

社會工作直接服務 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、個案工作	4
壹之一、個案工作之基本概念	4
※個案工作之歷史	4
※社會工作專業關係	5
壹之二、個案工作之實施理論	6
※綜融社會工作	6
壹之三、個案工作之過程	6
※個案工作流程與步驟	6
※社會工作個案管理	9
壹之四、個案工作之技術	11
※會談.....	12
※動機式會談	14
※非自願案主	15
壹之五、個案工作之倫理	16
※社會工作之倫理哲學理論	16
※社會工作倫理	18
※社會工作倫理兩難的抉擇原則	19
貳、團體工作	20
貳之一、團體工作之基本概念	20
※社會團體工作歷史演變	20
※台灣社會團體工作歷史演變	21
※團體迷思	21
※各類團體比較	22
貳之二、團體工作之實施理論	24
※處遇性團體 VS. 任務性團體	24
※團體工作三大模型(Papell and Rothman)	27
※社會團體工作相關理論	28
貳之三、團體工作之過程	29
※社會團體工作發展階段	29
※團體團體初期和聚集期	31
※團體團體形成期和衝突期	32
※團體結束期	33
貳之四、團體工作之技術	34
※團體結構與凝聚力	34
※領導權與權力	35
※團體溝通與決策	36
※團體社會整合功能	37
※Yalom 治療性因素	38

貳之五、團體工作倫理	39
參、社區工作	39
參之一、社區工作之基本概念	39
※社區工作歷史演變	39
※社區工作基本概念	40
※社區工作 VS. 社區總體營造	43
※社區工作的要素	44
參之二、社區工作之實施模式	45
※社區工作的相關理論	46
※社區工作三大模型(Rothman)	46
參之三、社區工作之過程	47
※社區工作的評估	47
※社區工作的程序	48
※社區工作者的角色	50
參之四、社區工作之技術	50
※社區培力	50
※社區工作實務技術	51
參之五、社區工作之實施議題	53

壹、個案工作

壹之一、個案工作之基本概念

※個案工作之歷史

一、萌芽時期

- (一)、約莫於十九世紀，當時是資本主義的社會型態，提倡自由競爭，所以將貧窮問題歸因為個人不努力，後來的人道主義出現，有條件的幫助窮人，屬於「殘補式的社會福利」
- (二)、此時英國和美國的慈善組織運動，開始組織救濟貧民，派遣友善訪問者做家訪調查，個案工作萌芽發展

二、重視社會因素時期

- (一)、時代背景為，慈善組織運動的後期到第一次世界大戰結束，當時工業化社會中產生了許多的社會問題
- (二)、1917年芮治孟(Mary Richmond)(瑪莉有錢人)的《社會診斷》，以醫學的診斷概念，強調社會環境對個人的影響，認為個人陷入困境是因為不健全的「制度」和不良的「環境」
- (三)、改變以往「為他們做」的方式，以人道的方式和服務對象「一起做」。倡導個案工作的科學方法，有系統的收集資料，分析問題原因，並發展處遇方法，社會工作開始走向專業化
- (四)、1922年芮治孟(Mary Richmond)的《何謂社會個案工作》，強調對問題做社會環境的改善，建立體系，奠定個案工作的體系與理論

三、重視心理因素時期(1921年到1930年)

- (一)、第一次世界大戰末期至1929年世界大恐慌期間，個案工作受到「心理分析理論」蓬勃發展的影響，當時在處理許多退役軍人的問題時，發現改善社會環境不見得能解決問題。
- (二)、1920年代，佛洛伊德提出精神分析理論，認為問題來自於內在心理因素，重視內在經驗的分析，較不重視外在因素。
- (三)、在當時的時空背景之下，退役軍人的心理創傷確實需要一些心理治療的方式介入，而此時的個案工作就較為重視心理因素
- (四)、功能學派：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。

四、綜合時期(1931年-1945年)

- (一)、社會個案工作發展了半個世紀後，在第二次世界大戰後進入了綜合時期，認為個體深受「內在心理」及「外在環境」的影響。根據服務對象的不同狀況，給予相對應的處遇
- (二)、社會個案工作的知識理論更加的專業化，新的理論也隨之出現
 1. 心理暨社會學派(診斷派)
 2. 問題解決學派
 3. 行為改變理論：斯金納(skinner)的操作制約、巴夫洛夫的古典制約。

五、百花齊放時期(1946年-1970年)

- (一)、許多理論相繼出現，開始重視專業關係，借用許多外借理論

- (二)、整合社會工作眾多學派，出現折衷理論，強調綜融
- (三)、把個案工作、團體工作、社區工作融為一個體系，成為直接服務

六、綜融時期

- (一)、生態學的觀點，這個時期的個案管理興盛

※社會工作專業關係

一、專業關係之定義

- (一)、貝斯提克(Biestek, 1978)：個案工作專業關係是，有目的的協助服務對象達到個體與環境達到較佳之調適的一種工作者與服務對象之間，在態度和情緒上的動態互動
原文翻譯太拗口了，翻譯一下：個案工作專業關係是一種工作者與服務對象之間，在態度和情緒上的動態互動，而這個互動是有目的的協助服務對象達到個體與環境達到較佳之調適
- (二)、廖榮利(1984)：專業人員和服務對象的內心感受和態度表現的動態交互反應關係，工作者透過此種交互作用，以協助服務對象生活適應能力的增強與改善
- (三)、李爽(2014)：專業關係是工作者和當事人之間，為了履行責任，促進服務對象的發展而建立的助人關係
- (四)、關鍵字：工作者和服務對象、動態的、交互作用

二、專業關係七大原則(貝斯提克/Biestek)

- (一)、個別化：了解服務對象的身心靈及社會環境的獨特性，提供個別化的服務
- (二)、有目的的情感表達：工作者對於服務對象的表達，有目的的傾聽，並接納服務對象的敵意和消極性情感，建立一個舒適的環境，鼓勵服務對象情感表達。
- (三)、適度的情感介入：與服務對象會談時，工作者應適當的情感介入，給予心理支持，使得服務對象有安全感，且工作者要能夠觀察並感受服務對象的情感
- (四)、接納：無條件的接納服務對象「真實的樣貌」，並分析其行為，而非評斷行為的是非對錯。無條件接納並不表示是無條件贊同，而是接納服務對象需要專業協助解決問題的事實。
*接納不等於贊同!!!
- (五)、非批判的態度：不評斷服務對象的是非對錯，工作者應當要理解服務對象，採中立的態度，去同理並體會他們的感受，用客觀的角度給予合適的幫助，協助解決問題，而非是做出價值的判斷
- (六)、自我抉擇：工作者應尊重服務對象自我決定的權力與能力，避免給予不合適的建議，讓服務對象能夠面對問題並承擔責任，學會成長
- (七)、保密的原則：工作者依專業倫理，主動為服務對象相關資料予以保密

三、專業關係七項要素(Compton & Galaway)

- (一)、關心他人：在專業關係中，工作者無條件接納，並建立溫暖的關係，關心服務對象的幸福
- (二)、承諾與責任：專業關係除了是契約關係，也是一種承諾的關係，在此關係中，雙方都有義務和責任
- (三)、接納與期望：接納是一種尊重的態度，是基於對人價值的肯定與尊重的信念
- (四)、同理心：在專業關係之中，工作者需帶有同理心去理解服務對象
- (五)、真誠與一致性：工作者透過一致的態度，傾聽服務對象的問題敘述，工作者不僅要真誠面

對服務對象，也要面對自我的感覺，將自身議題和服務對象的議題區分開來，以避免過度關心，讓自我情感過度介入

(六)、權威與權力：權威是一種影響力，而非控制力和強制力，權力是一種職責。當服務對象遭遇困境時，會去尋求專業的協助。而工作者本身就帶有這種力量，讓服務對象感到安心，並接受協助解決問題

(七)、目的：專業關係是帶有目的的一種關係

壹之二、個案工作之實施理論

※綜融社會工作

一、為什麼重要

(一)、綜融社會工作將工作者視為一個「通才」，也就是五大方法個案、團體、社區、行政與研究都要會，不再是過往只專精某些領域的樣態。其實也是很符合現在的工作者，在機構單位內，從個案工作、帶團體、做社區、一堆行政核銷，還要被迫做研究發表，可說是非常寫實的一個理論

(二)、重點關鍵字：綜融、通才、非專才、生態系統理論

二、理論觀點與概念

(一)、定義：將工作者視為一個「通才」，也就是五大方法個案、團體、社區、行政與研究都要會，不再是過往只專精某個領域的樣態

(二)、綜融性社會工作的四個面向

1. 多層次問題的解決方法。(多層次是指微觀、中介、外部、鉅視系統)
2. 具備生態系統觀點，並具備多種理論取向。(生態系統觀點在綜融社會工作裡面很重要)
3. 綜融性社會工作的知識技術是可以轉移的
4. 綜融性社會工作是一種選擇介入的策略。翻譯：一種工作方法

(三)、綜融社會工作須具備的知識

1. 工作者需具備多層次問題解決的知識與技術。(多層次是指微觀、中介、外部、鉅視系統)
2. 具備多種理論架構，如生態系統模式、一般系統理論、問題解決模式

三、綜融社會工作主要目標

(一)、協助服務對象發展新的資源體系，以滿足需求

(二)、協助服務對象連結資源體系的同時，也協助各資源體系聯繫

(三)、促進並改善服務對象與各資源體系的互動關係，以符合服務對象的需求。

(四)、促進各資源體系彼此的互動，以期有效率的提供服務。翻譯：協調網絡資源共同提供服務

(五)、翻譯：以上看下來，其實就是個管師的工作，協助連結資源，並使各資源能夠互通有無

四、總結：把這個理論想像成個案管理的方式去理解，就會比較好記憶

壹之三、個案工作之過程

※個案工作流程與步驟

一、申請與接案會談

- (一)、目的：了解服務對象求助的「動機和問題」，並了解服務對象對於自身狀況的看法，工作者要篩選確定機構所提供的服務是否能夠滿足服務對象的需求。
- (二)、翻譯：服務對象有可能什麼都不知道就跑來機構求助，所以工作者要先初步的釐清是否能夠幫忙
- (三)、內容
 1. 初步建立關係：從服務對象上門求助就開始建立關係了
 2. 初步探索問題與困境：了解服務對象的訴求、對問題的想法、做了哪些努力來因應問題、希望機構能夠提供何種協助
 3. 工作者說明機構所能提供的服務，並釐清服務對象對於機構的期待
 4. 初步確認服務的提供，若服務對象的需求不符合機構所能提供的協助之時，應當協助轉介到合適的機構
- (四)、注意事項
 1. 對於不符合資格條件的申請者，應該在說明原委之後，給予婉辭
 2. 接案會談並不需要對服務對象的問題，有明確的處遇目的和完成時間
 3. 開案指標：明定機構服務對象的資格
 4. 工作者因離職、調職，而需換人服務時，此變動稱之為「轉案」，而非「轉介」

二、家庭訪視與資料收集

- (一)、功能
 1. 在服務對象熟悉的環境之中訪視，有助於工作者和服務對象建立起關係
 2. 直接訪視服務對象的生活環境，有助於蒐集到更有信效度的資料。
~~不負責任翻譯：平時來機構還可以演一下，但家中的環境不好裝~~
- (二)、家訪前準備
 1. 告知同事幾點到幾點要去哪裡家訪
 2. 規劃好逃生路線!!!
- (三)、訪視的內容
 1. 家庭系統與次系統間的互動關係
 2. 家庭功能：APGAR 家庭功能評估量表
 - (1). 適應度：我遭遇困難時，可以求助家庭成員的滿意度
 - (2). 合作度：我與家庭成員分擔、討論問題的滿意度
 - (3). 成長度：從事新活動時，家庭成員給予支持的滿意度
 - (4). 情感度：當我情感表達時，家庭成員回應的方式滿意度
 - (5). 親密度：家庭成員和我共處的方式
 3. 家庭內資源：主要決策者、主要經濟來源、教育程度、家事分工
 4. 家庭外及社區資源：社會、社區、文化、宗教、教育、醫療
 5. 家庭生活環境：家庭周遭氛圍、屋內家具擺設、整潔度
- (四)、家訪技巧
 1. 訪問時
 - (1). 開口問句：建立關係、了解服務對象想討論的議題
 - (2). 引導式問句：工作者引導服務對象聚焦在更重要的項目去做深入討論

(3). 澄清問句：當服務對象用模糊字詞想呼攏帶過時做使用

(4). 聚焦問句：當服務對象提出過多的議題時，工作者將其拉回聚焦在某件事上

2. 型塑：透過示範，使無法察覺自己行為，或是想嘗試新行為的服務對象得到幫忙
3. 角色扮演：可以使得家庭成員換位思考的一個做法
4. 使用故事和案例：使服務對象可以參考，有相似困境之人的做法
5. 出家庭作業

三、預估

(一)、定義：對問題和需求進行評定的過程，選擇切入點和訂定目標

翻譯：預估白話文來說就是診斷，簡單來說就是發現問題所在，以利想辦法解決。廣義的預估包含了對於服務對象完整的了解和分析

(二)、特性

1. 預估是一個持續的過程：因為會在服務的過程之中，獲得更多新的資訊，進而影響預估的判斷。
2. 這是雙向的互動：由服務對象和工作者共同參與過程，討論之中不僅促進工作者了解服務對象，也可以讓服務對象清楚自己的狀況，有助於提升自尊和增強權能
3. 多面向：預估服務對象時，需要分析各種面向的運作及影響
 - (1). 服務對象特性：優勢與資源、認知功能、情緒功能、身心靈功能、行為功能
 - (2). 問題特性：未被滿足的需求、生命發展階段、生活轉變、發生地點、發生時間、持續時間、
 - (3). 相關系統：服務對象系統、家庭系統、文化鉅視系統
 - (4). 資源運用：過去處理問題的方法、社會支持系統、

(三)、家系圖：了解服務對象家庭問題與資源

四、訂定介入目標與計畫

(一)、處遇目標

1. 目標的設定必須合法
2. 目標必須要和上門求助的服務對象所尋求的結果一致
3. 目標必須符合機構的功能
4. 工作者通常會將大目標再細分成可明確操作的階段性子目標
5. 外在的目標可以透過觀察確認是否達成。像是補助資源匯進戶頭

(二)、服務契約

1. 服務對象和工作者雙方皆認可的目標及行動計畫
2. 契約中需要說明並釐清工作者和服務對象，雙方的角色和責任義務
3. 確實完成契約內容，是展現責信的具體表現方式之一

