

《社會工作概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、學校社會工作師面對中途輟學學生的「角色功能」與「介入方法」，請依「人在環境中」（Person in Environment）觀點加以申論。（25分）

試題評析	本題係結合社會工作理論與實施領域之考題，除要求考生論述學校社工師對中輟學生的介入策略外，亦考驗考生對生態系統理論的掌握以及該理論與學校社會工作的整合應用。不過本題其實是考古題，104年的高考便出過類似的考題，故本題的難度不算高，但很考驗考生在答題寫作上的結構與段落安排，必須能夠有條理地依據題旨逐一論述。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁107-108。 2.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁106-113。 3.《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁100-102。

答：

學校社會工作（school social work）是以學校作為實施領域的社會工作方法，依美國社會工作學者Costin（1977）的定義：「學校社會工作是運用社會工作的理論與方法，以實現學校的目的，而學校的目的乃在為學生提供教與學的適當環境，以協助學生能為現在所居住的世界及未來可能面對的世界，準備他們自己。」學校社會工作作為一支持性的服務，就是以「學校」為工作場域，以協助學校幫助學生認識自我、發展潛能，同時也協助一些在成長或適應學校生活方面遭遇困難的學生，其最終目的乃為了建立「家庭－學校－社區」間良好的關係。而學校社會工作的主要的工作項目之一，便包括協助學生處理其所遭遇的困擾問題，像是中輟與懼學症（school phobia）等。

學校社會工作強調「人在環境中」（person in environment），重視生態系統對個體的影響，善用改變個體的微視臨床技術，也認同改變系統環境以利個體適應的巨視作為。胡中宜（2012）的研究中發現學校社會工作者的工作層面包括對學生個案工作以及對生態系統對象（家庭、學校、社區）工作，而其主要工作策略包括二大類：(1)直接策略（direct strategies），包括教育（education）、干預（intervention）、調解（mediation）；(2)間接策略（indirect strategies），包括諮詢（consultation）、合作（cooperation）、倡導（advocacy）。因此，當學校社會工作師面對中輟學生時，其所能發揮的角色包括：

1. 輔導者：為面臨中輟問題的學生及其家人提供指導和輔導服務，並舉辦支持團體和其他活動，讓學生學習面對人生各項挑戰。
2. 諮詢者：就如何處理學生的中輟問題與需要，為學校教職員、學生家長及學生提供諮詢服務。
3. 統籌者：協調和推動社區資源，讓面臨中輟問題的學生與其家庭、學校受惠，並促進不同社會服務之間的聯繫，為學校提供支援。
4. 社區及社會教育工作者：協助有中輟問題的學生及其家人建立正確的社會價值觀和態度，以面對人生不同的境況，並透過舉辦學生及家長團體、社區講座等教育活動，連結校內組織（如學生會、家長會、教師會）與校外組織（如鄰里辦公室、社區發展協會、兒少服務機構等非營利組織）之資源，以支持面臨中輟問題的學生及其家庭，並扭轉人們對中輟學生的負面標籤。

基於上述，可能的介入方法包括：

1. 個人系統的介入：為面臨中輟問題的學生進行心理暨社會評估，瞭解中輟行為的生理、心理與社會成因，並依學生之需求提供個案與團體工作，包括個別晤談、學生成長與自我探索團體等。
2. 生態系統的介入：
 - (1) 家庭系統：瞭解家庭系統對中輟學生的影響，依家庭成員之需求提供多元的親職教育方案，或是透過團體工作、引進社區親職教育資源等方式，提升主要照顧者之教養能力，教導適當的親職態度與技巧，營造家庭中的支持氛圍、改善家庭的親子動力。中輟復學個案的輔導實務中，經常會發現由於家庭照顧者的教養觀念不一致，或是對子女有過高之期待，導致親子之間發生嚴重衝突，導致離家後即未到校就學。因此，學校社會工作員主要協助重點是家庭訪視時，透過評估家庭動力的運作以及家庭權力結構形式，家庭工作聚焦於家庭動力的改變，運用合作式的家庭協談技巧，降低家庭成員間的期待差異、或是協助父母覺察夫

