (四)、I - Identify：檢視社會工作對最弱勢群體的承諾，確定誰會受益以及誰會被傷害
- (五)、C - Consult：諮詢主管和同事討論最合乎道德的選擇

伍、社會工作實務領域之基礎知能與實施

伍之一、家庭社會工作

※家庭社會工作

一、為什麼重要

- (一)、在實務工作中，家庭的介入是相當重要的，一個人的形塑就是從家庭開始的，去了解服務對象的原生家庭、現在的家庭，都有助於幫助工作者更加了解服務對象的樣貌，進而知道要如何介入協助。不單單只是一個考試的知識，更多的時候是有助於自己的實務工作，想當然爾也可以運用到自身的家庭，藉由自己改善自身家庭的狀況，讓自己變得更好
- (二)、重點關鍵字：家庭、家庭為中心、家庭成員、家庭關係、周遭環境

二、理論觀點與概念

- (一)、定義：以家庭為中心的服務方法，運用專業方法促進家庭的功能，協助個體和家庭解決家庭成員關係、外在環境適應的問題。
- (二)、目的：消極面來說，是協助解決家庭的問題，積極面來說，是提供各種服務，協助家庭發揮功能
- (三)、內容
 1. 經濟的協助：就簡單字面意思理解，錢錢的協助。(說多都是淚)
 2. 心理治療：家庭成員之間的認知和價值觀不同所引發的衝突，造成各種心理層面的議題，工作者可以給予心理治療，像是伴侶諮商、婚姻諮商、家庭諮商、親子關係諮商等等
 3. 社會適應協助：協助家庭適應所處的社會環境，引進周遭社會環境的資源
 4. 制度層面：建立家庭周遭環境的服務體系，使家庭不被孤立，得到支援。像是幼兒、青少年、婦女、老人、身障者，能夠在周遭環境的福利體系之中獲得協助與支持。

(四)、特色

1. 個人主義和家庭主義的調和：促進社福機構和家庭合作
2. 個案工作和團體工作的結合：從一對一的個案工作，擴大為家庭為中心的服務，從微視擴大到中介，了解內部的動力關係，促進並引發改變。
3. 生命週期和家庭關係的配合：可參考生命週期理論，在不同的生命週期會有不同的挑戰和危機，因此在介入時就可以用此理論做為參考，去了解家庭並擬定處遇的方法。

(五)、家庭社會工作特徵

1. 評估與介入焦點：將家庭視為一個整體，顧及家庭每個成員的需求
2. 服務重點：以家庭成員互動關係、日常活動、具體需求為重點
3. 服務方式：提供當場且具體的協助

(六)、家庭優勢評量面向

1. 特質
2. 生命經驗
3. 關係和技能
4. 社區資源

(七)、兒童及少年保護防線

1. 初級預防：目的在於預防避免並阻止憾事發生，可從家庭、社區、學校進行介入。
2. 次級預防：介入協助受害的兒少和相對人，阻止傷害繼續產生。此階段依賴責任通報，跨

領域結合警政、衛政、社政，以及 24 小時的兒少緊急救援，以避免憾事再發生

3. 三級預防：目的在於阻斷兒少繼續受暴的狀況，提供緊急庇護和身心治療，預防現在的受虐者成為未來的施虐者，打斷暴力複製的惡性循環

三、處遇原則與過程

(一)、目標：

1. 改變覺知和行為
2. 增強家庭的功能
3. 改善家庭成員之間的溝通
4. 促進家庭與周遭環境的互動

(二)、以家庭為本的工作方法

1. 和家庭成員工作，包括近親、遠親
2. 增強家庭能力，促進家庭功能的發揮
3. 儘量鼓勵家庭參與每個決定和目標設定，建立起夥伴關係
4. 工作者提供服務時，要能夠符合個別需求、具備文化敏感度、具備彈性
5. 協助家庭連結所需的支持和服務，具有全面性、文化敏感度、社區性的網絡

(三)、過程

1. 初始階段：建立信賴的工作關係，協助家庭理解改變的必要性，協助家庭做好準備以因應迎面而來的改變
2. 處遇階段：確認家庭所面對到的危機、困境、期望，發展家庭因應的能力，提供外在支持資源，延續有效的家庭功能
3. 結束階段：確定已經促進家庭功能的具體改變，並維持家庭滿意的生活

※家庭壓力理論

一、為什麼重要

(一)、這也是一個實用的理論，這理論提供一個框架，讓工作者去了解服務對象「家庭系統」面臨壓力事件時，如何運用資源設法克服困難的動態過程，危機也可以變成轉機。是一個很好用的理論，處理服務對象的家庭，自己的原生家庭，伴侶的家庭等等，都可以適用。實用性很高的一個理論，學起來不吃虧的

(二)、重點關鍵字：ABC-X 家庭壓力模式、家庭系統、家庭壓力、壓力事件、壓力來源、家庭資源、對壓力的認知、調適狀況、危機、雙重 ABC-X 家庭壓力模式、壓力的累積、調適期

二、背景

(一)、Reuben Hill 於 1958 年提出 ABC-X 家庭壓力模式，主要探討家庭在面對壓力的因應歷程

(二)、有別於 Hill 的 ABC-X 家庭壓力模式聚焦在單一壓力事件上，學者 McCubbin 和 Patterson 於 1983 年加入「時間序列」的因素，注意到壓力累積所產生的效應，並考量到危機前、危機後的各種因素，形成「雙重 ABC-X 家庭壓力模式」

