

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50%)

一、社會工作者不論在直接服務或間接服務，都扮演著多樣的角色。試說明社會工作者在社會工作領域中的多元角色有那些？(25分)

<b>試題評析</b>	此題為基本題，出現機率應該很低，葉老師的建議就是越基本的還是要給予關注，因此在正課以外，總複習仍不厭其煩的叮嚀。此類題目不難，只怕考生記不熟！
<b>考點命中</b>	102年《高點·高上社會工作總複習講義》，葉上峰編撰，頁7-8。

**答：**

有關社會工作的多元角色有很多學者都提出論述，以下就簡介貝克、Payne及國內學者彙整意見簡述如下

(一)貝克：

- 1.直接服務的角色：支持者、指導者、治療者、管理者、溝通者。
- 2.間接服務的角色：行政者、研究者、諮詢者、決策影響者。
- 3.綜融性的角色：教育者、資源媒介者、倡導者（還有：協商者、促成者、經紀人、觸媒者、協調者、仲裁者）。

(二)Payne：

將社會工作人員的角色做了三種區分，並描述他們所出的行動與觀點：

- 1.個人的改革者，社會工作是福利服務的一部分，滿足個人所需，也改善服務；
- 2.社會主義的集體主義者，社會工作是系統的一部分，促進合作與相互支持，以使受壓迫者有權能，並創造一個以更平等關係為職的社會；
- 3.內省的治療者，社會工作試圖藉著提倡個人、團體及社區的成長及自我實現，幫助他們掌控生活，使之獲得福祉。

(三)國內學者整理：

1.臨床/行為改變的角色：

- (1)使能者（Dorfman）：因為案主必須親自去解決他自己的問題，但是社工者製造機會和情境，讓案主得以實現他的改變。
- (2)諮商者（Dorfman）：根據社工者所受的諮商理論與技術訓練，包括積極的傾聽和同理心等，來協助案主改變。

2.諮詢/教育的角色：

- (1)諮詢者（Fischer）：社工者會向案主提供專門知識、訊息、解釋規則、教導相關知識等。
- (2)教育者（Dorfman）：每一次的治療性干預歷程，社工者都需要用到教導的技巧。因此社工者需要具備兩方面之知識：一為需要扎實的專業知識，如：親職教育、育兒知識、兩性關係等。二為溝通（或教導）的知識，如：諮商、諮詢過程與技術。

3.仲介/倡導的角色：個案工作者最開始是調停個人與社會制度的問題。

- (1)調停者：協調有衝突之雙方談判和溝通，但臨床盛行後，從主要逐漸轉變為次要。
- (2)仲介者：將案主與其所需資源做連結，因為社工者熟悉社會資源，也知道需要什麼條件才能申請到資源。
- (3)倡導者：為了案主的利益，透過社會行動的方式，達到問題之解決。

4.個案管理者：當案主有一連串相關之問題時，集結起來形成複雜而嚴重的問題的時候，則需要轉介不同資源，並監督服務之輸送，讓案主的嚴重問題得以有改善之機會。

5.研究者/評估者：每一位社工者都有可能扮演此角色，尤其要診斷問題時，要蒐集資料時，要參考文獻與理論時，以及結案時。

- (1)評估者：一位現代之專業社工者，在個案服務的每一階段都要懂得如何檢討改進自己的服務，才能逐步達成問題解決的目標。
- (2)研究者：同業的專業之社工者，也應懂得如何將實務績效與結果，綜合研究方法將之整理呈現報告，

讓自己及他人更肯定其社會工作服務之專業性。

二、何謂家庭社會工作?試以當前臺灣家庭所面臨的問題為例，分析家庭社會工作的原則與內容。  
(25分)

<b>試題評析</b>	此題為家庭社工概念題，亦屬基本題性質，通常考生不會注意基本概念的內容，所以看到考題時，通常會寫出大概原則，但卻很少能深入探討。考生若能關注家庭系統理論的思維，及家庭關係之調適是家庭社工的工作重點，則此題以發揮題方式論述，應該可以拿到基本以上之分數！
<b>考點命中</b>	1.102年《高點·高上社會工作總複習講義》，葉上峰編撰，頁151-153。 2.102年《高點·高上社會工作第7回講義》家庭社工第1回，葉上峰編撰，頁10-12。

