

人間有溫情 生命有資源

- 談生命教育的社會資源網絡 -

張德聰

【作者簡介】

張德聰，曾任張老師基金會執行長、台北張老師總幹事、國立空中大學輔導處長、教學節目處長。現任國立空中大學教務長。

摘要

本文分成三部份，第一部份的重點在於探討生命教育社會資源的意義，介紹生命社會資源之分類、社會資源之特性，進而闡述社會資源於生命教育的意義。第二部分由影響個人身體健康因素分析，進一步建構與生命教育有關的社會資源系統。第三部份則分別由社會資源之建立、如何善用社會資源？生命教育運用社會資源有關之問題舉隅、及「社會資源」之應用 - 照會與轉介等說明，以有效運用生命教育之社會資源。

壹、 生命教育社會資源的意義

在生活中我們面對多元社會，層出不窮的問題，舉凡個人之壓力調適、人際間的糾隔、情感、家庭、婚姻的困擾；以致終身學習的壓力；生涯規劃或生涯轉換的難題，尤其於近一年來社會之失業率節節上昇，引發家庭經濟、婚姻甚至自我傷害事件。

當面對困境或壓力除了自我調適外，在在都需要「貴人」的相助，廣義言之即社會資源，包括家人、朋友、同事以至於公、私立社會福利資源的協助。固然「人生不如意事十常八九」，但「人間有溫情，社會有資源」，相信人間四月天，春意依然盎然。狹義言之，社會資源為社會上公、私立助人專業機構，對於有需要協助的當事人所提供的專業協助。

生命教育之推展亦需要適當之社會資源，於當前之生命教育雖為教育當局重視，編列列算，成立委員會，召開學術研討會，各級學校如部分大學、高、國、中、小亦有不少推動之案例，國立教育資料館有關生命教育之推動更不遺遺力除舉行有關之研討會，出刊專輯外，更於其資料庫中收集國內有關生命教育之論文、報章雜誌之著作亦為生命教育推動之重要資源之一。

於探討生命教育的社會資源之前，必先了解生命教育社會資源的意義，謹分述如下：

一、 生命教育社會資源的意義

(一)對當事人而言：

是一種助力，一種協助，更是一種溫馨的感受，尤其於急需時，適時之資源協助，有若久旱逢雨，如春風吹暖大地，如雨露滋潤萬物。

(二)對生命教育助人工作者而言：

係指對於當事人有助的人,事,地,物及有關之社會福利資源機構。是一種合作，更是一種專業的負責，共同對需要的當事人，提供當事人所需的完整協助。

(三)對生命教育助人專業工作機構而言：

包括內部資源及外在資源，前者係指機構內之資源體系，當某個諮商師處理當事人的問題遭遇困難時機構提供即時的協助，包括督導、資料的提供、諮詢及轉介；後者則指超出機構服務功能的事件轉介機構外適切的資源機構。

(四)對生命教育助人工作者專業而言：

係指在助人工作上由於涉及機構內每個單位之專業服務範圍及限制,基於當事人之權益,助人工作者需了解與其工作有關的社會資源,並妥為協助當事人善加運用,以協助其解決問題;例如於學校機構教師本身於班級經營上亦可能遇到超出其能力範圍的問題需要照會或轉介給其他校內、校外與學生班級經營有關單位或輔導人員,此亦為生命教育「助人專業工作」專業倫理的考量。

是一種助人工作之合作服務系統、支援網路之建構及各相同或不同助人專業的跨專業合作服務,如一件離婚案件,可能不只需要法律專業的服務,還包括當事人的個人及婚姻諮商,甚至對小孩之兒童心理諮商或治療或全家的家族社會工作處遇;當引發身心疾病症候時尚需有關精神科專業醫師之協助;而當事人因離婚而轉業時,需要生涯諮商。但絕非拋皮球,對當事人產生二次傷害,必須以當事人為中心,是一種專業的負責即專業倫理的實踐,因此必須建立一套周延之轉介體系。