三、理論觀點與概念

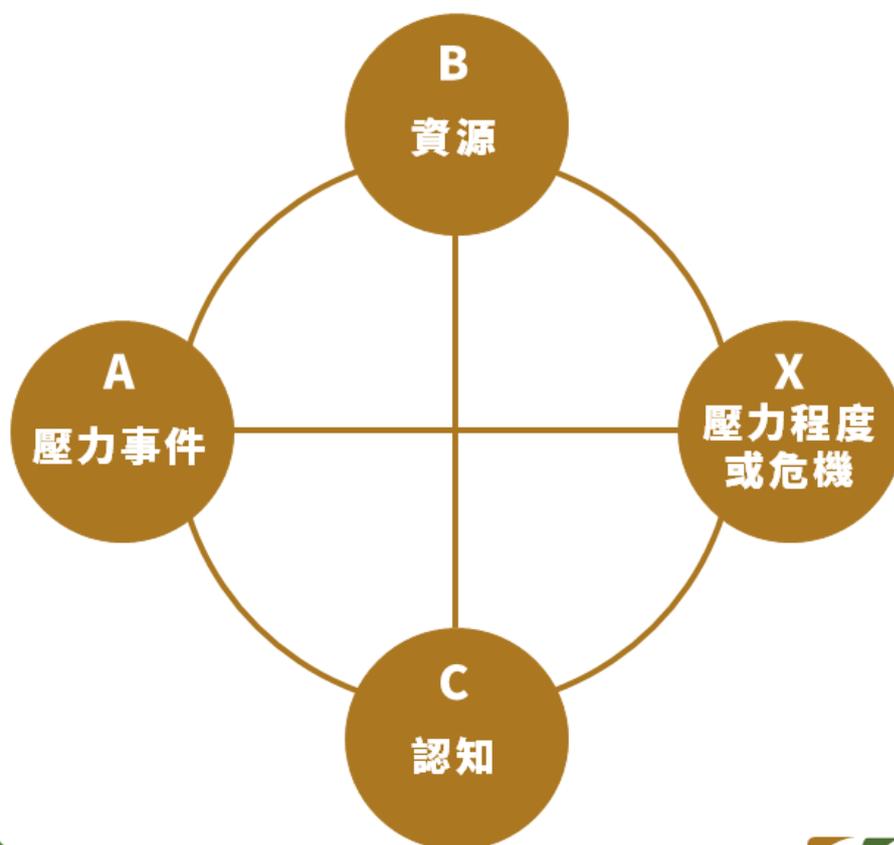
(一)、ABC-X 家庭壓力模式：在此模式中，壓力源是否會造成危機 X，要看三個因素的交互作用，分別為「壓力源事件本身 A」、「面對壓力可用的資源 B」、「面對壓力的看法 C」，如果處理得當，壓力源事件就只會產生壓力的感受，若處理不當，則會造成危機 X

1. A 因素：壓力源事件，只要是會對家庭系統產生改變的，都屬於壓力源事件。壓力事件可分為可預期的和不可預期的。可預期的壓力事件為日常生活的一部分，像是子女升學、子女長大離巢。不可預期的壓力事件為天災人禍，像是颱風、地震、水災等等。通常來說，不可預期的壓力事件的衝擊比較大
2. B 因素：資源，當壓力源事件的產生時，若個體及家庭有適當的資源去因應壓力，這樣一來壓力源事件就比較不會干擾這個系統，反之資源不足時，容易破壞平衡而讓家庭系統陷入混亂。資源可分為，「個人資源」，如財務、身心靈健康、能力、教育程度等；「家庭系統資源」，家庭成員凝聚力、善於溝通；「社會支持系統資源」，親朋好友社區所能提供的情緒支持、物質支持、金錢支持
3. C 因素：對壓力的定義，也就是家庭成員如何看待這個壓力事件。壓力是一個中立的概念，不見得一定是負向或正向的，個體和家庭可將壓力事件，樂觀地視為挑戰和成長機會，亦可悲觀地將壓力視為絕望，所以壓力事件帶來的結果是福是禍，會取決於對壓力的認定和評價
4. X 因素：調適情形或產生危機，壓力是中立的概念，壓力所帶給家庭系統的衝擊不一定是壞的，只有壓力大到家庭系統陷入混亂、成員出現狀況時，才會形成問題。而壓力程度的高低(X)，取決於家庭系統是否具備足夠資源(B)和家庭系統對壓力的定義(C)。



