

《社會工作》

試題評析	<p>本次考試之命題範圍仍舊以社會工作實施方法為主，並搭配專業倫理與實施領域之考題，整體難易度為中上，其中幾個題目具有鑑別度，考生必須對相關概念有整合性的理解才能順利答題。</p> <p>第一題：雖以社會救助為例，實則考生必須充分理解增權與倡導之定義與區別，考題很有深度，程度好的考生有機會取得分數上的優勢。</p> <p>第二題：為專業倫理題，保密為社工實務上經常被討論的倫理議題，此為基礎考題，考生應把握取得分數。</p> <p>第三題：為社區工作考題，然社區工作者的價值觀並非常見之命題方向，對大部分考生而言可能較為陌生，不過社區工作為社會工作三大方法之一，其價值觀與社會工作專業價值與哲理勢必有極高程度的雷同，故從此方向切入便可順利解題。</p> <p>第四題：為常見的團體工作考題，值得注意的是該題考的並不是團體方案設計，而是「如何規劃辦理一支持性團體」，故在答題上應於團體方案的架構下論述規劃與辦理團體的注意事項，而不只是單純撰寫一份團體計畫書。</p>
考點命中	<p>1. 《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁22-24。</p> <p>2. 《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁26-27。</p> <p>3. 《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁31-34、38-49、73-77。</p>

一、就增權與倡導二取向，試說明社會工作者如何在社會救助領域協助服務對象？（25分）

答：

(一)增權與倡導的定義：

1.增權（empowerment）：係指由社會工作者來增強案主的權能，因社工所面對的都是弱勢群體，這些人需要學習如何增權，以提高自己的社會生活功能，若從過程觀點論之，則包括選擇與控制，即個人有選擇的權力，進而對自己的生活有最大的控制權。

Dunst（1988）從資源運用觀點將「增權」界定為『一個人對(1)所需資源的取得和控制；(2)決定和問題解決的能力；(3)與他人有效互動以取得資源之工具性行為的習得。』故權能包括兩個重要因素：取得資源和技巧。

2.倡導（advocacy）：可視為與案主共事或代表案主，以促使：

- (1) 案主能以其他方式得到未被提供的服務或資源，
- (2) 修正現有不利於案主的政策、程序或措施，
- (3) 催生新法案或政策，以帶動必須的資源或服務的發展。

(二)社會救助：

依據我國社會福利政策綱領，社會救助是社會安全體系最後一道防線，必須扮演最適當安全網角色，確保有需要的民眾得到適切救助，維持基本生存水準，並進一步積極協助具工作能力及意願者脫離生活困境。是故，「主動關懷，尊重需求，協助自立」，可謂是我國社會救助之核心價值。

因此社會救助的對象有限定性，通常是限定於經濟較弱勢或遭逢急難、災害之家庭。

(三)社會工作者如何就增權與倡導兩取向，在社會救助領域協助服務對象：

1.就增權取向社會工作者能做的有：

- (1) 培養工作者與「案主」的合力關係
- (2) 建立信賴關係
- (3) 與「案主」分享權力
- (4) 接納「案主」自己的問題界定
- (5) 認定與建立「案主」的優勢力量
- (6) 激發「案主」的階級與權力意識
- (7) 將「案主」及其團體納入變遷的過程
- (8) 教導「案主」適合其特性的特殊能力與技巧

【版權所有，重製必究！】

- (9) 促成「案主」群體的互助與自助力量
- (10) 善用團體支持個人與家庭
- (11) 示範個人的權力關係與經驗
- (12) 動員社會資源的支持力量

2. 就倡導取向社會工作者能做的有兩層面：

- (1) 個案倡導 (case advocacy) —代表案主個人或其家庭以確保獲得應得的服務，此層面的倡導是代表個人或家庭。
- (2) 群體（或階級）倡導 (class advocacy) —促使會影響某一群體人之相關政策或法令的改變，此層面的規模較大，屬於社會行動 (social action)。

社會工作者應敏感到社會救助的對象往往是處於經濟或階級弱勢的族群，在長期被壓迫與缺乏資源的環境下，社會工作者仍應隨時注意案主自決的權利，如果案主不堅持其權利，社會工作者應在倫理上尊重其意願。而社會工作者在採取行動時，須確定自己能否正確表達案主的原意。