二、生命教育社會資源之分類

(一)以機構之內、外資源分類

- 1.機構內資源：機構內專長之認證及分工、人力資源之整合集團隊精神
- 2.一般之（機構外）社會資源：

(二)以軟、硬體資源分類

- 1.硬體（物質）資源：包括財力、物力、環境空間、天然資源以及服務所需要的機具設備。
- 2.軟體(非物質)資源：包括人力資源、專業方法、專業經驗、社會共識、社會支持、社會需求、協調管理機轉(陳武雄,民 87)。於目前生命教育相關研究及實務之資料庫亦為重要資源

(三)以公營及民間資源分類

- 1.公營資源：如政府主管政策即決策之單位如教育部如各級學校、國立教育資料館、教育電台、各縣市文化中心之家庭教育服務中心及內政部之社會福利機構如安養機構、社工機構。
- 2.民間資源：如民營或宗教相關社會福利機構如「張老師」、「生命線」、「平安線」、「希望線」、「宇宙光」、「觀音線」,及各種宗教機構之組織或基金會如天主教、基督教、佛教、回教、一貫道、日蓮正宗、行天宮及一般正當宗教機構之基金會等。
- 3.公辦民營資源：如近年來政府以所謂 BOT 方式,政府提供某些資源如房

舍、部分經費委託或招標讓民營之社會福利機構經營社會福利工作如新竹市之青少年中心委託「張老師基金會」模式。

(四)以使用條件限制性之分類

- 1.以有無限制性：如有些資源限制年齡如有些機構以關懷居家老人，有些則以兒童福利為主，有些以青少年為主，亦有不限制年齡。重度殘障補助亦又其殘障程度嚴重程度之分類。有些機構限制某種服務類別如青輔會之就業或生涯輔導限大專畢業生。大多數社會資源因其工作特性均有其限制性。
- 2.以開放性或封閉性：有些社會資源於其服務項目中較具開放性，無年齡限制如宗教服務系統但有些會以其教友為限或優先。

(五)以使用工具及限制性之分類

- 1.電話服務：有些資源之服務限用電話服務如生命線。
- 2.晤談或面對面服務：有些服務限制用晤談如專業諮商或身體醫療或心理治療機構。
- 3.網路服務：如網路資訊查詢或資料提供、網路諮商。
- 4.多元服務：有些資源有二種以上服務方式。

(六)服務時間之限制之分類

大部分資源皆有時間限制，但少部分如警察局、消防隊及生命線之服務二十四小時全年無修；部分網路服務亦開放二十四小時。

(七)個人與組織資源之分類：

- 1.個人資源：即個人有關之資源如個人之人脈、同學、經驗、知識。
- 2.組織資源：即一般社會資源機構之組織如各種基金會、扶輪社、青商會及獅子會等（林勝義，民85）。

(八)其他之分類如文獻資源即有關之資訊資料資源。

三、生命教育社會資源之特性

生命教育社會資源亦有其特性，謹簡要整理為下述幾點：

- 1.消極性：有些資源僅於於當事人的要求才提供。
- 2.積極性：有些社會資源甚至會積極找尋需要協助的個案或問題，如公共衛生護士主動家訪了解居家老人主動衛教及處遇。
- 3.強迫性：對有些精神病傾向患者經鄰居反應相關醫療單位，根據精神醫療

法亦可強制就醫。

- 4.教育性：每個成人都應學習如何善用而不濫用社會資源，以協助個人適應不時之需。
- 5.發展性：協助當事人發展自己之支持系統及建立自己的資源。
- 6.回饋性：不僅會應用社會資源，更於能力足夠時亦應有責任回饋，參與或提供資源。
- 7.經濟性：任何資源之應用宜考量最經濟方法及成本以達成最高之效益。
- 8.宣導性：生命教育之資源必須妥善宣導使大眾了解及應用。
- 9.便利性：生命教育之資源必須方便使用者能簡易使用，如目前有些社會資源已利用電信簡播號碼如「張老師」之 1980(依舊幫您)、生命線之 1995(依舊救我)。
- 10.有效性：資源必須是有效的，才能為需要者繼續使用。
- 11.更新性：資源必須是跟得上時代隨時更新。
- 12.互聯性：資源間宜建構互聯網路，保持聯繫及合作，以整體發輝資源整合功能。