理論觀點與概念

ABC-X家庭壓力模式



(二)、雙重 ABC-X 家庭壓力模式：將 ABC-X 家庭壓力模式，加入了時間序列的觀念，強調壓力累積後所產生的效應

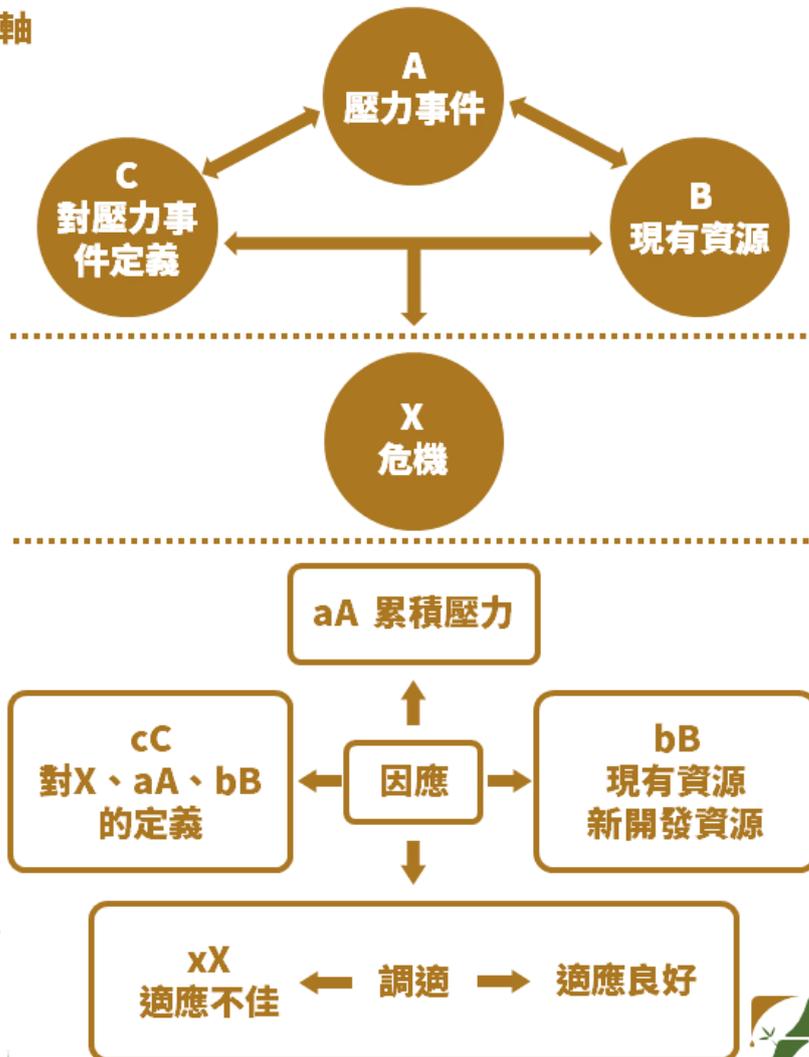
1. aA 因素：累積的壓力，先前的壓力事件尚未處理好，加上新的壓力事件，形成累積的需求
2. bB 因素：家庭現有的及新開發的資源，指原本就有的資源或為了因應壓力而找尋的新資源
3. cC 因素：對壓力的定義，家庭系統對上次危機事件(X)、對累積的壓力(aA)、對家庭現有的及新開發的因應資源(bB)的定義。翻譯：家庭系統對(X)、aA、bB 的定義
4. xX 因素：調適，家庭系統因應壓力的平衡，是適應良好或者是適應不良。

理論觀點與概念

時間軸

發生危機前

發生危機後



社工日常

(三)、調適期與適應期

1. 調適期：壓力源因為累積導致需求增加時，若家庭的因應資源(bB)沒有隨之增加，對壓力事件的看法(cC)沒有改變的話，就會導致家庭危機(xX)
2. 適應期：家庭系統面對壓力時，家庭的因應資源(bB)增加，對壓力事件的看法改觀(cC)，則 aA、bB、cC 之間可以平衡

伍之二、老人社會工作

※老人社會工作

一、991 年聯合國老人綱領五要點

(一)、獨立

1. 老人應有途徑獲得生活所需及支持
2. 老人應有工作的機會
3. 老人在退化時，能夠自主決定退休的步調
4. 老人應有途徑獲得教育
5. 老人應能居住在安全的環境
6. 老人應盡可能長久的住在家中

(二)、參與

1. 老人應能持續參與社會、參與福利政策制定，並與年輕人分享知識
2. 老人應有機會服務社區和擔任志工
3. 老人應能組織老人的團體或行動

(三)、照顧

1. 老人應能獲得適當的照顧與保護
2. 老人應有途徑獲得健康上的照顧，以維持身心靈狀態，預防疾病發生
3. 老人應有途徑獲得社會與法律的服務
4. 老人應能在受尊重的狀況下，使用機構服務
5. 老人在任何場所，都應能享有人權和基本自由

(四)、自我實現

1. 老人應能追求發展的可能
2. 老人應有途徑獲得社會資源

(五)、尊嚴

1. 老人能在尊嚴和安全感中生活
2. 老人應不限狀況，都能夠被公平的對待

二、老人工作目標

(一)、幫助老人調適並適應環境

(二)、鼓勵老人參與社會

(三)、協助老人運用資源

(四)、幫助老人增強能力，預防生理和心理上的退化

三、老人需求

(一)、經濟保障：物質上的滿足

(二)、家庭的安定：家庭生活安定、有安定的住所、家庭關係良好

(三)、教育機會：退休後無所事事，有時間可以進修學習可以更加容易適應生活

(四)、醫療衛生：年老衰弱容易生病，需要妥善的衛生保健和營養資源

(五)、娛樂需求：促使老人適應生活

(六)、宗教信仰：滿足心靈寄託

(七)、社會互動的機會：老人家很怕無聊，有人的陪伴勝過很多事情

(八)、職業的寄託：有份工作可以讓自己覺得還有用，充滿效能感和自信。(推薦一部電影：《高年級實習生 The Intern》，看完就知道為什麼了)

四、長照 2.0 VS. 1.0

- (一)、長照十年 1.0：以在地老化為原則，發展並普及長照資源，開始建構「居家」、「社區」長照資源。但!!!預算少，且限制多。
- (二)、長照 2.0：彌補長照 1.0 的限制，2.0 的目標是，建構「找得到」、「看得到」、「用得到」的服務，而非現金補助
1. 擴大服務對象：鬆綁條件，放寬限制，擴大受惠人數
 2. 增加服務項目：從原本的 8 項，增加至 17 項，向前延伸至「預防階段」，向後延伸至「安寧服務」
 3. 改善核銷方式：簡化核銷流程、整合補助項目、改善支付效率
- (三)、比較表格：長照 1.0 VS. 長照 2.0

長照十年計畫 1.0	長照十年計畫 2.0
1. 照顧服務	1. 失智症照顧服務，廣設失智據點、失智共照中心
2. 購買輔具、租借輔具、改善居家無障礙空間服務	2. 原住民地區的社區整合型服務
3. 老人營養餐食服務	3. 小規模：小規模多機能服務
4. 長照機構服務	4. 照顧者支持服務據點
5. 交通接送服務	5. 社區整體照顧體系 A 單位：社區整合型服務中心 B 單位：複合型服務中心 C 單位：巷弄長照站
6. 居家護理	6. 社區預防性照顧
7. 喘息服務	7. 預防或延緩失能的服務
8. 社區及居家復健	8. 銜接出院準備服務
	9. 銜接居家醫療服務

