

《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、試問社區工作者推展社區方案及行動時，應如何掌握社區資源、落實資源管理，更進而動用社區資源？(25分)

試題評析	本題旨在評量考生對於社區資源開發與運用的瞭解與認識，然而要能有效落實資源管理及有效運用資源，社區資源的評估則是必要的過程，故建議該題可以由社區資源評估與資源盤點（掌握社區資源）破題，繼而論述社區資源管理與運用的原則與要點。答題技巧還是很重要，若有層次、有結構地鋪陳，便可獲得不錯的分數。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定老師編撰，頁23~26。

答：

當社會工作者進入一社區時，必須先對該社區進行能力評估與分析，才能有效掌握社區資源，簡單來說我們可將之視為認識、瞭解一個社區的過程，經歷這些過程，我們才能清楚這個社區的特色、組成及所擁有的資源。一般而言社區能力評估包括以下面向：

- (一) 界定目標人口 - 人民：人是最重要的社區組成要素，然而社區的人口數卻很難用一個標準化的概念來衡量，必須視社區組成與發展的脈絡及目的而定，不過除了人口規模以外，重要的是社會工作者要能瞭解社區人口的組成特性。
 - (二) 界定社區範圍 - 空間：社區範圍的界定將有助於社區工作的進行，否則就會變得漫無邊際。此外，社區空間也是一個重要的概念，包括範圍、建築風格、空間分布、開放性與封閉性、交通動線、樓層高度、植栽、水文、市集、住宅、土地利用、市招、街燈、排水及垃圾處理等，具體說來就是社區的實質環境規畫。
 - (三) 描繪社區的需求 - 從問題看需求：幾乎所有的人類社區都有社會問題，從這些問題也會反映出社區居民的需求，然而並非所有居民對某種社會問題都有同樣的看法，所以要界定問題也就要瞭解相關的利害關係人（stakeholders）。
 - (四) 瞭解主流價值：價值是社區居民所強烈信守的信念，並表現在行為上，然而同樣的，並非所有社區居民都有相同的價值，故因不同社區價值而所衍生的價值衝突可能永遠存在，所以社區工作者要試圖去瞭解這些問題，才得以與社區一起工作。
 - (五) 認識社區潛在或正式的壓迫機制與歧視：壓迫是指對團體或個人嚴格限制的社會行動，可能包括年齡議題、性與性別議題、種族議題、階級議題等。
 - (六) 認定權力結構：包括瞭解社區內權力的集權或分散、權力與影響力的影響層面，以及誰有權力、影響力和領導力？
 - (七) 決定可用的資源：一般來說，較完整的資源分類為人力、金錢、物資、設施、資訊、關係等，社區工作者可先為社區進行資源盤點，才能清楚可用的資源有哪些，又有哪些資源是需要補充或是開發的。
- 一般而言，社區的組成至少需包含以下四個要素：居民（有一群人的組成）、土地或地盤（有一定境界的地理空間或社群範圍）、社會互動（有一個以上的共同活動場所、服務中心或網絡空間）、社區認同與社區意識（具有共同的目標）。上述這四個要素可作為資源盤點的基礎起點，社區工作者也可以藉由回答以下問題，來瞭解社區所擁有的資源現況：

1. 主要財源哪裏來？
2. 進行資源盤點與開發（人力、物資、組織、機構資源）。
3. 資訊來源通暢嗎？
4. 社區與其他單位關係如何？

一旦完成社區資源的盤點以後，便需要進行有效的管理以使這些資源能發揮最大的效益，使之運用得當，在社區資源的管理上，可使用以下方式：

1. 對資源有效掌握，可藉由將資源分類、編號、制卡、立冊的方式，確切掌握現有資源。
2. 對人力資源要時常保持聯絡。
3. 對物質資源方向亦要隨時維護與保養

4.注意社區以外的可利用資源。

而在社區資源的運用上，則可以有以下原則來遵行：

- 1.管理及運用政策需明確規定，須使用適當的方式與程序
- 2.管理人員之職務與責任須劃分清楚，並使個人徹底瞭解。
- 3.須對社區內資源妥適地分配。
- 4.須建立為實施工作所需的最適當組織關係，並求各關係間最密切的配合。
- 5.命令統一與目的統一，使整個運用資源體系都在統一領導之下，但不宜影響到創造性思想與主動精神的充分發展。
- 6.須要求負責人對資源的活用與成果負責。
- 7.對整個資源運用系統內的人與集團，須有效地求其協調。
- 8.對於資源運用組織有關的一切問題，須不斷地分析、檢討與改進，並需列為日常業務。

