

《社會工作》

試題評析

今年的題型可說多半是社會工作的基本概念，沒有過於偏頗或冷門的題目，而題目中所要求回答的內容，也已有部分說明，同學們如能先將題目中的專有名詞加以解釋，再依解釋的內容闡述自我看法，相信不難回答。所以今年若要在本科中勝出，要點就在答題的深度上。

第一題是最基本的類型，若能背出美國社會工作人員協會（NASW）指出社會工作的四個主要目標，較能得到高分。第二題利用多元文化切入，淺述外籍配偶與原住民的特性後論述為佳。第三題較偏向心理治療的層面，若能引用部分的心理治療理論，相信可以讓答案更有深度。最後一題涉及到我國目前家庭服務政策的部分，宜先論述現今的家庭服務狀況，再以「家庭為中心」的觀點闡述為佳。

一、試說明社會工作有那些目標？而在達成這些目標時社會工作者應扮演何種角色？（25分）

答：

(一)美國社會工作人員協會（NASW）將社會工作定義為：提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此，社會功能得以增強，生活品質得以改善。此外，該協會也提出了社會工作的目標如下：

- (1)增強人們解決問題、抗衡與發展的能量。
- (2)連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會。
- (3)促進環境體系有效與人性的運作來提供人們資源與服務。
- (4)發展與促進社會政策。

(二)而在達成這些目標時，社會工作者應扮演的角色，試列舉如下：

- (1)使能者（enabler）
是強調社會工作者在實務工作中，透過專業助人關係及技巧的使用，提升案主的自我功能及問題解決的能力，增強其適應社會。
- (2)資源媒合者（broker）
是強調社會工作者協助媒合案主所需的資源，加強案主建構完善的社會資源網絡。
- (3)協調者（coordinator）
是強調案主、社會福利機構、社會工作者，甚至是整體社會之間的協調聯繫，包括：資訊、意見、反應等的傳遞。
- (4)倡導者（advocate）
是強調案主或是弱勢團體的權利、福利、主張及聲音，經由社會工作者的倡導下，激發其動力，進而參與社會行動，以伸張其權利。
- (5)專業、治療者（curer）
是指社會工作者立基於本身具備的專業知識與技能，協助案主矯正不良或不正常的行為，以符合社會工作者或社會的期待。
- (6)教育者（educator）
是指社會工作者扮演教育者的角色，透過傳遞新知識及學習新技巧的再社會化過程，協助案主修正其觀念或行為。因此，教育者的角色是著重在社會工作者對案主單向的知識傳授與灌輸。
- (7)行動者（activist）
行動者是為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重組活動。行動者或稱社會改革者為的是公平、正義、尊嚴、健康的社會。所採用的手段包括衝突、面質、協商、妥協、抗爭等。
- (8)研究者（researcher）
社會工作者本身也要進行研究。社會工作者不可能期待所有實務成果或對社會議題的看法，都由其他專業研究或提供研究發現。社會工作者已有「實務工作者就是研究者」的發展趨勢。

二、尊重多元文化，已經成為現代社會工作專業很重要的基本價值。例如，多元文化社會工作者認為，對案主提供服務解決問題時，最好要運用同種族、同膚色的社會工作者會比較適當。請以外籍配偶服務或原住民人群服務，論述你對前述說法的正反面意見。（25分）

答：

尊重多元文化，或稱「多元文化主義」（cultural pluralism）係為二次大戰後處理族群關係或建構民族政策的主流思潮，強調社會上各種文化族群應該平等對待、共榮共存的思想主張。而接受多元文化，社會上才有充足的創新活力，各種不同文化族群之間，也才有可能相互尊重、相互學習、相互滋潤。

多元文化社會工作者認為，對案主提供服務解釋問題時，最好運用同種族、同膚色的社會工作者會比較適當，以下茲試以外籍配偶服務為例，論述以多元文化介入的正、反面意見：

(一)正面意見

- 1.外籍配偶來自不同的國家，各自擁有不同的文化，若能以具有相同背景的社會工作者進行處遇，會因兩者的「差序格局」較為接近，容易建立專業關係。
- 2.多元文化的內涵通常有別於主流文化，而部分組成多元文化的次文化中的某些認知和行為，是不符合主流文化的要求或規範的，因此，若能以與外籍配偶相同背景的社會工作者進行處遇，較能不以主流文化的觀點介入，進而容易保持中立，同理案主。
- 3.外籍配偶在我國社會中目前係屬弱勢團體，常被附以歧視的眼光，使案主備感壓迫，若能以與外籍配偶相同背景的社會工作者進行處遇，較能降低案主的壓迫感與防衛心。