倡導是社會工作者的義務，倡導行動應比案主要求的還要多，並且有責任和案主討論倡導行動可能帶來負面影響，行動之後也無法保證會有正面的結果，協助案主評量其中的利害關係，然後由其自己決定；在此這過程也應輔以增權案主，協助案主不斷的發展，從減低無能感 (sense of powerlessness) 至提高其自我掌握能力 (self-efficacy)；且增權的目的除了謀求案主個人層面的成長外，亦包括社會層面的改變。

二、依據臺灣社會工作師倫理守則之規定，社會工作師應保守業務秘密。但有那些特殊情況時保密須受到限制？試申述之。(25分)

答：

(一) 法源：依社工師法第15條（社會工作師及社會工作師執業處所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏）；社會工作倫理守則第二章第1.6條（社會工作師應保守業務秘密；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開）。

(二) 保密意涵：

- 1. 對專業人員保密的意旨，是指工作人員有義務在教學、演練或研究等工作過程中，對個人的資料做適當的保護；保密是對病人或案主在專業關係中所揭露的資訊不予曝光，除非在某些狀況下有目的幫助這個人。
- 2. 保密在助人專業中會使案主感到有安全感，故在隱私保密的互動過程中，也就形成了責信關係。責信 (accountability) 即是在要求專業人員應就所處的適當地位，對案主所作行動負起做簡明確切、正當性說明的責任。

(三) 依據我國社會工作師倫理守則第二章第1.6條之規範，有下列特殊情況時保密須受到限制：

- 1. 隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
- 2. 涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
- 3. 社會工作師負有警告責任時。
- 4. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
- 5. 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
- 6. 評估服務對象有自殺危險時。
- 7. 服務對象涉及刑案時。

(四) 倫理困境：

當情況明顯符合社工專業倫理守則「保密特殊情況」的情境時，社工人員可以直接進行必要的通報或知會，較不會兩難；但當事實情況不明確、案主不願通報施暴者、案主希望社工提供其改過機會、通報後可能讓社工人員招致麻煩、破壞專業關係等情況，較易產生通報與否的倫理困境，此時即需社工人員運用倫理決策模式及機構和督導資源，來幫助自己進行最佳的決策。

三、社區工作者服務社區時應具備何種價值觀？實務運作上可運用那些專業實務技巧？試舉例說明。(25分)

答：

(一)社區工作者服務社區時應具備的價值觀，各學者有不同看法，但基本精神皆相近，在此列出以下幾位學者觀點（轉引自鄭如雅、李易駿，2011）：

1. 蘇景輝提出：
 - (1) 人有其尊嚴和價值。
 - (2) 人要互助並具社會責任。
 - (3) 民主與參與。
 - (4) 社會正義。
2. 黃源協提出：
 - (1) 社會正義。
 - (2) 參與。
 - (3) 公平。
 - (4) 合作。
 - (5) 環境正義。
3. 胡文龍與林香生提出
 - (1) 重視人的尊嚴和價值。
 - (2) 堅持朝向正義的努力。
 - (3) 制度性改變取向的助人機制。
 - (4) 民主。
 - (5) 群眾參與。
 - (6) 互助與社區關懷。
 - (7) 社會責任。

(二)李易駿綜合多位學者看法，將社區工作的專業實務技巧統整為（轉引自鄭如雅、李易駿，2011）：

1. 與認識社區相關的技巧：
 - (1) 社區歷史資料之整理及紀錄
 - (2) 發現與分析事實的技巧
2. 與社區內組織互動相關的技巧：
 - (1) 提高社區居民的認識與互動
 - (2) 溝通與討論技巧
 - (3) 建立社會網絡與志願服務
 - (4) 增進不同福利機構間的合作
 - (5) 試圖促使教育並與社區成為較密切且較平等的關係
3. 與方案有關的技巧
 - (1) 蒐集評估社區資源與需求
 - (2) 引導社區參與，提供行動方案
4. 與行動有關的技巧
 - (1) 促使社區居民有參與社區之意願
 - (2) 質問、直接行動、談判及解決等衝突的技巧

社區工作如社會工作般，其專業能力乃係由價值、知識、技巧所共同融合而成，且共享社會工作的價值、知識與技術；因此，一個追求更好服務品質的社區工作者應將其從事的專業活動立基於「價值」之上，藉由「知識」進行批判分析，再不斷反省所提供之介入服務「技巧」。

