

SOOCHOW UNIVERSITY

多元取向的社會工作服務模式 台北市社子地區的推動與實踐

DEPARTMENT OF SOCIAL WORK



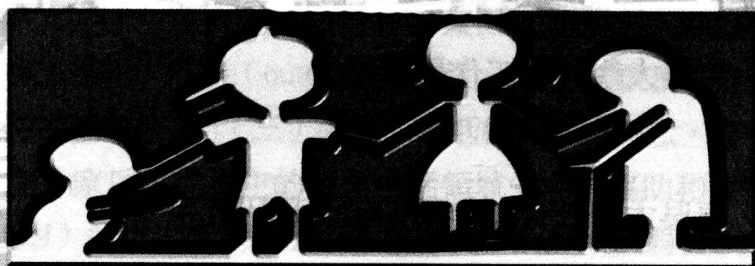
張菁芬、莫藜藜 編著

SOOCHOW UNIVERSITY

多元取向的社會工作服務模式

台北市社子地區的推動與實踐

DEPARTMENT OF SOCIAL WORK



張菁芬、莫藜藜 編著

國家圖書館出版品預行編目資料

多元取向的社會工作服務模式：臺北市社子地

區的推動與實踐／張菁芬、莫藜藜 編著．

初版．-- 臺北市：松慧，2006〔民95〕

面：公分

參考書目：面

ISBN 986-7599-16-0（平裝）

1. 社區工作

547.4

95004052

多元取向的社會工作服務模式： 台北市社子地區的推動與實踐

作 者：張菁芬、莫藜藜
發 行 人：李麗容
總 編 輯：徐娟玉
編 輯 助 理：李峙曄
出 版 者：松慧有限公司
地 址：台北市新中街7-1號
讀者服務專線：(02) 2746-6907、2430-0648
傳 真：(02) 2430-1798
網 址：www.sunghui.com.tw
電 子 信 箱：songhui.pub@msa.hinet.net
劃 撥 帳 戶：松慧有限公司
劃 撥 帳 號：19762894
字 數：110 仟字
出 版：2006 年 3 月初版一刷
印 數：500
定 價：新台幣 200 元整

◎ 版權所有・翻印必究

本書如有缺頁、破損、或裝訂錯誤、請寄回更換。

作者簡介

莫藜藜

學歷：美國凱斯西儲大學社會工作碩士

現職：東吳大學社會工作學系教授兼系主任

張菁芬

學歷：英國伯明罕大學社會政策博士

現職：東吳大學社會工作學系副教授

吳秀禎

學歷：東吳大學社會學研究所社會工作組碩士

現職：東吳大學社會工作學系講師

徐慧英

現職：台北市政府社會局社工室督導

張翊群

學歷：東吳大學社會工作學系碩士

賴珮玲

學歷：東吳大學社會工作學系碩士

王聖雯

學歷：東吳大學社會工作學系碩士班研究生

王紹樺

學歷：東吳大學社會工作學系碩士班研究生

莫 序

東吳大學社會工作學系運用方案持續進入台北市士林區社子地區的服務已有二年。在此之前，是由於社工系與士林社福中心長期以來透過學生實習、老師督導，以及各種實務交流的機會，一直希望對「社子」這一個社會資源弱勢區給予更多的關懷與實質的協助。在此，特別感謝台北市政府社會局提供的經費補助和行政指導，讓東吳大學社會工作學系師生實現了教學與服務結合的夢想。

社工系經過了第一年「跨國婚姻家庭服務方案」之後，第二年繼續提供的是「高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案」。方案服務的目標主要是希望深入社區，為那些缺乏資源也不知資源在何處，或不知如何使用資源的弱勢家庭提供直接服務，期使能增強家庭的權能，更進而預防個人或家庭問題的發生。由於這類家庭往往對社政單位和社福機構提供的服務資源一無所悉，或因種種因素他們不知如何走出來獲取這些服務資源，所以我們要將服務送到這些家庭中。按社會工作學理上的說法，本服務方案的主要策略有：（一）以「家庭」為中心提供個案管理的服務；（二）以社會工作的「外展（outreach）服務」，進行初級預防為主，次級預防為輔的服務；（三）強調「生活模式」的概念，盡力爭取機會進入家戶，從案主的日常生活領域中尋求協助和改變的契機；（四）運用「風險管理」的概念從事高風險及弱勢家庭的服務。

