

網絡合作與資源運用

侯淑茹主任 / 臺中家庭暴力防治暨性侵害防治中心

王惠宜理事 / 羅四維夥伴學習協會

110年10月

大綱

社會網絡的定義與分類

資源的定義與分類

瞭解社區需求

資源運用的倫理議題



網絡合作的運作

資源的認識與運用

建置及開發在地服務方案

- 案例分享



網絡的定義與分類

社會網絡的定義

- 所謂社會網絡是有一組具有關聯的人、場所、活動所構成(Seed,1990)。人與人之間產生有意義的連結或接觸。一般談到「社會網絡」會包括「社會支持系統」和「網絡資源整合」。
- 對社會工作而言，社會網絡是整合的建構體、一組互動的社會體系，網絡可以由個人的、專業的和組織的方式呈現。

社會資源網絡的內涵

社會資源網絡的內涵包括垂直、整合兩個面向，及點線面的關聯性，三部分：

1. 垂直的面向以考慮服務提供者本身與其上下游的供給者之間的連結與夥伴關係。
2. 水平的面向包括服務提供者本身與同業之間的競合或替代關係。
3. 點線面相連結的資源網絡大部分的社會資源都是以點的方式存在，如果未能將服務整合就會呈現分散的點狀分布，則可能有重複或不足的情形。

組織內/組織間專業團隊合作模式

三種最常見的團隊合作模式

- 多專業的團隊(multi-disciplinary team)
- 專業間的團隊(inter-disciplinary team)
- 跨(貫)專業的團隊(trans-disciplinary team)：被稱為像跨組織團隊(cross-organizational team)。專業整合模式或資源整合模式

不同專業團隊合作模式的異同

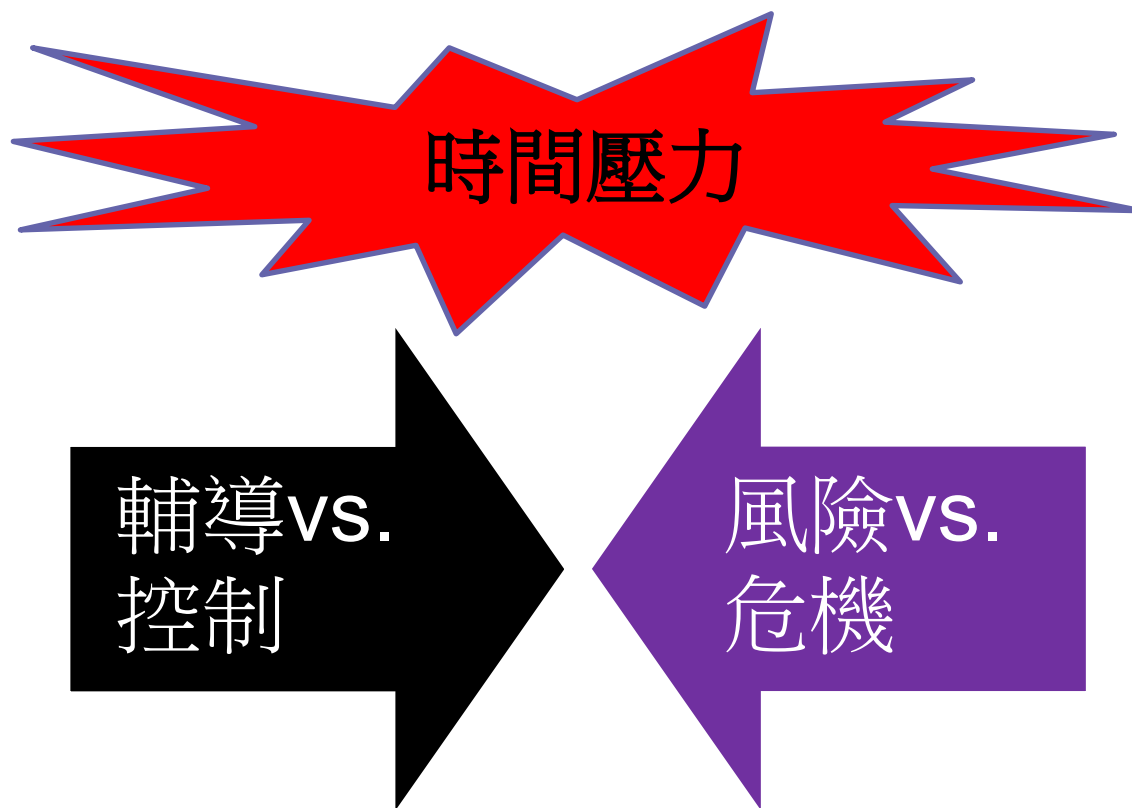
- 共同點：一群有各自專業的人，為解決個案問題，共同工作。
- 相異點：
 - 多專業的團隊：團隊成員用其自己的專業觀點各自獨立評估、擬定計畫，最後與團隊分享訊息。(缺乏團隊合作與整合協調，容易造成重複與衝突)
 - 專業間的團隊：與多專業情形類似，團隊成員會各自為個案進行評估，但在提供服務前，各專業人員透過合作與一起參與討論，共同為處理一個個案的問題或狀況努力。(缺點是雖有一致目標但執行時容易流於各自給個案或家庭訊息，無法達成很好的協調)
 - 跨(貫)專業的團隊：有個案管理者，團隊內各專業領域的界線較模糊，或者說是鼓勵一人多功，即各專業釋出部分專業技術由其他類似專業進行，減少專業人力的投入達到相似的效果。



