

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、為避免社會工作者違返保密原則，社會工作者應當可以有那些作為？請申論之。(25分)

試題評析	本題為社工專業倫理議題中的保密原則，難易度偏易，考題無特殊變化，考生只要能針對保密原則的內容完整說明即可拿到不錯的分數。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁19-23。

**答：**

保密是對服務對象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。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。

社會工作者的保密責任亦受到相關的法律規範，如社會工作師法第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）及社會工作師倫理守則第二章第16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）。

為避免社會工作者違反保密原則，具體的作法包括以下幾點：

- (一)訂定明文契約：對於新進社工員，必須告知保密的重要性，機構可與社工員簽訂保密協定，明定不得洩密的法律義務，以及違反者的違約條款。機構將保密之相關事項與內容寫成契約，除了規範社工員的行為，亦可提供案主共同遵循，此作法可增加對案主的責信。
- (二)瞭解自己的性格：部分社工員口風較鬆、好奇心強、熱心過度，或是個人信仰與價值偏好，容易將案主的資訊外傳，導致無意間損及案主的權益。因此，社會工作者應充分自我瞭解，進而戒之。
- (三)要求機構訂定保密守則：許多機構發生洩密事件，並非全由社會工作者外洩，而是上級長官、行政人員、助理人員等所為，這些人由於非社工專業，不瞭解保密對案主的重要性，為防止類似事件發生，機構應訂定保密守則，以約束機構工作人員。
- (四)專業組織明訂保密守則：透過專業組織的自律，可訂定更具體的行為準則供社工專業人員遵循，如美國NASW的倫理守則中即具體規定社工人員的保密作為，我國社會工作師倫理守則亦有類似的規範，不過相較之下，我國的倫理守則顯的較為簡略，建議應明訂更詳細的工作指引。
- (五)取得法律認可：社會工作者的業務內容有時會觸及司法案件，此時社會工作者可能陷入保護案主隱私權的困境。以美國為例，有所謂的「溝通特權」（privileged communication）以保護專業人員在司法過程中，未經案主同意不可將其秘密公開揭露，這是一個重要的法律概念，因為如果工作者未被特別列在法令中受優先權保護，則案主權益會因法庭要求提出證據而被妥協，故溝通特權賦予工作者的目的是為了保護案主的權益。不過較為遺憾的是我國對於社會工作者的溝通特權並未有明確的保障，故當社工人員參與協助法院審判工作時，勢必要瞭解其對個案資料僅能做到相對性的保密，因此其有義務讓案主知道其之陳述或資料會被用到甚麼程度，當事涉個案權益時，社工人員所製作的紀錄應格外謹慎（徐錦鋒，2010）。
- (六)改變媒體的觀念：媒體是臺灣社會工作者嚴守保密原則的另一挑戰。媒體被喻為「第四權」，新聞自由受到法律的保障，但亦應受到立法與公眾的監督，而媒體的自律更是不可或缺的，然而現今臺灣的媒體在市場競爭的情況下，可能逾越了「新聞自由」的界線。因此，如何與媒體互動，除了堅持守密倫理外，教育媒體也是刻不容緩的工作。

綜上所述，保密對社會工作者來說是常態，除少數例外，社會工作者應當尊重案主的隱私與保密。保密原則在社會工作專業養成過程中亦是經常被提醒的價值，社會工作者大多知悉此規定，然實務上所發生的洩密情況經常是社會工作者不小心的或無意識的犯行，言行中不經意地透露了案主的隱私資料，故社會工作者必須更有意識地確保保密原則的落實，這也是重要的專業自律。

二、進行社會團體工作時，如何同時重視團體成員的個別性，以及團體的整體需求？請申論之。  
(25分)

試題評析	本題的難度適中，考生必須同時掌握團體的整合目標與團體的個別化原則，不過這個原則亦是課堂上老師特別強調的重點，相信對本班學員來說應該皆可順利作答。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁20-33。

**答：**

社會團體工作 (social group work) 指的是以小團體作為社會工作實施對象的社會工作方法，而隨著綜融模式社會工作的發展，當代社會工作界開始將社會團體工作改稱為以團體為對象的社會工作實施 (social work practice with groups)。

社會團體工作透過團體動力 (group dynamics) 的運用以及團體方案設計來達到處置效果，林萬億 (2013) 認為社會工作者要以團體作為實施的對象，需瞭解兩個重要元素：(一) 團體結構，影響團體結構因素包括團體成員的來源與特質、團體的規模與性質、團體工作者、團體的環境與時間安排等；(二) 團體過程，指的是團體進行中的動態變化過程。團體結構影響團體過程，並產出複雜、多變，且饒富趣味的團體動力與助人過程。

是故，團體工作是針對擁有相同問題或需求的團體成員，透過小團體的方法，目標取向地使團體成員能扮演適切角色，促使團體形成一相互協助的體系，以幫助個人成長與團體發展。因此，社會團體工作是在具有共同團體目標的前提下，開展社會工作的介入 (intervention)，並從中增強成員個人的社會適應力，學習到與人合作，獲得個人需求之滿足和問題之解決。