五、評估與結案

(一)、評估：確定努力的方向和目標是否達成，是一個持續的過程，而寫紀錄是個適合的評估方法

1. 紀錄目的

- (1). 持續服務工作：服務時間較長、間隔較長、換工作者，都可以用紀錄來回憶
- (2). 掌握服務品質：提供督導和機構審閱
- (3). 專業間的溝通：提供跨領域的合作

(4). 機構自保工具：防衛性社會工作

(5). 社會研究

2. 紀錄形式

(1). 過程紀錄：描述性紀錄，以敘事的方式呈現開案到結案的歷程，具體說明各事件的前因後果，紀錄中也包含了「工作者自己的想法和感受」。詳細記載雙方所做所為但曠日廢時

(2). 摘要紀錄：簡明扼要，記載較為重要的訊息，著重在服務對象身上發生的事情，不太會紀錄工作者的省思。

(3). 問題取向紀錄(SOAP)：條列式、容易轉換成電腦數據，主要用在醫療場域，著重在跨專業之間的對話，通常紀錄基本資料、問題主訴、工作目標、處遇計畫等。參考 SOAP 紀錄

(4). 對話式紀錄：逐字稿紀錄，忠實呈現會談過程，口語和非口語訊息。翻譯：錄音機逐字稿

(二)、結案

1. 結案有可能引起強烈的反應，需處理失落及分離焦慮

2. 結案準備

(1). 處理情緒：協助服務對象抒發情緒

(2). 回顧成果：肯定服務對象努力的成果

(3). 計畫未來：討論未來遭遇困境時要如何因應，開放服務對象遭遇困難時，隨時回來

(4). 結束關係與儀式：藉由象徵性的物品來回饋服務對象

3. 結案時，需要考慮服務對象如何維持處遇所獲得的改變，避免一結案後問題就再次產生，改變無效的狀況

六、後話

筆者參考了一些資料，發現到社會工作真的是一門藝術，個案工作的流程都有所差異，所以只能抓個大概流程，實務上還是以機構的流程為主，而考試也只能儘量準備，出題老師也可能因為參照不同老師的書，而有不同的內容，因此還是要依照題目的內容去做選擇。

※社會工作個案管理

一、定義：

(一)、個案管理為管理者為多重需求的服務對象，進行一系列有助於滿足服務對象需求的行動，評估出他的需求，並擬定處遇的一步步服務計畫，再將其連結相關的資源，並管控執行的成效與評量。

(二)、NASW 定義：個案管理者(case manager)為某一個或某一特定需求的服務對象，進行一切有助於達成目標結果的協調性活動。目的在將服務對象的廣泛性需求，以及適合於服務對象的各種服務資源連結起來，藉由各個不同福利單位及相關機構的相互溝通與協調，以滿足服務對象所需之服務。

(三)、個案管理和綜融社會工作很常一起被提到

二、背景

(一)、緣起：1970-1980 年代：因為剛開始政府給予的服務為片段與零散的，加上政府刪減資源，

以及「去機構化」的風潮，這些患有 AIDS 以及精神疾病的患者推進社區療養，而這些大部分都是屬於需要多重管理的個案，迫使公立機構以個案管理方式來因應困境，進行對於品質的管控以及成本的抑制。

(二)、個案管理發展基礎-六大社會脈絡(Moxley, 1989)

1. 去機構化
2. 社區服務去集權化
3. 多重居家服務需求的人數增加
4. 照顧服務的分散化
5. 對社會支持的重要性和照顧者需求認知增加
6. 成本抑制的需要

(三)、精神：協助服務對象發展或增強其資源網絡、協助服務對象發展及運用資源網絡能力、重視服務對象及周遭生活環境的互動關係

三、五大系統

- (一)、運作/操作系統：將個案管理的概念，付諸行動所採用的步驟，又稱為工作要項
- (二)、服務對象系統：個人的能力(服務對象的優勢，像是自己具備的知識、生活技巧、處事態度等等)、服務對象面臨的問題及需求。此運作體系可以說是個案管理運作的「重心」
- (三)、目的系統：包含「價值理念」、「個案管理之目的」、「計畫目標」三個層面，其中價值理念為個案管理運作的「根基」，個案管理重視服務品質及責信
- (四)、改變系統：工作者的觀念已從協助者改變為改變者的角色，工作者和服務對象的互動中，能使服務對象了解如何去改變環境現狀和調整自我，培養日後自行解決問題的意願和能力
- (五)、資源系統：存在於服務對象周遭之各種機構所提供的服務，有時亦稱為「服務網絡」或「資源網絡」，為整合一切可以運用於解決問題時所需要的服務

四、實施步驟

(一)、評估：

1. 找出服務對象的問題需求、服務對象的能力、服務對象對事情的態度、運用資源的障礙
2. 經常性觀察服務對象的整體需求與潛在優缺點，經常與直接提供服務者接觸，以保證工作者所持有的訊息是完整的
3. 評估服務對象的能力與需求之改變
4. 重複評定現在及可能獲得之資源，如正式網絡與非正式支援系統
5. 評估基本上是以個案管理運作體系中的「服務對象體系」與生態理論的觀點作為評估的依據

(二)、計畫：清楚的目標、服務對象達成目標的意願、解決問題或滿足需求的明確方法、時間的規劃、服務對象執行的障礙

(三)、連結：指將服務對象與所需的資源連結起來的意思，連結包括兩大部分

1. 機構與機構之間的系統連結：所謂的「服務網絡」，是指由社福機構所構成的服務系統，機構之間存在某些正式或非正式的連結關係
2. 機構與服務對象連結的過程：為資源運用的結果，其中個案管理者將扮演著協調、倡導與監督等角色

(四)、監督：是一個再評定的過程，是指對服務對象所提供的服務，作持續性之監督，有系統將服務計劃目標之發展進程分別作評量及紀錄

1. 努力評估：計劃的策略是否付諸實踐
2. 結果評估：提供的服務是否有效、運用的策略是否達到目標
3. 合適性：查驗所達的結果是否解決原本的問題、充分的達成預期的目標

五、個案工作與個案管理的比較

(一)、定義比較

1. 社會個案工作：為直接服務的三大方法之一，用專業的知識理論技巧，以個人及家庭為主體，透過直接服務，協助發揮服務對象的潛能並滿足其需求，協助恢復社會功能和解決問題和
2. 個案管理工作：主要為社會工作的一種策略，對個人及家庭進行「資源的管理」，提供組織化的行動計劃，確保多重需求的服務對象，可以接受到各種方面的服務和資源。個案管理的目的在將服務對象的廣泛性需求，以及適合於服務對象的各種服務資源連結起來，藉由各個不同的機構相互溝通與協調，以滿足服務對象所需。

(二)、相同點

1. 服務對象都是個人或家庭
2. 焦點都是個人
3. 個案工作許多的技術，也適合用在個案管理之中，兩者皆強調溝通技巧、與人工作的技巧

(三)、相異點

1. 個案管理主要著重在「連結資源和整合」，更注重人與環境，會將環境因素納入處遇計畫，有時也做倡議；而個案工作較強調與服務對象「面對面的直接服務」，改變服務對象的狀況以解決問題
2. 因為工作目標的差異，兩者所扮演的角色也不太一樣。個案管理相對較為間接，被期待成為樣樣會的通才而非專家的角色(參考綜融社會工作)，所扮演的是管理者的角色，運用管理活動以確保各項資源介入是暢通的。而個案工作的角色相對直接，因應服務對象不同的需求而有不同差異
3. 使用技術上差異，個案管理較注重資源的連結與運用，強調的是對於各個系統層次處遇的技術。個案工作者本身就是助人的工具，強調問題解決的技術

(四)、比較表格：個案工作 VS. 個案管理

參考就好，筆者也忘記當初從哪邊整合來的資料，看起來有點像是心理暨社會學派(診斷派)和綜融社會工作(生態系統)，這兩個學派的比較

個案工作	個案管理
問題性質在於治療性、矯治性	問題性質在於危機性、復健性、教育性
協助服務對象解決問題	使服務對象有能力運用資源
較為被動(筆者問號?)	重視服務對象改變的潛能
深入心理暨社會層面	重視人與環境的狀況

壹之四、個案工作之技術

※會談

一、為什麼重要

- (一)、會談可以說是個案工作裡，不可或缺的一部分，藉由會談去了解到服務對象的狀況，在了解之後才能夠擬定處遇計畫，好的會談可以蒐集到完整且重要的資訊，甚至是達到治療性的效果，而會談是很吃經驗的，理論可以做為一個進入的媒介和方法，但不可僵化死板套著用，需要透過長時間的訓練，才能活用理論技術
- (二)、會談定義：會談並非聊天，而是有目的性的談話

二、會談分類

- (一)、資料性會談：主要目的在於蒐集服務對象的相關背景與生活歷史資料，以作為往後服務的參考
- (二)、評估性會談：著重在某一特定目的的資訊蒐集，像是經濟狀況就會聚焦經濟，照顧狀況就會聚焦照顧人力資源
- (三)、諮商性會談：針對服務對象的困擾，協助他藉由自我覺察、恢復狀態、發展潛能，來解決困擾
- (四)、治療性會談：會談是一種治療的手段，以治療為目的的會談，協助個案改變觀念、想法感覺或行為

三、同理心

(一)、同理心分為初層次跟高層次的同理心

1. 初層次同理心：工作者聽懂並表達出服務對象所傳達的內容。
翻譯：初層次同理心=情感反映+摘要
2. 高層次同理心：工作者不僅聽懂表面的內容，還加入主觀判斷和推測，協助服務對象了解沒有表達出來的隱藏內容。
翻譯：高層次同理心=情感反映+摘要+反映隱藏內容

(二)、同理心五層次(Hammond、Hepworth & Smith, 1977)

1. 最低層次：工作者只有部分了解服務對象的感受，或是以工作者本身主觀判斷，無法反映出服務對象的感受，甚至和服務對象產生衝突，可以說是無效的溝通。
翻譯：工作者不了解，還會產生衝突
2. 中低層次：工作者對服務對象表面訊息做出反應，卻忽略掉事實的部分，工作者可能用不合適的言語來回饋服務對象的感受，或做出錯誤的解釋。工作者將自己的概念反應給服務對象，雖正確但非合適的同理反應
翻譯：工作者試圖了解表面訊息並給予回應，但忽略或沒有正確描述服務對象的感受
3. 中度層次：又稱可交換或循環同理反應，工作者正確反應服務對象的表面陳述，但尚未有更深入的探索，也沒有引導服務對象的內心想法
翻譯：工作者正確無誤的了解表面訊息並給予回應，但沒有挖掘內心深處，只是像一面鏡子
4. 中高層次：工作者不只反應服務對象的表面陳述，還反應出服務對象隱含的訊息和感受，促進服務對象的覺察
翻譯：工作者不只像是一面映照外表的鏡子，還映照出內心的想法
5. 高層次：工作者可以正確反應服務對象的表面和隱含的感受和想法，指出隱含目標以及可

四、會談技術

- (一)、專注與傾聽：專注聆聽服務對象所闡述的內容，適時點頭表達出仔細聆聽的動作。
筆者自身實務運用：這技術很自然而然地運用在與人溝通談話的過程，不僅僅是個案會談，和同事、主管、長官們對話都適用
- (二)、封閉式問句：有限制答案的問句，像是對錯、是否、有無。
筆者自身實務運用：會談時主要是在確認資訊時才會使用，若會談過程中只有封閉式問句，會很像是在偵訊或填答問卷的樣子，會讓人有種敷衍了事的問話感覺
- (三)、開放式問句：沒有限制答案的問句，讓服務對象自由回答問題而不受限制
筆者自身實務運用：剛開始會談都會以開放式問句為主，拋出開放式問句讓對方多說一些，然後去從中找出重要的資訊進一步確認
- (四)、重述：重複服務對象所說的內容，主要是讓服務對象從他人口中聽到自己的問題，來自我反思
筆者自身實務運用：當對方說出不合理或做出有危險的決定時，就會重複向他確認他的語意。緊張、腦袋空白時，也可以用這招讓自己有時間可以思考下一步要問什麼
- (五)、情感反映：工作者將觀察到的情感反應，回饋給服務對象，協助他了解自我感覺
筆者自身實務運用：如同理論所論述的，會將我自己觀察到對方的非語言訊息，反應給他
- (六)、贊同和再保證：支持並認同服務對象的情緒和感覺，讓他認為自己是正常的，感受到被接納且被同理的
筆者自身實務運用：這招滿好用的，尤其是剛開始關係尚未建立時，適時的給予認同，有助於對方放下警戒心，讓對方感受到自己是懂他的，就較為願意說，也願意聽我說
- (七)、自我揭露：工作者有目的性的、有建設性的和服務對象分享自我經驗，提供一個示範和鼓勵的效果，工作者表示相似經驗可以讓服務對象獲得普同感
筆者自身實務運用：若有遇到類似的經驗，可以拋出來讓對方知道自己不是孤單一人的，但要小心自己不要陷進去太深
- (八)、沈默：沈默有可能是服務對象不信任工作者，或者是正在思考釐清想法。沈默時不用急著打斷沈默，可以讓服務對象有時間可以沉思整理自己的思緒
筆者自身實務運用：一開始實習的時候很怕沈默，後來有了經驗以後，就覺得沈默也不會覺得尷尬，只要我不尷尬，就還有辦法繼續下去，讓對方思考的同時，自己腦袋也運轉思考對策和會談方向
- (九)、面質：工作者點出服務對象矛盾的部分，使他面對自己所逃避的部分，正視問題所在，這技巧建議在已建立好關係的狀況下使用，否則不當使用會造成反效果
筆者自身實務運用：遇到反覆跳針的時候一直在鬼打牆的時候，就需要小心的運用，在描述上，用堅定的口吻，基於對方的說法去點出矛盾之處(用對方的話去堵他的嘴)，以避免被對方認為是自己帶有主觀意識在批評他，降低發生衝突的可能
- (十)、解釋：工作者將服務對象陳述的內容，換句話說提供一個新的觀點去看待問題
筆者自身實務運用：這個技巧超好用的，尤其是和兩個以上家屬的會談，可以將雙方衝突的行為背後的原因提點出來，讓雙方可以了解到行為的動機是因為「愛對方」，進而解決衝突
- (十一)、澄清：工作者為了更加了解服務對象表達意思而使用的技巧，可用來釐清服務對象的想

※動機式會談

一、概念

- (一)、定義：為一種會談方法，主要用於幫助服務對象「建立改變的動機」，並做出承諾與行動
- (二)、目的：增加服務對象的內在動機，產生「由內而外」的改變
- (三)、協助服務對象察覺現有問題和困境，並動手處理
- (四)、協助服務對象解除矛盾，踏上改變的旅途
- (五)、動機式會談是強調「合作關係」、「服務對象自主性」、「觸發」的工作模式
- (六)、亂七八糟翻譯：洗腦並讓他開始行動