四、生命教育社會資源之闡釋

如果以生命教育社會資源的英文單字 *life education social resource* 各個字母的聯想，亦可建構對社會資源意義闡釋如下。

Love 學習珍惜生命，愛己愛人，關愛社會、國家及世界。

Intervention 學習自我調適，因應生命中的危機。

Family 重視家庭之生命教育，家庭教育為生命教育中最重要的一環，影響個人人格發展，更影響個人對生命的態度。

Environment：生命中最關鍵的四個劇場包括家庭、學校、工作世界及所處的社會皆為影響生命教育之重要環境。

Empower 以新的眼光省視自己的生命，賦於生命新的體驗及力量。

Diagnosis 學習客觀的反省自己生命的意義及目標。

Understanding 內觀自在自我省思，外展世界知己、知人、知境、知時。

Change 學習面對自我及外在世界的改變，

Accept 接受自我悅納自我。

Treasure 開發自我生命的財富。

Identity 確立自我認定的形象。

Own 學習珍惜自己所擁有的並能自知之明。

Need 了解自我生命之需求。

Service 服務：社會資源之終極目的是：提供有需要的當事人有效的資源。

Open 開放：社會資源之運作系統是開放的，允許更多更適合的資源進入服務系統，並且資源之服務，開放為適合其服務目的的社會大眾使用。

Care 關懷：社會資源之出發點為專業的關懷，民胞物與之胸懷。

Improve 改善：社會資源之使用是，希望改善或補充各社會服務機構服務的不足及限制。

Aware 覺察：各諮商師或社會服務機構必須覺察自己專業的限制，在適切督導體系下善用社會資源。

Law 合法：使用社會資源必須合法，法律的保障亦是社會資源之一，如少年事件處理法、家庭暴力防治法、兒童保護法。

Repeat 可重複運用性：社會資源必須珍惜，並妥善運用，以能重複運用性。

Environment 存在於環境系統：社會資源是存在於環境系統中，但亦需開發且樂於被應用。

Support system 支持體系：社會資源是一種專業之支持體系。

Ours 共識：使用社會資源應有共識即遵守之規範，並明訂於專業倫理守則。

Understanding 了解：諮商師之養成教育中，必須學習了解適切使用社會資源。

Renew 更新：社會資源需經常更新。

Chance 機會之掌握：運用社會資源亦是給當事人及自己一個希望及機會。

Educate 教育性：社會資源之運用應是現代人必須學習的基本能力之一。

貳、生命教育社會資源之系統分析：

一、由個人身心健康各重因素探討生命教育社會資源

要探討生命教育之社會資源，應考量一個人之生活面如衣、食、住、行、育、樂等生活層面，因生活中最密切的事宜可能與其問題有密切關係，且與其基本

需求之滿足有關，更影響及其身心健康，加上環境之是否存在資源之客觀因素，以及如果存在時運用社會資源之方便性、合法性、資源之有效性及個別差異性。模爾(Moore,1993)曾對個人影響身心健康各項因素，包括家庭壓力、經濟所得、性別、教育、工作壓力、就業情形、社會階級、生活型態、種族、心理健康、預期壽命、罹病率、居住地區、營養、及酒品消費量如圖 1，這些因素亦可能影響成人生活面對的適應問題，且其資源與如何維護其健康應有密切關係，其中有關壓力及心理健康與心理諮商及精神醫療機構有關、經濟所得與就業情形與其職業或生涯資源有關、性別與兩性感情婚姻協商資源有關、教育系統如進修或教育政策有關資源有關、生活型態與其職業及教育及經濟狀況有關、預期壽命、罹病率營養及酒品消費量與醫療系統有關。基於上述之考量，進一步建構以個人身心健康有關之社會資源系統。