所以，社會工作者必須瞭解其團體成員的特質，並加以分析團體之整體需求，做出最正確、最適切的服務，進以達到尊重個別差異並發揮團體之最大功能。以下則從整合團體需求以及團體工作的個別化兩部分進行論述之。

(一) 整合團體需求：

1. 於團體開始前確認所有成員皆清楚他們為何進入團體，以及瞭解團體目標。
2. 強調團體成員間的互惠原則，並整合團體經驗來照顧所有成員。
3. 從團體成員間尋求共通性的思考、一起工作，並隨時評估與澄清成員的期待。
4. 可透過團體規範 (guidelines) 來協助團體維持成員行為的一致性。

(二) 團體工作的個別化原則：包含成員個別化及團體個別化 (萬育維，2005)。

1. 團體成員的個別化：社會工作者的主要職責，是在瞭解團體的成員，然後依據每個個體特有的需求，以及團體整體的需求，來診斷成員及其所組成的團體，以便提供適切的服務。
2. 團體本身的個別化：團體及個人都是不斷發展及變化的。社區、團體及個人的持續變遷原則是社會工作中的一項重點。工作者所用的方法均假定，只要給予適當的機會，個人、團體或社區即能作適當的改變。接受此項原則，工作者便能瞭解個別差異，協助個人瞭解其本身的需要、能力、潛力及限制，同時可以幫助個人對一種團體情況作不同的反應。

綜上所述，社會團體工作者在工作過程中除了維持團體目標的達成外，亦需時時對團體成員的個別狀況進行評估 (assessment)，最終的處遇結果必須回歸到每個個別成員的身上，「團體」只是處遇的媒介，促成個別成員的改變才是團體工作的主要目標。

**【參考書目】**

1. 徐錦鋒(2010)，〈社工人員參與協助地方法院審判工作的角色與功能〉，社區發展季刊，129，頁370-382。
2. 林萬億(2013)，《當代社會工作理論與方法》，臺北市：五南。
3. 萬育維(2005)，《社會工作概論-理論與實務》，臺北市：雙葉書廊。

乙、測驗題部分：(50分)

(A) 1 社會安全體系通常包括三大類，下列何者錯誤？

(A)福利社會 (B)社會保險 (C)社會津貼 (D)公共救助

(C) 2 根據 A. Morales 和 B. Sheafor 提出社會工作的三個主要使命，下列何者錯誤？

- (A)照顧 (caring) (B)治療 (curing) (C)慈善 (charity) (D)改變社會 (changing the society)
- (D) 3 2017 年被喻為社會工作發展的一百週年，實際上是以下列那一本書的誕生為紀念起點？  
 (A)社會工作 (Social Work)，瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond) 著  
 (B)社會診斷 (Social Diagnosis)，珍·亞當斯 (Jane Addams) 著  
 (C)社會處遇 (Social Treatment)，珍·亞當斯 (Jane Addams) 著  
 (D)社會診斷 (Social Diagnosis)，瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond) 著
- (B) 4 1997 年臺灣通過社會工作師法，奠定社會工作專業地位，然而推動過程中，最引人注目的是 1995 年 10 月 26 日的下列那項事件，施壓立法院將社會工作師法排入議程？  
 (A)動員近三千名社會工作師生與實務工作者電話遊說立委  
 (B)動員近三千名社會工作師生與實務工作者參與的請願遊行  
 (C)動員近三千名社會工作師生與實務工作者參與立法院前的靜坐抗議  
 (D)動員近三千名社會工作師生與實務工作者參與一人一信向總統請願
- (B) 5 經濟全球化可能影響之一是國與國之間的貧富差距擴大，社會工作者如何看待全球化在這個社會議題的影響，下列敘述何者錯誤？  
 (A)重視全球化產生勞動就業不安全的影響 (B)強調國與國的邊界，阻止全球化的擴散  
 (C)促進社會的融合為目標 (D)重視全球化對於國際社會帶來負面的影響
- (D) 6 社會工作者承諾社會改革，致力於消滅貧窮，讓所有人就業，根絕種族、宗教、性別上的歧視，並使得弱勢者和受壓迫者能夠獲益。此為美國社會工作者協會 (NASW) 倫理守則中所描述的下列何種社會工作價值？  
 (A)能力 (B)正直 (C)服務 (D)社會正義
- (C) 7 根據 M. Baretlett 提出的社會工作價值，下列何者錯誤？  
 (A)個人應受社會的關懷 (B)個人與社會是相互依賴的  
 (C)個人為自己負責，不對他人負有責任 (D)個人有人類共同需求，也有獨特性
- (A) 8 通常在一項大型的硬體建設，如：高速公路、新社區開發計畫等之興建，可能對當地的社會互動或社會功能會產生影響而需做評估，這樣的評估被稱為下列何者？  
 (A)社會影響評估 (B)環境影響評估  
 (C)性別影響評估 (D)政治經濟影響評估
- (D) 9 社區庇護所是提供家庭暴力被害人及其子女一個遠離暴力威脅的服務，通常並不會主動地告知社區區民庇護所的真實情況，這是同時要維護庇護所住民與社區生活不得不的作法。請問這是屬於下列那個社會工作倫理原則？  
 (A)差別平等原則 (B)保護生命原則 (C)真誠原則 (D)生活品質原則
- (B) 10 依據荷蘭德 (Holland) 的兒童及家庭評估模式，屬於「風險評估 (Risk Assessment)」用以進行決策，決定兒童該不該強制安置或緊急介入。這是下列何種模式？  
 (A)診斷模式 (B)決策模式 (C)廣泛的社會評估模式 (D)科層評估模式
- (D) 11 有關團體工作成員組成特質的敘述，下列何者正確？  
 (A)年齡四歲的孩童組成的團體，適合長時間的合作與分享  
 (B)老年人因為較喜歡獨自相處，不應以團體來進行  
 (C)治療性團體成員的問題最好是差異性愈大愈好，較能產生好的支持  
 (D)青春期的成員可透過團體，分享共同的需求和認同
- (B) 12 有關團體輔導和社會團體工作的差異，下列何者正確？  
 (A)團體輔導和社會團體工作都是從教育著眼，實施在學校  
 (B)團體輔導比較不重視團體動力，社會團體工作非常重視團體動力  
 (C)團體輔導在促成團體互動中調適關係，社會團體工作在協助成員獲得知識與訊息  
 (D)團體輔導和社會團體工作不適合應用於學生團體
- (A) 13 面對非自願性案主時，下列何者是正確的作法？  
 (A)讓案主知道工作者能給案主的時間有限 (B)避免談論工作者的社會控制角色  
 (C)對案主的反社會言論和行為加以認可 (D)告訴案主會談內容會受到絕對保密
- (D) 14 下列那一種社會團體工作模式強調藉由團體成員的共同參與，促成社區層次的改變？  
 (A)互動模式 (B)處遇模式 (C)任務中心模式 (D)社會目標模式