要瞭解一個社區，一般是藉由到社區進行實地探查，針對社區一般民眾進行訪問或對特定人物進行訪談等方式加以瞭解，評析社區需求則可透過文獻資料（包括統計數據）、問卷、訪談等方式蒐集資料，而欲進入社區，社區工作者則必須要能認清自己是以甚麼樣的角色與姿態進入社區。總而言之，社區關係建立要靠真誠的態度，社區工作者進入社區不只是從社區得到學習資源，也必須有所貢獻與回饋，才能產生長久良性的互動關係，也才能深度地瞭解社區。

二、試問新移民家庭較常遭遇的生活問題有那些？社會工作專業者如何提供協助？（25分）

試題評析	本題的答題深度可能包括三個層次：首先是對新移民家庭有基本的認識與瞭解，能舉出其面所面臨的生活問題及提出服務方案；再則是能論述新移民家庭在主流社會中所處的受壓迫位置，從結構面的觀點看待新住家家庭的弱勢處境；最後則是能夠從跨文化社會工作的理念來反思社會工作專業服務的提供與新移民家庭的關係。論述上若能達到第一個層次，大致能獲得基本分數，論述的層次越深，自然能獲得更高分。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁57-58。 2.《高點·高上社會工作補充講義》第一回，劉文定編撰，頁15-17。

答：

臺灣地區的跨國婚姻家庭的女性配偶多來自於東南亞國家。從較早期的來自印尼、菲律賓、泰國等國家，到1997年以後幾乎都是來自越南的外籍配偶。臺灣社會長久以來一直以「外籍新娘」、「大陸新娘」來稱呼來自東南亞或大陸的配偶，其使人感覺是以有色甚至有歧視的眼光來看待這群遠嫁來臺的婦女。近來國人為了避免造成對外籍與大陸配偶的有色眼光與歧視的態度漸稱外籍配偶與大陸配偶為「新住民」，而稱由臺灣男士與外籍或大陸配偶組成的家庭為「新住家家庭」。

來自東南亞的移民女性在臺灣社會經驗到的四重弱勢處境（李瑛，2006）：

- 1.原生文化被視為較落後。
- 2.來自經濟條件較差的國家。
- 3.結婚對象多為臺灣社經地位較弱勢。
- 4.女性在性別角色相對的弱勢。

東南亞地區婦女普遍為經濟弱勢，改善娘家經濟狀況是她們願意婚嫁到臺灣的主要原因之一。部分臺灣男士以經濟優勢將這些外籍配偶視為「傳宗接代」的工具及廉價勞工，造成不平等的婚姻關係基礎（夏曉鶯，2000；蕭昭娟，2000，蔡雅玉，2001）。

從壓迫觀點看新住民女性的社會位置：Thompson（1997）指出壓迫是多層次的議題，呈現在個人、文化、結構三個層面中：

- 1.個人層次的壓迫：新移民女性常需在社會中承受「異樣注視」的眼光，及被夫家親戚罵是「被買過來的」。
- 2.文化層次的壓迫：起源於相信自己的文化比較優越，以致於臺灣新移民婦女被媒體建議為社會問題的導因、來臺賣淫、會降低臺灣人口素質的群體（夏曉鶯，2001）。
- 3.結構層次的壓迫：意指社會將壓迫的概念制度化。如對新移民的同化政策，就是標榜主流優勢文化，新移民無法獨立取得身分證、先前學歷不被承認、有利於夫家的離婚監護權判定、政府開辦的語言課程