二

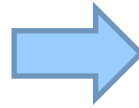
網絡合作的運作

個案服務的現況



網絡合作的精神

- ▶ 兩個或兩個以上的人，彼此聯結，朝著共同目標。藉由相互影響，彼此學習，一同努力，一起工作。
- ▶ 更是一種創新概念模式，經由權力分享、平等互惠、相互尊重，分享資訊、責任與信賴，具有願景、有溝通有共事的全方位服務模式。



網絡合作的共同目標

辨識-評估動靜態因子

- 對於風險、危險因子的預測判別

處置-建構安全能力

- 針對脆弱因子先行排除，建構保護因子

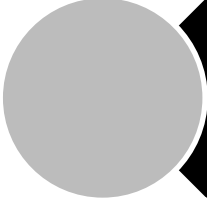
預防-網絡協力

- 研擬行動策略能徹底落實且有效益


建構有效社會網絡運作原則

1. 網絡成員間非正式的關係與正式的關係需兼顧
2. 增進網絡合作實質績效的可見度
3. 網絡的建構具有願景與目的
4. 網路成員皆是主角。

從分工到合作之間的空隙



專業間的必然落差：從專業訓練到倫理敏感度的養成

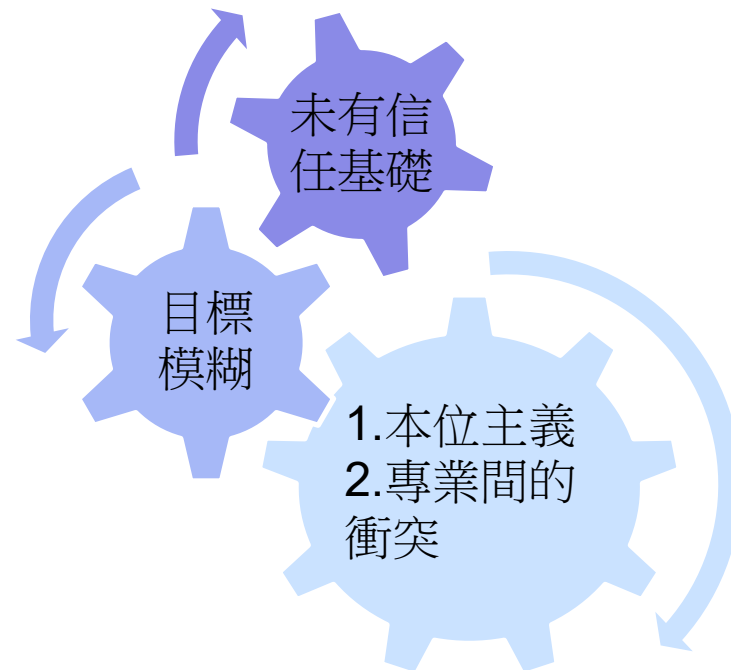


系統間的不夠理解：專業分工的初始結果



個別性的差異：性別、文化、種族、職業

網絡合作阻礙因素



社安網的網絡

「衛政、警政、教育、勞政、社政、民政及司法」等網絡成員若能及時伸出援手，用各自的專業協助脆弱家庭，並建立「跨網絡合作」之共識，可減少分流派案與評估等待時間，增進服務效率。

以「案主」為核心的跨網絡分工

教育系統：各級學校、學諮中心

社政：社會局/家防中心/區公所、福利機構(組織)