妻衝突對子女的負向影響等策略，扮演家庭成員之間的調解者角色。

- (2)學校系統：面對多元的學生議題，學校輔導工作單靠現有老師、輔導教師的人員編制已無法有效解決現有的複雜問題。學校開始援引專業輔導人員入校，社工師進入學校後，逐步連結相關的輔導人力，例如：認輔教師、認輔志工、中輟替代役男等等，社會工作人員主要工作重點是與上述專業人員合作中輟輔導方案、中介教育方案，透過方案設計與執行、擔任教育役男的督導工作等策略，為學校挹注更多的輔導資源，共同協助與滿足學生的多元學習需求（開發多元替代課程如高關懷課程、技藝班等），使得學校或教師在學生問題解決方式上取得共識。
- (3)社區系統：運用生態架構，不僅要注意個案的個人需求，亦需關注環境對人的影響。這些物理與人文環境如何影響學生的學習活動，都是社會工作者關心的主題，學校社工師會直接與社區工作，協助目標係達到環境干預的效果，尋找社區守門人的共同合作，例如：學生聚集廟宇的負責人、鄰里長、社區發展協會，或是進行社區人文地圖的繪製等策略，協助個案進一步理解所屬社區的危險區域，提升社區人士對於學生議題的關注。

二、某社區居民平日深受火力發電廠空氣嚴重污染所苦，近日得知某公司還要在社區中再蓋兩座事業廢棄物焚化廠後，更是群情憤慨。他們表示一定要有所行動。因此找上你這位社區工作者幫忙。請你就社區工作方法，說明何謂「社會行動 (social action)」？在本例中，你會採取那些社會行動的方法？它在運用上又要考慮那些限制？(25分)

試題評析	Rothman所提出之三種社區組織模式是社區工作的重要概念，也是老師不斷叮嚀的必考題型，故本題的難度不高。不過本題考的是其中的社會行動模式，這是三種社區組織模式中相對來說較為冷門的出題範圍（地方發展及社會計畫的命題率較高），但因應民主社會的發展，群眾運動越來越常見（如近期國內的罷工運動、香港的反送中遊行等），故就時事議題來說，本題的出現有脈絡可尋。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁39-41。 2.《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁73。

答：

Rothman (1968) 提出社區組織的三種模式，分別為：模式A - 地方發展 (locality development)；模式B - 社會計畫 (social planning)；模式C - 社會行動 (social action)。其中的社會行動模式，指的是當發現社區中有弱勢人口遭受不公平、不正義的對待，或是社區受到忽視、壓迫或不合理的對待時，透過集體行動的方式，採用非建制的途徑及較多運用衝突對峙的策略，並爭取第三者支持，伸張居民權益，令社會權力、地位及資源得到合理的再分配，並在過程中提升參與者的社會意識，改變他們的無能及無助感，以期達至更公平，更公義的社會。在此案例中，該社區已受到嚴重的空氣污染所苦，但政府卻未關切居民的生活品質，任由財團繼續危害居民健康，社區居民在無力對抗巨大財團的情況下，確有必要採取社會行動模式以主張自身權利。

然而社會行動的過程中，很重要的是社區居民的參與，否則無法產生增能 (empowered) 的效果，故需要注意以下事項：

1. 社區工作者與居民應建立平等的權力關係，形成戰友與夥伴關係，是平等及共同負責的。
2. 社區居民是行動的主體，應讓居民有足夠的空間去參與行動及表達想法，並參與決策過程。
3. 社區工作者透過群眾組織向外部發聲，一方面爭取第三者（大眾與媒體）的支持，一方面直接對財團施壓。

以下，筆者將進一步討論常見的社會行動方法，而在此案例上，將會依問題的嚴重程度，採取不同程度的行動策略，並逐步對財團進行施壓：

1. 對話性行動：這是最溫和的社會行動策略，群眾與當權者雖然對事件的解決方法存在分歧，但群眾仍認同當權者的合法地位，雙方仍然存在信任關係，有機會說服對方。在此情況下，可藉由遊說民意代表、約見政府官員等方式表達意見，並藉此展開與財團的對話。
2. 抗議性行動：當群眾擁有的資源及權力有限，無法迫使當權者接受談判時，便必須將問題訴諸社會行動，吸引媒體與社會大眾的注意，暴露政策的不完善，爭取其他市民同情及支持，向政府及財團施加壓力。故若對話性行動未見效果時，則將進一步採取連署行動、召開記者會、請願及遊行，甚至是絕食抗議，以表達居民訴求。

- 3.對抗性行動：係指透過組織群眾，用行動直接影響對方的利益或令對方不可以正常運作，造成業者的損失而願意與群眾進行談判。若在上述行動皆失敗時，而財團仍執意興建焚化廠，則將組織居民進行杯葛、佔領焚化廠預定地、阻止工程進行，或是於財團辦公場所進行公民抗命。
- 4.暴力性行動：這是最具侵略性與攻擊性的行動策略，通常是在無計可施的情況下所作出的反抗行為，像是丟擲物品（雞蛋）、潑水、揮動武器、爆炸（丟擲汽油彈），甚至是以自我傷害的方式表達訴求。由於暴力性行動所付出的代價極大，故且可能造成人員的傷亡，故原則上不會冒然採行此行動。