等。(社會工作發展出的介入模式多是協助弱勢適應社會主流文化，且支持同化政策，社會工作機構有時也是結構壓迫的一環。)

翁毓秀(2006)則分析臺灣新住民所遭遇的生活問題包括以下數點：

1. 語言、文化與生活適應問題。
2. 人際關係與社會支持網絡問題。
3. 感情基礎薄弱、婚姻缺乏互信。
4. 貧窮與就業問題。
5. 子女養育與教養壓力。
6. 婚姻暴力問題。
7. 外籍配偶身分取得問題與不符合社會福利的相關規定。

綜合上述，翁毓秀(2006)認為我們應該發展出具有社會包容的新移民家庭政策，除了強調對多元文化的尊重，並且關注於結構層面對新移民家庭的壓迫，相關的服務包括以下各項：

1. 新住民家庭經濟安全。
2. 友善的新移民政策。
3. 以「教育」促進外籍配偶生活適應。
4. 重視外籍配偶婦女人身安全與自主性的保護。

跨文化的工作能力是在社會工作專業中逐漸被重視的專業能力之一，尤其是新移民的服務上更是如此，而其核心概念便是所謂的文化能力(cultural competence)。一般傳統對文化能力定義為「一個體系、機構或專業中具有一組相容的行為、態度與政策，使得該體系、機構或專業可以有效地在跨文化情境中工作」。為能對不同文化背景的人發展出一套有效的整體工作觀點，社會工作者應經常投入在自我探索的過程，跨文化助人者所需要的自我覺察能力，是作為一個「文化中介人」所要思考的問題，藉著探討自己對本身認同的感受，工作者更能具文化上的敏感度，如此一來，才能發展出友善新移民家庭的服務方案與措施，以體現反壓迫實務的理念。

乙、測驗題部分：(50分)

- (D) 1 下列敘述何者是社會工作的專業核心價值？
 (A)提供服務乃是展現社會工作的專業權威 (B)社會工作者絕不能提供免費的服務，否則便破壞行情
 (C)社會工作者可以透過服務來滿足自己的成就感 (D)社會工作者應以超越自我利益的心態提供服務
- (B) 2 格林伍德(Greenwood, E.)提出5項專業基本特質，下列何者不在其中？
 (A)共同遵守的倫理原則 (B)長期的養成教育 (C)社會或社區認可 (D)專業的文化
- (C) 3 社會工作者在執行業務時，若能夠思考其所面對的是某個特定的服務對象以及特定的情境時，其所依循的原則為何？
 (A)非論斷之心態 (B)接納 (C)個別化 (D)客觀性
- (C) 4 處置案主的問題時，處遇的目標應由誰來擬定？
 (A)由社會工作者決定 (B)由案主決定 (C)由案主與社會工作者共同決定 (D)由機構的規章決定
- (B) 5 「差別增強」(differential reinforcement)是下列那一個學派使用的技巧？
 (A)心理暨社會學派 (B)行為學派 (C)優勢觀點學派 (D)生態系統學派
- (D) 6 下列何者不是社會行動模式介入社區的方法？
 (A)運用集體的行動 (B)發展明確的工作策略 (C)爭取社會大眾的支持 (D)加強政府公權力
- (D) 7 社會工作者若聽到案主陳述後，回應案主「雖然我不是你，但是我可以體會你的難受」。請問這是建立關係中那個會談技巧？
 (A)真誠 (B)同情 (C)正向回饋 (D)同理
- (C) 8 下列對於專業關係的敘述，何者正確？
 (A)非自願性案主無法建立專業關係 (B)專業關係跟私人關係差異不大
 (C)專業關係是在助人過程中慢慢建立的 (D)專業關係的建立有助於協助案主放棄自決權
- (C) 9 隨時可以有新成員加入的團體，屬於下列何者？
 (A)封閉團體 (B)創意團體 (C)開放團體 (D)混合團體
- (A) 10 下列那一種成員的特質比較不會被團體排斥？

