

資源運用與方法

衛生福利部社會及家庭署 張美美副署長
臺北市立聯合醫院 田麗珠顧問

講師介紹

張美美

- 學歷 私立東吳大學社會系畢業
國立台灣師範大學社會教育學系研究所畢業
- 現任 衛生福利部社會及家庭署副署長
- 經歷 臺北市府社會局副局長
臺北市府社會局主任秘書
臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心主任
臺北市府社會局科長、主任、股長
臺北市府社會工作員

講師介紹

田麗珠

- 學歷 台灣大學社會學研究所畢業
美國賓州大學社會福利博士班進修
- 經歷 臺北市立聯合醫院社區資源長
臺北市立聯合醫院社會工作室主任
台大醫院兒童心理衛生中心社會工作師
中華民國醫務社會工作協會理事長
東吳大學社會工作系兼任講師

大綱

- 資源是甚麼?資源在社會工作的意義
- 個案管理與資源管理
- 資源運用與個案管理的階段
- 資源網絡建構與合作
- 資源運用須注意的倫理議題
- 案例分享與討論

資源是甚麼?資源在社會工作的意義

資源：任何可以被用來協助解決需求的現有服務或商品。
(Barker,2003；引自李易峻，2017)。

社會工作辭典對社會資源的定義：對不能適應社會環境的那些人，提供人力、物力、財力、社會制度或福利設施、及個案工作者等，使其過著正常的生活的事與物而言。

資源運用在個案工作中的重要性

- 綜融取向的社會個案工作，個案工作有三個主要功能：
諮詢(consultancy)
資源管理(resource management)
教育(education)
- 在助人過程中，個案工作者最常運用協助案主的工具有兩種，
(1)內化的知識與技巧(internalized knowledge and skill)；
(2)**外在資源(external resource)**