社會工作的服務是經由一系列有計劃的工作步驟而完成，從蒐集資料、診斷問題與需求預估、處遇計劃與執行，到服務的檢討與評估。因此，所推動服務方案的實務知識與技術主要是在「家庭社會工作」和「社區工作」這兩門課程的範疇中，其次是「社會資源的開發與運用」、「方案設計與評估」、「個案工作」或「團體工作」等。

服務成果中，除了對案主的各項服務之外，我們對於這樣一個由師生組成的服務團隊的人力分析、管理和運用提出說明；我們也再次提出社區資源調查及資源網絡的建構，因為這是進入社區和家戶必須有的過程，花費了我們許多時間和精力，沒有通過這項努力，許多服務無法進行。另外，我們也因緣際會的透過雜誌專訪、記者會和社區導覽等形式，進行了推廣和宣導的活動。

本服務方案除了感謝社會局的支持與協助之外，也要感謝本系多位教師的努力參與，如：張菁芬老師、羅國英老師、闕漢中老師、李明政老師、賴兩陽老師、王行老師、吳秀禎老師等，以及徐震老師經常的指導並提供我們許多建議。此外，也要感謝參與的碩士班和大學部學生們，他們的吃苦耐勞，願意持續努力確實是讓老師們更有動力的主要因素。在此，我個人當然特別要感謝張菁芬老師，沒有她的努力不懈，這個案子不可能走到今天，感謝她，也感謝大家，希望未來有更多師生加入這個關懷「社子」的行動。

莫藎藎

於東吳大學社會工作學系

2006年2月

張 序

常常有人問我，為何帶領著學生投入社子地區從事服務？主要有三個原因：一為結合教學進入社區，主要為筆者對於當前教學與實務無法切合的困境，試圖嘗試不同的教學模式，以使學生更能掌握社會脈絡、服務使用者的需求與面臨的議題。再而，曾經與台北市士林社會福利中心的社會工作人員進入社子，感受到當地居民面臨著都市地區中的弱勢區位的情形；後來與社區有更多的接觸後也更感受到社區的異質性與特殊性。因此，試著結合師生行動，投入共同為社區弱勢提供服務。第三，身為社會工作專業的一員，對於教學與專業的實踐，一直是筆者十分關注的議題。個人對於社區議題的關注，始於負笈英國深造，利用課餘時間，投入當地社區志願服務工作，並且實際走訪社區，其中，湯恩比館(Toynbee Hall)的經驗與理念，尤其對筆者有很大的啟發。尤其，在旅英求學、參與會議或者旅遊等等的契機之下，實地了解不同地區的風土民情，也逐漸的體會到社會工作的實踐，應根植於當地的社會；在服務的提供，更應著力於環境脈絡、人民需求與社會當地的議題。

僅管帶領著學生投入社子地區從事服務，看似東吳大學社會工作系的師生行動，事實上，沒有社區人士熱心的協助與投入，我們的師生行動可能還一直無法進入社子地區。感謝台北市政府社會局在經費上的補助與專業上的督導。尤其感謝台北市政府社會局徐慧英督導的媒合與推動，使得原本間斷性的進入社區，到後來持續性的發展師生行動經營社區。當然，若沒有台北市政府社會局薛承泰局長及社工室張美美主任的支持，社子地區的服務方案實無法持續的經營。