- (C) 15 關於團體動力的敘述，下列何者錯誤？  
 (A) 可用於解釋個人如何受到團體的影響 (B) 是一種存在於團體及成員間的動力  
 (C) 團體動力很少發生變化 (D) 可說明個人在團體中的思考方式與行動
- (A) 16 有關團體規模的考量，下列敘述何者正確？  
 (A) 團體要以能圍坐而且能互動為原則 (B) 治療性團體人數最好多一些  
 (C) 開放性團體不需考量團體的大小 (D) 兒童團體最好大一點，以集中成員的注意力
- (B) 17 請問在社區發展工作綱要中，社區發展協會最高權力機構為下列何者？  
 (A) 社區理事會 (B) 會員大會 (C) 理事長 (D) 理監事聯席會議
- (D) 18 社會學者希拉蕊 (Hillery) 所稱社區要素的組合，下列何者正確？①人民 ②土地 ③信仰 ④社會互動 ⑤認同  
 (A) ①②③④ (B) ②③④⑤ (C) ①③④⑤ (D) ①②④⑤
- (A) 19 下列那一種社會個案工作的學派或模式，強調個人與社會環境的因素，重視個人內在對環境的認知經驗？  
 (A) 心理暨社會學派 (B) 行為修正學派 (C) 問題解決學派 (D) 危機調適模式
- (D) 20 有關臺灣「福利社區化」的敘述，下列何者正確？  
 (A) 它來自 1990 年國家建設研究會中「結合社會福利與社區發展工作」的結論建議  
 (B) 在 1994 年底提出「推動社會福利社區化實施要點」，自此確立了社區營造的法源地位  
 (C) 福利社區的選定原則上以社區為核心，不得跨區，以便確保服務輸送的可近性與有效性  
 (D) 配合國宅整建，增設福利設施，便利各項福利設施的使用，來達成可及性
- (C) 21 下列何者不是衛生福利部社區發展工作評鑑實施要點中，三大主要「社區發展協會評鑑項目」之一？  
 (A) 會務 (B) 財務 (C) 稅務 (D) 業務
- (D) 22 醫療社會工作者在醫院中應擔任下列何種角色？  
 (A) 附屬或從屬於醫事人員的角色 (B) 是醫療業務的負責者  
 (C) 負責協助醫師客觀對病症的診斷 (D) 擔任統整和協調的角色
- (D) 23 工業社會工作的服務不包括下列那一項？  
 (A) 對工作壓力、同事關係等適應問題的諮商 (B) 對卡債、房貸等生活問題的諮商  
 (C) 辦理新進員工講習 (D) 協助行銷業務案量的增加
- (B) 24 依據 S. Kitchener 的觀點，案主在接受服務時有應受法律保障的權利，不包括下列何者？  
 (A) 自主權 (autonomy) (B) 抵抗權 (resistance)  
 (C) 公正權 (justice) (D) 免於傷害權 (nonmaleficence)
- (D) 25 有關社會工作者在災難事故發生後一個月內所扮演的角色，下列何者錯誤？  
 (A) 危機介入者 (B) 支持者 (C) 資訊提供者 (D) 使能者

【版權所有，重製必究！】