二、使用領域

- (一)、成癮的領域：藥酒癮戒治
- (二)、預防不良行為：戒菸、賭博、物質濫用
- (三)、推廣特定行為：減肥、飲食控制、糖尿病控制、穩定用藥

三、四個核心精神

- (一)、夥伴關係：強調工作者和服務對象為一起奮鬥的合作關係
- (二)、接納：工作者接納服務對象「真實的」一面，接納問題行為存在的事實，不去評價服務對象，而是設法找出優勢，肯定服務對象的改變與進步
- (三)、同理心：同理服務對象的感受，並協助服務對象做出改變
- (四)、喚起：工作者促進服務對象發現自我的優勢，引發服務對象的改變與承諾

四、五個基本原則

- (一)、表現同理心：服務對象並非病態或無能，只是陷入困境，因此工作者接納並同理服務對象，使雙方是個夥伴關係
- (二)、創造不一致：讓服務對象看到自己的「現況」與「理想中」的差異，以此去激勵服務對象做出改變的動機
- (三)、避免爭辯：工作者應該以說服的方式去引發改變的動機，若服務對象發生抗拒時，得適時改變策略，而非與之爭辯
- (四)、與抗拒纏鬥：工作者持續協助服務對象看到自我不一致，促使服務對象以新的觀點來看待自己所遭遇的問題
- (五)、支持自我效能：自我效能是引發改變動機的關鍵因子，服務對象相信自己有能力做出改變，才真的有機會改變。翻譯：相信自己，我挺你

五、四個歷程

- (一)、促進投入：建立關係並溝通，使服務對象參與其中
- (二)、聚焦：以服務對象為中心，聚焦並分辨問題所在
- (三)、誘發：引發服務對象「改變的動機」
- (四)、計畫：檢視並決定步驟，工作者和服務對象一同確定目標

六、五階段

- (一)、懵懂期：又稱抗拒期，這時期會出現否認、不想改變的行為，不認為事態是嚴重到需要改變

- (二)、沉思期：一場矛盾拉距戰，開始有所自覺了，想改變又抗拒改變，矛盾且搖擺不定
- (三)、決定期：做好行動的準備與決心。此階段要幫助服務對象找尋適合且願意接受的改變策略
- (四)、行動期：計畫行動的開始，已有計畫且勢在必行。協助服務對象執行改變的行為，增加服務對象的自信心
- (五)、維持、復發期：如同字面意思，維持行動，且復發的危機隨時存在

七、OARS 會談技術

- (一)、開放式問題(Open questions)：開放式問句可以將問題開展，讓服務對象多說一些，若使用封閉式問句，只會得到簡短的答案
- (二)、肯定(Affirmations)：強調工作者看見服務對象的優勢，肯定他的努力與成長，不是工作者逼他改變，而是自己產生的改變
- (三)、反映式聆聽(Reflective listening)：工作者透過會談，從服務對象的語意去推測他的內心想法，並從旁反映出來給予回應，工作者如同一面鏡子般
- (四)、摘要(Summary)：整理會談的重點並做歸納統整，有承先啟後的功用，總結上個議題並開啟下一個議題討論，亦可梳理「改變動機」等等

※非自願案主

一、行為特徵

- (一)、自覺沒有問題，覺得不需要幫助，但被強制性安排接受輔導
- (二)、是一種權力與控制的關係，一種強制互動
- (三)、難以發展信任關係，有強烈的抵制行為
- (四)、關係較為對立，對工作者具有敵意
- (五)、想維持現況且會逃避改變
- (六)、表面順從與配合，承認自己的錯誤

二、切入角度

- (一)、拓展積極關係，突破僵化的非自願性關係
- (二)、建立「夥伴關係」、「治療關係」、「教導關係」
- (三)、跳脫「社會控制」、「預防再犯」的框架看待問題。
翻譯：要從社工關懷人的角度出發，不要當個社會控制的工具
- (四)、不侷限於「服務輸送」為目的。
翻譯：不要只有依法行政把事情做完就好
- (五)、以改變為目標，工作者進入服務對象的生命世界，一起發現改變的可能
翻譯：站在同一陣線一起努力

三、處遇

- (一)、從家庭背景、社區環境、歷史文化作為理解的基礎
- (二)、會談
 1. 工作者去了解服務對象的想法和看待事情的角度
 2. 協助服務對象了解自我狀態，認識自己
- (三)、會談方向
 1. 向內：陪同服務對象探究內在心理狀態

2. 向外：陪同服務對象了解自身所處的環境

(四)、共融性

1. 工作者融入服務對象的生活之中，在其生命脈絡中產生影響力

2. 了解服務對象的期待並引導他提升執行力

四、會談及互動技巧

(一)、諮商方式：傾聽並同理服務對象權利被剝奪的感受與情緒。

翻譯：被強迫的非自願案主一定會不爽的，所以要傾聽同理他的感受

(二)、協商方式：拉近雙方立場的距離、協助他爭取權益，同時讓他接受社會的訴求

翻譯：服務對象可能會為自己喊冤，所以要讓他有個表達的機會，但同時也要讓他知道社會規範的原因

(三)、變構方式

1. 以不同的角度去看待問題，重新建構對問題的看法

2. 一方面理解服務對象主觀認定的事實，一方面呈現他所要隱藏的事實

(四)、增權方式：

1. 協助服務對象掌握自身命運，並肯定他

2. 協助服務對象掌握自決的能力，並勇於對自己的決定負起責任

(五)、教導方式：教導服務對象使用資源，並增進其適應的能力

五、整合干預模式(Trotter)

(一)、工作者要清楚地、坦誠地、經常地討論其與服務對象在個案工作過程中的角色

(二)、工作者要技巧地建立與服務對象的關係

(三)、工作者要聚焦在示範，並且鼓勵服務對象符合社會價值觀的言談及行動

(四)、工作者要採用問題解決的工作模式處理，設定任務來解決服務對象的問題

壹之五、個案工作之倫理

※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. 比較統整表格(倫理學，林火旺，2004)

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	不看行為，而

	<p>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。</p>	<p>是看「個人的品格」而定</p>
--	--	--------------------

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

※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

※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

貳、團體工作

貳之一、團體工作之基本概念

※社會團體工作歷史演變

一、團體工作的醞釀(1844~1926)

- (一)、此時期的團體工作不被認為是社會工作方法，缺乏專業認同，運用團體技巧的工作者，並不會自稱是團體工作者
- (二)、基督教青年會 YMCA (1844 年)：透過團體活動、團康教育活動來提供兒童青少年休閒活動，以遊戲和運動來培養青少年。
- (三)、睦鄰之家(1844 年)：睦鄰之家是社會團體工作的重要起源之一，像是湯恩比館主張知識份子要和貧民一同生活，去了解貧民並解決貧窮問題，這方法正是現代的團體工作、社區工作。
- (四)、社會個案工作的先驅 Mary Richmond 於 1920 年代開始注意到小團體心理學

二、社會團體工作方法的形成(1927~1946)

- (一)、此時期的發展受到兩件事所影響，分別為經濟大蕭條和第二次世界大戰，於 1930 年代至 1940 年代，運用團體工作來服務受到經濟、戰爭所影響的服務對象
翻譯：當時經濟不好，要節省成本，所以用團體工作的方式來處理，比個案工作來得有成本效益，加上戰亂導致許多需要服務的民眾，用團體工作的方式來處理會比較快速一些。搭配時空背景去理解會比較好記
- (二)、1927 年才真正的出現「團體工作」這一名詞，在此之前都是偏向團體活動，沒有團體工作的概念，且大部分團體都是偏向非正式教育、休閒服務為主，僅有少數以治療為目的
- (三)、1936 年美國團體工作研究協會成立
- (四)、1946 年社會團體工作才正式成為社會工作三大基本方法之一

三、社會團體工作擴張與專業主義(1947~1963)

- (一)、戰後重建的時期，政府積極提供服務，使得社會工作大規模的擴張，擴大了社會團體工作的實務理論和實施的領域
- (二)、社會學和心理學受到重視，所以團體工作受到場域理論、系統理論、互動理論、行為分析理論的影響
- (三)、1950 年代產生些微分歧，有人主張團體工作要走向倡議、社會行動的方向；有人主張往社區發展；有人主張要走向心理學改變個人的方向。
- (四)、1950 年代及 1960 年代，在鄰里中心及社區機構運用團體方法，來推動社區發展與社會運動

(五)、以治療為目的的社會團體工作，從早期的個人導向，轉向重視「團體中的個人與團體」、「社會環境」

四、當代社會團體工作的綜融發展(1964~1979)

(一)、1947年~1963年的社會團體工作實務理論發展，促成了綜融取向的發展

(二)、1960年代、1970年代團體工作的式微：社區組織削弱了團體工作的重要性、學校較少教授團體工作的課程、社會團體工作較少運用在實務

五、社會團體工作的復活(1979~現在)

(一)、1980年代及1990年代，社會團體工作促進協會(AASWG)透過辦理專題研討會、促進團體工作課程之規劃、發展團體工作教育的標準等，試圖復興社會團體工作，持續且不斷地增加

(二)、1980年代社會團體工作再次受到肯定

(三)、1990年代美國健康照護改革，從衛生照顧轉向照顧管理發展，而社會工作服務也受到此發展的影響

※台灣社會團體工作歷史演變

一、專業醞釀期(民國60年/1970年以前)

(一)、此時期政府的社福制度都還有待建立，社工專業尚未發展，依賴民間單位服務弱勢，尤其是宗教公益組織，

(二)、如同國外一開始的發展，宗教慈善機構主要提供寓教於樂的團體服務方案

(三)、早期基督教青年會及救國團的青年服務，對臺灣的社會團體工作有催生的作用和貢獻，可視為台灣社會團體工作的起源

二、專業發展期(民國60~80年/1970~1990)

(一)、早期團體工作師資與相關書籍之缺乏，以及實務工作者因訓練不足，導致早期團體工作發展緩慢

(二)、政府方面：民國59年成立中華民國社區發展研究訓練中心

(三)、大學教育：民國50年，東海大學社會系開設團體工作選修課、民國60年「社會工作教學研討會」決議將社會團體工作列入社工系專業必修課程

(四)、精神醫療：民國46年，台大醫精神科開始運用團體治療，社工和精神科醫師於團體中成為治療者的角色

(五)、醫療領域：民國60年，彰基舉辦家屬座談會，以團體工作的方法去服務病人

三、專業擴展期(民國80年/1990年至今)

(一)、民國76年結束戒嚴，78年結束動員戡亂，使得民間力量得到解放，團體工作的方法由此擴張到各個領域

(二)、民國80年以後，團體工作方法使用到各個領域

※團體迷思

一、為什麼重要

(一)、因為考試很常考，而且中文翻譯都不一樣!!!考試很愛翻譯成「團體思考」來騙人以為這

是好的現象

(二)、重點關鍵字：團體盲思、團體思考

二、定義

(一)、通常規模較小，且具備高凝聚力的團體，當由一位強勢且受人敬重的領袖所帶領時，就容易做出重大錯誤的決策，詹尼斯(Janis)稱之為團體迷思

(二)、團體迷思容易因為要維持團體成員的共同意志，而忽略潛在的危險，導致貿然做出危險的決策

(三)、團體迷思形成的原因之一，是團體成員會支持與自身價值觀相近的意見，容易忽略不喜歡的意見

三、團體迷思的八個症狀

(一)、團體成員過度樂觀，以為自己是無敵的

(二)、團體成員過度合理化過去所做的決定

(三)、團體成員做決定會忽略倫理道德

(四)、團體成員會有既定印象認為反對方都是邪惡和愚蠢的。(為啥覺得現今網路世界同溫層就長這樣)

(五)、團體成員會施壓力於不同聲音與意見的成員，使成員順從大家的意見。

(六)、團體成員會自我審查，以避免自身偏離團體的共識，且不會提出質疑

(七)、團體成員陷入一個沒有相反意見的幻覺。(不同意的請舉手?沒有!拍手通過)

(八)、團體成員會護航團體所做的決定

四、解決方式

(一)、尊重異己言論，避免團體內部淪為一言堂，進而危害團體決策品質

(二)、領導者應鼓勵團體成員提出不同的意見，挑戰團體所做出來的決策

(三)、覺得不會有意外的時候，馬上就要出意外了

※各類團體比較

一、為什麼重要

(一)、因為這些團體的名稱有些許上的相似，很容易誤解，藉由一個整理好的表格，比較方便釐清邏輯概念

(二)、重點關鍵字：社會團體工作、團體輔導、團體諮商、團體心理治療

(三)、社會團體工作和團體諮商相似度較高，而社會團體工作較為注重「人與環境適應」，而團體諮商比較注重「個人的想法態度」，但實務上也不太可能切得很開，厲害的團隊領導者還是會依據狀況去做調整的，所以這些概念就是比較偏向考試為主

二、比較

(一)、社會團體工作

1. 實施場域：社福機構

2. 對象：機構服務對象

3. 目標：增強「社會功能」為主要目標，藉由團體力量的正性增強作用，促使個體面對問題並採取行動

4. 助人關係：通常是工作者與服務對象之關係，團體領導去引導團體成員之間的互動。

5. 處遇焦點：兼顧治療與發展，因為這類團體，大多具備明確的處遇目標，希望改變成員的態度或行為，比較會期待團體內的成員之性質，盡可能的相同

(二)、團體輔導

1. 實施場域：教育機構
2. 對象：學校的一般普通學生
3. 目標：獲得「知識資訊」為主要目標，以團體方式協助個人獲得充分且正確的資訊，以利團體成員做出正確的決定，且有效的解決自身的問題，團體輔導以資訊提供為主。
4. 助人關係：通常是教師輔導員與一般學生之關係，教學活動技術的運用。
5. 處遇焦點：側重「預防」取向(初級預防)，協助團體成員發展正確的價值觀、合適的社會互動技巧，增進生涯、情緒的覺察與表達。

(三)、團體諮商

1. 實施場域：學校諮商中心、輔導室
2. 對象：學生、其他族群
3. 目標：改變「態度行為」是主要目標，重視團體成員之間的互動，技巧之運用。旨在催化歷程，包含多重人際互動關係、溝通歷程等等
4. 助人關係：通常是諮商師(員)與服務對象之關係，引導探索並覺察自我的行為。
5. 處遇焦點：「治療預防」發展取向(次級預防、三級預防)，運用諮商技巧的類化與調整，使團體成員於此時此刻聚集在一起的優勢，焦點解決短期諮商問題。

