

# 《社會工作概要》

## 試題評析

今年的考題，就普考的層級算難，特別是第一題跟第四題不容易馬上想到如何作答。第一題須掌握「真誠原則」之要旨，以便切入主題，會談只是一個幌子，重點還是在真誠原則的倫理相關議題，以普考的學生而言，的確是難了點，以高考學生來看，真誠原則沒有隱私保密及案主自決來的重要，常常會忽略準備，所以實力好的不一定考的好，因為算是偏門。第四題考獨居老人的歧視排除與鼓勵居民社會參與為破題重點，因此，須花點篇幅解釋會比較好，每次講到社區原則上盡量要跟Rothman社區組織工作模型連上邊，會比較容易發揮，但是重點還是要扣緊如何加強社會參與，其相關工作重點與技巧有帶到，分數都不會太差。

至於第二題團體前準備工作則屬基本題，即使不熟悉，在考試時隨想應該可以掌握一半以上的內容，算是送分題。至於第三題個案工作與個案管理異同，恭喜各位，這就是「典型的送分題」。

一、社會工作者如何在會談過程中展現其「真誠」(authenticity)?在哪些情況下，必須拒絕案主的要求或對案主行為設限?(25分)

**答：**

會談不僅是一門藝術，也是一種科學，更是社會工作專業服務之一種具體程序，透過社會工作者與案主之間面對面的語言與非語言之溝通，建構有條不紊的雙向溝通與互動關係，透過這種過程達到特定目的的一種專業性談話。

按照台灣社會工作倫理守則，雖未將真誠原則納入十八條的範圍之內，然而仍可以從隱私保密原則、案主最佳利益原則作為延伸的規範。由於在實務工作過程中，真誠原則常常會出現「保密原則VS違反隱私權」以及「對案主忠誠VS對第三者忠誠」之兩難，以下就先針對實務中或會談中常出現之情況加以說明，並針對相關的行為考量設限原則作簡單而明確之陳述：

(一)社工員在會談中常見違反真誠原則的情況：

1. 為案主利益而保留訊息。
2. 為案主福祉而給予案主錯誤的訊息。
3. 免於案主受到傷害或救其生命而說謊—善意的謊言。
4. 為了私利或逃避責任而欺騙。
5. 面對案主與案家之間不同的期望和需求。
6. 面對司法人員、警政人員、學校導師、訓育人員等不同期待和要求，是忠於其他專業或忠於案主福祉？
7. 不同機構之間、案主、案家的權益和工作人員專業判斷間的問題。
8. 為了案主或工作機構的利益，面臨是否要向有合作關係的機構或其他專業人員據實以告。
9. 雇用關係與信託關係所造成抉擇兩難。

(二)涉及「真誠原則」倫理議題處遇的原則：

1. 社會工作者不應參與寬容或涉及不誠實、欺騙等行為。(NASW倫理守則4.04)
2. 特殊情況下，非為社工者個人的私利保留訊息或善意謊言是可以被接受的。
3. 案主利益是社會工作者最優先考量。但社會工作者對社會或特定法律職責，有時也可能取而代之，而案主應被告之。(NASW倫理守則1.01)
4. 不論社會工作者是應法律之要求，或是案主同意而公開保密資料，社會工作者應在合宜時機，儘可能事先告知案主資料保密的限制及可能產生的後果。(NASW倫理守則1.07d)
5. 工作人員陷入兩難情況時，基於專業判斷以案主福祉作最優先的考量；思考該如何與其他單位工作人員合作，評估會造成的影響及可能產生的後果，決定所採取的行動。
6. 若工作人員所面對「對不同對象忠誠」之議題十分複雜，必要時可組「倫理委員會」深入討論作成決定。

(三)拒絕案主的要求或對案主行為設限的考量：

當出現上述「**社工員在會談中常見違反真誠原則的情況**」時，根據Lowenberg and Dologoff的倫理原則優先順序：

- 1.保護生命原則。
- 2.差別平等原則。
- 3.自由自主原則。
- 4.最小傷害原則。
- 5.生命品質原則。
- 6.隱私保密原則。
- 7.真誠原則。

真誠原則是最後考量的價值，因此，只要違反上述其他六項，即可拒絕案主相關的要求。

二、進行團體工作需要有計劃，而訂定計劃的過程會受到團體目的、成員需求，和任務要求等影響。試述在組織或形成一個團體時，應該要進行哪些準備工作？（25分）

**答：**

在團體成立前的主要工作是設計、評估與選擇成員等，此時工作者的角色是初級的、中心位置的，亦即社工是團體的核心人物，扮演最基本的角色。

以下就團體工作前的準備要項加以說明：

(一)目標的決定

目標為團體發展的基礎，無論哪種類型的團體都有其著重的目的。有了團體目標，工作者較易掌握團體的進行過程與方向，更可以作為評估成效的參考。團體目標的決定來源有三：

- 1.由機構設定。
- 2.由工作者設定。
- 3.由成員依自我需要來設定。

而三者之間的取捨，可考量機構的功能、工作者的能力及團體成員的主要需求而決定。如果事前即設定好目標，需在團體成員申請加入或招募前清楚告知成員，倘若團體開始後有必要修正其目標時，必須基於機構、工作者、成員三方的共同認同，尤其不可忽略團體成員原有的需求。