衛政：精神醫療、心理衛生、自殺關懷。

檢警：人身安全維護、調查。

其他非正式系統：親屬、鄰里社區

服務核心概念：以家庭為中心

1

評估對象包含整個家庭及各成員，不只關注單一個人或單一關係。

2

除評估經濟問題，也同步評估家庭關係、照顧功能、兒少及成人照顧各需求面向。

以「社區」為基礎的跨網絡合作

● 關懷系統：鄰里、社區發展協會、志願服
組織、社福機構(組織)、宗教組織。

● 福利服務：區公所、社會福利服務中心。

● 醫療：診所、衛生所、社區醫院。

● 警政：各分局、派出所。

● 其他：學校

開拓及整合正式及非正式網絡資源協助家庭



三

資源的定義與分類

資源的定義

- 資源：任何可以被用來協助需求的現有服務或商品
- 社會福利資源：
 - 指對社會環境無法適應的人，提供人力、物力、財力、社會制度或福利設施等，以使其過著正常社會生活的事與物(社會工作辭典，2000)。
 - 指能夠滿足社會福利體系各類服務對象需求的資源，包括金錢救助、實物供給、人力支援、專業諮商、心理治療、醫療照護、身心障礙者之扶助、老人安養、安寧照顧等社會支持網絡(張淑慧，2014)。

資源的分類~以個案為主體

內在資源

- 個人潛力、人格特質與家庭中心的某些有助於解決問題或滿足需要的特性
- 例如：知識、能力與態度等

外在資源

- 指具體的物質或服務，通常它可以提供有關的物資或服務的人或機構

正式資源

- 公部門-政府組織
- 私部門-非政府組織、營利/非營利

非正式資源

- 個人網絡
- 志工聯繫網絡
- 鄰居協助網絡
- 互助網絡
- 社區增強力量網絡

資源的分類~以家庭為主體

內在資源

- 家庭功能(安全、經濟、情感、教育等功能)，提供家庭成員解決問題或滿足需要。

外在資源

- 指具體的物質或服務，通常它可以提供有關的物資或服務的人或機構

正式資源

- 公部門-政府組織
- 私部門-非政府組織、營利/非營利

非正式資源

- 個人網絡
- 志工聯繫網絡
- 鄰居協助網絡
- 互助網絡
- 社區增強力量網絡

資源的分類~以機構為主體

有形資源

- 人力：專業人員、志工、社區領袖等
- 財力：預算、捐款、收費等
- 物力：土地、建物、設備等

無形資源

- 專業技術：專業能力、技術、證照等
- 社會意識：社會議題的共識與認同
- 社會關係：社會中的組織與人脈關係
- 組織結構：各種民間組織、基金會、社區組織等



四

資源的認識與運用

社會安全網-新思維

以整合為策略，完善多元化家庭支持服務

以預防為優先，及早便識脆弱兒童與家庭

以風險類型或等級為分流，建構公私協力處理模式

社安網第二期計畫

精神衛生體系

- 精神醫療機構
- 精神復健機構
- 精神護理機構
- 社區心理衛生中心
- 心理衛生相關機關(構、團體)

轉介 ↓ 機制

司法心理衛生服務

- 審理合適性 ← 司法精神鑑定
- 罪刑免責
- 監獄精神醫療 ← 處置成效評鑑
- 司法精神醫院

社會安全網

刑事司法體系

- 警察、檢察體系、法院、監獄
- 保安處分(感化教育、監護處分、禁戒處分、強制治療、保護管束、驅逐出境等)
- 更生保護(出獄、假釋、保外就醫、緩刑宣告、觀護、執行完畢)

出院(獄) ↓ 轉銜機制

- 兒少保護
- 家暴及性侵害防治
- 社會福利服務
- 犯罪被害人服務

- 社會救助
- 精神衛生與自殺防治

- 治安維護(少年輔導)
- 就業服務
- 學生輔導

社安網第二期計畫-策略及目標

【目標】

- 強化家庭社區為基石，前端預防更落實
- 擴大服務範圍，補強司法心理衛生服務
- 優化受理窗口，提升流程效率
- 完善服務體系，綿密安全網絡

家庭服務

一般家庭

脆弱家庭

危機家庭

策略1 擴增家庭服務資源，提供可近性服務

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">■ 福利諮詢■ 資源轉介■ 預防宣導■ 親職教育■ 潛在脆弱/危機家庭之篩檢 | <ul style="list-style-type: none">■ 生活扶助(現金給付)■ 實物給付■ 急難紓困■ 脫貧服務(兒少教育發展帳戶)■ 支持服務(關懷訪視、照顧服務、親職示範、心理輔導及轉介服務等) |
|--|---|