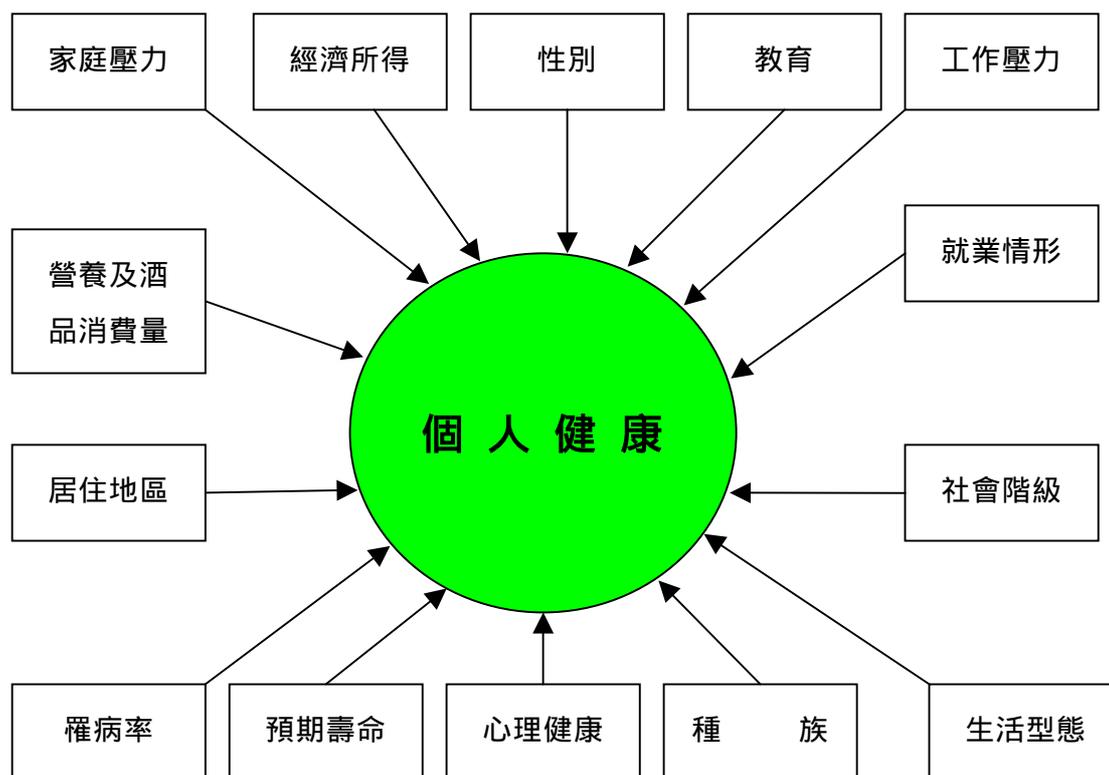


圖 1 個人影響身心健康各項因素分析圖 (張德聰, 民 90, 頁 368)