四、假如你服務於一間腦性麻痺家屬所組成之民間單位，要如何規劃辦理對該家庭之支持性團體？服務成效的評量重點及方式為何？（25分）

答：

(一) 腦性麻痺 (CEREBRAL PALSY)：簡稱C.P.，是以肢體運動功能障礙為主的多重性障礙，為一種非進行性的腦部病變，是大腦在發育未成熟前，因任何原因造成控制動作的某些腦細胞受到傷害或發生病變，所引起的運動機能障礙。有時傷害也會影響到控制動作以外的其他腦部區域，而合併成視覺、聽覺、語言溝通及智能與學習發展上的多重障礙。

(二) 支持性團體 (support groups)：

是指一群有部分共同遭遇的人組成的團體，其主要的目的是藉由經驗的分享來使成員能夠更加有效的適應和處理生活中各種危機事件，並進一步恢復成員的應變能力甚至使其在面對壓力事件時能有所成長。

(三) 如何規劃辦理腦性麻痺家屬的支持性團體：

- 訂定團體名稱：宜讓人一眼看出規劃的重點在希望提供腦麻家屬一個能互相扶持與幫助的團體。
- 團體方案緣起：（應涵括下列四個重點）
 - 服務對象處境分析：包括目前腦麻患者與其家屬面臨的壓力與社會環境等。
 - 問題解決策略分析：藉由文獻探討與分析，說明過去文獻如何解析有關腦麻家庭遇到的議題？解決問題涉及哪些面向等。
 - 工作策略選擇：說明採用團體工作作為問題解決策略的原因。
 - 團體成效預估：具體指出在有限的時間內欲達成的目標，以及評估目標有效達成的策略。
- 設定團體目標：活動的「總目標」與單元活動的「目的」，每個單元活動的目的都應要能支持、助長、強化總目標的達成。
- 決定招募方式：已確定對象是針對腦麻家屬，但招募管道、人數與篩選仍需規劃。
- 選擇適當領導：確定團體帶領者（包括是否需CO-LEADER）的人選，評估其專業經歷，以及與腦麻家屬一起工作的經驗。
- 考量進行時間：持續長度考量、活動時段安排都應考量成員的生活習慣（例如避開可能需接送孩子的時間…）。
- 安排活動空間：應考量活動場地的適切性會影響活動設計的彈性、並建議布置與主題相關的內容，排除可能干擾活動進行的物品。
- 撰擬單元方案：團體單元內容應承襲團體目標漸次安排，每個單元應有單元目標、單元時間配置、所需器材等。

(四) 服務成效的評量重點及方式：

成效評估的目的在衡量團體方案是否符合之前所設定的目標，以及所達成的成功率，並且可用來瞭解目前方案執行中可做改變之處。

- 評量重點：針對不同性質的團體進行成效評估，也會有不同的關注重點，支持性團體會更加重視成員間的溝通、人際關係、相互支持、網路的建立。
- 在此介紹以下三種不同團體服務成效評量方式：

學者 評鑑操作	Garvin	Toseland & Rivas	Zastrow
設計	基線測量 A. 整個團體的前後測量 B. 單一樣本研究設計一個別成員 (single subject design)	1. 目標達成尺度 (goal attainment scaling) 2. 準實驗設計 (quasi-experimental design)	1. 單一樣本設計 2. 任務成就量表 3. 滿意度問卷
測量 類型 或 技術	1. 行為測量 2. 目標達成紀錄表 3. 情緒自我量表 4. 價值澄清量表 5. 瞭解自我和情境的技術量表 6. 任務達成 7. 心理測量工具	1. 自我陳述量表 (self-report measures) 2. 觀察式量表 (observational measures) 3. 團體互動結果測量	

現今社會大眾對腦性麻痺了解有限，甚至有許多刻板印象，加上目前挹注於此的社會資源仍不足，故腦麻家屬往往要付出更高的照顧成本與承擔更重的壓力，透過支持性團體希望能讓成員們重新述說壓力事件，抒發情感，並討論出因應的方法，形成支持網絡，由此培養出互助精神和提升家屬未來因應相關問題的能力。

【參考書目】

1. 鄭如雅、李易駿（2011）。《社區工作者核心能力之探討：專業社會工作者之經驗與觀點》，台遇社區工作與社區研究學刊，1(1)，頁 1-44。

高
點
·
高
上

【版權所有，重製必究！】