伍之三、婦女社會工作

※

伍之四、兒童社會工作

※

伍之五、青少年社會工作

※學校教育體系

一、中介教育模式

- (一)、高關懷課程：簡單來說就是將學生抽離部分原班課程，依照學生的特性設計課程。法規定義為，由有需求的學校自行在校內設立，提計畫向地方政府申請經費辦理，來源為原校學生，並運用原校既有的行政人員、場地空間等環境，抽離部分原班課程，依學生特性設計適性課程，進行彈性分組教學，以學生能逐漸回歸正規教育體制為目標。
- (二)、慈輝班：主要是家庭發生變故的國民中小學生為主，其次是中途輟學的學生，經監護人同意接受輔導的學生。此班級多半是住宿式的，會提供膳宿
- (三)、中途班有兩種
 1. 資源式中途班：簡單來說就是國中小學校，分區設立教學「資源共享」的中途班，提供中輟學生輔導課程。法規定義為，由直轄市、縣(市)政府遴選有熱誠有意願之國中小學校，分區設資源式中途班(鄰近學區教學資源共享)，提供中輟生多元適性課程及輔導措施者
 2. 合作式中途班：顧名思義，就是和民間團體「合作」的中途班，提供中輟學生輔導課程，通常附設在社福機構內。法規定義為由直轄市、縣(市)政府結合轄區內已立案及經法人登記之民間團體或企業資源，由民間團體提供適宜場所，提供中輟生專業輔導資源及中介措施
- (四)、獨立式中途學校：依兒童及少年性剝削防制條例設立，用於安置遭受性剝削或疑似遭受性剝削之兒童或少年之學校。

二、學校輔導體系

- (一)、發展性輔導(初級預防)：為促進學生心理健康、社會適應及適性發展，針對「全校」學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施。
- (二)、介入性輔導(次級預防)：針對經前款發展性輔導仍無法有效滿足其需求，或適應欠佳、重複發生問題行為，或遭受重大創傷經驗等學生，依其「個別化」需求訂定輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商及小團體輔導等措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。
- (三)、處遇性輔導(三級預防)：針對經前款介入性輔導仍無法有效協助，或嚴重適應困難、行為偏差，或重大違規行為等學生，配合其特殊需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類專業服務。
- (四)、學生輔導法第 12 條：一般教師負責發展性輔導(初級預防)並協助介入性及處遇性輔導、輔導教師負責介入性輔導(次級預防)、專業輔導人員負責處遇性輔導(三級預防)並協助發展性及介入性輔導。
- (五)、專業輔導人員：指具有臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書，由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者。也就是說，專業輔導人員是法規上的專有名詞，不包含輔導教師。

伍之六、身心障礙者社會工作

※醫療模式 VS. 社會模式

一、醫療模式

(一)、從病理學與疾病診斷的角度出發，將「身心障礙」視為偏離「健康」的狀態。著重在身心障礙的「病因」、「病理變化」、「症狀」等等。醫療觀點侷限在生物醫學面向的因果關係，忽略了社會層面的影響和結果，較無法完整了解身障者的困境與挑戰

(二)、認定障礙是個體的問題，採取醫療的方式，進行治療和復健，改變個人

二、社會模式

(一)、從社會環境的角度出發，將「身心障礙」視為個體與社會環境互動下的產物。著重在身心障礙的「社會環境」。社會模式較注重社會層面的影響和結果，「障礙」源於社會制度因素所導致的限制，進而遭主流社會的排除。

(二)、認定障礙是社會環境的問題，採取改善環境的限制，而不是改變個人

三、兩者比較：醫療模式 vs. 社會模式

	醫療模式	社會模式
哲學理念	障礙是個體身心靈損傷而導致的限制，需要治療、復健以及照顧	障礙的形成是社會制度的建構過程，需要改變社會制度與結構，才能降低身心靈損傷所造成不利的影響
對身心障礙者的觀點	不幸無法自理，需要長期的依賴他人	與普通人一樣無異，身障者的公民權、意見應該被尊重
改變對象	個體	社會環境
政策方向	治療、復健、照顧、保護有特殊需求的身障者	改變社會制度結構，消除社會歧視，提供身障者平等的機會
服務決策	由專家、專業工作者做決定	身心障礙者參與決策過程
服務輸送	專業體系下的機構式服務	於社區生活即可

※無障礙設計 VS. 通用設計

一、無障礙設計

(一)、主要為身心障礙者的設計，考量身心障礙者的需求而設計的

(二)、例如：復康巴士，偏向為身障者提供服務的

二、通用設計

(一)、不局限於身心障礙者，還有考量到其他使用的族群，像是婦人、老人、小朋友、左撇子、孕婦、推娃娃車的人等等，而且除了實用度以外，也會顧慮到使用者的心理感受、舒適度、美感

(二)、例如：低底盤公車，不只是為身障者提供服務，對於老人、婦人、推娃娃車的人都有考量進去

(三)、通用設計七原則

1. 公平使用：每個使用者都可以無礙使用，不應該排除部分使用者
2. 彈性使用：使用上具備高度彈性，依照使用者習慣、喜好自由運用
3. 簡易及直覺使用：不論使用者的狀況如何，都能輕易上手運用
4. 明顯的資訊：不論使用者狀況如何，都能有效的傳達必要的資訊給使用者，讓使用者能夠輕易了解
5. 容許錯誤：儘量消除危險和風險，即使使用方式錯誤，也不會有危險
6. 省力：不費力
7. 適當的尺寸：考量使用者的身材和機動性