二、生命教育社會資源之系統分析及建構

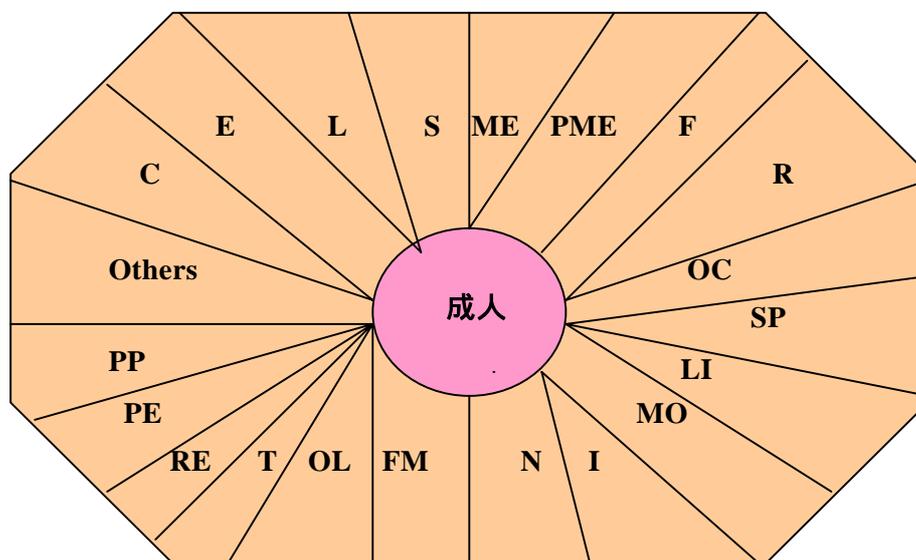
善用生命教育社會資源前必須學習社會資源之分析，並嘗試建立自己之社

會資源分析表，本文嘗試將成人社會資源以廣義之觀點包括成人生活調適所需之資源加以整理歸類，並加上個人本身的成功經驗及人脈亦是資源加以併入共分為二十一項。由圖 2 社會資源系統分析圖，可以了解生命教育之社會資源之概況，分述如下：

1. 心理、諮商系統(Counseling & Guidance)：如「張老師」、社區心理衛生中心解答生命之困惑或危機處理。
2. 教育資源系統 (Education)：如各級學校及國立空中大學、社會大學、各地社區大學、各縣市社教或文化中心及救國團社會教育服務中心可開設有關於生命教育相關課程。
3. 法律服務系統(Law)：如個人之律師、各地區民眾調解委員會、各大學法律科系設置之法律服務中心，提供法律方面之諮詢。
4. 社會工作系統(Social work)：如社會局之婦女服務中心、社區服務、急難救助、私立之愛心團體提供社會支持及社會救助。
5. 一般醫療服務系統(Medical)：如各級醫院及群體醫療中心、衛生所、家庭之特約醫師提供醫療協助。
6. 精神醫療服務系統 (Psychiatry medical)：如各地精神療養院、精神科提供精神醫療協助。
7. 家庭支持系統 (Family)：家庭教育扶中心、基督教家庭教育服務中心提供家庭諮詢、諮商服務。
8. 宗教服務系統 (Religion)：如慈濟基金會、世界展望會、基督教宇宙光輔導中心、天主教耕莘心靈服務中心、各宗教團體之教會及服務系統提供教友支持及宗教教育。
9. 職業服務系統 (Occupation)：如各職業工會、各地職業輔導中心、職業訓練中心提供職業服務。
10. 圖書資訊服務系統 (Library)：如國家圖書館、國立教育資料館、各地圖書館、社教館、網路資訊系統提供各種資訊服務。
11. 運動服務系統 (Sport)：如各地運動場、各運動有關協會如籃球、排球、足球、體操協會等提供身心調適。
12. 理財之服務系統 (Money)：如有保障的互助會、銀行、基金、股票投資甚至有些家庭有特約會計師，因為廣義之生命教育亦包括生活品質，適當之金錢管理對於生活之安定，密切有關。
13. 保險之服務系統 (Insurance)：如全民健保及各保險公司及郵局之人壽、