在帶領著學生團隊進入社子地區從事服務的過程中，一直受到許多師長的鼓勵。在服務過程中，徐震老師經常的指點推動社區工作的理念。當面臨著推動服務的困境時，系上老師不僅精神上支持，更是行動上投入，協助社區工作的推動與服務的執行。於此，特別感謝莫藜藜主任給予老師的鼓勵，同時，在行政上的協助、教學上的自主、甚至專業知識的討論，使筆者不論在推動服務方案抑或完成此書，皆給予發展的空間。在推動服務的過程中，一度很想放棄，感謝王行老師、吳秀禎老師等加入團隊，以行動支持方案；尤其，羅國英老師、闕漢中老師、李明政老師、賴兩陽老師不僅投入團隊，我們更在對當前教學的關注下，發展「社區實作課群」，致力於對當前教學的省思與課群的推動。

在此，亦深深感謝執行服務方案的靈魂人物：學生團隊。僅管老師有再多的理念，若沒有這些學生的投入與主動的參與，實無法讓服務方案落實於社區的工作，尤其，感謝參與的碩士班和大學部學生們，他們與老師一起投入社區，不僅無怨無悔，更主動從事額外的服務與協助。願意持續努力確實是讓老師們更有動力的主要因素。感謝周遭親友的支持，使筆者能在假日辦理活動及投入服務之時無後顧之憂。最後，再次謝謝對於有著革命情感的工作伙伴，從方案一開始就參與其中的莫老師、秀禎老師、珮玲及聖雯，沒有她們，服務方案無法走到今日的階段。

服務方案的階段性完成到本書的付梓，感謝紹樺在方案執行上、行政上及校對排版工作的協助；同時，對於松慧文化工作人員出版工作的幫忙，亦深致感謝。文中謬誤疏漏之處，乃筆者力有未逮，尚請先進不吝雅正，尤所感荷。

張菁芬 謹識

於東吳大學社會工作學系

2006 年 2 月

目 錄

莫序	i
張序	iii
目錄	v
圖目錄	ix
表目錄	x

	頁次
第一篇 服務模式的推動架構-----	1
第一章 緒論-----	3
莫藜藜、張菁芬、徐慧英	
第一節 與社子地區結緣-----	4
第二節 合作關係的開始-----	8
第三節 服務方案的推動-----	10
第四節 為何經營社子：區位特質與問題分析-----	11
第五節 服務方案的對象-----	18
第二章 服務方案的理念、策略與工作方法-----	21
張菁芬、莫藜藜、吳秀禎	
第一節 服務方案的理念：日常生活模式-----	21
第二節 服務方案的策略：風險管理的運用-----	23
第三節 服務方案推動歷程分析-----	26

第二篇	服務方案的推動：多元取向的服務模式----	33
第三章	第一年度方案的推動與執行：跨國婚姻家庭訪視服務方案-----	35
	莫藜藜、張菁芬、吳秀禎、 賴珮玲、王聖雯、張翊群	
第一節	服務方案的背景-----	35
第二節	方案服務的對象與目標-----	38
第三節	服務方案的執行-----	39
第四節	服務模式的分析-----	43
第四章	第二年度方案的推動與執行：高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案-----	83
	張菁芬、莫藜藜、吳秀禎、 賴珮玲、王聖雯、王紹樺	
第一節	服務方案的緣起-----	83
第二節	服務方案的對象與目標-----	84
第三節	服務方案的執行-----	85
第四節	服務模式的分析-----	94
第五節	多元服務模式的推動-----	103

第五章 服務方案的比較與分析-----	131
張菁芬、莫藜藜、吳秀禎	
第一節 方案總體分析：93 年度與 94 年度方案執行分析-----	131
第二節 服務模式的分析與運用-----	134
第三節 服務方案的效益分析-----	145
第四節 服務方案的困境分析-----	147
第三篇 課題學習-----	151
第六章 服務方案的特色與課題學習-----	153
張菁芬	
第一節 服務模式的優勢-----	154
第二節 社會工作教育與實務的合作-----	159
第三節 工作者的省思與蛻變-----	162
第四節 課題學習-----	164
參考書目-----	167