社會資源的種類

一、以個案為主體

(一)內在資源：個人潛力、人格特質與家庭中某些有助於解決問題或滿足需要的特質，如知識、能力與態度等。

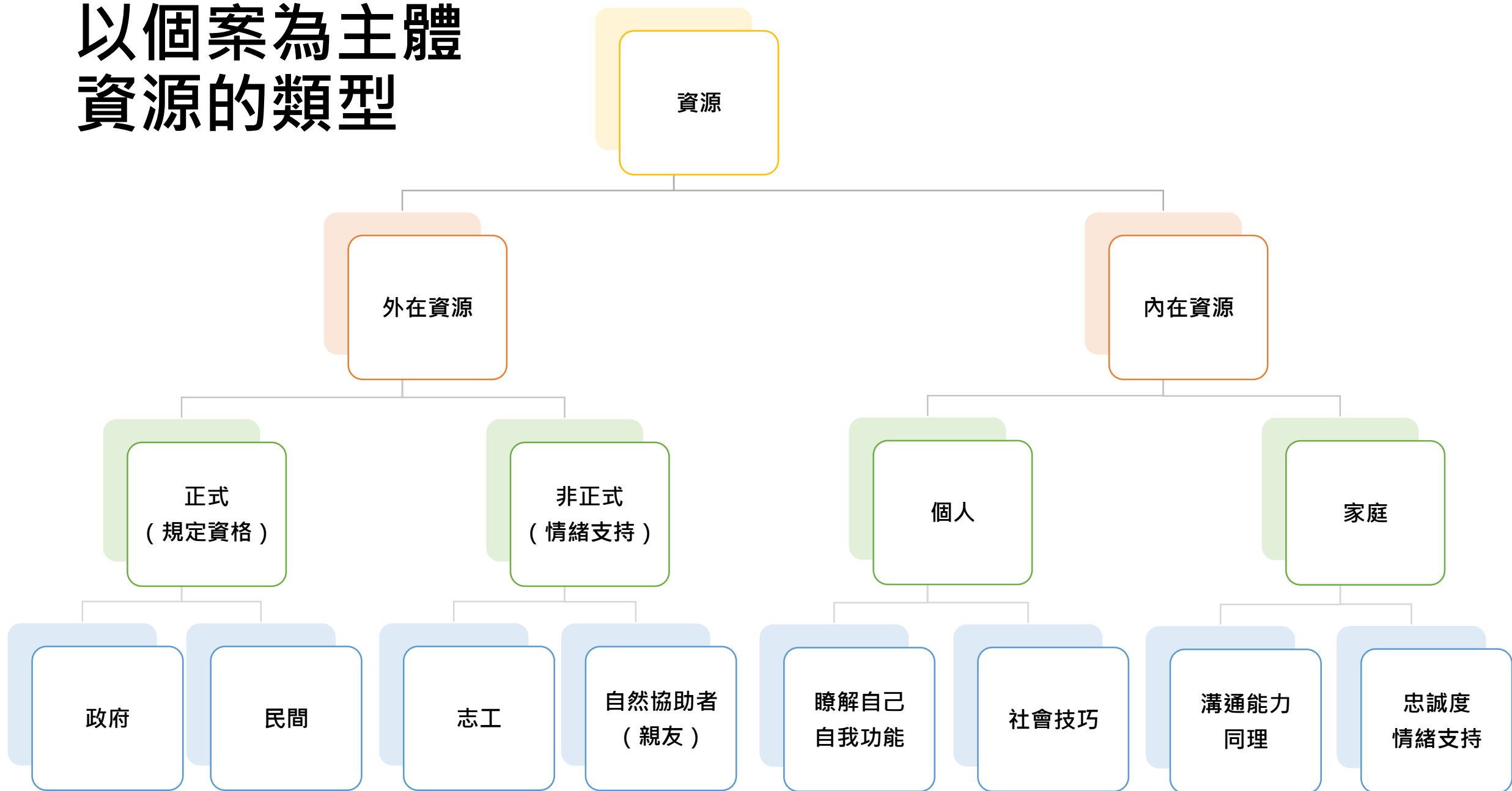
(二)外在資源：指具體的物質或服務，有正式資源與非正式資源。

二、以機構為主體

(一)有形資源：人力、物力、財力。

(二)無形資源：社會價值、信念、知識概念、社會關係等。