意外、醫療、產物及各種保險，以預防及確保生命安全。

- 14.網路服務系統 (Net) : 如運用網路可以查詢、收集及傳遞資訊、網路銀行理財、報名活動、開會、上課、聽演講、交友,甚至心理諮商如網路「張老師」、。
- 15.家庭管理之服務系統 (Family management) : 如家庭兒童保育、拖管及家教、清潔、家事協助甚至送洗衣物、家庭伙食代辦或採購。
- 16.老人安養服務系統 (Old men care) : 如老人在宅安養服務或安養院。
- 17.交通服務系統 (Traffic) : 如特約之計程車、公車、電聯車及交通電訊服務。
- 18.休閒之資源系統 (Recreation) : 如觀光局、國家公園管理處、旅行社、救國團等,調劑身心。
- 19.個人社會支持系統 (Personal Support) : 如個人之親、朋、好友、師長、同事、同學、同宗、參加之團體提供個人支持。
- 20.個人正向成功經驗系統 (Personal positive experience) : 每個人及其家庭面對類似問題過去正向成功經驗,亦是個人一個好資源。
- 21.其他:與生命教育有關社會資源。如國內外之癌症病人團體,各種疾病之互助團體皆對於相關疾病之之病友提供適切之支持。



C：心理、諮商系統；E：教育資源系統；L：法律服務系統；S：社會工作系統；ME 醫療服務系統；PME：精神醫療系統；F：家庭支持系統；R：宗教服務系統；O：職業服務系統；LI：圖書資訊服務系統；MO：理財之服務系統；I：保險之服務系統；N：網路服務系統；FM：家庭管理之服務系統；OL：老人安養服務系統；T：交通服務系統；RE：休閒之資源系統；PE：個人社會支持系統；PP：個人正向成功經驗系統；Others：其他資源系統。

圖 2 成人社會資源系統分析圖

參、社會資源於生命教育之運用

於了解了生命教育資源系統後，如何善用社會資源應為生命教育重要課題，本節分為生命教育社會資源之建立、如何善用生命教育之社會資源加以說明如下：

一、社會資源之建立

社會資源有些早已存在於我們所生活社會環境中，重點在是否真正去了解社會資源、進而將之歸類建檔即運用，如果有些資源是不熟悉的還要結合資源、

進而動用資源即評鑑資源的有效性、方便性、經濟性及再使用之維護。

1. 資源之了解：經由拜訪、評估、協商、徵得同意合作後，有時甚可訂下約定，而使用後進一步追蹤檢討。
2. 資源之建檔：資源之建檔要以科學化如歸類整理，應用電腦加以資訊化整理，以客觀方法評估是否有效性，並定期與資源機構溝通協商。
3. 資源之轉介：如果是生命教育之助人工作者對於資源轉介個案之有關資料，更要注意保密性、時效性、評估對當事人之適切性、適法性、並徵得當事人或未成年者監護人之同意性，轉介後並需了解轉介機構及當致人或有關之重要他人之回饋，以便評估。
4. 資源之更新：資源並需定期適時更新，以便作有效的運用或轉介。

二、如何善用社會資源？

(一) 機構內社會資源之建立

包括機構內其助人工作者,機構之經驗,本身具有或可結合之機構內之社會資源,包括人、事、地、物、資訊及專長的資料。

(二) 機構外資源網之建立:如參考第二節中有關之資源加以類及前段成人社會資源之建立,建構社會資源網。

(三) 機構內助人工作者之訓練：

運用資源必須經過適當訓練，以正確了解了解資源、適切選擇合適之資源、徵得機構督導、當事人及資源機構之同意，以及使用資源或轉介機構外社會資源之流程。

三、生命教育運用社會資源有關之問題舉隅：

1. 當事人家裏發生了急難,經濟有困難,生活上受到影響,甚至想子上絕路..... (危機調適及急難救助資源)
2. 學校教師對於學生有關生命意義的問題,不知以何種教學方法較為適當? (生命教育教學資源)
3. 當事人最近由於考試壓力,顯得焦慮不安,甚至表示有輕生念頭。
(心理諮商及壓力調適資源)
4. 當事人心情不穩定,有時候一個星期多睡不著,很興奮;有時卻很低潮,什麼也不想..... (精神醫療資源)