進行社會行動時，社區工作者必須讓參與的居民理解，行動的過程必須循序漸進，且行動的目的是為了爭取業者的讓步而非進行破壞，而不同的行動策略有其所能達成的效果，需要考量社區資源、居民投入程度、社會氛圍以及事件本質。而行動策略在運用上亦有其限制，如：對話性行動可能不易對財團形成有力的施壓；抗議性行動則有賴於公共關係的經營及取得社會大眾的同情與認可，才有利與財團進行談判；對抗性行動及暴力性行動則具有較強的攻擊性且可能造成居民的傷亡，某些行動亦可能遊走於法律邊緣甚至有違法的疑慮。社會行動的大原則是：避免使用暴力，並爭取輿論支持。

社區工作者必須對權力結構有所理解，社會行動是為了挑戰存在於人性尊嚴與保護上的不平等現象，社區工作者應該是一個基變的社會適應守護者，追求群體社會適應及福祉為宗旨，藉群體以為更大社會形成鼓舞的集體力量。

【參考書目】

1. 胡中宜(2012)，〈學校社會工作人員參與學生輔導工作之實務策略〉，《教育心理學報》，頁 833-854。
2. 林明禎(2013)，〈從當代社區的變異初探社區工作者角色〉，《台灣社區工作與社會研究學刊》，3(1)，頁 99-126。

乙、測驗題部分：(50分)

- (D) 1 對兒少保護社會工作者而言，發現里長、教會課後班是幼童下課後的重要資產，並連結這些社區資產使案主獲得需求滿足，此項工作屬於社會工作者的下列那個功能？
(A)復原 (B)預防 (C)調解 (D)提供資源
- (B) 2 歷史上德國推行下列那三項的制度，為社會工作發展在公共扶助上開創一個新里程碑？
(A)漢堡制 (Hamburg)、愛爾伯福制 (Elberfeld)、馬堡制 (Marburg)
(B)漢堡制 (Hamburg)、愛爾伯福制 (Elberfeld)、新漢堡制 (New Hamburg)
(C)漢堡制 (Hamburg)、愛爾伯福制 (Elberfeld)、新堡制 (New Castle)
(D)漢堡制 (Hamburg)、愛爾伯福制 (Elberfeld)、新愛爾伯福制 (New Elberfeld)
- (A) 3 2000 年以後，臺灣社會工作因為歐美新管理主義的傳入，在講求效率、績效和責信的情形下，社會工作專業發展面臨一些挑戰，下列敘述何者錯誤？
(A)去專業化是回應新管理主義的最佳方法
(B)社會工作者需花許多的時間和精力準備外部的評鑑和考核
(C)社會工作者須面臨專業服務效率的考驗
(D)公私部門須改變過去缺乏績效觀念的惡習
- (B) 4 下列何者是自助團體的特質？
(A)強調科層體制 (B)重視團體成員的經驗分享
(C)專業主義取向 (D)透過團體成員的競爭達成團體目標
- (A) 5 對於社會個案工作過程中的評估 (assessment) 原則，下列何者錯誤？
(A)評估工作強調實施初期，而非整個服務過程中持續性的評估
(B)評估應具有蒐集資料及規劃行動的雙重目的
(C)評估應該強調生活情境的評估
(D)評估應該要同時注重橫向及縱向的評估
- (C) 6 遊民收容中心 10 個床位卻有 15 位案主申請，社會工作者認為資源未必能夠平分，決定採取先到先服務方式。請問社會工作者在決定有限資源的分配時，採取下列何種價值？
(A)機會平等 (B)貢獻多寡 (C)程序正義 (D)差別平等
- (D) 7 依據美國社會工作者協會 (NASW) 的倫理守則，社會工作專業使命的核心價值，不包括下列何者？