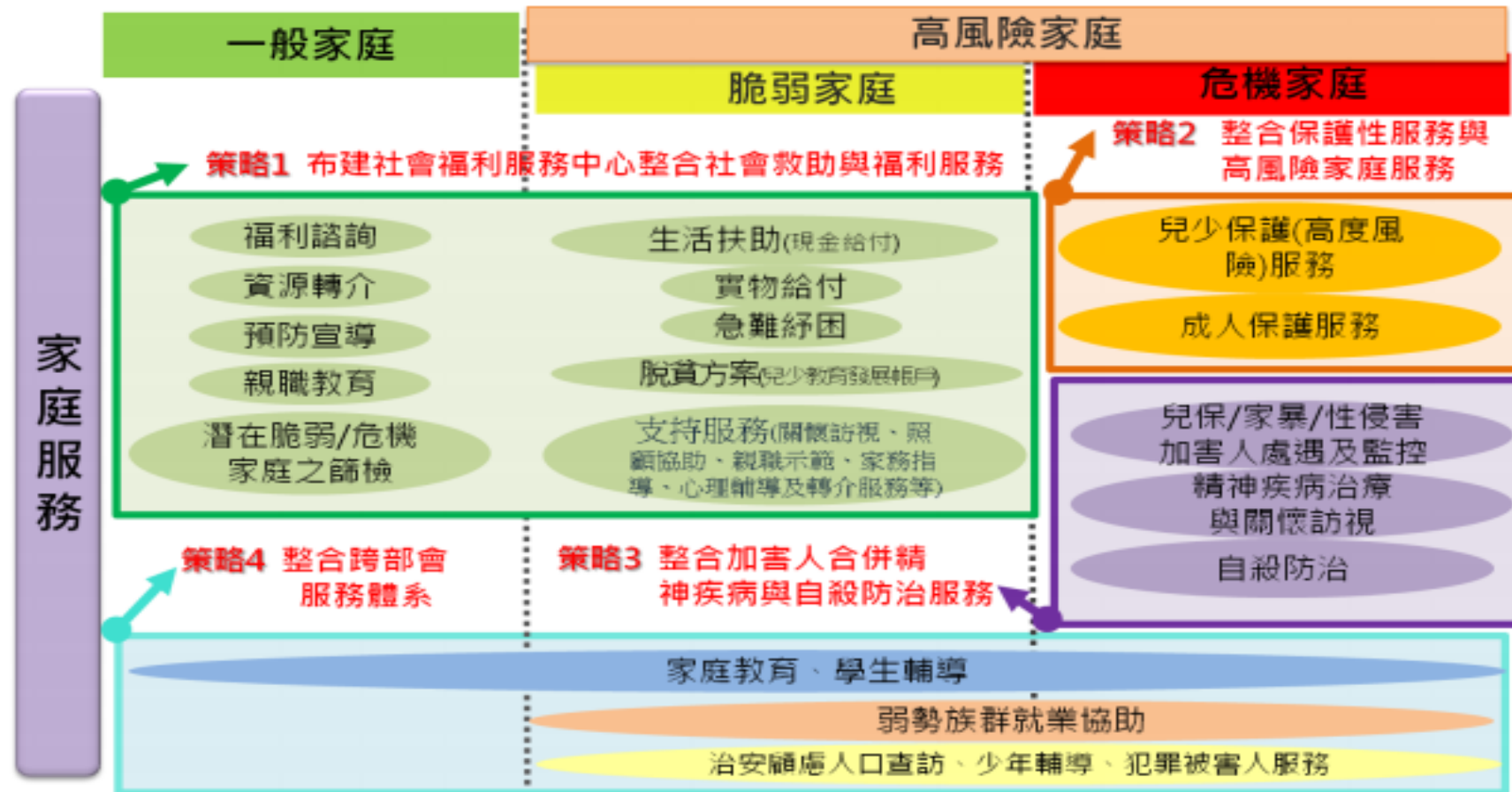
以個案為主體 資源的類型



社工在社會安全網計畫中的任務與運用資源

強化社會安全網計畫

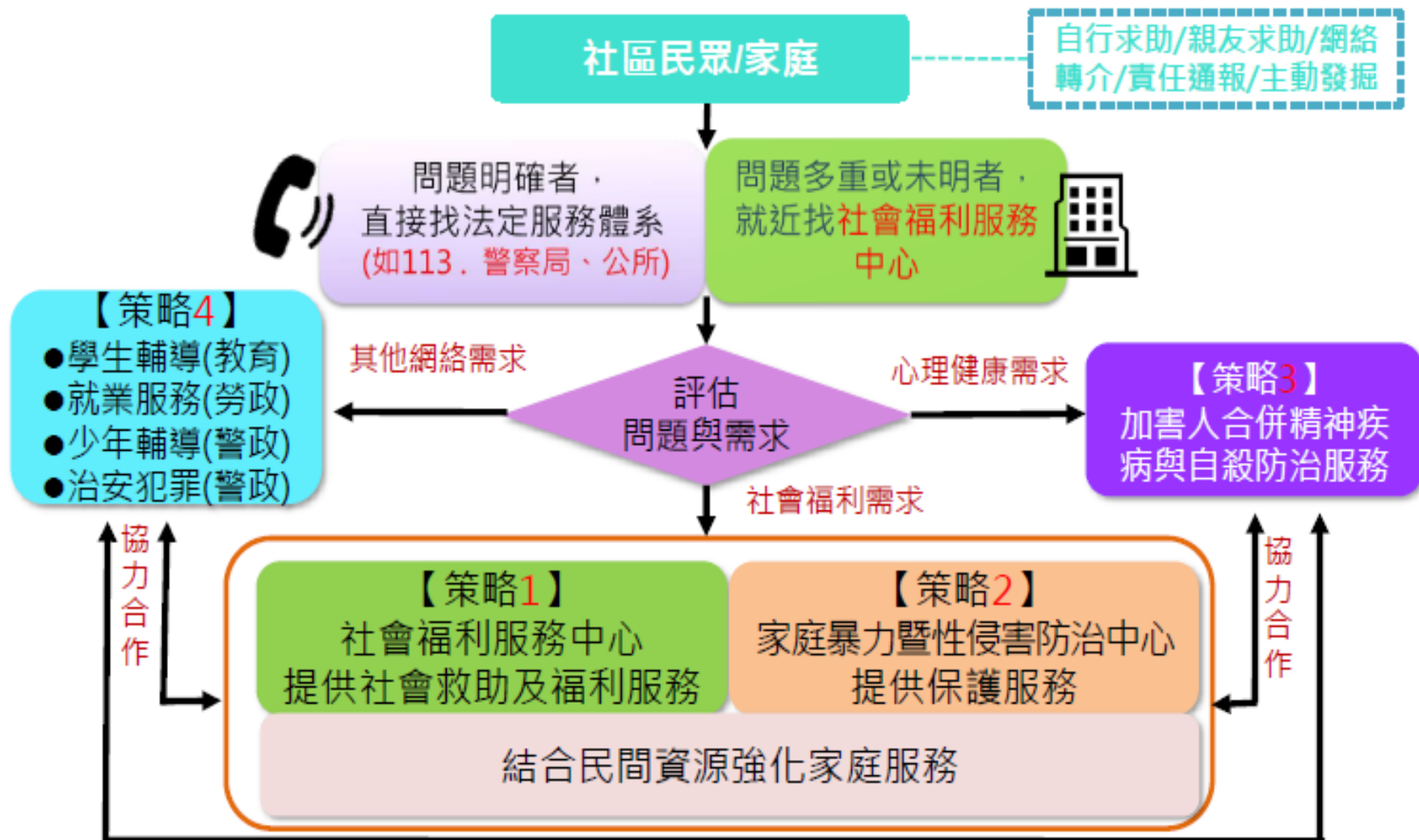
--整合策略與服務內容



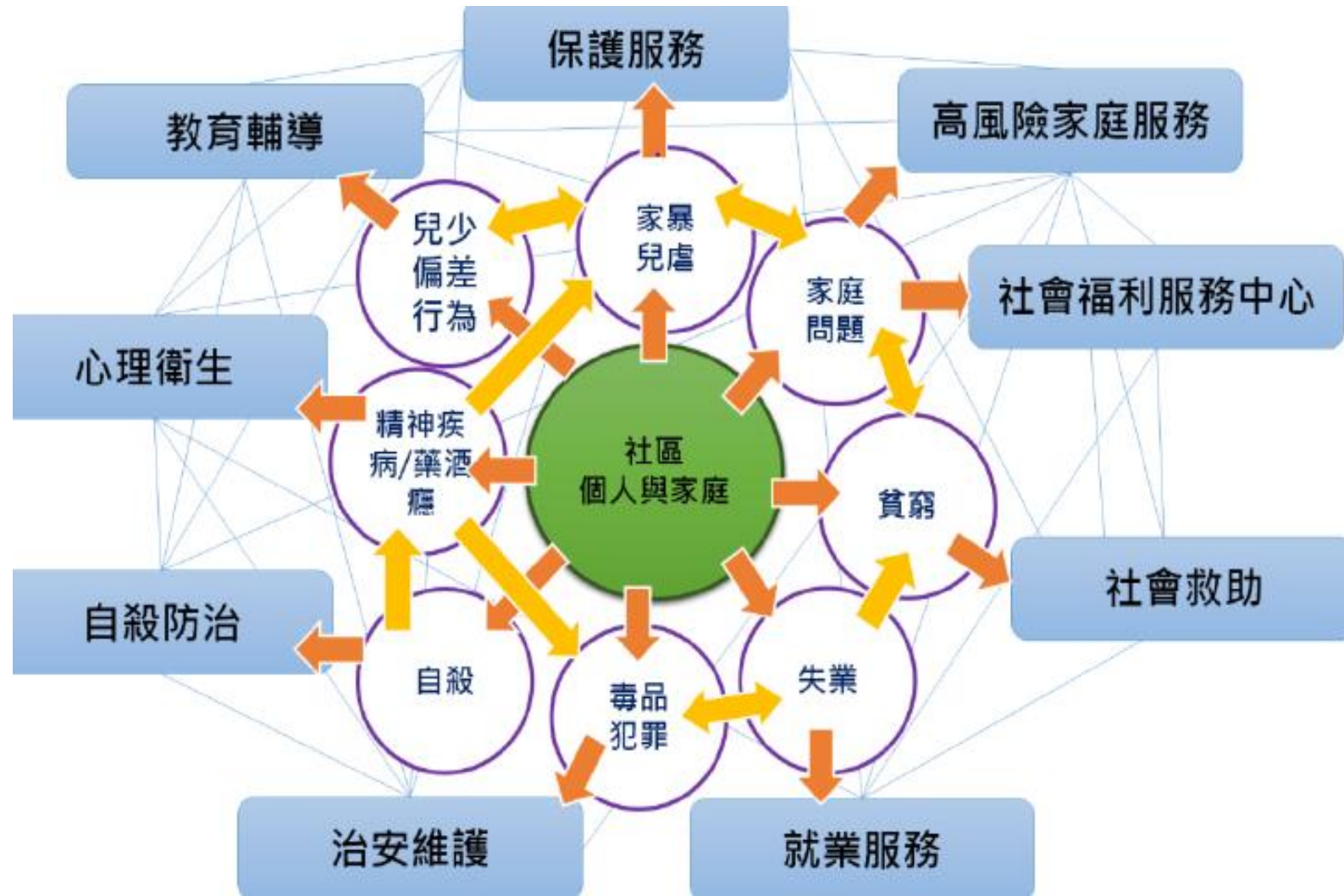
服務理念:以家庭為中心，以社區為基礎



整合服務體系



社會安全網體系跨資源連結



社會資源運用

- 思考：
- 你的工作內容是處理個案、負責方案計畫還是社區組織工作？
- 不同的工作內容可能運用到不同的社會資源
- 是單一形式、混合式或交叉連結的運用？
- 資源間有時也存在著衝突或競爭，要如何處理？
- 注意責信(accountability)，包括程序與成果。