(四)、團體心理治療

1. 實施場域：醫療機構、矯治機構
2. 對象：病人、罪犯
3. 目標：人格改變重建為主要目標，改變將會是一段漫長的旅程，而治療只是協助的開端，讓服務對象改變過去的經驗感受，重建服務對象的性格與人格系統，以團體心理治療的方式，協助在心理上取得改變、得到成長、或促進發展。
4. 助人關係：通常是心理治療師與病人或犯罪者之關係，協助分析並解釋服務對象的行為樣態
5. 處遇焦點：側重「治療」取向，焦點放在當下治療過程中所發生的事件上，聚焦此時、此刻、此地所發生的事件上。

(五)、比較表格：社會團體工作、團體輔導、團體諮商、團體心理治療比較

	社會團體工作	團體輔導	團體諮商	團體心理治療
實施場域	社福機構	教育機構	學校諮商中心、輔導室	醫療機構、矯治機構
對象	機構服務對象	學校的一般普通學生	學生、其他族群	病人、罪犯
目標	增強「社會功能」為主要目標，藉由團體力量的正性增強作用，促使個體面對問	獲得「知識資訊」為主要目標，以團體方式協助個人獲得充分且正確的資訊，以利	改變「態度行為」是主要目標，重視團體成員之間的互動，技巧之運用。旨在催化	人格改變重建為主要目標，改變將會是一段漫長的旅程，而治療只是協助的開端，

	題並採取行動	團體成員做出正確的決定，且有效的解決自身的問題，團體輔導以資訊提供為主。	歷程，包含多重人際互動關係、溝通歷程等等	讓服務對象改變過去的經驗感受，重建服務對象的性格與人格系統，以團體心理治療的方式，協助在心理上取得改變、得到成長、或促進發展。
助人關係	通常是工作者與服務對象之關係，團體領導去引導團體成員之間的互動。	通常是教師輔導員與一般學生之關係，教學活動技術的運用。	通常是諮商師(員)與服務對象之關係，引導探索並覺察自我的行為。	通常是心理治療師與病人或犯罪者之關係，協助分析並解釋服務對象的行為樣態。
處遇焦點	兼顧治療與發展，因為這類團體，大多具備明確的處遇目標，希望改變成員的態度或行為，比較會期待團體內的成員之性質，盡可能的相同	側重「預防」取向(初級預防)，協助團體成員發展正確的價值觀、合適的社會互動技巧，增進生涯、情緒的覺察與表達。	「治療預防」發展取向(次級預防、三級預防)，運用諮商技巧的類化與調整，使團體成員於此時此刻聚集在一起的優勢，焦點解決短期諮商問題。	側重「治療」取向，焦點放在當下治療過程中所發生的事件上，聚焦此時、此刻、此地所發生的事件上。

貳之二、團體工作之實施理論

※處遇性團體 VS. 任務性團體

一、為什麼重要

- (一)、這兩者的比較，社工師考試裡面超級常考的，尤其是出在選擇題的選項裡面，選擇出選項的差異，故以表格的方式去邏輯記憶之間的差異，會比較容易去記住並選擇出答案來，不難但就是超級比一比

二、定義

- (一)、任務性團體：顧名思義，主要目的是「達成團體的任務目標」，和團體成員的內在需求較無直接關係，常見任務目標有 1. 滿足服務對象需求 2. 滿足組織的需求 3. 滿足社區的需求
- (二)、處遇性團體：主要目的在於，滿足「團體成員的需求」，像是支持性、教育性、情感性、治療性、成長性的需求
- (三)、可以簡單的把任務性團體想像成工作小組，處遇性團體就是平常在帶的團體活動

三、兩者比較：處遇性團體 VS. 任務性團體

特質	團體分類
----	------

	處遇性團體	任務性團體
主要目的	滿足「團體成員」的需求	達成團體的任務目標
組成	基於共同關心的特質或問題	基於能力、專長或人力分工
程序	由團體決定是彈性或正式	有正式的規則和程序
溝通模式	開放的，基於成員需求而互動	著重在任務目標的討論為主
團體中的角色	透過互動而發展出來的	被指派或是透過互動而發展的
自我揭露	高期待成員自我揭露	低期待，甚至完全不需要自我揭露
保密	具隱私性，不對外公開	看保密需求而定，有時可以對外公開
成果評估	成員治療目標達成與否	團體成員是否可以完成任務或產出成果

四、處遇性團體分類

特質	主要目的	團隊領導者	著重焦點	例子
支持性	協助成員因應壓力事件，恢復並增強因應能力	催化並協助成員分享經驗	個人壓力、創傷經驗與因應	討論父母離婚影響的兒童團體
教育性	幫助成員學習新資訊與新技巧	為教導者角色	個別學習或團體結構化的學習 翻譯：上課	未來將成為寄養家庭父母的團體
成長性	發展成員潛能與覺察	為催化者角色，團體成員主要承擔溝通的責任	強調個體正向成長，而非治療負向的情緒疾病	夫妻會心團體
治療性/矯治性	改變或矯治行為、創傷復健	為專家或權威的角色	集中個別成員問題，一個時間專注一個	藥酒癮團體
社會化(做中學)	增加社交技巧，透過方案、演練、角色扮演改善人際	為方案指導者的角色	以團體作為活動參與的媒介	青年組織活動團體
自助團體	成員透過互動解決自身問題，達到團體	非專業領導(成員自己來領導)，但有時也會邀請	促進成員改變或倡導社會的改變	互助會、戒酒匿名團體

特質	主要目的	團隊領導者	著重焦點	例子
	互助的效果	專業領導者來帶領		

五、任務性團體分類

面向	種類	目的	團隊領導	著重焦點	例子
滿足服務對象需求方面	工作小組	數名具備不同專業知識及技巧的工作者，互相分享各自的專長	負責召開會議與確保發揮團隊功能	團隊營造、目標設定、角色釐清 (團隊成員來自相同機構)	醫院醫療團隊工作小組
	治療會議	發展、協調及監督治療計畫的進行	自然產生或由扛最多責任的成員擔任團隊領導者	作出決策、滿足服務對象需求 (團隊成員可能來自不同機構，並非所有成員都會和服務對象有直接的接觸)	為住宿居家式治療中心的兒童決定治療計畫
	員工發展團體	為了提供更好的服務而教育團體成員	督導、教育者	工作者的技巧與對服務對象的表現	團體督導、研討會地獄
服務機構組織需求方面	委員會	討論問題並完成上級所委派的任務	透過上級指派或選舉選任團體領導	完成特殊任務	婦幼保護委員會、移植委員會
	顧問團	對行政主管提供有關未來方向或目前政策的建議 (基於行政責任及專長而組成的)	組織中最高行政主管指派擔任	管理組織所發展的程序與政策權威、權力	縣政府社會局各單位主管的會議
	董事會	管理組織(由組織成員提名並投票選出一群人)	小組委員會依規定提名，會員投票	政策制定、管理監督機構運作、財務控制	財團法人公益基金會董事會
服務社區需求方面	社會行動團體	設計及執行社會變遷	團體中產生草根領導，擔任使能者的角色	社區與社會正義、倡議	反對都更團體

面向	種類	目的	團隊領導	著重焦點	例子
	聯盟	因為共同目標，而將多個組織、社會行動團體集合在一起，透過資源與專長分享產生影響力	領導者具備領袖魅力和高度遠見	建立全體共識及夥伴關係	數個非營利機構向政府遊說
	代表會議	促進機構之間的溝通與合作、研究社會議題	發起機構所任命的代表擔任團隊領導者	各機構代表為了特殊目的而開會	聯繫會報會議

※團體工作三大模型(Papell and Rothman)

一、為什麼重要

(一)、這是超常考的理論，因為Rothman有團體模型和社區模型的理論，所以很容易把名詞搞混，所以複習時可以一起看，增強印象，避免張飛打岳飛，概念錯置就尷尬了

(二)、團體模型：社會目標模型、互惠模型、治療模型，關鍵字：目標、互惠、治療

(三)、社區模型：地區發展模式、社會計畫模式、社會行動模式，口訣：發展計畫並行動

二、比較表格(混合版)

特質	社會目標模型	治療模型	互惠模型 (中介模式、互動模式、交互模式)
目的與功能	社會意識與社會責任、告知公民權、鼓吹社會行動、提升公民知識	治療個人、行為失能的團體成員，協助其修復 (具有時限性與高度結構)	預防、儲備與復原，團體成員之間形成一個互助的體系，以達到適應和社會化
機構場域	社區活動中心	正式機構設施、醫院、臨床門診	臨床住院及社區活動中心是彼此相容共存的
工作聚焦	聚焦在較大的「社會環境脈絡中的個人」	減輕問題或關切的事、改善因應技巧	在團體成員間創造自助、互助體系。焦點是「個人和社會」
對團體成員的看法	有機會時，個人會自我追尋，為社會貢獻	服務對象被認為是接受社會化與消費性服務	個人具備互惠的能力與動機

團體工作者角色	影響者、角色示範者與使能者，觸發有責任的公民	為改變的媒介，從事研究、診斷和治療 (指導式的干預)	中介者、使能者，在成員需求、團體需求、社會需求三者之間扮演協調者
團體類型	公民、社區居民、里民	針對需要協助因應生活任務的服務對象	團體成員一起努力，分擔彼此共同關心事務的夥伴
團體運用方法	參與討論、一致同意、發展並執行團體任務、協助成員學習有關社會行動	結構練習，在團體內外，發揮直接及間接的影響	成員共同討論所關心的議題，共享權威、彼此互相支持
重點關鍵字	社會意識、社會責任、公民權、影響者、角色示範者、使能者	治療、復健、改變的媒介、研究、診斷、治療	互惠、中介、互動、交互、自助、互助、中介者、使能者、協調者

*改寫 Rothmank 的原版，將歷屆曾考過的概念也整合進去表格內了

※社會團體工作相關理論

一、場域理論(Lewin)

- (一)、每個團體都有一個生命空間(life space)，佔有其位置並朝向目標前進，而前進的過程可能會遇到阻礙，團體被視為一個完整的型態
- (二)、每個團體都能發展出力量，團體成員在團體內相互支持，並朝向目標前進
- (三)、團體會順應社會環境而持續改變，但偶爾可能會處在一個趨近於靜止的平衡狀況
- (四)、場域理論中的名詞概念
 1. 角色：團體成員個別的權力地位以及責任等等
 2. 規範：管理團體成員行為的規則，此規則只管理行為
 3. 權力：團體成員之間，相互影響的能力
 4. 凝聚力：團體成員彼此之間，或者是團體對成員吸引力的多寡。
 5. 一致性：對團體目標或其他現象的同意程度。
 6. 能量：在團體的生命空間(life space)裡，達成目標的潛力

二、心理動力理論

- (一)、團體成員在團體中所展現出來的行為，是源自於早期經驗沒有被解決的衝突
- (二)、團體領導者使用情感轉移和情感反轉移，協助團體成員探討過去的行為模式，以及過去行為模式與現在行為模式的關聯，以處理未被解決的衝突

三、系統理論

- (一)、將團體視為社會系統，團體適應內在環境和外在環境的整合，且團體有其發展的生命週期
- (二)、團體被視為一個整體，主要源自於個別成員之間的互動

- (三)、在面對衝突時，團體會努力維持自己成為一個獨立存在的個體
- (四)、團體經常處於形成、發展、改變的狀態，這些狀態會重複出現，且影響團體的平衡及存在
- (五)、Parsons、Bales 及 Shils(1953)觀點，團體的四個主要功能性任務
 1. 整合：讓團體成員可以融合在一起
 2. 適應：讓團體的改變，可以因應環境的需求
 3. 模式維持：讓團體能夠界定並持續團體的基本目的
 4. 目標達成：讓團體追求並完成團體目標

四、社會交換理論

- (一)、此理論聚焦在團體個別成員的行為上
- (二)、每位成員都會試圖表現出能獲得最高報酬和最低處罰的行為
- (三)、平衡的交換關係會促使交換持續的進行
- (四)、團體成員彼此開始互動，是因為在社會交換的過程中，能夠提供一些價值觀

五、結構、敘事和充權理論

- (一)、透過了解團體成員的生命故事，找到增強的力量，以面對困境，所以充權、結構、敘事此三個理論觀點有很強的關聯性
- (二)、將焦點放在成員的優勢和能力，加上充權和優勢觀點，讓團體成員找到解決問題和適應環境的因應技巧
- (三)、處遇性團體成員常有充滿問題的故事，這些故事塑造出成員的生命圖像，影響團體成員的自我概念和自尊
- (四)、要了解團體成員的獨特性和主體性，和「從服務對象的立場來看」的觀點

六、學習理論

- (一)、強調清楚的目標設定、訂定契約、社會環境對團體成員的影響、一步步的治療計畫、可測量的結果

貳之三、團體工作之過程

※社會團體工作發展階段

一、團體過程與團體動力

- (一)、團體初期(initial phase)：處於團體設計和招募的階段，此階段主要決定團體目標、團體成員、招募方式、團體性質。此階段的團體工作契約為個別與互惠。
翻譯：這階段還在寫方案、寫計畫書，還沒開放報名。
- (二)、團體聚集期(convening phase)：此階段是團體正式開始後的暖場階段，工作者處於團體的核心角色，團體內的氣氛仍是較為陌生和不熟悉，所以工作者必須主動去串接、引發成員之間的互動。此階段的團體工作契約仍為個別與互惠。
翻譯：迎新、宿營、帶營隊第一天的相見歡，破冰小活動是你的好選擇
- (三)、團體形成期(formation phase)：團體開始具備工作效能的前期，由團體成員共同產生團體規範，此時亦為發展團體凝聚力的關鍵時刻，此時團體成員開始與他人互動、建立人際連結、扮演團體角色，團體互動狀態轉變為團體成員之間的互相交流，工作者的位置轉換到軸承位置，視團體需求站在團體核心或邊陲位置。此階段團體工作契約開始發展互助關

係

翻譯：經過前面工作者的串接之後，現在團體成員之間互相發展出關係了，有必要時再跳出來協助即可

- (四)、團體衝突期(conflict phase)：團體開始穩定後就會有衝突的可能(有些團體可能不會有衝突期)，工作者應該把衝突視為一個機會，讓成員可以更加瞭解和認識彼此，工作者善於利用衝突，藉由穩定系統、澄清、討論、把議題拋回團體，重新檢視問題，重建團體規範，以及團體目標。此階段團體工作契約維持互助關係