**答：**

(一)家庭社會工作定義：

- 1.內政部(2000)所出的「社會工作辭典」指出，「凡採社會工作方法或理論，以家庭為核心所提供的各項家庭協助工作，即為家庭社會工作。家庭社會工作視家庭為一個整體，不僅協助家庭與其成員，同時亦重視家庭及其成員與外在環境系統間的連結。」
- 2.國內學者彙整相關資料指出，家庭社會工作的服務或處遇特色就是以家庭整體做為核心的對象，即使是個別家庭成員的需求也放在家庭的脈絡中來對待，強調家庭成員在家庭中的角色扮演及家庭關係的平衡。這樣的定義表彰了社會工作實施重視「以家庭為中心」的價值，也符合社會工作「人在情境中」的知識典範，更重要的是符合中國文化重視「家庭主義」的鉅視文化體系。

(二)家庭問題的類型分類：

根據Zastrow的架構，將家庭福利機構的服務內容以家庭問題的類型分類，包括：

- 1.夫妻不合、離婚、分居、外遇；
- 2.親子關係的障礙；
- 3.單親家庭；
- 4.青少年問題、逃學逃家；
- 5.未婚媽媽或未婚懷孕；
- 6.身心障礙者、心智障礙者、慢性疾病、愛滋病患者；
- 7.兒童虐待、兒童疏忽；
- 8.性虐待；
- 9.婚姻暴力；
- 10.老人虐待、老人安養照顧；
- 11.家庭中成員的問題－酒癮、藥癮、情緒與行為、意外傷害、死亡、受刑、賭博、住在教養院中；
- 12.有一些和家庭福利有關的服務，即經濟援助、老年服務、旅客及移民服務、在宅服務(homemaker services)及法律服務。

(三)家庭社會工作之目標：

家庭社會工作就是以家庭為中心，透過社會工作的理論或方法，希望達到以下之目標：

- 1.協助家庭更正常的運作。
  - 2.提升家庭的功能，以滿足成員的需求。
  - 3.增強家庭優勢以做好改變的準備。
  - 4.在家族治療之後提供家庭額外支持，讓其維持有效的功能。
  - 5.創造家庭功能之具體改變，使其能自力維持有效且令人滿意的日常運作。
- 所以家庭社會工作主要是以家庭為一個整體(wholeness)，並且顧及家庭中每一個成員的需求，提供各項家庭服務，其目的是要強化家庭功能，促進家庭關係的協調及社會功能的發揮。從家庭社會工作的定義中可以發現，其最主要的特徵就是以家庭整體作為問題評量的焦點，因此對於案主的需求評量也都是以家庭為單位來進行。

(四)家庭社會工作之處遇原則：

- 1.評估與處遇焦點：視家庭為一個整體，並且顧及家庭中每一個成員的需求。
- 2.工作的場所：家庭社會工作往往是以案主的住家和社區為基礎，社會工作的處遇通常是在日常活動以及