(二)工作者的選擇：

- 1.工作者的個人特質、專業性和經驗會對團體產生不同的影響，因此須視不同的目標，選擇適合的團體工作者。
- 2.選擇工作者時需考量其年齡、性別、人格特質、專業興趣、專業背景、能力與經驗等，是否與團體類型相配。且有時一個團體不只由一位工作者帶領，而有協同工作者出現，此時則需要評估兩位工作者的工作關係是否對團體有正向的效用。

(三)成員的選擇：

選擇團體成員的標準包括預設的目標和對象、成員的基本資料、人格特質、需求、智力等。至於選擇異質性或同質性成員之問題，則可視何種組合較有助於目標達成來決定，並依成員特質配選，亦即同特質的雙數選配較適宜，例如避免九女一男的團體組合。

(四)團體大小：

團體的大小是指成員和領導者的總人數。我們知道團體人數愈少，彼此間互動可能會相對的增加，反之，人數愈多，則易使成員參與互動的機會減少。但究竟多少的人數較合宜？得先視團體目標與類型而定，通常以六人到十五人之間或八人到十二人之間為宜。不過有時也要由策劃機構以成員與領導者總數調配。

(五)聚會時間的長短：

任何不同目標、類型的團體必須依其特性預定聚會期間的長短及總時數，然後再考慮間隔、每次聚會時數。有些團體進行是密集式，所以間隔較短、每次聚會較長，甚至有連續二十四小時以上馬拉松式的；有些團體進行是疏散式，所以間隔較長、每次聚會較短，通常以每週一次，每次三小時居多。

(六)聚會環境的安排：

適合團體聚會的場所，盡可能以單獨、僻靜、隔離、幽雅，並能容納成員共同活動的空間，室內的設備宜有可移動、舒適的桌椅、地毯、椅墊、茶水等。總之，整個環境以柔和色調的佈置，一般近似家庭的客廳或休假的房間，會令人有情緒的鬆弛和安全的投入感。因為環境的安排足以影響團體進行的氣氛，所以事先費心地布置一番是有幫助的。

## (七)成員組成的變動性：

任何團體一經組成，成員的人數是固定好，還是變動性好呢？如果成員自始至終都沒有新加入的則屬封閉性團體。如果成員可隨時自由加入或離去，一直有變動的話，則屬開放性團體。究竟團體欲採何方式，可能由策劃機構事前決定。

## (八)規範的設定：

任何策劃機構及團體領導者在帶團體時，除了務必要遵守團體工作的倫理和專業道德之外，如果有些特定的規範需要成員了解和遵守的話，則需要由策劃機構統一劃定後，交由每位領導者在聚會中解說清楚。例如為幫助團體的進行，可能須告予：團體的保密性、成員的相處方式、團體內談話模式，甚至訂立出席契約等。

## (九)個別會談的運用：

- 1.團體前的會談主要是在預估成員的需求、能量、問題的同質性以及成員的目標，同時也達到角色引導、溝通目標、建立契約以及聲明團體時間、地點、第一次會期的功能等。
- 2.團體前的會談形式，基本上是社會診斷式的會談，在於建立良好的專業關係、分析與評估案主的需求與參與動機，決定其資格。工作者同時也開始將團體工作契約由個別契約轉化到互惠契約，並告知預期的成員團體的功能、如何參與及與成員交換訊息。

## 三、社會個案工作與個案管理有何異同？請比較說明之。（25分）

**答：**

社會個案工作是以生活適應不良之個人或家庭為對象，運用有關人類關係與人類發展之各種知識與專業技術，透過專業關係的建立和發展，針對個人特殊情況和需要，瞭解個人內在心理問題，以引發個人潛能，協助改善其態度，調整其外在環境的社會關係，並運用社會資源來改善或恢復社會生活功能，並增進對社會之適應能力。

至於個案管理係指專業人員替一個或一群案主協調整合一切助益性活動的一種程序，以專業的團隊合作方式提供案主所需之服務，並擴大服務的效果。當案主所需之服務必須由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源方案提供時，個案管理就可以發揮其協調監督的功能。