策略2 優化保護服務輸送，提升風險控管

- 緊急救援、危機處理
- 關係修復、創傷復原
- 風險預警、及時介入

策略3 強化精神疾病及自殺防治服務，精進前端預防及危機處理機制

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 社區心理衛生服務• 合併保護案件及多元議題精神病人照護服務 | <ul style="list-style-type: none">• 精神醫療及社區精神病人照護服務• 自殺防治• 家暴及性侵害加害人處遇 |
|--|--|

策略4 強化部會網絡資源布建，拓展公私協力服務

家庭教育、學生輔導、少年輔導、犯罪被害人服務

弱勢族群就業協助

司法保護、司法心理衛生、犯罪預防、保安處分、更生保護

社安網第二期計畫-資源系統

01

補強社區精神衛生體系
與社區支持服務

社區心理衛生中心 **71** 處
精障者協作模式服務據點 **49** 處

02

加強司法精神醫療服務

司法精神病房 **6** 處
司法精神醫院 **1** 處

03

強化跨體系/跨專業
與公私協力服務

整合 **5** 部會、跨 **5** 專業與
補助民間團體 **2,024** 名專業人力

04

持續拓展社福中心資源
與保護服務

社福中心 **156** 處
兒保醫療中心 **10** 處

05

強化人力進用及專業久任

公部門聘用 **7,797** 名專業人力
增設資深人員職位
調高薪資天花板

※5部會：法務部、勞動部、內政部、教育部及衛福部

※5專業：社工人員、心理師、護理師、職能治療師、物理治療師

社會福利服務項目

社會保險

全民健
保

國民年
金

社會救助

經濟扶
助

急難救
助

福利服務

針對特殊個案提供之福利服務，例如身障、老人托育服務

國民就業

中高齡
就業

特殊族
群就業

醫療保健

醫療資
源分布

公共衛
生

社會住宅

社會福利資產調查現金給付

政府

申請原則
-擇一、擇優
-同時申請

急難救助、急難紓困

-一次性補助

中低老津、身障生捕、弱勢兒少

-以個人為單位，短期

中低收入戶、特殊境遇家庭

-家庭為單位，給付次之

低收入戶

-最嚴格，福利最全面

建立資源
手冊

民間

各基金會、團體提供的
急難救助、生活補助等

社救司-民間基金會急
難救助資源窗口及服務
項目

教育部-圓夢助學網

多層次經濟安全保障制度

商業年金

法定職業退休金

-勞工退休金、軍公教
退休金

法定公共年金

-公教保、軍保、勞保、國保等

社會救助

-低收、中低老津貼、榮民就養金等

資源的運用原則

- 先進行問題或需求的評估
- 瞭解個人或組織所擁有的資源
- 未被滿足的需求有哪些資源可提供
- 依目標及需求急迫性設定運用的優先順序
- 瞭解資源在使用時的限制及機會成本
- 發展一套資源分配與使用計畫
- 資源不足時，開發或補充新資源，以縮小供需差距

如何有效運用資源

- **Why**：要有用的才是資源，確定資源運用的目的
- **What**：確定與選擇要運用的資源是那些
- **When**：何時需要資源，運用於何時
- **Where**：要在哪裡運用(地點、通路)
- **Who**：誰來運用
- **Whom**：用在誰身上
- **How**：要怎麼運用
- **Result**：運用後的結果，有無滿足當時設定的目的
- **Improvement**：尋求改善

(陸宛蘋,2017)



五

瞭解社區需求

提問

- 1、我的工作目標是甚麼？
- 2、我所面對的問題是甚麼？
- 3、它們持續發生的動態過程及動力何在？
- 4、我服務的對象(個人、家庭、組織、社區)的本質是甚麼？



認識需求理論

Jonathan Bradshaw(1972)。將「需求」區分為四類：

- 1、**規範性需求**：由專家學者從鉅視觀點來衡量，如貧窮線
- 2、**感覺性需求**：由個人來表達其感覺到的「需求」(want)
- 3、**表達性需求**：透過有需要的人真正尋求服務是否得到服務來界定，如評估個案使用服務的情形、從等待候補的名單
- 4、**比較性需求**：需求是比較出來的