附錄	169
附錄一 台北市政府針對外籍及大陸配偶的照顧輔導政策	171
附錄二 個案服務流程圖	172
附錄三 「社子地區高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案」執行統計表	173
附錄四 工作者的心聲、成長與蛻變	176
 附件	 197
壹、各類紀錄表	199
附件一 個案通報轉介單	200
附件二 個案訪視紀要表	202
附件三 兒童觀察紀錄表	203
附件四 家戶開案評估表	204
附件五 家戶訪視紀錄表	207
附件六 個案評估表	208
附件七 跨國婚姻家庭需求表	210
附件八 個案資料庫管理格式	211
貳、政策措施與資源手冊	212
附件九 政府單位外籍配偶照顧輔導措施	213

圖 目 錄

	頁次
圖 1-1 社子地區區位圖-----	13
圖 2-1 高風險與弱勢家庭的風險管理步驟圖-----	25
圖 2-2 服務方案推動期程分析圖-----	32
圖 3-1 案家家系圖-----	77
圖 4-1 「社子地區高風險家庭與弱勢家庭關懷服務方案」組織圖-----	87
圖 4-2 個案來源分析-----	90
圖 4-3 個案特質分析-----	91
圖 4-4 個案的類型分析-----	92
圖 4-5 關懷訪視服務流程圖-----	125
圖 5-1 資源的開發與運用-----	141
圖 5-2 擴充動員學校本身資源行動歷程-----	142
圖 5-3 外在社區資源連結歷程-----	144
圖 5-4 社區資源運用與連結的類型-----	144

表 目 錄

	頁次
表 1-1 社子地區家戶及人口數-----	14
表 1-2 社子地區人口變遷資料(2004 年)-----	16
表 1-3 社子地區人口結構-----	17
表 3-1 團體成員基本資料分析-----	47
表 3-2 團體成員婚姻與家庭狀況表-----	50
表 3-3 家庭訪視活動內容：A 家庭-----	71
表 3-4 家庭訪視活動內容：B 家庭-----	72
表 4-1 個案特質分析-----	91
表 4-2 個案類型分析-----	92
表 4-3 高風險家庭的特質分析-----	93
表 4-4 弱勢家庭的特質分析-----	94
表 4-5 跨國婚姻家庭的特質分析-----	94
表 4-6 服務的具體目標、做法與成效-----	102
表 4-7 個案資料一覽表-----	108
表 4-8 團體成員基本資料概述-----	114
表 4-9 服務內容表-----	118
表 4-10 案家資料概述-----	126
表 5-1 94 年度與 93 年度方案執行對照表-----	133

第一篇

服務模式的推動架構

第一章 緒 論

莫藜藜、張菁芬、徐慧英

為何東吳大學社會工作系的師生會進入社子地區從事經營與服務的推動？什麼樣的理念與思維促使著由教學為導向的社會工作教育者毅然的投入社子的服務方案？這些服務團隊的成員們為何如此的執著於經營社區工作？是要完成什麼樣社會工作的理想？或者要解決當前社會工作的困境？更甚或想要將湯恩比館（Toynbee Hall）的經驗在台灣實踐？

以上種種的想法與問題都曾經被問過，也曾經在提供服務的過程中一直的遭受到質疑與挑戰¹。當然，進入社區從事服務往往是我們一廂情願的投懷送抱，而社區人士又如何看待這群進入社區的服務呢？是否又像以往的社團一樣只是短期的提供「關懷」呢？或者如往常般認為學者有個人研究的需求，帶著顯微鏡看社區，以達到提昇學術成就的目的呢？

的確，為何會與社子結緣？並進而與社會局建立合作關係推動服務方案呢？什麼樣的三贏策略在服務過程中被激發了呢？本章首先針對服務方案的起源與發展加以說明之後，以下的各章將針對兩年的服務方案的模式、執行情形進行討論。

¹ 當然，這並不僅是社工教育界、實務界的質疑而已，社區的人士更一直對我們進入服務的想法持保留的態度。