三、其他設計

- (一)、人因設計：主要考量的是使用者的「人體工學」
- (二)、社會設計：主要考量的是「解決社會問題」，像是空氣汙染、環境破壞等等

伍之七、學校社會工作

※學校社會工作的運作模式

一、傳統臨床模式

- (一)、問題：源自於學生個人及學生的家庭
- (二)、目標：改變家長和學生
- (三)、處遇：直接提供服務或治療的意思，在於希望學生和家長來配合學校

二、學校變遷模式

- (一)、問題：源自於學校制度體系
- (二)、目標：改變失功能的學校環境，使學校變遷
- (三)、處遇：把學校視為處遇對象，從規範、制度上著手去做出改變

三、社區學校模式

- (一)、問題：源自於學生家庭、學校、社區
- (二)、目標：社區和學校
- (三)、處遇：促進學校和社區的關係，讓社區和學校能夠彼此配合，改善社區之中所造成的阻力

四、社會互動模式

- (一)、目標：以服務對象及其所屬團體的困擾為中心
- (二)、處遇：整合上述三個模式，以案主的問題為中心，根據問題的因素去調整各個系統

五、學校-社區-學生關係模式

- (一)、問題：家庭、學校、社區三者之間的互動所產生的困境
- (二)、處遇：調整相關政策、制度、結構，以改善關係

六、流變過程

- (一)、傳統臨床模式又稱傳統治療模式，著重在學生家庭
- (二)、學校變遷模式，從學生家庭，進一步延伸到學校
- (三)、社區學校模式，從學生家庭、學校，進一步延伸到社區
- (四)、社會互動模式整合上述三個模式：傳統治療模式、學校變遷模式、社區學校模式
- (五)、傳統治療模式→學校變遷模式→社區學校模式→社會互動

伍之八、職業社會工作

※職業社會工作

一、定義

(一)、職業社會工作透過各種方法來滿足工作環境中，個人及社會的需求，目的在於促進個人和環境之間的和諧。在現代的社會環境底下，人們長時間在工作，因此工作環境影響人們甚鉅，因此職業社會工作因應而生。

(二)、Occupational Social Work 又翻譯作：工業社會工作、職場社會工作

二、背景：職業社會工作的早期發展階段，主要服務的對象是工廠裡的員工

三、理論觀點與概念

(一)、職業社會工作者，主要是擬定相關的處遇計畫，協助提升員工工作效能，增強組織結構和資源管理能力，設計多元創新的福利方案

(二)、滿足員工和組織多層次的社會福利需求，並擔任多種的角色任務

(三)、實現組織內部的變遷，提高組織的績效，並提升員工的生活品質

(四)、和其他專業合作，處理員工的身心靈健康問題

(五)、連結資源，協助員工面對影響工作的各種生活挑戰

(六)、角色：倡導者、調解者、教師、促進者、談判者、計畫者、監督者、評估者

(七)、其他服務：諮詢、行政、教育培訓、社區工作、團隊合作、參與企業社會責任

四、員工協助方案 EAPs

(一)、EAPs 全名為 Employee Assistance Programs，是一套運用在工作職場的方案，目的在於發現並協助處理員工本人及其家屬之困難，和協助組織處理可能影響生產力的問題

(二)、服務內容：不只是消極處理問題，而是積極的協助組織建立溫馨的工作環境，提振士氣和效能。介入方法有：發現服務對象、管理諮詢、追蹤服務、個案管理、運用資源、轉介諮商

1. 個人層次

(1). 工作面：工作環境適應、家庭與職場的平衡、職涯規劃、退休規劃

(2). 生活面：法律諮詢、財務諮詢

(3). 健康面：心理健康、醫療保健衛生、身心靈議題

2. 組織層次

(1). 組織面：組織管理變遷、重大事件處理、職場不法侵害預防與處遇、增進績效

(2). 管理面：領導力、談話技巧、危機因應處理、團隊關係運營

(三)、功能：針對員工個人或組織需求來預防並解決問題

1. 預防：初級預防的推廣和宣傳，使得 EAPs 去標籤化，讓員工願意使用 EAPs，並透過活動增加被使用的機會

2. 解決問題：針對特定問題進行計畫，以協助組織解決可能影響員工工作效能的相關問題

(四)、EAPs 的效益

1. 協助員工適應工作環境

2. 減少流動率

3. 改善生產力及工作表現
4. 提升滿意度，增加向心力
5. 改善人際關係
6. 增加溝通效率
7. 留住人才

伍之九、醫務社會工作

※紀錄格式-社會診斷模式(the 4Rs)和社會醫療診斷模式(SOAP)

一、社會診斷模式(the 4Rs)

(一)、角色(roles)：

1. 病人基本資料
2. 病人個性的優劣勢
3. 過去社會性功能
4. 生活中的角色
5. 筆者通常會加上家庭成員概況，以方便了解家庭組成

(二)、反應(reactions)：

1. 病人的情緒反應
2. 疾病造成的影響
3. 病人疾病適應狀況(悲傷五階段)
4. 病人應對疾病的能力與動機
5. 面對危機的復原力

(三)、關係(relationships)：

1. 重要他人 key person
2. 因疾病受到影響的親朋好友們

(四)、資源(resources)：

1. 財務面向：醫療費來源、生活費來源、商業保險
2. 環境面向：居家設備、社區環境
3. 個人面向：親朋好友們的資源與能力
4. 制度面向：能給予任何支持的機構
5. 筆者通常是會寫：重大傷病證明、身障證明、網絡單位、政府補助資源、民間補助資源

二、社會醫療診斷模式(SOAP)

(一)、Subjective：主觀，病人和家屬的主訴、期待、認知。例如：經濟問題、照顧問題、安置問題、家屬關係等等。(有時候是「團隊覺得」病人需要幫忙就是了)