(二)反面意見

- 1.尊重多元文化雖已是社會工作專業中的基本價值，但社會多數人所構成的主流文化在我國尚未完全接受此觀點。因此，利用多元文化進行處遇的結果，可能導致案主無法瞭解主流文化的價值觀，而不能融入主流社會。
- 2.以多元文化進行處遇，可能讓被主流社會壓迫的案主找到一個情緒宣洩的地方，雖說這也是社會工作處遇的一部分，但若讓案主過度依賴，可能會喧賓奪主，導致原本要解決的問題被忽視。
- 3.若過度的要求以多元文化方式選擇社會工作者服務案主，可能會產生某些族群的社工人力不足，或服務品質下降的情況。

三、試述社會工作者如何運用認知重組（cognitive restructuring）來協助青少年檢測其個人扭曲及負面思考，以瞭解這些負向思考所可能帶來不好的影響？（25分）

答：

社會工作者的認知重組（cognitive restructuring）處遇方式，係為「認知個案工作」（cognitive casework）的一環，是運用社會工作外借理論認知暨學習理論（cognitive-learning theory）於個案工作實務的一種方法，其假設一個人的情緒、行動、以及動機等心理偏差，乃因不良的思考習慣所引起；如果能把不良的思考習慣以良好的思考習慣代替，就可以使情緒、行為與動機等方面的偏差行為好轉。

若以此協助檢測青少年檢測其個人扭曲及負面思考，可試用下列三種方法：

- (1)自己是否有不良的具體思考內容？
- (2)自己是否有不良的假設？
- (3)自己是否有使用錯誤邏輯的習慣？

而瞭解這些負面思考所可能帶來不好的影響，可試用下列二種方法：

- (1)尋求別的解釋方法、看法、以及解決方法。
- (2)不按照自己的自動化思考內容去行動，藉由本身的新思考以察覺自己信以為真的內容，其實不符合事實。

【參考資料】廖榮利，2000，社會工作辭典第四版

四、為增強對案家之協助，避免兒童不必要或過早之家外安置，「以家庭為中心、在家為基礎的服務」(Family-centered, home-based services) 一直是兒童與家庭服務領域之主流觀點，試從「以家庭為中心、在家為基礎的服務」觀點評析我國執行家庭服務之優劣勢。(25分)

答：

家庭服務係指運用社會工作專業方法，協助家庭中之個人發展其才能，以獲得個人滿足及更美好的生活，保護並增強家庭生活，加強各個成員之社會功能。

而「以家庭為中心、在家為基礎的服務」(Family-centered, home-based services) 一直是兒童與家庭服務領域之主流觀點，主張強化原生家庭功能，或進行某些原生家庭的服務，以避免兒童不必要或過早之家外安置。若以此觀點評析我國執行家庭服務之優劣勢，茲可試述如下：

(一)優勢

1. 相關政策支持

我國於民國93年制定的「社會福利政策綱領」中明白揭示，「支持多元家庭」係為政策制定的原則之一，認為各項公共政策之推動，應尊重因不同性傾向、種族、婚姻關係、家庭規模、家庭結構所構成的家庭型態，及價值觀念差異，政府除應支持家庭發揮生教養衛功能外，並應積極協助弱勢家庭，維護其家庭生活品質。因此，「以家庭為中心、在家為基礎的服務」具有其政策支持。

2. 相關法令規範

具有政策支持後，開始制定「以家庭為中心、在家為基礎的服務」的相關法案或條文，諸如「家庭暴力防治法」、「兩性工作平等法」及「老人福利法」等，均強調家庭功能的發揮與社工之介入，應以案家為中心的觀念。

3. 工作方法增進

主流觀點多半認為兒童留在其原生家庭中成長，會比安置於寄養家庭中要來的好。因此，家庭社會工作逐漸強調「家庭重組」、「家族治療」及「家庭三級預防」等方法。

(二)劣勢

1. 傳統觀念束縛

我國傳統觀念「法不入家門」、「清官難斷家務事」及「家醜不外揚」等想法，使得家庭服務的三級預防工作難以推展。如第一級預防工作，係為防止第一次暴力事件的發生，為案家提供一般家庭成長機會，增強家庭功能，但基於傳統觀念的束縛，案主求助意願不高，社工員推行外展服務也困難重重。

2. 家庭功能下降

我國自工業化、都市化後，家庭的組成逐漸朝向核心家庭的模式發展。在核心家庭中，成員人數少，家庭能運用的資源及相互扶持功能降低，導致社工員在進行「以家庭為中心、在家為基礎的服務」時，必須向外尋求資源，而使案家逐漸依賴外界支持，難以提升原有的功能。

3. 缺乏相關資源

進行家庭服務相關處遇工作，所需資源會比安排寄養家庭要來的多，而國內也缺乏可進行「家庭社會工作」的專業人員，因此，「以家庭為中心、在家為基礎的服務」是為目前的主流價值，但卻缺乏相關資源來落實。