馬斯洛(Maslow, 1954)的需求層次理論+網路需求



評量需求的方法

次級資料分析

公部門相關統計、資訊系統、服務統計、研究報告、期刊等

進行社會調查

公聽會

個案服務經驗

訪談在地領袖

參訪觀摩

對應

資源盤點

找出

欠缺的資源與服務



六

建置及開發在地服務方案

尋找及連結資源的信念

1. 相信資源是存在，只是沒有被發掘與整合
2. 有關係就沒關係；沒關係就找關係
3. 沿路的石頭是阻礙也是墊腳石
4. 是否已上窮碧落下黃泉？
5. 需要時間培育與等待



尋找在地資源的方法

欠缺的 資源與服務

- 1、人力
- 2、物力
- 3、財力
- 4、知識力
- 5、服務內容
- 6、運作流程
- 7、擬訂計畫
- 8、成效評估

不斷修正

- 1、常常聊天-逢人就說最近的工作需求
- 2、在網路上問大家
- 3、與長官討論
- 4、拜訪相關單位
- 5、找出可能單位及人-建立關係
- 6、討論可以合作的方式
- 7、合作方法的磨合
- 8、公私協力、互助概念

資源合作應注意事項

整合資源的技巧

1. 豐富的經驗
2. 靈活的技巧
3. 良好的人際關係
4. 組合專業知識
5. 累計經驗
6. 技巧熟練
7. 正確溝通

整合與建構資源網絡應注意事項

- 1、資源網絡建構主導單位的設置
- 2、從部門內部的整合到外部整合
- 3、網絡資源的盤點與穩定性的確立
- 4、網絡建構之願景與目的的釐清
- 5、網絡成員間夥伴關係的營造
- 6、非正式支持與正式支持的夥伴關係

精進資源合作的方法

瞭解影響資源整合與運用的重要因素

1. 溝通不良問題
2. 合作成本考量
3. 組織自主性考量
4. 組織間權力結構問題
5. 合作功能消長問題
6. 組織內部衝突問題

1. 有問題立即處理
2. 平時需要常常走動拜訪
3. 個案會議
4. 聯繫會報
5. 合辦活動

案例
分享



資源連結的網絡圖-以社福中心為例



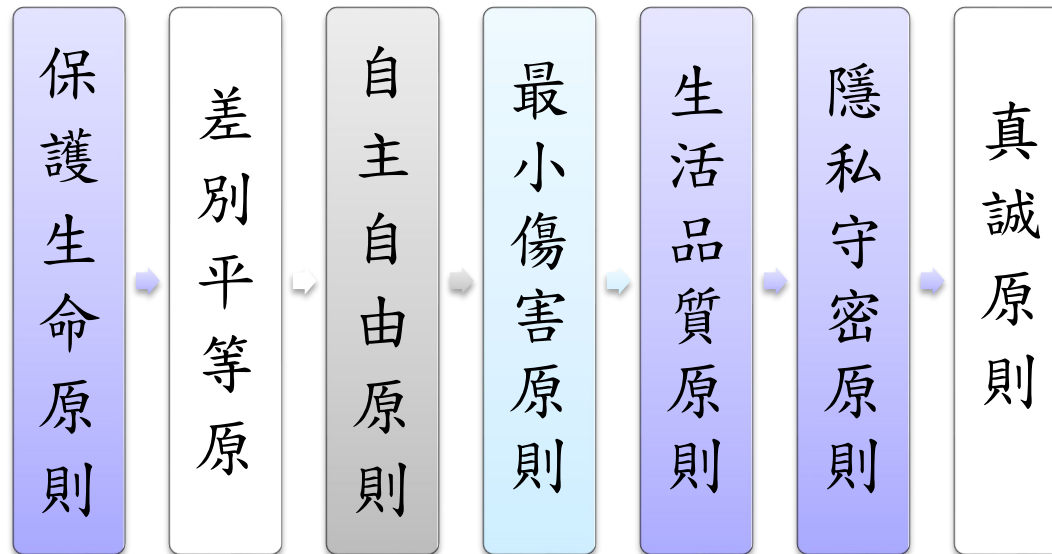


七

資源運用的倫理議題

社會工作倫理七原則

- Lowenberg & Dolgoff(1992)有七個倫理原則依其優先順序如下：



專業倫理抉擇指南Reamer(1998)