- (A)能適度自我揭露 (B)表現出撤退型行為
(C)對團體中任何問題均不願觸及者 (D)沉默不與人溝通
- (B) 11 每一個團體都具有形及無形的範圍，如團體空間、成員參與資格、行為規範、團體文化等，形成團體內部與外部的界線。以上敘述是屬於團體的那一種特性？
(A)互動性 (B)界域性 (C)凝聚性 (D)動態性
- (D) 12 老人福利服務中心為了解社區內不同特質獨居長者的居住情形，以及使用服務的可近性，並分析服務輸送的距離，而採用了地理資訊系統進行分析。此中心所依循的社區工作理論是什麼？
(A)系統理論 (B)人類行為理論 (C)社會變革理論 (D)人文區位學理論
- (C) 13 社區行動應符合下列那一條件？
(A)政府的參與 (B)社區少數人的利益 (C)社區的需求 (D)執行者的利益
- (A) 14 若嗑藥者感染愛滋病，其感染單位經常是：
(A)群體 (B)家族 (C)兩個人 (D)一個人
- (B) 15 提供居家式托育服務者，應向那一個單位辦理登記後，始得為之？
(A)直轄市、縣（市）政府兒童局／處 (B)直轄市、縣（市）政府社會局／處
(C)直轄市、縣（市）政府勞工局／處 (D)衛生福利部社會及家庭署
- (D) 16 由乳癌病友組成的「開懷協會」、「少奶奶俱樂部」、「木棉花團體」等是屬於下列那一種團體？
(A)治療性團體 (B)訓練團體 (C)工作團體 (D)自助團體
- (B) 17 少年之保護管束工作，主要由那一類工作人員掌理？
(A)矯治社工人員 (B)少年保護官 (C)少年調查官 (D)心理輔導員
- (B) 18 透過社會工作者的推動而組成，且靠團體內的力量維持，以達成團體自身目標的團體，稱為：
(A)教育團體 (B)自助團體 (C)社會化團體 (D)會心團體
- (D) 19 有關兒少保護親子探視的敘述，下列何者錯誤？
(A)定期探視提高家庭重聚的可能性
(B)社會工作者應協助家庭成員降低探視焦慮感與傷感
(C)探視時間只要家人願意，應儘可能安排
(D)探視結束時孩子有退縮行為或生氣情緒，應永久終止探視
- (D) 20 下列法令，何者與婦女人身安全保障無關？
(A)性騷擾防治法 (B)性侵害犯罪防治法 (C)家庭暴力防治法 (D)特殊境遇家庭扶助條例
- (C) 21 美國於 1980 年代，針對家外安置的孩童提供服務，協助孩童重新與其原生家庭互動與親情連結，一般稱為什麼服務？
(A)家庭維繫服務 (B)家庭支持服務 (C)家庭重聚服務 (D)家庭處遇服務
- (C) 22 從事跨文化社會工作時，下列何者不是社工員需具備的能力？
(A)語言的多元化 (B)跨文化的知識 (C)具有多元文化的血統 (D)為案主充權與倡導的工作
- (C) 23 社會個案工作過程包含以下重要階段，請依序排列其流程：①接案②評估③擬定處遇計畫④預估⑤結案⑥資料蒐集
(A)①②③④⑤⑥ (B)①③②④⑤⑥ (C)①⑥④③②⑤ (D)①④③⑥②⑤
- (D) 24 進行少數民族社會工作時，下列何者不是應該依循的工作原則？
(A)運用充權方式激發服務對象的潛力
(B)肯定少數民族的世界觀
(C)運用少數民族傳統文化來保存其集體意識
(D)在面對文化衝突時，社工員要堅信自己可以提供少數民族一定的助益
- (C) 25 災害救助緊急收容中心中社會工作者與志工兩者任務安排之敘述，下列何者錯誤？
(A)由志工擔任家屬陪伴的工作 (B)由社會工作者進行災民的社會與心理需求評估
(C)僅能由社會工作者進行災民生活物資之分發 (D)由志工安排災民的團康活動