5. 研究生或學者對於當前生命教育之研究成果之探討（圖書資訊資源）
6. 當事人得了腎臟病需要洗腎，覺得人生乏味，經由腎友病之支持性團體之關環支持病現身說法能適應，並且交到許多新朋友（支持性團體）
7. 當事人因喉癌開喉後需靠助聲器才能說話，常因別人聽不清楚而生氣，經由無喉團體之說明及家人之耐心學習聽，現在可以助聲器打電話給家人及朋友。（支持性團體及家庭之支持系統）

四、「社會資源」之應用 - 照會與轉介

(一)照會的意義:

係指助人工作者在助人過程中,發現當事人的問題和需求必須向機構內其他同仁或單位請教或共同諮詢時所採取的聯絡及協調工作。

(二)轉介的意義:

轉介係指於諮詢過程中，助人工作者發現當事人的問題超出其專業能力範圍，或機構專業服務範圍，基於助人專業倫理、當事人權益及機構專業形象，必須徵得當事人或其法定監護人同意，並協商被轉介機構之接受，依適切之轉介流程，妥善將個案轉介，並追蹤轉介之結果。

(張德聰，民 81)

(三)照會與轉介的流程

1. 與當事人建立良好及信任諮詢關係。
2. 診斷 - 助人工作者基於專業診斷，發現當事人之問題超出其個人專業能力或機構之專業服務範圍，並與督導討論確定。
3. 轉介
內部轉介：若機構內專業服務範圍內，轉介其他勝任之助人工作者。
外部轉介：若超出機構專業服務範圍，協商當事人或其法定監護人同意及被轉介機構之同意後，進行轉介。
4. 填寫照會或轉介單寄發照會或轉介單位。
5. 安排
由助人工作者陪同前往。
由當事人家長或親友陪同前往。
由當事人自行前往。
6. 追蹤 - 轉介後必須適時追蹤轉介之結果。
7. 轉介後有些當事人會回到原助人機構接受源機構範圍內之服務，如生理

醫療後回來接受心理諮商或與其他機構協同諮商，如父母接受建議將過動兒轉介至兒童心理衛生中心，但父母之婚姻諮商仍接受原諮商機構之專業服務。

(四) 照會與轉介應注意的要項：

助人工作者對照會與轉介時應具備基本診斷的能力，並能了解機構內及機構外資源，並依機構規定需要時於轉介前必需接受督導。照會與轉介時需注意：

1. 有些當事人轉介發生在接案初期，而有些則發生在協助一段時間之後，情況改變，當事人所需服務已超過助人工作者或機構專業服務範圍。
2. 助人工作者必須充份了解轉介單位的服務時間、項目、方式、收費情形，並將有關訊息提供當事人了解。
3. 助人工作者必須讓當事人及其法定監護人了解轉介的理由及對當事人的幫助，並妥善處理當事人了可能的擔心。
4. 若當事人了有適切的自主能力，應盡量鼓勵當事人了自行前往，以避免當事人了產生依賴感。
5. 轉介不是踢皮球，助人工作者必須妥善處理並依照助人專業倫理及機構規定辦理。

參考書目：

- 林勝義 (民 85) 社輔資源在學校社會工作之運用。學生輔導雙月刊，第 43 期，頁 40-45。
- 古允文 (民 85) 台灣社會資源網路之整合--混合福利觀點的構思。學生輔導雙月刊，第 43 期，頁 70-79。
- 張德聰 (民 81) 社會資源的運用與轉介。載於賴保禎、周文欽、張德聰等合著，輔導原理與實務。頁 397-395。
- 張德聰 (民 90) 成人調適之社會資源網路。載於劉焜輝、周文欽、張德聰、林蔚芳等編著，成人問題與諮商。頁 359-371。
- 陳武雄 (民 87) 志願服務的理念與實務。台北市：中華民國志願服務協會。
- Moore, Stephen (1993) *Social Welfare Alive*. Cheltenham : Stanley Thornes.