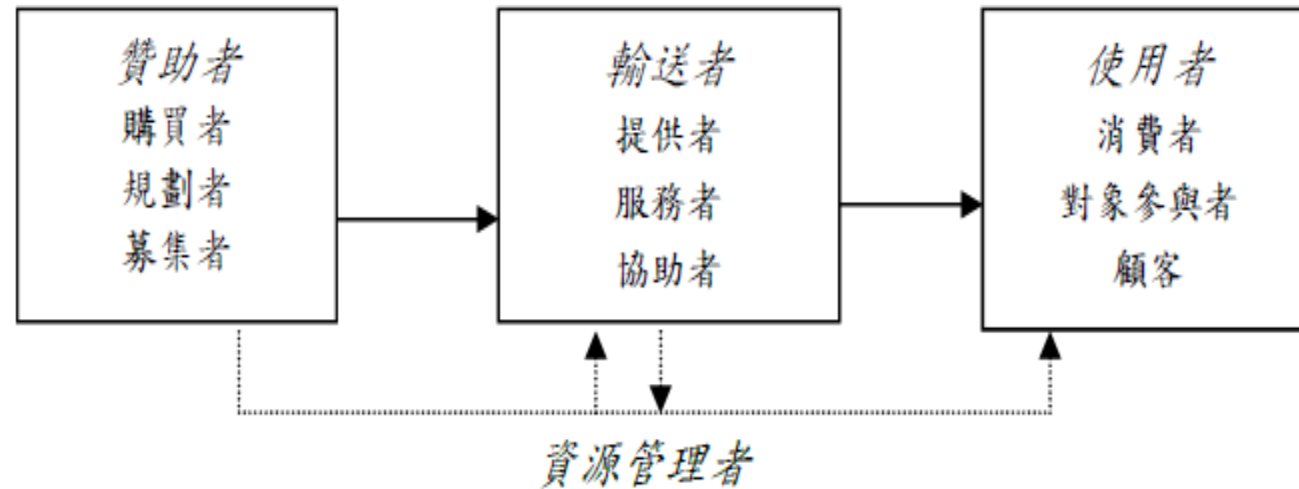
社安網常用的資源



還有嗎?

資源輸送的議題

- 服務輸送過程含括不同階段



(林明禎，2012)

資源輸送的議題

- 資源的不可近性
- 資源的不連續性
- 資源的不公平性
- 資源使用無責任性

社會資源的運用原則

- 問題或需求先進行評估
- 瞭解個人所擁有的所有資源(資源盤點)
- 依目標及需求急迫性設定運用的優先順序
- 考慮機會成本的因素
- 了解資源在分配及使用時的限制因素
- 發展一套資源分配與使用計畫
- 資源不足須開發或倡議，以縮小供需差距

社會資源開發的基本原則

- 明確的組織使命及個案的服務成效
- 與潛在的贊助者經常保持聯繫
- 需要純熟的方案規劃技術
- (張英陣，2004)

個案管理與資源管理

個案管理與資源管理

- 危機家庭常是同時遭遇多重問題，而又缺乏使用資源能力的個人與家庭。
- 社會工作方法中，個案管理是以協助那些面臨多重問題，且需要多重資源同時介入，而本身無力求助或無法順利取得幫助的案主。
- 個案管理的工作重點在於：
 - 1.減低案主使用資源的障礙，增強其運用資源的能力(知識、技巧、態度與動機)。
 - 2.增強資源網之建構、發展與創造。
 - 3.連結、監督、協調與整合服務之提供。

個案管理的價值與理念

- 強調案主的長處(優勢觀點)
- 案主參與做決定
- 具備專業知識與技巧(對案主提供長期且深入之服務)
- 臨床技巧之運用(運用社工技巧與諮商技巧)
- 文化因素之考量(尊重多元性及多樣化)
- 目標導向之計畫