家庭生活的自然社會環境中進行。

3.服務重點：家庭社會工作者欲改變的對可能以具體要求、日常活動和案主家人互動為重點。

4.服務方式：家庭社會工作者可透過許多方式提供當場且具體的協助。

#### (五)家庭社工的主要內容

- 1.善用家庭特質：係指家庭的大小、家庭文化，社會經濟地位和社區地理環境等，這些都直接或間接影響到成員間彼此的期待以及潛在資源的開發。比如家庭成員的多少和關係影響到成員的互動之外，家庭的型態如單親或再婚家庭也會對成員的互動有所影響。此外家庭的文化包括宗教信仰、角色分工等，亦會影響到成員的互動；社經地位則包括教育程度、職業與收入等；地理環境雖因電子媒體和網際網路的通訊縮小了區域的差異，但是地區特性所形塑出的特性仍很難消失。工作者應尊重不同文化的差異性、瞭解孩子和家庭間對彼此的期待，以創造一個改變的意願和動機。
- 2.利用個人特質與優勢：係指家庭成員中的健康狀況、個性和壓力因應能力。每個家庭有不同的因應模式，以及自許有效的解決方案，成員亦有個別的方式如反求諸己或向外求救。工作者須協助的不是改變其解決問題方法或有效性，而是幫助家人學會體諒和幫助個人看清楚自己的方向。
- 3.特殊家庭問題的挑戰：家庭面臨的特殊挑戰諸如：貧窮、暴力、藥物濫用等。工作者在與這些家庭接觸時，要先學習以不批判的態度尊重對方的差異性，並同理其處境。每個家庭都是獨立的個體，不論那種型態的家庭都可以經由充權，引發動機去學習，去建立一個有能量的家庭。
- 4.關注家庭次系統的互動：互動的可能狀況，一是凝聚力、二是適應性。凝聚力係指庭成員在獨立的前提下與其他成員產生緊密的情感性連結，連結的兩極端可能是過度冷漠或過度涉入。適應性係指家庭面對環境變化調適能力，即當壓力出現時，家庭如何去面對，因為家庭的文化背景、價值觀、特質等都會影響其適應力。工作者在凝聚力的因應上，可以透過次系統內部與次系統之間的重視，來尋求支持的脈絡以協助家庭，並依循次系統找到家庭所需的服務。在適應性的因應上，須去瞭解家庭的權力結構及家庭的決策過程。
- 5.提升家庭的適應力：工作者的重要性即在提升家庭的適應力，方法如下：
  - (1)鼓勵家庭成員共同計畫一個改變的可能性，任何一種改變都有可能，即使是小小的改變都應該受到鼓勵和肯定。
  - (2)鼓勵家庭共同想出一個解套的方法，專業團隊可以提供家庭改變的動機。
  - (3)如果家庭願意，可以引進更多的資源共同協助家庭，專業人員應該有足夠的能力去正確判斷何時轉介是必要的，否則會造成更大的困擾。

#### 乙、測驗題部分：(50%)

(C) 1 下列何種狀況明顯違反「保密性」之原則？

- (1)將未成年孩子意圖自殺的訊息告知其家長
- (2)在服務對象的同意下，將其個案紀錄提供給心理師參考
- (3)將未完成的個案紀錄帶回家撰寫
- (4)將服務對象傷害他人之資訊告知警方

(C) 2 關於擔任寄養家庭必須具備的條件，下列何者正確？

- (1)寄養父母沒有教育程度的限制
- (2)寄養父母年齡必須在55歲以下
- (3)寄養父母及家庭成員均同意接受寄養
- (4)寄養家庭的居住處所必須是自有

(D) 3 「友善訪問員」的訓練發展促成了社會工作專業教育的興起，下列相關的敘述，何者錯誤？

- (1)友善訪問的目標是查證案主有無受助的必要
- (2)依據調查按個別情況予以協助
- (3)打破傳統教區例行式的救濟方式
- (4)促使社區組織工作的產生

(B) 4 案主：「我們常爲了誰應接送小孩上學、陪同小孩做功課、誰該參加孩子學校親師活動而爭吵，整天爲角色和工作分配怒目相向。」針對以上敘述，社會工作者首先要處理的重點爲何？