當基本需求受到威脅的時候必須即刻採取行動加以維護

對於一個人基本生存的保障,遠超過對於另一個人自由權的維護

對於一個人自由意願的尊重,遠超過對於他本身的基本生存必須條件的維護

社會工作者對於社會工作專業倫理的尊重超過對於其他

使與其他法律或規定相牴觸時,個人基本生存權受到威脅時候需優先處理

社會工作倫理決策模式

- Reamer(1998) 提出倫理解決模式

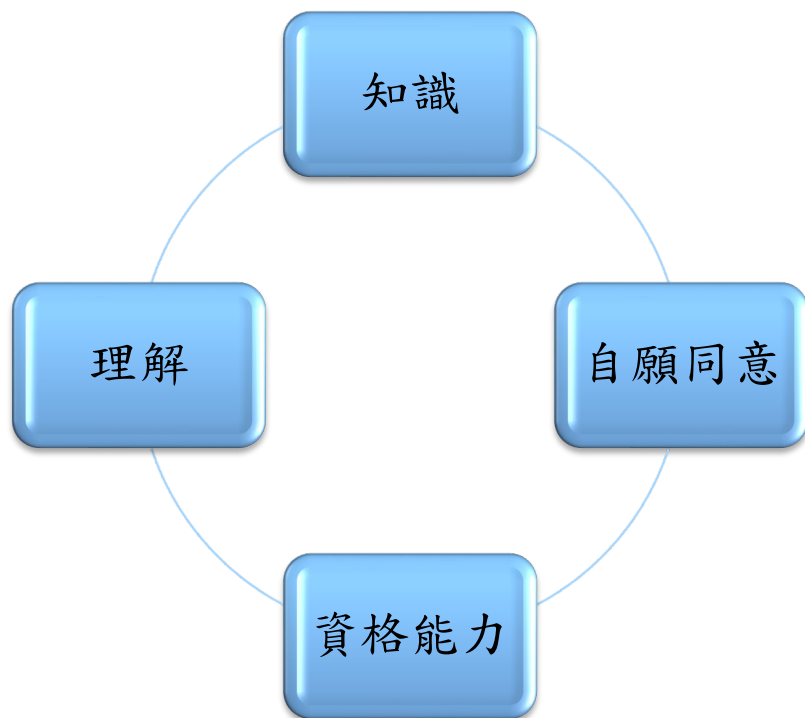
1	釐清倫理議題(包括衝突和社會工作價值與職責)
2	找出所有可能被倫理抉擇影響到的每一個人.團體.組織
3	嘗試找出各種採取行動以及參與者, 並評估每種行動的利弊得失
4	審慎的檢視贊成或反對每一種行動的理由, 考慮 A 相關的倫理守則與法律問題, B 倫理理論原則與指導方針 C 社工實務理論與原則 D 個人價值觀(尤其衝突的部分) E 機構政策
5	徵詢同儕及專家意見
6	做決策並記錄抉擇的過程
7	監督評估與紀錄倫理所帶來的影響

資源運用常見之倫理議題(一)

知後同意 (informed consent)

- 在處遇過程中案主有權力被告知處遇的方向，而後參與決策。
- 知後同意的程序在保障案主的自主權（案主可自由決定進入或退出處遇）、受益權（案主應從處遇過程中受益）、免受傷害權（案主在處遇過程中不應受到傷害）。
- 資源運用或連結時，需讓案主知悉處遇方向，與連接資源的內容。

知後同意應考慮的要素



►知後同意的實施需包含完整資訊的傳達、案主自願同意、案主有資格及能力行使同意，以及同意的形式最好能以文字書寫並為案主可理解。

資源運用常見之倫理議題(二)

案主自決 (Client Self-Determination)

- 社工員進行個案工作的處遇過程中，須有相對的義務去尊重案主決定的權力或被肯定的需要。
- 前提：協助案主了解資源與選擇，並清楚選擇之後的結果。

協助案主自決的方式

1. 協助案主
看清其問題
及需要

2. 協助案主
認清社區相
關資源

3. 激發案主
潛在資源

4. 創造案主
解決自己問
題的環境

協助「案主自決」之精神時，仍需考量「保護生命」、「差別平等」倫理

資源運用常見之倫理議題(三)

保密 (confidentiality) 及預警責任 (duty to warn)

- 個案隱私保密的原則為社工人員在專業關係中所得知的案主的訊息，非經案主同意不能透露給他人知悉的專業倫理。
- 在資源連結的過程中，需考量案主個人資訊，需要特別謹慎揭露的內容，例如疾病、婚姻狀況、前科、受暴紀錄等
- 保密原則在**某些特定的情形下**，**保密是有限制而非絕對的**，社工人員仍須考量預警責任的倫理，例如涉及傳染性疾病、刑案、人身安全議題時。

謝謝聆聽
敬請指教