翻譯：新鮮感不再，投入缺乏回報，缺乏協助投入的動機，看其他人不順眼且不想再忍氣吞聲，就爆發衝突了，危機就是轉機！

- (五)、團體維持期(maintenance phase)：此階段又稱工作期，團體規範已被建立，團體成員彼此認定為一體，此時團隊效能最佳、互動頻率最和諧，在此階段完成團體任務。工作者可退到團體邊緣位置，讓團體自己運作即可。此階段團體工作契約轉為成員和團體本身建立的互賴契約

翻譯：已經建立起團隊動力了，孩子已經長大了，工作者可以放手讓團體去發展就好

- (六)、團體結束期(termination phase)：評量團體成效、處理團體成員的分離情緒，工作者的職責是整合並回到團體核心位置，協助團體成員回顧過程。此階段團體工作契約轉為建立獨立契約

翻譯：回顧過往，邁向未來，處理分離焦慮，促成大家從團體學習，帶走獨立的能力

二、團體發展五階段(Garland & Jones & Kolodny)

- (一)、團體初期階段：團體初期成員行動偏向趨避行為，成員不確定加入團體有何好處，因此前期投入為試探性的，同時也在評估團體中可接受的行為，故剛開始的溝通，都是圍繞在團體領導者

翻譯：有好處我才要加入團體，先觀察別人再行動，由領導者帶領

- (二)、權力控制階段：此階段為過渡期，當成員認為團體是安全且值得投入時，成員關係會轉向親密，次團體也逐漸形成，此階段的特徵是「次團體鼎立」

翻譯：熟了以後，開始有次團體(搞小圈圈)

- (三)、親密階段：此階段為發展熟悉的參考架構，團體此時更為親密，對團體的投入也更增加，開始建立團體規範，團體角色成型，團體領導的風格也確立

翻譯：開始建立同溫層，處於熟悉的環境

- (四)、區分階段：此階段發展團體認同和內在參考架構，此階段特質為凝聚與和諧相處，團體成為互助體系，成員針對需求提供情感支持，已經累積解決問題的經驗，能夠掌控複雜的關係

翻譯：在同溫層如魚得水

- (五)、分離階段：此階段為漸行漸遠的時期，成員對分離感到焦慮，成員對團體領導者的情感鬆動，已經解決的問題可能重現，可能再次依賴領導者，結束階段要回憶過去、鞏固現在成果、討論未來

翻譯：好好處理結案的分離情緒，可藉由回憶過去、鞏固成果、慢慢練習分離

三、模式

- (一)、連續階段理論(successive stage theory)：一般群體發展的階段次序

- (二)、循環模式(cyclical model)：又稱為重複模式，某些特定的主題會支配團體各階段的互動，

會重複的循環發生

- (三)、平衡模式(equilibrium model)：成熟的團體為了維持工作成果以及人際互動，會來回於高凝聚的階段和高度生產力的階段

※團體團體初期和聚集期

一、組成團體

- (一)、同質性：研究發現，個人特質是篩選團體成員的重要因素，Forsyth 提出三個重要的特質：
外向、好相處、率真開放的個性
- (二)、異質性：團體成員的異質性，有助於團體成員相互的學習不同之處
- (三)、選擇團體成員指標：
1. 團體成員有意願且有能力在團體與其他成員溝通
 2. 團體成員能夠接受彼此的行為
 3. 團體成員能有不同意見或立場
 4. 團體成員彼此能夠達到共識
- (四)、團體大小：文獻指出，七個成員最為理想
- (五)、大團體小團體之優點比較
1. 大團體：可以提供較多的想法、技巧、資源，能夠處理較複雜的任務，即使有人退出團體也不太受到影響
 2. 小團體：每個成員可獲得足夠的注意不易被忽略、成員可以面對面頻繁的互動、較不會產生小團體、領導者比較好掌控團體
- (六)、開放式和封閉式團體之比較
1. 開放式：優點為新成員的加入可以為團體注入活水，提供新想法和資源。缺點是較容易缺乏凝聚力和穩定的角色，可能較為缺乏信任而難以敞開心胸
 2. 封閉式：優點為開始到結束為同一批人，較為容易產生凝聚力，更快進入團體中期的工作階段。處遇性團體中，較有隱私和充滿信任感。缺點是成員的離開會影響團體的互動，可能會一攤死水沒有新想法

二、訂定團體契約

- (一)、兩種方向
1. 有關於團體程序的：像是團體的期間、次數、頻率、參加條件、請假條件、保密的規則等等
 2. 有關成員目標：成員要在團體中達到的目標
- (二)、契約型態：
1. 個別契約：團體成員「個人與機構之間」的契約，是為了成員「個別化」的目標，在治療性團體中較為常見
 2. 互惠契約：團體成員和工作者之間的契約，發生於團體開始期
 3. 互助契約：團體成員與團體成員之間的契約，是成員之間彼此同意而產生的，發生於團體形成期和衝突期。
 4. 互賴契約：在團體已產生共識的時期所產生的，互賴契約是一種集體目標的表達，工作者、成員、機構已融合成為一個團體，發生於團體維持期。

5. 獨立契約：在準備結束團體向外獨立時產生，發生於團體結束期，可以用來檢視團體是否有成效

三、開始階段的主題

- (一)、確保團體處於一個安全的環境：成員剛進來團體常感覺到的是不安全的，也尚未準備好自我揭露。而且團體初期要避免衝突、爭吵等其他負向回饋
- (二)、介紹新成員：藉由點出成員的共同特質，來塑造共同性、創造普同感
- (三)、定義團體目的
- (四)、建立團體規範：討論並釐清保密原則的範圍
- (五)、協助團體成員感覺到自己是團體的一份子
- (六)、處理團體成員矛盾和抗拒的心理
- (七)、處理團體成員參與的問題

※團體團體形成期和衝突期

一、處遇性團體-基本方法

(一)、團體工作結構化

1. 讓團體成員認知到團體會「準時」開始及結束
2. 認定好團體的結束時間
3. 每一刻都聚焦在團體目標上
4. 發展並且維持團體互動及溝通的模式
5. 確保能夠順利地從一個活動轉換銜接上另外一個活動
6. 聚焦在多層次的介入(微視、中介、外部)：像是聚焦在個別的成員、聚焦在團體的本身、聚焦在外在的環境
7. 在每一次的團體結束時，做個摘要和結論
8. 在團體初期使用結構化的模式，對於團體的過程以及結果會造成有利的影響。像是可以減少團體成員的害怕、促進成員自我揭露和投入、提高團體的凝聚力、增加團體的正向感受
*其實這一段放在聚集期比較好，但是筆記安排上放這邊比較好看流暢

二、處遇性團體-特殊方法

(一)、改變成員之信念系統

1. 讓成員檢視自己思考和想法之基礎經驗
2. 讓成員檢視自己過去經驗是如何被建構的
3. 幫助成員思考現在的生活經驗中，有哪些影響因素
4. 幫助成員從團體中的其他成員獲得有關「建構和反映經驗」的方法
5. 練習認知和行為反應的新經驗

(二)、認知的自我教導：幫助團體成員運用「內在對話」和「外在的自我陳述」的方法，來因應困難的情境，並解決問題。像是：我要盡我最大的努力去完成這件事情，去取代我辦不到的信念

(三)、系統減敏感法：幫助成員將害怕的事物，按照害怕程度的高低作排序，先從想像開始產生焦慮的情境開始，從較不害怕開始嘗試，逐漸到較害怕的層次，每次焦慮就使用放鬆技巧，平靜後再接著再繼續努力

三、任務性團體-基本方法

(一)、職務性衝突

1. 成員不同意團體目標，或者是對於所需進行的任務不理解，而產生的衝突，源自於團體成員對團體領導者所下的指令、程序有不同的意見，是一種很常見的衝突
2. 職務性衝突有助於團體領導者鼓勵成員深入的探討問題，幫助成員做更佳的判斷，若領導者能夠有效帶領，可提高成員對領導者的決策滿意度，且更有機會可以表達自我意見和想法

(二)、關係性衝突 aka 人際情緒衝突

1. 團體成員因自己的個性特質喜好與他人不同，而將自己與其他成員對立。翻譯：我看你不順眼
2. 關係性衝突會使團體成員對團體的承諾和團體滿意度有負面的影響，削弱領導者和成員處理團體內部訊息的能力，造成團體成員的壓力和焦慮

(三)、處理團體衝突的方法

1. 將衝突視為正常的現象，且危機就是轉機，對團體發展有正向的幫助
2. 協助團體成員確認衝突，讓彼此了解到不同意見
3. 鼓勵成員暫停批評的意見，直到聽取完整個團體討論。翻譯：先聽完大家的意見想法再說，避免流於一昧的批評
4. 強調團體討論中已達成共識的部分

四、任務性團體-特殊方法

(一)、腦力激盪法

1. 程序：自由表達、意見越多越好、不批判、結合重整與改善。翻譯：不考慮可行性，有想法就拋出來
2. 通常在腦力激盪前，團體成員需要十分鐘的暖身時間，並熟悉議題
3. 較長時間的會議，所獲得的想法品質會更好
4. 領導者不該讓團體在腦力激盪之後，馬上給予評估
5. 若是面臨技術性問題，則需要有系統且有組織的思考，不適合腦力激盪。翻譯：腦力激盪屬於創意發想用

(二)、腦力激盪的有利因素：可以「避免依賴單一權威」去提出解決問題的方法，鼓勵開放式分享，在短時間內產出最多的想法，要立即公布成員意見，讓每個人都可以看到意見

(三)、不同的腦力激盪方法

1. 讓成員各自思考方法，然後再提上來團體討論，釐清並且整合大家意見
2. 反面思考法：列出解決方法的負面結果，了解面臨困境後，評估要如何去克服

※團體結束期

一、此時期的狀態

- (一)、在團體即將結束之際，成員開始會感到焦躁不安、擔心、否認、生氣的情緒
- (二)、因此領導者需要做些努力，來為即將到來的結束做準備

二、可做的努力

- (一)、回顧團體成員的收穫：回顧團體成員在團體中的收穫，透過彼此的回饋，去尋找優勢和復

原力，討論成員們不再需要團體的理由

(二)、維持並普及化團體改變的成果

1. 協助團體成員保持在相似情境下，做出類似的嘗試
2. 協助團體成員發展自我信心：治療的過程中，可能會花太多時間在處理團體成員的擔憂，因此焦點放在找出適合的解決方法
3. 運用環境設計以及各種情境：協助團體成員應對各種會阻撓維持改變能力的情境
4. 後追：加強團體成員對於維持改變的承諾
5. 預防在冷漠環境中挫敗：可透過示範、預演、角色扮演的的方式來練習應對，若是成癮行為問題的團體成員，常常難以維持改變的成果，建議接受密集治療
6. 協助團體成員獨自、獨立解決問題

(三)、降低團體的吸引力(獨立分化)：可透過依賴團體外的支持、依賴自己的資源，來去降低團體成員對於團體的依賴

(四)、可提前預告團體的結束期程，這樣有助於降低離別的情緒

(五)、協助團體成員去處理面對道結束的感受與不捨：此階段會有離別的悲傷反應，可協助團體成員表達感受與討論

(六)、計畫未來：契約以外的額外服務，需要確定繼續接受服務的需求、目標、額外服務的提供期間、原先契約的修正內容。(這部分是指服務對象有和機構簽服務契約，且需要延長契約的狀況下)

(七)、提供轉介：工作者要和團體成員討論轉介的原因，回答團體成員提出的疑問，亦可陪同團體成員聯繫轉介的機構

貳之四、團體工作之技術

※團體結構與凝聚力

一、團體結構

(一)、定義：團體在結構上的「特徵」，像是成員數量、團體的文化、團體的形式、團體的大小等等

(二)、三種重要的團體結構

1. 團體的組成特徵：團體成員的組成，是否為一致性或者是相異性，像是成員的個性、年齡、性別、職業、文化背景
2. 團體的大小：通常取決於團體中的成員，通常12人以下稱為小團體，而文獻指出7個團體成員最為理想，而人數的多寡也會影響到團體動力、影響到參與討論的時間、親密程度、是否有小圈圈
3. 團體文化：團體成員所具備相似或相異的價值觀、想法、信念，這些都會影響到團體組成的結構

二、凝聚力

(一)、定義：促使團體成員留在團體之中的那股力量

(二)、構成凝聚力的三個要素

1. 吸引力：成員與成員之間彼此的吸引力，以及團體成員對於成員的歸屬感。翻譯：喜歡上

學的孩子可能是想去找同學，也可能是對班級有歸屬感

2. 團結一致性：團體具有個體或社群的意義，如此一來團體可被視為一個個體。

3. 協力合作：成員具備團體意識和合作精神，團體便可具備高度性能

(三)、增進團體凝聚力的 8 個原則

1. 高度開放性的互動氣氛，可以增加凝聚力

2. 當需求被滿足時，成員會繼續參與團體

3. 當一起達成團體目標時，團體之於成員會變得更有吸引力

4. 團體成員之間無競爭性的關係

5. 讓每位成員獲得參與感，不要被孤立

6. 當成員的期待被團體所了解並接納時，成員會感受到自己是團體中的一份子

7. 團體可以提供成員資源、地位、聲望時，尤其是成員無法獨自獲得這些資源時，團體具備高度的吸引力

8. 以「身為團體一份子為榮」，這樣的信念可以增加團體凝聚力

※領導權與權力

一、領導者 leader

(一)、定義：團體中負責帶領團體運作的人，領導者的任務在於策畫團體活動內容和帶領活動

(二)、主要功能

1. 確定團體的目標：規劃並且提出可達成目標的計畫內容

2. 促進並穩定團體的運作：建立團體的結構，使團體正常運作，並解決團體中的衝突，促進和諧

3. 激發團體成員的能力：肯定團體成員的表現，激勵並促使成員願意持續的參與團體，協助成員發揮影響力，使團體能夠成長

二、協同領導者 co-leader

(一)、協助領導者，在團體進行的過程中，一起帶領團體的人，會在團體之前和領導者討論如何帶領團體

(二)、優點：

1. 領導者會有一個支持的來源，不會孤軍奮戰

2. 領導者會有一個回饋的來源，來促進團體發展

3. 增加領導者的客觀性，避免領導者過於主觀意見

4. 領導者和協同領導者的溝通協調、互動、解決衝突，對於成員來說，有著示範的作用可以學習

(三)、缺點：

1. 費用較為昂貴，因為一次耗費兩位人力

2. 若領導者和協同領導者之間有衝突，則會對團體造成負面的影響

三、領導的互動模型

(一)、領導是團體發展時，許多互動因素產生的結果，這些因素包括下列六個

1. 團體的目標：這個團體的目標。聽君一席話如一席話

2. 問題的類型：團體需要累積成果的任務，以及需多方面的回應才能完成任務

3. 環境的因素：包括了社區環境、設施、贊助組織等等
4. 整個的團體：團體的規模、時間的限制、開放式 or 封閉式、團體動力的現象、團體發展階段
5. 團體的成員：包括成員的特性、參與的程度、分享領導的機會
6. 團體領導者