- (1)運用面質，指出案主和案夫的心態
- (2)指出共同解決問題的必要性，引導案主思考目標的訂定，以及如何有效解決問題

- (3)運用自我表露，分享自己觀點與經驗  
 (4)邀請案主前來會談，瞭解雙方衝突的原因和程度
- (C) 5 針對兒少性交易個案實施特殊教育逾二年，主管機關認為有繼續特殊教育之必要者，得聲請法院裁定，延長至滿幾歲？  
 (1) 16 歲 (2) 18 歲 (3) 20 歲 (4) 22 歲
- (D) 6 以特殊需求兒童為主之兒童福利，具備下列何種福利特質？  
 (1)積極性 (2)發展性 (3)預防性 (4)補救性
- (C) 7 以下那種照顧類型不屬於社區照顧？  
 (1)家事服務 (2)社區照顧關懷據點 (3)安養中心 (4)日間托老
- (B) 8 下列有關專業協助關係之敘述，何者正確？  
 (1)社會工作者可以建立超越雙重以上的關係 (2)只能保持單一的專業協助關係  
 (3)社會工作者可以當案主的房東 (4)社會工作者可以向案主兜售某種營養品
- (B) 9 我國社會工作師法當中規定，若社會工作師將其證照租借給他人使用，將被撤銷其證書與執照。此一規範表示社會工作師具有下列何種義務？  
 (1)持續充實專業知能的義務 (2)對專業誠實的義務  
 (3)發展專業知識的義務 (4)維持專業整合的義務
- (D) 10 下列有關社區行動模式的敘述，何者為正確？  
 (1)關懷社區居民內長者及身心障礙者，並運用志工提供服務  
 (2)協調服務提供，以達成有效的福利輸送  
 (3)提出社區族群不平等的議題，並給予服務  
 (4)組織一群弱勢者，並採取行動以期社會予以合理的對待
- (C) 11 個案剛到機構求助時，社工員與案主互動的重點應強調那一方面？  
 (1)案主的過去感觸 (2)社會工作者的工作經驗  
 (3)案主此時此地 (here-and-now) 所經驗的困難 (4)社會工作者的理念
- (D) 12 對青少年幫派的干預策略，下列那一項是錯誤的？  
 (1)針對年齡較大者規劃職訓方案 (2)針對高危險者規劃外展方案  
 (3)對一再違犯者實施補救教學 (4)針對父母提出法律訴訟
- (D) 13 若經直轄市、縣（市）主管機關列為兒少保護個案者，主責社工員應提出何種計畫？  
 (1)兒童少年安置計畫 (2)家庭扶助計畫  
 (3)兒童少年安全與扶助計畫 (4)家庭處遇計畫
- (C) 14 對障礙兒童的個別化家庭服務計畫，是同時將那些部分列入服務考量？  
 (1)兒童 (2)兒童與手足 (3)兒童與家庭 (4)兒童與母親
- (C) 15 下列有關家庭暴力保護令事件審理之敘述，何者正確？  
 (1)保護令事件之公開審理依受害人之申請定之  
 (2)保護令事件得進行調解或和解  
 (3)法院於審理終結前，得聽取直轄市、縣（市）主管機關或社會福利機構之意見  
 (4)法院得依職權調查證據，必要時得隔別訊問且在法庭為之
- (D) 16 身心障礙社會工作中的「去機構化」模式，下列那一個敘述是錯誤的？  
 (1)可以增進障礙者的休閒與社會參與功能 (2)以社區支持網絡或照顧網絡為中心  
 (3)服務決策過程強調身心障礙者的參與 (4)等同由社區照顧與由婦女照顧
- (D) 17 下列何者為私立機構所主辦的社會福利工作的缺點？  
 (1)富創造性 (2)易獲社會贊助 (3)手續便捷 (4)缺少公權力
- (B) 18 團體工作主要有三大工作模型。以下那個敘述不符合「交互模型」之觀點？  
 (1)社工人員能被影響、也能影響他人 (2)強調為案主工作 (for the client)

- (3)團體本身就是一個解決問題的必備情境 (4)團體是社工人員心中的案主
- (B) 19 在團體發展的階段過程中，衝突通常發生於那一個階段較多？  
(1)團體開始階段 (2)團體轉換階段 (3)團體工作階段 (4)團體結束階段
- (A) 20 精神病理社會工作是從那兩個領域來衡量？  
(1)社會工作與心理衛生 (2)社會工作與社會學  
(3)社會工作與心理學 (4)心理衛生與心理學
- (C) 21 社區醫療中的非正式照顧服務指的是什麼？  
(1)政府機構 (2)私立機構 (3)家人、親戚、朋友等 (4)居家護理人員
- (D) 22 柯斯汀 (Costin) 的學校社會工作模式為：  
(1)家庭－學校模式 (2)社區－學校模式  
(3)社區－互動模式 (4)學校－社區－學生關係模式
- (A) 23 發展遲緩兒童早期療育服務主要針對何種年齡之兒童，提供各項專業性整合服務？  
(1)0 到6 歲 (2)0 到7 歲 (3)0 到8 歲 (4)0 到9 歲
- (C) 24 下列那種理論較強調「人們的選擇是建立在要得到最大的獎賞與付出最少的代價之下，以便獲取最大的利益」？  
(1)家庭系統理論 (2)家庭發展理論 (3)社會交換理論 (4)家庭生態理論
- (D) 25 爲了促進身心障礙者的社會參與，保障「行」的安全與無障礙，下列那一項不是必要的作法？  
(1)保留公共停車場之專用停車位  
(2)搭乘水、陸、空交通工具得享半價優惠  
(3)各公共建築物應有無障礙設施設備始能核發建照與使用  
(4)規定由家人負責來回接送

【版權所有，重製必究！】