(二)、Objective：客觀，工作者對於病人及家屬的客觀外在評估。例如：病人意識狀態、哪位家屬說了什麼話等等

(三)、Assessment：評估，列出需要介入處理的問題，並確認狀況。例如：是否符合資格、補助比例、補助金額等等

(四)、Plan：計畫，處遇的計畫，包含轉介的資源和整合資源。例如：家庭關係處理、協助申請

伍之十、精神照護社會工作

※精神社會工作

一、發展史

- (一)、1900 年以前：由監禁轉為人道照顧與施賑時期，精神疾患被當作怪力亂神，而導致一系列不人道的監禁治療方式，後來精神病理學發展逐漸成熟後，轉為人道治療照顧
- (二)、1900 年-1940 年：醫師臨床助手蛻變時期，精神醫療社工被視為精神科醫師的助理，協助一同研究和治療精神疾患，從 1918 年開始史密斯學院開始了精神醫療社會工作的培訓，1926 年成立美國精神醫療社會工作協會，後續便走向專業化的道路之上，當時以精神分析學派為主流
- (三)、1940 年-1980 年：二次世界大戰精神醫療直接服務化時期，因為二戰導致精神醫療社會工作的需求大增，當時的專業人力不足，讓精神醫療社會工作逐漸被重視，成為精神醫療單位重要的一員。同時也因為精神疾患人數增加，開始重視非機構化的治療模式，開啟了社區心衛
- (四)、在台灣 1950 年-1970 年：1950 年台大醫開始精神醫療社會工作，1970 年代才逐漸有少量的醫院聘雇精神醫療社工
- (五)、1986 年台灣精神科醫院評鑑：精神醫療社工從個案臨床工作，轉為進行家族治療、團體治療的治療者角色，以及推展社區工作的主力
- (六)、詳細請參考：社區發展季刊 173 期《鑑往知來——精神醫療社工之歷史緣起與本土化挑戰（林子軒、蕭至邦）》

二、工作取向

- (一)、以院舍和病症為本：主要以診斷、治療為主
- (二)、以社區和病人為本：強調融入社區、精神康復及正常生活為主，注重病人的全人和潛能發展

三、服務類別

- (一)、康復之家：提供康復者從出院到返家前，一個「過渡的居住環境」，讓康復者學會獨立生活，使康復者適應社區並回歸生活
- (二)、社區復健中心：以協助康復者回歸社會為目的，提供多元化的生活技職訓練，培養工作技能及態度，強化康復者在社區獨立生活的能力。平常白天至機構參與活動，晚上回家休息，沒有提供住宿。（康復之家有提供住宿）
- (三)、會所模式：會所內不進行「醫學治療」，主要是以「社會參與」的方式協助復健。康復者在會所統稱「會員」，會所主要以民主、平等的方式經營，讓所有的會員和工作者共同決定重要決策和完成日常事務。（有一點烏托邦的概念）
- (四)、社區家園：去機構化的浪潮，而興起的一種身心障礙者的居住模式。一改傳統即種管理的機構生活模式，轉變成自主且人性化的生活樣態，為社區獨立生活前的過渡居住型態之一。在台灣目前以心智障礙者為服務對象的社區家園比較多，精神康復者的較少
- (五)、精神護理之家：提供慢性精神疾患者，出院後的長期照顧機構，主要服務對象為病狀穩定

呈現慢性化，且需要生活照顧的病患

四、精神疾病服務對象可使用的資源表：衛福部(108年)精神疾病個案可使用之資源

類別	醫療體系				社區復健			就業				就學			長期安置				支持性										
	急性住院	慢性住院	日間留院	居家治療	社區復健中心	康復之家	小作所	庇護性就業	職業訓練	支持性就業	競爭性就業	特教班	綜合職能班	學生輔導中心	養護	教養	安養	精神護理之家	康復之友協會	康復之友聯盟									
對象	正性症狀明顯或惡化				正性症狀已不明顯但負性症狀仍存在可維持正常作息及功能			症狀穩定規則服藥自我控制力佳，能安排團體人際關係工作態度養成課程				能力不足以進入庇護工場，亦不適合安置在機構內				具有工作潛能之個案，提供就業安置，並定期門診追蹤，藥物治療、輔導。可能需要長期持續支持				國小國中資源班或特教班 高中綜合職能班或輔導中心 大學學生輔導中心 情緒障礙、自閉症、精神疾患有就學意願				功能退化，需要專人長期照顧者				提供精神障礙者家屬支持、社會資源	
機關	精神醫療機構				精神復健機構			社會福利				勞動部/縣市政府				各級學校			社會福利機構										
主管	衛生行政單位						社政		勞工行政單位				教育行政單位			社會行政單位													

伍之十一、司法與社會工作

※司法社會工作

一、司法社會工作定義

- (一)、在刑事司法體系之中，運用社工專業服務，解決加害人、被害人、家屬、社區的困境，解決個人、團體、社會的問題，維護社會穩定和進步，實現個人與社會的和諧
- (二)、翻譯：在司法系統裡面做社工個案工作、團體工作、社區工作等等