以下就從兩個工作方法的本質、預設、對象特質、工作技巧……等多方面來分析，兩者同異之處：

## (一)相同之處：（莫蘿蘿）

- 1.以專業關係建立為前提：個案工作需從建立關係著手，才能協助案主對問題的分析和澄清，在協助案主認識其潛能，以解決其問題。如非建立良好、信任的專業關係，以上行動都很難實現。
- 2.與案主一起積極參與的過程：個案工作之服務並非替案主解決問題，讓案主產生依賴；而是社工者和案主雙方都有責任一起執行計畫。既然彼此的角色是互相的，在工作過程中就應該彼此合作。
- 3.配合社會資源的運用：由於服務範圍包括微視面、中介面和鉅視面，相當的廣泛，社工者需要對社會資源適當有效之運用，以補足案主的需要。

## (二)相異之處：（資料來源：Rothman &amp; Sager）

- 就個案管理之理念而言：（1）不適用於單純問題之個案。（2）同時運用多方資源將造成資源浪費。（3）受到整合資源程度之影響而無法有效運作。（4）需要有積極參與之案主，否則很難有成效。（5）案主所需之完整服務與服務成本之控制，很難兩全。因此，與個案工作相較，有很多差異性，茲就所知以表格方式簡述如下！

傳統臨床實務(個案工作)	新典範(個案管理)
治療：排除或減少原有的傷害	增強/最適化：使得受到創傷的案主自己能夠在社區內維持適意的生活
有限及短期到中期的服務	持續及長期的服務
對主要需求提供深度的協助	對多重的需求提供廣泛的協助
實務工作者主要是一位服務提供者(微視取向)	實務工作者本質上是一位社區支持資源的連結
主要著重於案主的自覺、情緒的增強和人格的發展	主要著重於案主在社區情境中善盡其任務的因應技巧
單一協助者	多位協助者，實務工作者扮演一個助人體系的連結者
機構是提供服務的場所	社區是提供服務的場所(社區為基礎的服務)
實務工作者的權威是明確和被約束的(固定的界線)	實務工作者的權威是模糊且不易被約束的(易變的界線)

	及界線擴張角色)
實務工作者退出，案主完全自立	實務工作者維持連結，案主部分自立
結案	持續監督和再評量

四、請問你會如何讓社區民眾，消除對社區獨居老人的偏見？請使用社區居民參與與動員的方式，敘述你的具體作法。(25分)

**答：**

台灣邁入高齡化社會的歷程之中，使得老人在出於自願或非自願的情況下，單獨的被留在社區中，成為「獨居長者」。獨居長者意外事件頻傳，除引發社會大眾對獨居長者相關議題之重視，更凸顯獨居長者在關懷照顧、生活安全等需求的迫切性，及政府公部門亟需建構完善獨居長者照顧之服務網絡。現行獨居老人服務的內涵為：建立通報制度－呼籲發揮鄰里互助自助之功能；整合政府與民間資源－加強獨居長者關懷訪視與問安服務以及加強獨居長者社會參與，顯見社會參與是現行獨居老人服務之主軸。也唯有擴大居民參與、組成志工團隊來宣導、降低對獨居長者之偏見，便成為主要的手段。

根據Rothman社區組織工作模型之「地方發展模式」的內涵，強調透過當地社區民眾廣泛地參與目標與行動，以達成社區變遷的目的。透過發掘與培養地方領導人才、發掘地方資源、強調民主的工作程序、志願性合作、居民自助與教育工作等工作方法，來達到發揮社區能力整合性的目標，也剛好契合完善獨居長者照顧，以及相關服務的目標，因此相關促使居民參與的工作方法不外乎激勵組織、培養良好的人際關係，主要的工作目標即是發展團體的有機聯繫。因此，相關之具體作法如下：

**(一)聚集人民：**

- 1.瞭解社區居民是否已準備妥當，如果社區居民沒有意識採取行動，工作者就應該主動出擊。
- 2.居民的時間考量：安排聚會的時間需考慮居民的方便性。
- 3.誘發居民的感觸、想法，並培養其行動的意願。
- 4.透過非正式的交流，達到聚集的目的，工作者可協助成員互相瞭解及建立共識。
- 5.持續的活動，鼓勵居民參與。

**(二)擴大成員：**

- 1.不斷地透過宣傳：如聚會、廣播，並要把握時效、注意社區特質及考慮經費與人力。
- 2.持續的接觸：如分組遊說、接觸。
- 3.尋找工作的焦點：且工作焦點要非常明確。
  - (1)要具備足夠能力(人力、物力)。
  - (2)儘量讓大家參與目標決定。
  - (3)何時該發動去做工作、工作者需判斷時機。
  - (4)儘量將焦點集中，不要擴散太大。
  - (5)讓參與者有信心。
  - (6)組織社區資源，妥善分配與運用。
  - (7)預演可能結果：反彈、問題。