四、權力的基礎(French & Raven)

- (一)、連結的權力：能夠動員並且運用具備影響力的人或者是資源
- (二)、專家的權力：具備知識和技巧以促使團體的進行
- (三)、資訊的權力：擁有有價值的資訊
- (四)、合法的權力：在較大的社會體系中，因位於某個職位，而擁有「這個職位的權力」
- (五)、參照的權力：備受喜愛和尊敬，團體的成員會想認同工作者
- (六)、酬賞的權力：能夠提供實質具體的獎賞
- (七)、強制的權力：能夠給予處罰制裁或者是拒絕給予資源的特權

※團體溝通與決策

一、溝通

- (一)、溝通是指藉由使用符號，將自己的想法傳遞給他人，包含了以下的過程
 1. 將個人自身的想法，轉換成文字等符號的方式
 2. 將上述的符號或文字，傳遞出去
 3. 其他人接收這些文字符號，進行解碼

二、團體中的互動模式(Toseland & Rivas)

- (一)、輻射型(maypole)：又稱為集中式，領導者位於團體中央的位置，團體中的溝通是以領導者為中心向團體成員，成員也對著領導者溝通傳遞
- (二)、圓圈型(round robin)：又稱為循環式，每位成員輪流發言講話
- (三)、熱椅子型(hot seat)：又稱為演練椅式，由一位成員與領導者，或者是兩位成員，兩兩進行演練，其他成員則是擔任觀察者的角色，在一旁觀看
- (四)、自由漂浮型(free floatation)：又稱為獨立式，每位成員都對團體中的議題，加以溝通與討論
- (五)、前面三種(輻射型、圓圈型、熱椅子型)是由領導者主導，以領導者為中心的溝通模式，最後一種(自由漂浮型)溝通模式，是成員自發的溝通模式

三、團體決策

- (一)、少數人做決定：團體決策常常由固定少數幾位團體成員來做決定，常常會用「給建議」的方式，在團體中表示他們的決定，希望其他成員接受決策
翻譯：像是在工作討論會議上，主管或少數的資深同仁會「提出建議」，然後大家就會拍手通過了。(aka 假民主?)
- (二)、多數人做決定：團體決策透過投票的方式，呈現所有成員的想法，獲得多數人的支持，進而形成團體決策
- (三)、全數人同意通過：團體決策只有在獲得「全體成員」的支持下，才會通過決策
- (四)、權威者做決定：團體決策由團體中具備權力的人行使，而這個決策是可以經過成員的討論，

也可以沒有討論就由當權者做出決策

翻譯：當權者做出決定時，可以參考但不見得會採納成員的意見

(五)、渾沌的決定：團體成員可以在決定過程中充分的表達自己的想法，但可能會有討論不夠充分的狀況，進而形成有就好的團體決策

翻譯：什麼都討論，什麼都不充分，最後草草交差了事

四、團體迷思

(一)、定義：通常規模較小，且具備高凝聚力的團體，當由一位強勢且受人敬重的領袖所帶領時，就容易做出重大錯誤的決策

(二)、詳細請見：團體迷思章節

※團體社會整合功能

一、定義

(一)、社會整合在這邊指的是，團體成員在團體之中被接納並融合在一起

(二)、社會規則和社會秩序，能夠形成團體凝聚力，並維持凝聚力，而社會整合促使團體目標達到共識

(三)、社會整合三種重要內涵：規範、角色、地位

二、社會整合三內涵

(一)、規範：在團體之中，規範就是團體成員之間，相互認同的行為標準，這些行為是團體可接受的行為，若有成員違反規範，則會得到懲罰或負向回饋。

1. 團體公認有價值、被共同接受的行為，就形成了規範
2. 規範可以使團體穩定，但偏離團體規範不見得會對團體造成傷害
3. 規範提供行為準則，讓成員參考
4. 團體規範可以使團體形成團體文化
5. 團體規範能用來凝聚成員的認同和維持凝聚力

(二)、角色：團體之中，對於個別成員功能的期待

1. 成員在團體之中，會擔任眾多不同的角色，且角色並非是一成不變的
2. 角色是定義期待成員發揮某些功能或完成某些任務的行為。

翻譯：老師就是要教書、司機就是要開車、社工就是要做功德

3. 藉由規定，賦予角色的行為準則，提供了社會控制的功能。

舉例：遇到疫情時，醫護人員要堅守崗位救人

(三)、地位：是指每位成員，相對其他成員，在團體之中的評價和等級，或是名聲地位

1. 依情境決定地位的高低
2. 成員的地位階層，取決於該成員對於團體的影響力
3. 地位較低的成員較不願順從團體規範，地位中等的成員較願意順從團體規範，較高地位的成員會遵從有價值的團體規範。

翻譯：基層不爽就離職，但小主管不能離職只能順從，最高階的主管只遵從有價值的規範

三、實務操作建議

(一)、幫忙成員評估團體規範、團體角色、團體地位的結構

(二)、運用規範、角色、地位，來讓團體具備結構

- (三)、應該避免過度強調規範、角色、地位，否則容易限制成員表現自主判斷的能力和自由的意志
- (四)、當團體成員認同團體目標時，就會遵從規範、角色、地位
- (五)、當團體成員基於自身需求，或外在壓力時，若選擇繼續參與團體時，則會繼續遵從規範、角色、地位
- (六)、回饋和處罰，這兩招也會讓成員願意繼續從規範、角色、地位

※Yalom 治療性因素

一、為什麼重要

筆者先前在求學階段時，在上團體動力這堂課時，老師有特別提到這塊，即便是社工師考試不常出現，也可以學起來應用在實務帶團體之上

二、11 項治療因子

(一)、希望重塑/希望灌注(installation of hope)

1. 成員在團體開始前，增強他的信心，並帶給希望感，使成員對參加團體能夠獲得幫助有著高度期待。
2. 成員在團體之中能夠被關心，增加其信心，成員的進步與改變能被看見，使成員感受到參與團體是有希望的

(二)、普同感/普及性/普遍性(universality)

1. 藉由成員之間的經驗分享，得知彼此遭遇到類似的困境
2. 得知類似的困境時，會產生其共鳴
3. 產生的共鳴感，可以讓成員知道自己並不孤單，進而減少本身的孤寂感

(三)、傳達資訊/知識的傳遞與分享(imparting of information)

1. 領導者提供的教導式指導，或者是其他成員所提供的忠告，能夠提供成員產生新的思考方式，也可以協助成員改變行為。翻譯：改變認知行為
2. 藉由成員彼此之間的討論或是領導者的指導，分享有關遭遇相似困境的狀況，因應方式等資訊

(四)、利他主義/利他思想(altruism)

1. 團體成員在團體之中協助他人，發揮利他的精神，讓成員感受到自我在團體之中是有貢獻的，對他人是有幫助的
2. 成員透過在團體的付出，而獲得回報
3. 成員之間互助和支持所獲得的回報，會比領導者直接給予的建議與支持，還要來得更為有效

(五)、家庭重現/原生家庭的矯正性重現(family recapitulation of the primary family group)

1. 在團體的過程中，某些情境可能會和成員早期的家庭經驗相似
2. 藉由角色扮演和心理劇的方式，讓成員重現原生家庭的經驗，再度經驗過去的家庭衝突
3. 鼓勵成員使用新方法來重新經驗新的行為，修正先前不當的學習經驗，得到有效的行為模式

(六)、發展社交技巧(development of socializing techniques)

1. 團體是一個小型的社會，透過在團體的互動獲得合適的社交技巧

2. 利用角色扮演、加強教導、示範、模仿、回饋等方式來培養合適的社交技巧

3. 學會處理衝突、表達情緒、有效回應他人

(七)、行為模仿/模仿學習行為(imitative behavior)

1. 團體成員會觀察並模仿領導者以及其他成員的言行舉止

2. 團體成員會某方面認同領導者，並產生行為改變

3. 在團體過程中，促進成員彼此互相模仿合適的行為，增加學習的機會

(八)、人際關係的學習(interpersonal learning)

1. 透過成員之間的互動，了解他人對自己的看法，增進自我了解，並學習和他人相處的方式

2. 藉由了解人際溝通障礙，進而增加社會生活的適應，降低社交焦慮並提升自尊，促進社交的技巧

(九)、團體凝聚力(group cohesiveness)

1. 經由成員之間彼此的接納、關心、支持，增強成員對團體的認同感和歸屬感

2. 重視團體和成員間的關係，並感受到被支持

3. 成員在團體之中，感受到溫暖、歸屬感、團體的價值，形成對團體的凝聚力

(十)、情緒宣洩(catharsis)

1. 團體提供了成員一個抒發情緒的管道，成員可以於團體中，表達並釋放個人的情感和情緒

2. 展現出強烈的情緒，並且能夠好好處理情緒，具備其療效

3. 成員於團體之中，學習如何適當的表達自我情緒

(十一)、存在性因素(existential factors)

1. 於團體進行中，談論到對生命和存在的基本看法與信念、對生活的態度

2. 引導成員探索生命的意義與價值

3. 使成員了解人事無常與珍惜人生

三、口訣(其實不用背啦)

(一)、希望團員存普通股賺股利，社長為人情轉達

「希望」重塑、「團」體凝聚力、「原」生家庭的矯正性重現、「存」在性因素、「普」同感、「利」他主義、「社」交技巧的發展、行「為」模仿、「人」際關係的學習、「情」緒宣洩、傳「達」資訊

貳之五、團體工作倫理

※

參、社區工作

參之一、社區工作之基本概念

※社區工作歷史演變

一、國外發展

(一)、英國慈善組織會社(簡稱 C. O. S.)，在整合各機構這方面，奠定了社區工作的發展。(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，牧師索里便創立慈善組織會社來整合各單位的資源，而這個行為屬於社區工作的一環)

- (二)、睦鄰運動是社區社會工作的先聲。(英國的湯恩比館、美國的赫爾館 Hull House)
- (三)、英國的西蒙報告書肯定了社區工作方法，確立了英國之社區工作的一席之地
- (四)、第一次世界大戰到經濟大恐慌期間，是美國社區工作發展的重要時期
- (五)、蘭尼報告(The Lane Report)於 1939 年的全美社會工作會議提出後，社區工作正式成為社會工作專業的介入方法，被列為社會工作三大工作方法之一
- (六)、1960 年代的學者對社區組織發展策略出現分歧
 - 1. 主張社區工作應該走向「社會行動」的取向
 - 2. 主張社區工作應該走向專業協助的改革取向
- (七)、二次世界大戰後，於 1952 年聯合國成立「社區組織與發展」小組，來推動社區發展運動，影響了眾多開發中國家的社區工作，而台灣的社區工作也深受聯合國的影響

二、基層民生建設(民國 44 年/1955)

- (一)、在聯合國推動社區發展的計畫下，推動「基層民生建設」
- (二)、生產建設：增進農民生產力
- (三)、教育文化：開辦教育使兒童有就學機會
- (四)、衛生保健：改善衛生環境、飲水、修建道路

三、以建設基礎工程為中心(民國 54 年~79 年/1965~1990)

- (一)、此時期是由政府主導，採取由上而下全國統一模式來推動進行，社區發展主要著重在基礎建設工程
- (二)、民國 54 年(1965 年)：民生主義社會政策綱領將「社區發展」列為社會政策綱領七大工作項目之一，將原先的「基層民生建設」和「國民義務勞動」做結合，統稱為「社區發展」
- (三)、民國 57 年(1968 年)：因應美國停止對台援助，台灣爭取聯合國糧食方案經費補助，而積極推動社區發展計畫，頒布「社區發展工作綱要」，並擬定台灣省社區發展八年計畫(後來改為十年計劃)，推動三大建設：社區基礎建設、生產福利建設、精神倫理建設
- (四)、民國 61 年(1972 年)：小康計畫、家庭副業、社區產業道路、社區守望相助
- (五)、民國 72 年(1983 年)：社區發展工作綱「要」改為社區發展工作綱「領」，規定省、縣市、鄉鎮各自設立社區發展委員會，推動社區發展工作
- (六)、民國 70 年代(1980 年代)後期：先前追求經濟發展所付出代的代價，遭受到社區的反撲，在政治運動的鼓舞下興起一波波反抗事件

四、社會變遷下的制度調整適應期(民國 80 年代初/1990 年代初)

- (一)、民國 80 年(1991 年)：因應戒嚴的結束，原先強制社區居民參加的、由上而下、動員式社會運動性質的社區理事會，改為人民團體組織性質的「社區發展協會」
- (二)、民國 83 年(1994 年)：行政院文建會(現在為文化部)從日本引進社區總體營造(社區營造)
- (三)、民國 86 年(1997 年)：內政部推動「福利社區化」的社區照顧政策
- (四)、民國 103 年(2014 年)：由中央政府發起，鼓勵地方政府成立社區培力中心，其輔導服務對象為社區發展協會，此作法促進社會工作者在社區領域中累積專業及就業的機會

※社區工作基本概念

一、社區層次的介入 VS. 以社區為基礎的介入

- (一)、社區層次的介入：聚焦在較為宏觀面，著重的重點放在社區整體，而非針對特定弱勢服務對象或家庭，解決弱勢族群困境的最好方法是對社區進行「能力建構」，確認社區需求並找出解決問題的方法，讓社區發展出健康的狀態，裡面的居民自然就比較不會陷入困境
不政確翻譯：貧民窟的居民容易陷入困境，所以要解決貧民窟的問題，自然居民問題就減少
- (二)、以社區為基礎的介入：聚焦在較為微視面，著重的重點放在特定弱勢服務對象或家庭，而非社區整體，以福利輸送的角度來說，就近提供服務給社區內有需求的民眾
翻譯：社會安全網的「以家庭為中心、以社區為基礎」
- (三)、比較表格(社區層次的介入 VS. 以社區為基礎的介入)

	社區層次的介入	以社區為基礎的介入
目的	對社區進行「能力建構」，改變社區的行為態度	協助陷入逆境的服務對象或家庭，提供支持和協助
取向	優勢觀點、充權	優勢觀點、問題取向並用
決策	「由下而上」，充權是重要的哲學基礎	「由下而上」或「由上而下」都可以
方法論	以「能力建構」為基礎	能力建構是其中一項方法
結果	社區整體內部的改變	個體與家庭的改變