二、服務範疇

- (一)、時機：在刑事司法體系執行過程中，介入提供服務
- (二)、對象：民事刑事的行為人、被害人、行為偏差者、涉及刑事司法體系者及其家庭

(三)、方法：運用社工專業理論和技術進行介入

(四)、場域：刑事司法體系機關、家庭、社區

(五)、目標：預防犯罪、矯治處遇、司法保護

三、社會工作者在司法體系中的角色與功能

(一)、舉發通報者：工作者是保護受到傷害之弱勢族群的通報者，像是家暴性侵 24 小時法定通報

(二)、調查評估者：於司法上有爭議的案件，工作者依照專業對相關人員進行訪視調查評估，並做成報告供法官參考做出判決，像是兒虐案調查、兒少監護權歸屬調查

(三)、關懷輔導者：對於接受處遇之後的服務對象(受害方)，提供後追關懷協助。像是受暴者的安置、保護令聲請、法律諮詢等等

(四)、個案管理者：協調、整合各項資源，以協助服務對象

(五)、溝通協調者：作為社工專業和法律專業之間的橋樑，溝通協調雙方的專業運作。像是器捐案件的腦死判定過程，工作者需聯繫地檢署檢察官和醫師進行腦死判定

(六)、調解者：增進兩造雙方能夠互相的溝通，於所要調解的事項中，創造雙贏的結果

(七)、陪同偵訊者：協助未成年兒少、遭到創傷壓力的當事人面對司法偵查審判的過程。陪同服務對象上法庭或代為陳述

(八)、專家諮詢者：提供司法人員有關社工專業的諮詢，或擔任案件中的專家證人，提供社工專業諮詢，促進司法人員對當事人的了解，以協助司法人員偵辦審理

(九)、教育啟蒙者：教育司法人員和一般普羅大眾有關社工專業的知識，協助他們對社工專業的了解，乃至科普推廣教學。

(十)、倡導遊說者：在服務過程中發現社會問題，針對問題進行倡議改革，從政策制度面去改進，以增進當事人及普羅大眾的福祉。

四、服務內容

(一)、社區處遇：社區監督與控制方案

(二)、修復式工作：協助犯罪人了解自己的影響，進行兩造雙方的協商

(三)、藥物濫用及酗酒行為處遇：輔導並提供戒治治療

(四)、個案風險評估報告：撰寫並提供法院受刑人的行為分析及風險評估報告，以利法官裁定及監獄執行的參考依據

(五)、促進社會安全及權益保護：擬定降低受刑人再犯的管理計畫，並提供社福資源轉介，確保行為人的權益

(六)、法院社工服務：陪同偵訊、陪同出庭、提供資源協助相關人士出庭

(七)、安置保護：提供安置服務，替代羈押候審

(八)、執行法院裁定事項：監督執行社區服務令等等

(九)、司法家庭社會工作：提供受刑人及其家庭專業的服務

(十)、假釋評估報告：撰寫並提供報告，作為矯治機關假釋委員會的參考依據

(十一)、更生人保護：協助更生人社會適應並回歸社會

五、實務內容

(一)、警察與檢察系統：對出獄受刑人進行追蹤輔導，以個案、團體、社區工作的方式進行，進行犯罪防治的工作，偵查中的法律扶助，被害人及犯罪少年的保護服務

(二)、法院系統：法院社工服務，例如輔佐人陪同、媒合通譯、提供喘息服務。提交評估報告供

法庭做審判的參考依據。監護權停止與轉移

(三)、矯治系統

1. 機構處遇：監護或戒治所提供個案輔導、團體治療、職業輔導、教化、假釋評估

2. 社區處遇

(1). 監督方案：社區勞動服務、修復式罰金

(2). 居留方案：藥物成癮戒治、兒少保護安置

(3). 釋放方案：監外就業、返家探親、中途之家

(4). 社區監督與控制方案：觀護監督、家庭監禁、電子監控

(四)、更生保護：對假釋、刑滿出獄者提供住宿安置、就業就學輔導、生活輔導等協助

(五)、少年犯罪防治：虞犯評估、犯罪少年個案輔導、就業就學輔導、生活輔導、藥物濫用防治等協助

(六)、被害人保護：被害人的權益保障、創傷輔導、安全計畫、就業就學輔導、生活輔導等

六、服務模式

(一)、刑事司法體系主導模式：司法體系掌握提供經費與服務的雙重角色，社會福利組織無法提供的司法社工服務項目，由司法體系擔任完整的服務角色。

翻譯：通通都交給你啦！

(二)、社會福利組織主導模式：社福組織掌握提供經費與服務的雙重角色，社福組織不受刑事司法體系在經費與服務上的限制，享有自主性可針對特殊問題及需求，依照安主最佳利益提供服務

翻譯：不用被綁手綁腳的

(三)、雙元模式：刑事司法體系和社會福利組織各自運作處遇工作，雙方在經費和服務上並無交集，由相關人自行決定向誰取得服務

翻譯：自己選

(四)、合作模式：刑事司法體系出經費，社會福利組織提供服務。

1. 政策轉包策略：社福組織承攬刑事司法部門所交付的任務，刑事司法部門制定決策和提供經費，社福組織為執行者。像是公辦民營的安置機構們。翻譯：花錢外包買服務

2. 協力共進策略：社福組織和刑事司法組織共同討論對策，社福組織參與並影響刑事司法體系的決策。翻譯：大家一起努力

※修復式正義

一、定義

(一)、又稱為回復性司法、修復式司法，是現行刑事司法體系的轉向或替代性機制，最大的特色是強調被害者的需求，修補行為人、被害者、關係網絡的傷害，而非傳統「應報式正義」強調的處罰制裁，也非傳統「賠償式正義」強調的賠償

(二)、修復式正義重點在於傷害的補救以及預防，犯罪者必須對於犯罪行為所造成的損害負起責任，並補償受害者與社區的傷害，希望加害者和被害者整合於社區，而非依賴處罰與制裁

(三)、核心價值：治療勝過於處罰、道德學習、參與社區、有尊嚴的對話、寬恕、負起責任、道歉並修補關係

二、修復式正義之意義與精神

- (一)、犯罪破壞了社會信賴，並造成個人、家庭、社區的損害
 - 1. 因為犯罪會破壞社會和諧，所以不以「法律」單一觀點來看待犯罪，而是以「社會」的觀點來提供協助。
 - 2. 不以懲治加害者為目的，而是以修復傷害，回復社會和諧為目的
- (二)、犯罪處理的目的在於修補因犯罪所造成的物質、情感、社會關係的傷害
 - 1. 重點在於關注犯罪所造成的傷害，回復遭到破壞的「社會信任關係」，並預防信任關係再度遭到傷害。
 - 2. 讓犯罪者為自己的行為負責任，履行賠償和義務後，回歸社會
- (三)、犯罪處理的場域在社區
 - 1. 犯罪不只是對受害者，也對社區造成破壞。
 - 2. 因此犯罪防治的基礎建立在社區，運用社區支持力量，幫助終止暴力和修補傷害，使加害者成為一個負責任的公民。
 - 3. 司法社工的社區工作可能會優於司法制度，在此脈絡下司法社工更加的重要
- (四)、犯罪處理應邀請被害人的參與
 - 1. 修復式正義涵蓋的關係人很多，最重要的是被害人的參與
 - 2. 主要目的在於促使被害人修補創傷，讓加害者、受害者、社區都能夠回復和諧的狀態。
 - 3. 修復式正義強調對被害者的「增權」，有能力重建生活並預防危機發生。