資源運用與個案管理的階段

資源運用與個案管理的階段

建立關係

接納/否定案主
建立信任關係
澄清角色
協商期待

評定

找到案主的優點
需求/資源的平衡
使用資源的障礙

計畫

確認目標
特定化目標
發展行動計畫

取得資源

連接案主與資源
協商與倡導
發展內在資源
克服障礙

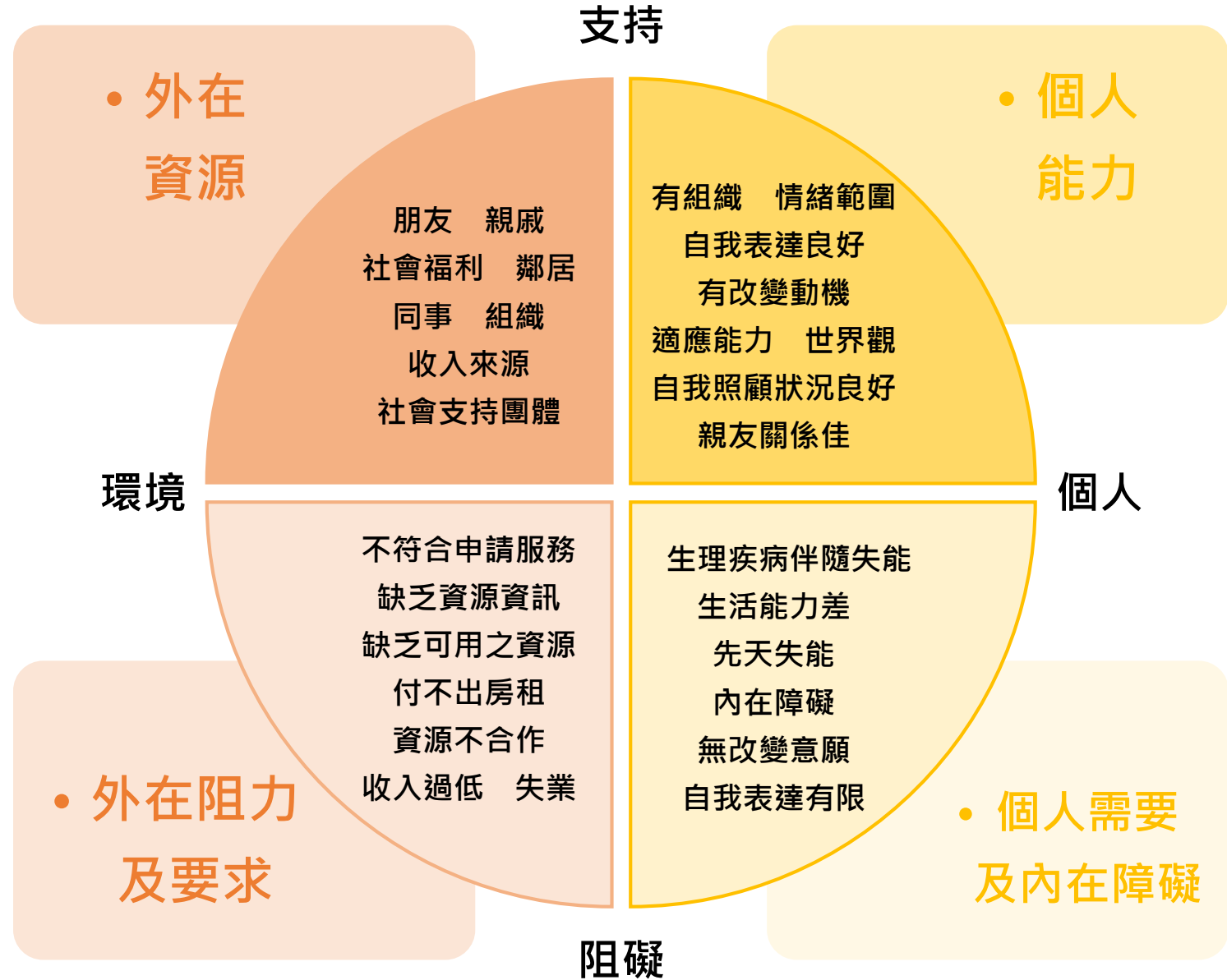
整合

組織協助者的努力
取得對目標的共識
管控 (Monitoring)
支持協助者的努力

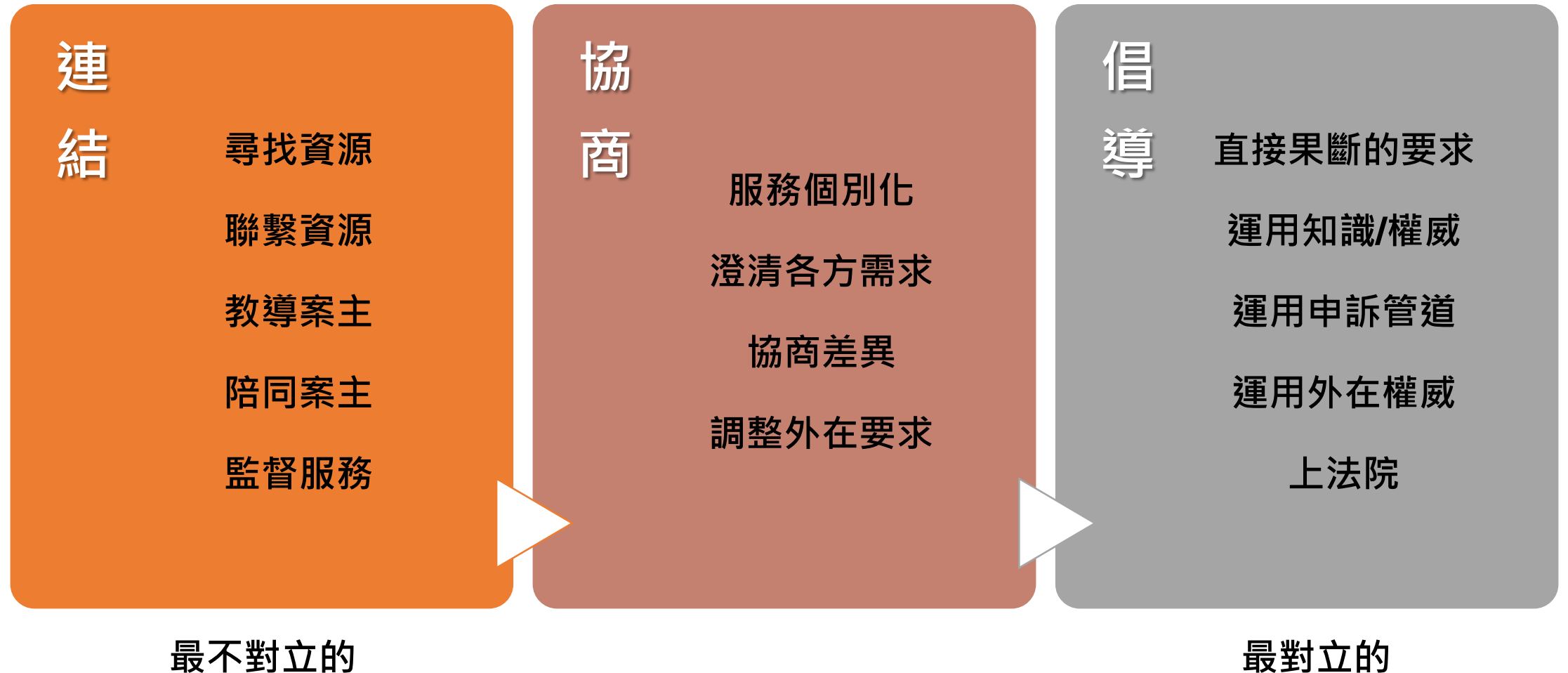
結束關係

評估結果
確認結案的信息
結案步驟化
決定持續的責任

資源評定



獲取資源的策略



獲取外在資源的策略

--連結

協助案主連結的六種層次方法(從工作者參與程度來分)

- 層次一：將資源告知案主
- 層次二：案主自行回報
- 層次三：協助案主明瞭可預期發生的為何
- 層次四：打電話給資源提供者
- 層次五：教導案主
- 層次六：陪伴案主前往

獲取外在資源的策略

--連結

增強與資源之連結工作

- *正確了解資源的最新要求、受案程序及目標維持
- *和資源內你認識的人維持固定的聯繫
- *詮釋案主的問題及優點
- *清楚了解資源的期待
- *和常用資源建立關係
- *與常用資源訂定同意書或契約

獲取外在資源的策略

-- 協商

- 協商是協助服務需求者與服務提供者間的配合
- 促進協商的方法：
 - * 決定雙方的需求
 - * 找出共同點
 - * 創造替代方案
 - * 把人和問題分開
 - * 把問題部分化來處理

獲取外在資源的策略

--倡導

- 倡導是協商的延伸，只有在其他努力都失敗時才使用，與資源的對立性升高。
- 倡導的方法：
 - *直接果斷的要求
 - *運用知識/權威
 - *運用申訴管道
 - *運用外在權威
 - *上法院