二、社區資源缺乏 vs. 社區資產累積

- (一)、社區資源缺乏(DCBA)：傳統的模式，從社區需求、缺失和問題著手，比較看重發掘社會問題、評估社區底層缺乏的需求、期望引入捐獻填補需求，工作過程比較強調上對下的關係，領導者以引入外部資源為工作目標而努力
- (二)、社區資產累積(ABCD)：一改傳統的模式，從發掘社區資產和社區能力著手，比較重視自我動力、強調推展社區本身的資源、希望透過互助合作滿足需求，工作過程中比較強調夥伴關係，領導者以打造社區能力為工作目標而努力，從蒐集成功案例著手，以自我動員、自我組織方式追求社區變革和改善

(三)、比較表格(社區資源缺乏 vs. 社區資產累積)

	社區資源缺乏(DCBA)	社區資產累積(ABCD)
發展的策略	從社區缺乏的東西著手	從社區現有的東西著手
主要的	由上而下、由外而內	由下而上、由內而外

途徑		
居民的角色	服務接受者、自認為外人需專家的協助	行動者、參與者、重視居民能力
關係的重心	外部關係導向(外部專家、工作者、資金提供者的關係)	內部關係導向(將社區內部彼此之間的關係經營視為資產)

(四)、社區資產類型

1. 有形資本(physical capital): 有形資產的特點在於「不可移動性」, 會固定在社區內很長的一段時間, 像是一般的基礎建設, 像是道路、公共設備、社區活動中心、商店、工廠(台積電)
2. 人力資本(human capital): 人力資本是一項必要的資產, 隨著社區工作走向多元化的趨勢, 社區營造的工作, 需要各行各業專家的經驗和技術的協助。人力資源像是社區領導者的能力、社區居民的能力和技能
3. 社會資本(social capital): 社會資本就是以信任和網絡為基礎的社會關係, 在動員社區居民完成社區方案的目標上, 扮演著很重要的角色, 社會資本有助於啟動或是發展其他類型的資產
4. 財務資本(financial capital): 大部分社區都存在尚未被使用的資源, 尤其是財務資本的可用性, 對社區而言, 社區內家庭將儲蓄存放或投資在其他地區的機構, 是未被善加利用的, 若能動用這些資金, 有助於社區發展。翻譯: 為了本社區的發展與榮耀, 你各位快把錢錢交出來
5. 環境資本(environmental capital): 指社區的天然資源, 陽光、空氣、水、土地、動植物, 以下幾項重要的原因
 - (1). 天然資源扮演生態功能: 河川生態、洪水控制、蓄水
 - (2). 天然資源有直接利用的價值: 農作物、再生能源、休閒觀光景觀
6. 政治資本(political capital): 政治資本指的是決策的影響力, 其中政治資本的核心為「權力」, 對社區組織者而言, 權力是不可避免的, 了解社區的權力結構和運用權力, 會決定社區工作的成敗。(地方派系權力結構真的很重要)
 - (1). 工具性政治資本: 工作者能夠利用的資源, 這項資源能夠影響關乎自身利益決策。
不政確翻譯: 幫我辦事的工具人們, 像是幫偶都更炒地皮的橡皮圖章們
 - (2). 結構性政治資本: 構成參與決策的政治體系
7. 文化資本(cultural capital): 指社區的文化資產, 若社區能夠建立自身的特色和資源, 可謂是社區發展很重要的潛在資源

(五)、資產拼圖

1. 資產拼圖是指在自身社區裡, 盤點並找尋可用資源的過程
2. 資產拼圖可發掘社區潛在資源, 並從中找尋發展機會
3. 資產擁有者通常是個人、組織、機構, 這些單位或多或少都有助於社區發展, 社區可藉由調查來獲取資訊, 可讓社區將居民能力連結至社區發展目標上, 促進社區發展
4. 對組織而言, 解決社區內集體問題或達成社區目標, 需要借助組織的動員, 通常會去確認社區內的正式與非正式組織

5. 社區內的組織機構影響社區甚多，像是新竹巨城提供居民逛街空間、新竹巨城美食街使用在地食材、新竹巨城聘雇當地居民，都深深影響社區的發展
6. 社區資產拼圖是外顯資源和潛在資源的彙整，社區工作者要將這些資產和社區目標建立連結，讓這些資產形成網絡關係，進而動員社區資產

三、社區組織與社區發展

- (一)、社區組織：是協調聯繫社區內各個服務機構，合力為社區提供服務，走的是專業化、病理化以及服務導向的「微視」路線
- (二)、社區發展：是一種組織與教育的過程與方法，協助居民共同解決問題，走的是普遍化、生活化以及改變導向的「鉅視」路線
- (三)、共同點
 1. 服務對象同為社區居民
 2. 工作目標都是為了改善社區生活
 3. 工作方式同為由下而上的自治方式
- (四)、相異點
 1. 社區組織是因改善濟貧制度而發展的，與社會福利相結合，發展於工業地區
 2. 社區發展是因為協助經濟復興而發展的，與地方建設相結合，發展於農業地區

※社區工作 VS. 社區總體營造

一、為什麼重要

- (一)、社區發展跟社區總體營造其實相當的相似，只是考試的選擇題很喜歡出一些小小的細節差異來考，所以筆者就整理了筆記表格，以防考生搞混兩者

二、社區總體營造

- (一)、主管機關：文化部，社區總體營造較強調「文化建設」
- (二)、顧名思義，社區總體營造的重點在於「營造」二字，營造的是生活，包含了食衣住行育樂，所以是「總體」。社區營造與文化建設結合，社區營造的計畫和工作需扣緊在地文化的特色，形成協助居民建立社區自治的整體規劃，並推動地方產業與文化轉型，達成社區為生命共同體的目標。
- (三)、從歷史脈絡來看，剛開始台灣發展社區時，是政府由上到下的規劃發展，這樣的結果導致把全國的社區營造成相同的模式，忽略了各地不同文化的特色，故後來的文建會推動了社區總體營造，由政府提供資源來推動地方的社區營造

三、社區工作

- (一)、主管機關：衛生福利部。社區工作包含了「社區發展」和「社區營造」
- (二)、社區工作是以社區為對象的社會工作介入方法，是一種解決問題的方法和過程，為社會工作三大方法之一。工作者協助社區發現問題，確認解決順序，培養服務對象(居民)解決問題的決心，組織居民籌畫解決方案，發現並使用社區內外資源，進而解決社區問題
- (三)、目的在發展較具可近性與較有效的地方服務，試圖尋找另類方式並運用本土技能與地方資源以滿足服務使用者需求，目標之一是提升居民的社區意識

四、社區發展 VS. 社區總體營造

	社區發展	社區總體營造
起源	民國 54 年(1965 年)：民生主義社會政策綱領將「社區發展」列為社會政策綱領七大工作項目之一，將原先的「基層民生建設」和「國民義務勞動」做結合，統稱為「社區發展」	民國 83 年行政院文建會提出「社區總體營造計畫」，依照李登輝總統的「社區意識就是生命共同體的意義」理念，將之轉化成具體的政策
目標	主要著重在社區硬體的發展，以改善經濟、生活水平為目標	達成社區為生命共同體為目標，凝聚社區共識
主體	政府主導，由上而下	社區為主體，由下而上，強調草根的自主性，永續發展的運作原則
發起	行政院內政部社會司	行政院文化建設委員會(文建會)
理念	協助社區居民獲得技術以改善生活，運用教育的方式來進行，強調自助的精神。工作者引導社區居民參與，討論社區問題和社區需求，並找出解決的行動計畫	是對本土認同危機之下的產物，期待以推動社區總體營造來提升社區文化水準，以改善問題
切入點	針對社區的需求，協助居民自助提出解決的計畫並執行	開發地方特色、地方文化

※社區工作的要素

一、社區

- (一)、社區是居住於某一個特定區域且具備共同關係和社會互動的一群人
- (二)、Hillery 定義社區三要素：特定的地理區域、共同關係、社會互動
- (三)、社區五大要素：居民、特定的地理區域、共同關係並互動、社區組織規範、互惠互賴的關係
- (四)、四種社區的概念，從以前的血緣、地緣社區，到了現代社會較常見的事緣、虛擬社區
 1. 血緣社區：同姓氏的社區，像是黃庄、王厝、陳家村
 2. 地緣社區：同鄉的社區，泉州社區、漳州社區、福州社區
 3. 事緣社區：由同一個職業、宗教、種族、共同利益所組成的社區
 4. 虛擬社區：網際網路上聚集，以共享利益為中心產生互動的一群人

二、社區組織

- (一)、組織和聯繫是社區組織的核心概念
- (二)、在社區工作中，社區組織代表居民集體行動的可能性
- (三)、工作者可藉由聯繫、整合既存的社區組織，朝向共同目標而邁進

(四)、除了社區內的既有組織，工作者亦可組織居民，形成社區組織

三、社區意識

(一)、社區意識是指居住於某一特定區域的居民，對此地區和鄰人有認同和融合的歸屬感，反映居民之間的連結程度，和對於環境互動關係的認知

(二)、社區意識四概念

1. 熟悉感：對人、空間、文化、歷史、制度的熟悉，熟悉感是四個部分最首端的基礎
2. 歸屬感：由熟悉、認同、習慣組成，樂於在社區中活動，被接納且感到自在，屬於團體內的自發感情
3. 認同感：對社區持正面肯定，在正向的歸屬感中會產生認同感，屬於團體內的自發感情
4. 榮譽感：歸屬感與認同感的共同作用，加上外部團體的肯定，會產生榮譽感

(三)、社區意識為社區發展的動力

四、願景

(一)、願景即為遠景，指未來的理想狀態，具有未來性、理想性、抽象性

(二)、願景三成分：有意義的目標、可能達成的未來圖像、清楚的價值觀

(三)、願景可能會過於抽象而難以轉換成行動的步驟；目標與行動會較有直接的連結

(四)、以未來的理想狀態作為願景的本質，引導社區工作的目標，而目標可以連結到實際的行動，但要注意不要以目標來取代願景

五、資源

(一)、任何可以被用來協助解決需求的服務或商品都是資源，不侷限於金錢財物，也不限於功能性、任務性意義

(二)、社區內機構、政府方案、專業人士、團體等等

(三)、資源並非一成不變的，可以從使用者的角度來定義和思考

(四)、資源可分為有形資源和無形資源

1. 有形資源：人力、物力、財力等看得到的東西
2. 無形資源：公信力、信譽名望、權力等看不到的東西

(五)、社區工作常見的五種人力資源：領袖頭目、社區內的菁英、組織的幹部、志工、居民

六、社區工作者

(一)、社區工作者在社區工作中至關重要，是社區工作中不可或缺的人物，工作者和社區是夥伴關係，協助發展社區工作，而非領導社區

(二)、工作者是來自社區以外的專家，進到社區協助社區工作的發展，為了改變社區而努力

(三)、社區工作者任務：改變居民觀念、協調解決問題、培養社區人才、展開社區活動、爭取外部資源、凝聚社區

(四)、強調介入的有效性、不可取代性、階段性協助

七、方案和計畫

(一)、需要改變的社區通常需要外部資源的挹注

(二)、需藉由方案來結合外部資源，以投入努力和心力

(三)、不僅要解決社區問題，更要改變居民之間的互動關係

參之二、社區工作之實施模式

※社區工作的相關理論

一、系統理論與生態理論

- (一)、系統理論：社區本身為一種系統，會因為自身系統邊界的開放與否，決定外部環境影響的程度
 - 1. 若上層的系統改變，則會對社區帶來影響
 - 2. 社區的次系統所採取的行動，會影響社區和其他次系統。翻譯：團體內的小團體所做的行為會影響團體和其他小團體
 - 3. 社區可以發揮眾多功能，但些許社區表現不佳
 - 4. 社區工作的目的之一是讓社區達成穩定狀態，使居民可以參與社區的生活
- (二)、生態理論：生態的觀點認為問題是人與環境的互動所造成的，有其脈絡可循，而非是線性的關係

二、社會計畫與變遷理論

- (一)、社會計畫是一種「有計畫的變遷」，透過分析情境來做出決策，最後擬定一個最佳方案，並有效率的執行。強調變遷是可以目標取向，透過計畫干預產生改變
- (二)、理性決策是社會計畫的最高原則，也是正確的界定問題，並引導方案的擬定。
- (三)、外部資源的介入是引進「知道怎麼做」，所以並不會因此失去社區的自主性

三、權力及培力理論

- (一)、權力理論：權力是社會關係的中心，社區工作中的權力理論關注社區內外的權力關係
 - 1. 弱勢的社區困境是因為不平等對待。翻譯：具備權力的立法者、執政者通常不會來自弱勢社區，而可能會忽略弱勢社區
 - 2. 關注社區中的領袖、掌權者、既得利益者與弱勢族群的關係
 - 3. 動態變化和衝突，是權力關係中很重要的特徵
- (二)、培力理論：弱勢者處於弱勢是失去權力的結果，工作者需要改變社區中的弱勢族群和掌權者之間的權力關係

四、渾沌理論

- (一)、渾沌理論來自於物理學的理论，強調動態變化的關聯性和複雜性，有時偶發事件可以引起大波瀾。簡單記得：蝴蝶效應
- (二)、混沌理論提醒社區工作者在面對複雜與多變的社區環境時，必須思考其因果關係，無論是消極面或積極面，都應該儘量避免倉促決定其中的一個層面，而將另一個層面的因素排除在外

五、其他相關理論

- (一)、社群主義：以社區的核心道德價值，透過個體責任、積極的公民身分和社區的生活期望等，提供一個社會和諧的路徑，實務取向為核心概念
- (二)、資源動員論：將社區發展視為社會運動，關心居民的內外資源，以及如何動員並投入行動之中，著重於行動大於分析

※社區工作三大模型(Rothman)

一、為什麼重要

- (一)、這是超常考的理論，因為 Rothman 有團體模型和社區模型的理論，所以很容易把名詞搞混，所以複習時可以一起看，增強印象，避免張飛打岳飛，概念錯置就尷尬了
- (二)、社區模型：地區發展模式、社會計畫模式、社會行動模式，口訣：發展計畫並行動
- (三)、團體模型：社會目標模型、互惠模型、治療模型，關鍵字：目標、互惠、治療