- (A)服務 (B)社會正義 (C)人際關係的重要性 (D)國家發展
- (C) 8 社會工作者服務機構有提供經濟補助給有托育需求的單親家長，只夠補助 10 個家庭卻有 20 個申請者，你是機構中決定補助基準的人之一，下列何者最不會是你考量的基準？
(A)家庭的整體收入情形 (B)子女托育需求的急迫性
(C)這個家長或小孩讓你回想到自己成長的過往 (D)家庭有無其他社會支持的資源
- (A) 9 我國社會工作倫理守則規定，在提供案主處遇時，應明確告知，並協助其理性分析，以利作出最佳選擇的訊息組合，下列何者比較正確？①目標 ②風險 ③費用 ④權益 ⑤保險
(A)①②③④ (B)②③④⑤ (C)①③④⑤ (D)①②③⑤
- (D) 10 有關社會工作專業會談的敘述，下列何者正確？
(A)會談不一定有目的，有時候是閒聊性質
(B)專業會談者與來談者的職務沒有明顯的區分
(C)專業會談者與來談者之間是互惠性質
(D)專業會談者有接受來談者的請求，並與來談者維持互動的責任
- (A) 11 社會工作者在進行兒童與家庭評估時，為了找出事實的真相及其影響，社會工作者擔任專家收集資料進行分析，最後做成決策。這是屬於下列那一種模式？
(A)提問模式 (B)程序模式 (C)交換模式 (D)行為修正模式
- (A) 12 下列何者是自助團體？
(A)病人家屬團體 (B)青年四健會 (C)下棋社團 (D)創傷治療團體
- (D) 13 社會工作者如何協助團體解決問題？
(A)社會工作者的專業在於能獨立為團體解決問題
(B)社會工作者應先有解決問題的方法，再指導成員執行
(C)社會工作者應做為旁觀者不涉入團體，讓團體自己解決問題
(D)社會工作者應透過成員之間和成員與工作者之間的互動，共同找出解決的方法
- (B) 14 下列何者是團體工作治療目標模式的特徵？
(A)團體關心的是社區中的問題 (B)團體的焦點是個人的失功能問題
(C)團體強調的是參與過程，並沒有預設目標 (D)團體的基本原則是民主團體程序原則
- (C) 15 有關結案的敘述，下列那些正確？①社會工作者應主動增加服務次數 ②社會工作者應協助案主回顧處遇期間的過程及改變 ③案主的問題已告一段落，剩下問題可自行處理時，可以結案④社會工作者應盡量延遲結束時間
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)②④
- (C) 16 接納是從事社會個案工作的一項重要價值觀，關於接納的敘述，下列何者錯誤？
(A)接納是基於對案主個人價值的尊重 (B)應接納案主真實的行為
(C)應贊同案主的偏差態度或行為 (D)接納應是無條件的
- (C) 17 有關社會團體工作的敘述，下列何者錯誤？
(A)可透過團體互動以調整個人態度與行為 (B)是一種目標取向的工作方法
(C)團體成員的差異性越大越好 (D)團體可用於改善社會環境
- (B) 18 領導者於成員對話脫離團體預訂目標時，將成員拉回聚焦，關注在所要進行的議題上，此技術是下列何者？
(A)互動原則 (B)此時此地原則 (C)非指導性但積極參與原則 (D)摘要與回饋
- (B) 19 有關「社區意識 (sense of community)」的敘述，下列何者錯誤？
(A)它是種我群感 (B)它是種反文化 (C)它是種歸屬感 (D)它是種認同感
- (B) 20 有關羅斯 (M. G. Ross) 社區工作的工作假設敘述，下列何者錯誤？
(A)相信社區民眾能發展出處理社區問題的能力
(B)相信外來社區工作者長期協助會對社區帶來干擾
(C)相信社區民眾自發地改變具有意義性和持久性
(D)相信社區民眾必須學習合作參與，有利民主制度
- (C) 21 有關維繫社區資源原則的敘述，下列何者錯誤？
(A)以社區居民需要為前提，必須切合社區需要
(B)對資源使用要負責，應透明並公開責信

- (C)為便利長期關係培養，資源募集單位應集中
(D)因應社區多元需求，要統整協調避免資源重複投入
- (D) 22 下列何者不屬於司法社會工作的範圍？
(A)在觀護所的輔導方案 (B)少年之安置保護工作
(C)戒治所的社會工作服務 (D)中輟生的外展服務
- (B) 23 撤退理論為解釋老化常見的理論之一，對撤退理論的敘述，下列何者正確？
(A)老年由於身體逐漸衰退，老年時傾向繼續維持一種一致的行為模式
(B)老化是個體與社會朝向相互分離的自然過程，導致老人與社會系統及他人的互動逐漸減少
(C)個體在老人階段，其人格特質與過去類似，不會有戲劇性的變化
(D)老年的角色與行為期待表現出合乎老化，減少社會參與的言行
- (A) 24 下列何者不是身心障礙者支持性服務的範疇？
(A)保護安置 (B)居家照顧 (C)生活重建 (D)社區居住
- (B) 25 各地區之最低生活費用標準不一，其理由為下列何者？
(A)考量政府的財政負擔 (B)考量各地生活水準的差異
(C)尊重各地方議會的自主權 (D)中央統籌調度之需

高上

【版權所有，重製必究！】