維護外在資源運用的有效性

--監督與協調

- 監督是資源連結後，查驗服務是否依承諾地提供，並且有效。
- 個案工作者透過定期追蹤，了解已提供服務的方式與進度。
- 協調則是協助案主與助人網絡相契合，也讓網絡中的成員互相了解，彼此支持。
- 透過直接連絡、個案研討會、定期會議、跨團隊會議、機構間會議等與資源者達到協商的目的。
- 與機構進行協商時的注意原則：
- 相信雙方都是贏家、認定對問題的責任、體認有共同之風險、接受限制

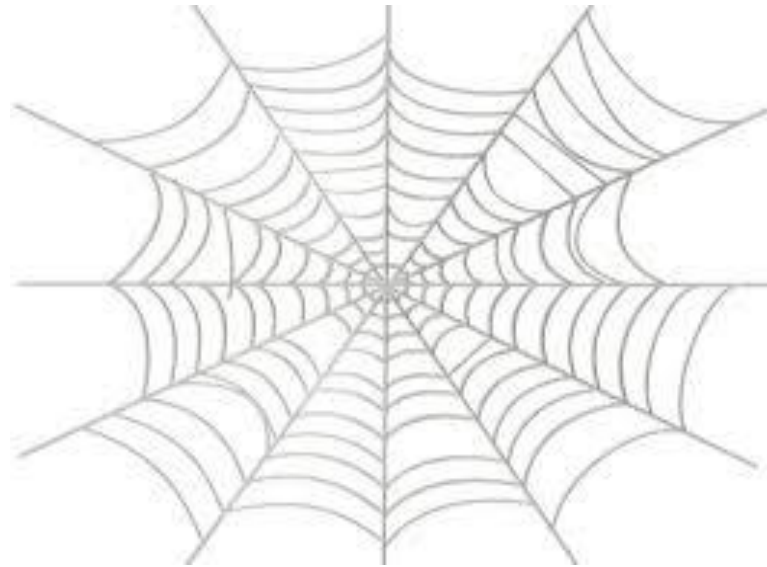
資源管理與整合

- 多運用科技輔助管理，如資訊系統、地理資訊系統(GIS)
- 運用的順暢性、避免重複浪費
- 從內部到外部整合、垂直到平行整合
- 常檢視資源配置之適當性
- 倡議不足的社會資源

資源網絡建構與合作

資源網絡建構與合作

- 社會資源網絡：把各種社會資源，透過各種關係的接點將其關聯，且具有社會連帶，讓贊助者、輸送者與使用者之間直接或間接關聯在一起，並形成一系列網狀的關聯，有如蜘蛛網似的。



- 網絡建構是一種動態過程，是指能夠讓個人、團體或組織在社會網絡中彼此連結在一起的所有活動，其目的是促進溝通或積極合作。(黃源協，2009)



網絡合作需注意

- 正式的資源網絡聯繫會議
- 非正式的交流聯誼，營造夥伴關係
- 分享自己的資源、展現社工專業
- 真誠溝通、信任尊重、保持彈性、用心維護
- 小心處理資源間的衝突或競爭
- 資源都有代價，人在選擇交換前有理性考量(社會交換理論)

資源運用須注意的倫理議題

資源運用上需敏察的倫理議題

- 差別平等原則
- 案主自主與自決
- 個案隱私保密

倫理兩難的解決架構

--Reamer的問題解決模式

- 步驟一：釐清倫理的議題
- 步驟二：找出可能會被倫理抉擇影響的個人、團體、組織
- 步驟三：找出可採取的行動及參與者，評估每個行動之利弊得失
- 步驟四：考量相關的倫理理論、法律與倫理原則
- 步驟五：徵詢同儕及專家意見，並記錄下這些意見
- 步驟六：做抉擇，並記錄抉擇的過程
- 步驟七：評估及記錄抉擇所帶來的結果

資源整合及運用案例分享與討論

參考資料

- 王玠、李開敏、陳雪真合譯(1998)。個案管理。台北。心理出版社。
- 林明禎(2012)。社會資源的盤整與運用探析:從某縣市社會行政部門的考察。東吳社會工作學報，25：71-93。
- 曾麗娟、莫藜藜、顧美俐、許臨高、黃韻如、張宏哲、徐錦鋒(2019)。社會個案工作—理論與實務。五南出版社。
- 郭靜晃、曾華源(2000)。建構社會福利資網絡策略之探討—以兒少福利輸送服務為例。社區發展季刊，89：107-118。
- 黃源協(2009)。社區資產與網絡建構-兼論社區工作者在網絡建構中的角色。社區發展季刊，126：136-150。
- 賴兩陽、簡佳立(2009)。搜尋社會資源新工具-地理資訊系統在社會工作的運用。社區發展季刊，126：162-172。

謝謝聆聽

敬請指教