二、比較表格（混合版）

項目	地區發展模式	社會計畫模式	社會行動模式
目標種類	過程性目標	任務性目標	兼具過程性和任務性目標
目標內容	整合社區能力並發展	解決社區的問題	改變權力關係、制度、資源分配
關注的問題	社區的冷漠和疏離、居民自主解決問題的能力	實際遭遇的社區問題	弱勢族群遭受不公平對待
白話文翻譯	發展社區培養感情	擬定計畫解決問題	社會行動為弱勢發聲
改變的策略	引導社區居民關心社區，並參與解決社區問題的過程	了解社區問題，並提出解決方法	將社區議題具體化，組織居民來採取對抗的具體行動
改變的技術	溝通、討論、凝聚共識的技術	發現事實並分析的技術	對質、行動、談判、協商的技術
工作者的主要角色	使能者	解決問題的專家	倡議者、行動者
引發改變的媒介	社區團體 如社區發展協會	機構、正式組織 如在地的醫院機構	民眾團體 如抗爭都更自救會
界定的範圍	整個地理社區	部分地理社區和功能性社區	部分地理社區和功能性社區
服務對象的角色	參與者	服務接受者、消費者	選民或雇主

參之三、社區工作之過程

※社區工作的評估

一、社區需求評估

- (一)、社區硬體資料：社區內的書面資料的蒐集，如機構紀錄、官方資料、文獻、研究報告
- (二)、社區軟體資料：社區居民對社區事務的意見或想法，如進行座談會來蒐集地方領袖、草根人士的意見

二、社區能力評估

- (一)、定義：社區能力是指一個社區內居民的集體知識，以及可運用於解決社區問題的資源
- (二)、社區能力的特色，主要展現在
 - 1. 社區意識：反映社區居民之間的連結程度，以及彼此對環境的認知
 - 2. 社區居民之間的責任感：社區居民對於社區內的事物，願意負責任的程度
 - 3. 解決問題的能力：社區居民解決社區問題的能力
 - 4. 資源的可近性：社區內擁有的資源
- (三)、社區能力
 - 1. 資源能力：指社區能夠盤點、挖掘、募集、經營資源，以滿足社區需求與發展的能力。包含藉由補助、契約、貸款等方式來取得資源。白話文就是找資源並使用的能力。
 - 2. 組織能力：指社區組織在服務輸送、組織經營管理運作的能力。包含組織管理方式、組織扮演的角色、技能、規模大小。白話文就是社區組織的能力。
 - 3. 方案能力：指社區能夠依據發展或問題需求，具有規劃、撰寫並執行服務方案的能力，以滿足居民需求。白話文就是寫方案並執行的能力。
 - 4. 網絡能力：指社區藉由和社區內的組織、機構、私人公司、公部門合作，為社區方案或計劃進行募款的能力。白話文就是和地方機構組織、公司、公部門合作募款的能力。
 - 5. 政治能力：反映出促進居民參與、議題倡導、溝通協調、管理衝突等等，這方面的能力。
- (四)、建構社區能力
 - 1. 透過個體、組織、社區三層次來提升社區整體所具備的儲能。
 - 2. 建構社區能力聚焦在社區中公共事務討論的機制，協助社區居民表達意見並溝通
 - 3. 重要的方法之一為培養寫方案的能力
- (五)、社區組織發展能力的先決要件
 - 1. 本身要有動機和動力
 - 2. 具備知識能力的專家
 - 3. 針對社區的特色，規劃團體活動

※社區工作的程序

一、起步階段

- (一)、工作任務：深入社區並了解社區、資源盤點
 - 1. 可透過社區的文史資料和訪談來認識社區，並分析社區以挖掘社區特色
 - 2. 可透過社區分析、田野研究、權力結構研究來認識社區
 - 3. 可透過社區的節慶活動機會，來快速認識社區，會比逐戶拜訪來得容易
 - 4. 發掘社區特色
 - 5. 蹲點：指社區工作者進入社區工作。「點」為據點的意思，表示固定停留一陣子。「蹲」帶有接近草根的意味
- (二)、社工角色：親善者、關係建立者、資料蒐集者、研究者、分析者

二、評估規劃階段

(一)、工作任務：顧名思義，評估和規劃

1. 評估：社區的能力、社區問題、社區需求、組織能力、居民的態度、社區領袖的態度
2. 規劃：依據評估結果，綜合考量社區問題、社區需求、社區工作目的，來進行社區工作的整體規劃，並評估工作計畫所需資源和代價

(二)、社工角色：評估者、資料蒐集者、分析者、判斷者、策略分析者、策略規劃者

1. 此階段以評估者最為重要，但評估者包含了資料蒐集、分析、判斷、策略規劃。翻譯：評估者=資料蒐集者+分析者+判斷者+策略規劃者

(三)、社區整備程度模式(CRM, Community Readiness Model)：評估社區居民對某個議題的準備程度，有六個面向

1. 社區對該議題既有的努力程度：做了哪些事情、付出哪些努力
2. 社區對該議題既有努力的認知：共識和了解的程度。翻譯：我覺得我很用功讀書了，但爸媽都覺得我在耍廢
3. 領導者和地方賢達對該議題的支持程度
4. 社區對該議題的普遍態度為何
5. 社區對該議題的認知：社區居民對議題的了解程度
6. 社區資源對該議題的支持程度

三、工作階段

(一)、工作任務：此階段就是工作!工作!工作!

1. 組織並動員社區居民，促成社區組織的形成，並帶領社區組織，使組織成員變成推動社區工作的核心人物
2. 設定工作的目標、採取行動、協助居民分工合作、朝向目標邁進
3. 做個案、帶團體、動員居民、做核銷雜事、資源連結、根據計畫執行社區工作。
4. 促使居民對公共事務的關心

(二)、社工角色：個案工作者、團體工作者、組織者、使能者、行政者、資源連結者、策略分析者、規劃者

四、持續擴張階段

(一)、工作任務：將初步的工作成果擴大，發展願景並且結合外部資源擬定中長期計畫。

1. 發展社區願景
2. 倡導理念與願景
3. 擬定中長期工作計畫
4. 處理衝突和溝通協調
5. 培力社區組織幹部

(二)、社工角色：策略分析者、規劃者、執行者、行政者、資源連結者、溝通協調者、倡議者、教育者、訓練者、培力者

五、永續工作階段

(一)、工作任務：進入循環性的社區組織能力增長的工作階段，工作者逐步淡出，讓組織具備能力獨立自主

1. 工作者成為顧問，傾聽社區幹部遭遇的困境，並提供支持。
2. 持續調整社區組織並提出社區願景

3. 成為後續的顧問專家

(二)、社工角色：傾聽者、支持者、諮詢者、顧問

※社區工作者的角色

一、社區工作者的角色

- (一)、起步階段：此階段可透過社區的文獻資料和訪談認識社區，並分析社區以挖掘社區特色。主要角色有：親善者、關係建立者、資料蒐集者、研究者、分析者
- (二)、評估發展計畫階段：此階段顧名思義就是「評估」。評估社區的能力、組織能力、居民的態度、社區需求。社區工作者的角色以評估者最為重要，但評估者包含了資料蒐集、分析、判斷、策略規劃，故評估者具備資料蒐集者、分析者、判斷者、策略規劃者。翻譯：評估者=資料蒐集者+分析者+判斷者+策略規劃者
- (三)、工作階段：此階段就是工作!工作!工作!做個案、帶團體、帶組織、動員居民、做核銷雜事、資源連結、根據計畫執行社區工作。主要角色有：個案工作者、團體工作者、組織者、使能者、行政者、資源連結者、策略分析者、規劃者
- (四)、持續擴張階段：此階段就是將初步的工作成果擴大，發展願景並且結合外部資源擬定中長期計畫。主要角色有：策略分析者、規劃者、執行者、行政者、資源連結者、溝通協調者、倡議者、教育者、訓練者、培力者
- (五)、永續工作階段：此階段為結案階段，工作者逐步淡出，讓社區幹部居民具備能力並獨立，工作者成為顧問，傾聽社區幹部遭遇的困境，並提供支持。主要角色有：傾聽者、支持者、諮詢者、顧問

參之四、社區工作之技術

※社區培力

一、為什麼重要

- (一)、社區培力是一個很重要的概念，工作者進入社區工作並非當個總經理進入社區掌管大小事，而是要培養居民自主的能力，最終讓居民能夠自主處理社區事務
- (二)、重點關鍵字：培力、培養能力、增權、充權

二、概念與意義

- (一)、定義：外部的社區工作者進入社區中，協助居民發展社區及解釋社區問題，從中培養居民的能力，使居民能夠在社區中執行工作以及解決問題
- (二)、Hardina 社區培力的六項原則
 1. 視居民為資源而非案主，協助居民發現並肯定所擁有的資源，協助居民資源交換
 2. 培力和充權不僅發生在人與人之間，更包含團體和鄰里之間
 3. 先培力組織中的個體，才能協助社區組織中的成員和居民獲得能力。翻譯：先培養組織幹部，再擴大到社區居民
 4. 組織的角色為中介者，旨在於協助居民連結資源，藉由建立非正式網絡來對居民生活產生助益

5. 組織協助居民學到組織和自我充權的能力

6. 組織的重要責任之一是對抗不公不義

(三)、Teater and Baldwin(2012)的培力原則

1. 參與式民主

2. 資源必須儘可能的接近草根

3. 社區發展方案的起點，必須能夠符合社區的需求

4. 尊重社區的獨立性

5. 對社區提供合適的支持與協助

6. 清楚的關係

7. 相互作用

(四)、社區培力特性

1. 信任：居民存在著信任關係並發展合作關係

2. 包容：對於不同文化背景、種族、習慣、立場、想法意見的包容

3. 組織化：居民是有組織的，可以透過組織化來展開行動

4. 合作：居民願意且有合作的基礎，並且相信大家合作可以改變社區

5. 居民相信平等合作和組織化是具備影響力的

(五)、Adams 培力過程的實務特性

1. 培力是一個連續的過程：培力和失力是權能光譜中的兩端點，從失力到培力的改變是一個連續漸進的過程

2. 培力是一連串的階梯：培力的過程中，如同階梯般的一階一階的往上發展

3. 培力是一種反思的實踐：工作者和居民在社區中不斷的行動與反思的過程

4. 培力是藉由對話而意識覺醒：載行動與反思的過程中，工作者促進居民在對話中產生意識覺醒

5. 培力是反抗壓迫的綜合性方法：充權並賦予居民能力，以對抗結構性的壓迫

三、Ross 社區工作的工作原則與趨勢

(一)、社區自決：工作者應讓社區居民參與問題的討論和解決過程，由居民決定要不要改變

(二)、社區步調：工作者應體認到居民對自身生活事務有自己的處理步調，不該激烈改變而擾亂居民生活，甚至引起反彈或抗拒

(三)、社區參與：社區工作計畫必須獲得居民認同，且應該由居民參與並擬定這些工作計畫，這樣才能受到重視

(四)、社區能力的成長：工作者應該以各項行動來促進社區能力的成長，而解決問題的過程中，可以培養出解決問題的能力

(五)、激發社區改變的意願：進行社區計畫促成改變之前，應該培養民眾改變的意願

※社區工作實務技術

一、社區需求調查方法

(一)、八種方法

1. 社會與健康指標分析法：使用政府現有的社區、公衛統計數據來認識社區，代表政府和私人機構的意見觀點，此資訊來源為公部門所收集的，為既有資料

2. 服務需求法：使用社區中社福機構和服務使用者(消費者)的觀點來認識社區，像是使用機構的統計資料，代表機構組織和服務使用者的意見觀點
3. 服務提供與資源分析法：使用社福機構提供的服務、使用服務的性質種類，間接去推論社區的特性，代表規劃者的意見觀點，此資訊來源為地方性資料或地方調查，為綜合既有資料和發展新的資料
4. 民意調查法：俗稱的民調，運用問卷調查的方法，來蒐集社區居民的需求，代表個人和公民的意見觀點，此資訊來源為郵寄問卷、面對面問卷訪問、電話問卷訪問，屬於發展新資料
5. 社區公聽會：以公眾集會的方式，用互動的方法收集社區居民需求的資訊，代表個人公民和服務使用者的意見觀點，此資訊來源為公共會議，屬於整合既有資料而發展出來的新資料
6. 名目團體技術法：不具備團體動力，為了某一個任務而臨時組成的小團體，透過召集社區代表、社區內團體的代表，來蒐集社區資訊，像是社區領袖會議。代表公民、服務提供者、規劃者的意見觀點，為發展的新資料
7. 德菲法：以社區中意見領袖為訪問對象，多次調查訪問之後，反覆的釐清相關議題。代表專家、服務提供者、規劃者的意見觀點，為發展並整合的資料
8. 社區印象法：結合上述的社區資訊、社區意見領袖訪問、社區居民訪談、實際探查，獲得工作者對社區的綜合印象。代表公民、重要資訊者、服務提供者、服務需求者(消費者)的意見觀點，為發展並整合的資料

(二)、比較表格(社區需求調查方法比較表格)

	需要專家協助的程度	所需的資源
社會與健康指標分析法	中等到高等	中等到高等
服務需求法	中等	中等
服務提供與資源分析法	低	中等
民意調查法	高	極高
社區公聽會	低	中等
名目團體技術法	中等	極小
德菲法	中等	中等
社區印象法	中等	極小

二、社區組織會議類型

(一)、例行會議：俗稱例會，屬於較為正式的會議，參與會議的成員具備權力，且享有決策權

(二)、法定會議

1. 人民團體法裡面，有規定人民團體的開會頻率，像是社會團體理事會、監事會，每六個月至少舉行會議一次。會員大會每年須至少召開一次。

2. 此會議的決策具備效力，會議程序相當明確且需要事先籌備的。
 3. 在會議中由主席主持會議，此種會議關注程序和會議資料的周全性
 4. 會議就如同一個團體，具備著團體動力
- (三)、工作協調會議：專案性的會議，通常是正式會議前的準備和討論，像是會員大會分工會議，參與會議的成員未必完全固定不變的
- (四)、腦力激盪會議：在工作籌備初期的會議，會議氣氛為開放自由的狀態
- (五)、社區服務宣導會議：用來向社區居民宣達服務和規劃

三、Netting 社區組織互動五層次

- (一)、溝通：友善和誠懇的互動關係，特性是組織之間互相分享理念
- (二)、合作：合作的關係可能帶有一點附屬的性質，雖然組織間是各自獨立的方案，但可以一同計畫以及執行
- (三)、協調：互動型態可以是聯盟、協會或者是同盟關係，特性是組織之間可以討論出共識，以避免重複，相互共享資訊，並互相轉介
- (四)、協力(夥伴)：互動型態可以是聯營、網絡、合夥企業，特性是不同組織間共同結合並共享資源，以提供服務或單一方案
- (五)、合併：一個組織被納入另一個主要的組織，也就是被整併了

參之五、社區工作之實施議題