伍之十二、多元文化社會工作

※多元文化社會工作

一、定義

- (一)、在現代社會服務少數族群的情境下，多元文化社會工作成為，服務以及解決問題的主要重點，工作者提供的服務必須符合服務對象的價值與文化差異，以便有效提供專業的服務
- (二)、文化能力：在一個系統之中，採取合適的行為，使系統和社工專業能在跨文化的狀況下，有效率和人交流不同的文化，讓工作順利進行

二、多元文化社會工作的發展史

- (一)、「歧視」種族差異：1960 到 1980 年代初期，有各種病態觀點的模式理論來解釋弱勢族群的問題及行為，導致錯誤的福利政策
- (二)、以平等之名，行種族盲目之實：1970 年代提倡平等權，依照齊頭式平等將少數族群一視同仁的提供一樣的協助，而忽略了文化的差異和困境
- (三)、多元文化主義：1980 年代開始發展跨文化社會工作，不同先前將文化差異以病態觀點去詮釋，開始採取人在情境中的生態系統觀點，去理解文化的差異性
- (四)、反歧視反壓迫社會工作：1990 年代開始，多元文化主義逐漸成為主流，不只是「消極」的強調個人權益保障，更轉為「積極」的介入社會結構，破除結構所帶來的壓迫

三、多元文化標準能力(NASW, 2007)

- (一)、倫理與價值：工作者應依照倫理標準去提供服務，而工作者對於文化與倫理的覺察，會影響到提供服務的進行，故工作者需了解並嘗試去欣賞文化差異性
翻譯：倫理守則有提到文化差異，要遵守

- (二)、自我覺察：工作者應檢視自我的文化背景，以增進對於偏見的覺察。
翻譯：知己才能知彼，要先了解自我文化，才能有機會去覺察到文化的偏見
- (三)、跨文化知識：工作者應持續不斷的學習，保持開放的態度，主動去了解服務對象的文化背景脈絡，並具備服務對象的相關知識
翻譯：學習不同文化的知識
- (四)、跨文化技能：工作者應適當的反應自我了解不同的文化，以專業技巧與不同文化背景的服務對象合作，區分刻板印象及偏見，消除文化歧視
翻譯：要有跨文化的技能(聽君一席話如一席話)
- (五)、服務輸送：工作者在廣泛區域提供服務時，應具備多元文化能力，對於不同的服務對象提供合適的服務。工作者需察覺文化差異，並防止多元服務對象被排除服務的可能，調整服務輸送系統以滿足多元服務對象的需求。
翻譯：工作者在提供服務時，要多注意文化差異
- (六)、充權與倡導：工作者應了解社福政策對多元族群的影響，並適時提供倡導，敏銳察覺社福政策帶來的迫害，並運用充權的方式增進服務對象的能力。
翻譯：了解政策對少數族群的壓迫，倡導政策改變，並使用充權增進服務對象的能力
- (七)、多樣化的工作能力：機構招募人力和聘用時，要多培養工作者文化能力，並招募當地的工作者，以展現社會工作的包容性。
翻譯：機構聘請當地文化背景的工作者
- (八)、專業教育：在繼續教育訓練裡，該有進階專業文化能力的培養，並視為教學與研究的重點
翻譯：繼續教育訓練課程裡面該要有多元文化的課程
- (九)、語言的多樣化：工作者應找尋提供適當語言的人士，以提供諮詢和服務，也包括使用翻譯人員。
翻譯：找具有多種語言能力的工作者或使用翻譯資源
- (十)、跨文化的領導：社工應該能夠對其他專業提供多元文化資訊，扮演領頭的角色，倡導相關專業人士提供多元文化的服務
翻譯：社工要當作領頭羊，帶領其他專業引進多元文化

四、文化能力階段論

- (一)、文化摧毀(cultural destructiveness):工作者的想法和行為，對於服務對象具有破壞性。
翻譯：如同名稱所敘述般，具有摧毀破壞性
- (二)、文化無能(cultural incompetence)：工作者缺乏能力去協助多元文化的服務對象，相信主流文化的價值觀，缺乏尊重非主流文化的能力
翻譯：如同名稱所敘述般，文化「無能」
- (三)、文化盲目(cultural blindness)：相信眾生平等，所有人都是相同的，所以處遇的方法也都是一樣，一視同仁、齊頭式平等
翻譯：如同名稱所敘述般，文化「盲目」，看不出文化的差異，全部視為一樣
- (四)、文化能力初階(cultural pre-competence)：開始尊重多元文化，並表現在具體行動上
翻譯：如同名稱所敘述般，文化「初階」，也就是剛開始具備多元文化能力，為開始階段
- (五)、具備文化能力(cultural competence)：尊重且接納多元文化的差異，開始有自我覺察，並持續吸收不同文化的知識，積極與非主流文化的服務對象合作
翻譯：如同名稱所敘述般，「具備」文化能力，有「自我覺察」、「學習多元文化知識」、「和

不同文化的人合作」

(六)、精通文化能力(cultural proficiency)：對多元文化高度尊重，會使用研究和外展工作建立文化的知識並實踐，具備爐火純青的文化能力

翻譯：多元文化大師