

《社會工作》

試題評析	本次考試的申論題難度不高，屬於基本概念，第一題可由 Greenwood 所提社會工作專業特質論切入，及輔以社會工作案主的特性、楚欲介入焦點加以簡述即可拿到不錯之分數；第二題在考跨文化(多元文化)社會工作的內涵，葉老師在上課時，至少花三小時講授，且課堂上不斷叮嚀，要列為必考議題加以準備，相信高上學生能輕鬆作答。平均得分應可以在 32 分左右，程度較佳之同學得分約在 35~43 之間。
考點命中	1.葉上峰老師，103 年度社會工作第一回講義，第 106-108 頁(社會工作專業特質)、第 13-14 頁(案主的基本概念)、第 33-34 頁(社會工作才能)、第 8-9 頁(NASW 社工定義及其說明)。 2.葉上峰老師，103 年度社會工作第一回講義，第 34-36 頁(跨文化能力)。

甲：申論題

一、何謂助人專業？社會工作專業需符合那些特質？並從社會工作服務的對象、介入的問題和採用的方法等面向，詳述社會工作的內涵特性。(25 分)

【擬答】

(一)何謂助人專業

美國百科全書關於專業的資料指出：“專業和一般行業並無不同，不過專業必須提供高度特殊化的知識服務，因此，就專業而言，必須包括三種重要的特徵：1.從事專業必須有精博的知識，專業的態度，和經過教育團體的訓練，所獲得用以服務人群的技能；2.從事專業必須遵守服務重於報酬的原則；3.從事專業接受同業公會的約束，和遵守道德信條。”

Boehm 指出專業與一般職業五項區別標準：1.專業被期待要關照公眾利益，並經由其服務增進社會福祉。2.專業擁有一套整合的、有系統的、可以傳授的知識體系。3.專業人員遵循一組明確的價值，這些價值觀會表現在他們的態度上。4.專業人員擁有一套源自專業知識與專業價值態度的工作技術。5.專業的成員必須是有組織的，有歸專業屬團體的意識。至於社工作為一門助人專業的特質及屬性簡述如下：

1.專業具有獨占性：只要具有獨占性的行業或地位，都容易濫權，例如，利用獨占性地位來保護自己的既得利益，而罔顧公共福祉；利用獨占性來拉抬價格，獲取暴利；利用限制成員的成長來保有稀少性，利用社會大眾對它的陌生來誇大或保留其成效；利用它的不可替代性或立即迫切需要，來要脅拿翹。

2.社會工作專業的案主是社會、經濟、政治、生理、文化上相對不利的人們：他們需要社會工作者協助，表示他們不是缺錢、就是生病，不然就是低教育水平、或者身心障礙、社會功能喪失、無力感、受害者、易受傷害等。社會工作者焉能稱人之危呢？

3.社會工作助人過程中自我揭露的必要性：案主是低收入戶就得經過資產調查，性虐待的受害者會被要求回憶受暴經驗，愛滋病人會被要求坦誠交代病史，婚姻關係不佳的配偶不談夫妻如何吵架，社會工作者無法進行正確的評估。總之，有太多的私密性資訊會在助人過程中被要求說明，而且會被記錄下來，成為檔案。

4.個人與社會問題的複雜與多變性：社會工作者所面對的案主生命經驗與社會環境，經常是超出自己所生長的與學習到的。

5.社會工作的使命是挑戰社會不正義：從歷史來看，社會工作者出現於 勞資對立、貧富不均、城市問題叢生、種族歧視、性別不公的十九世紀中葉以降。社會工作者不只被期待幫助個人脫貧解困，而且被交派任務要去調整壓迫、歧視與分配不均的社會、經濟、政治與文化結構。

【版權所有，重製必究！】

(二)社工專業之特質：

根據格林伍德(Greenwood)所提專業具有以下五項元素，原則上社工專業具備這五項要素，且台灣社工發展目前已符合這樣之標準，以下就簡單敘述之。

1. 系統的理论體系 (a body of theory)：要成為一種專業，不但要有實務經驗，而且更要有一套系統化的理論知識 (a body of theory) 作為基礎。這種理論知識的取得，通常需要在學校體系接受長期的、正規的專業教育，絕非一般非正式師徒相授的情形所能比擬。目前台灣地區提供社會工作養成教育之大專院校超過二十所，其課程設計都相當注重理論體系之建立。在課程內容上，通常包括五項基礎課程：A. 社會及行為科學課程。B. 社會政策與行政課程。C. 社會工作實務課程。D. 社會研究方法課程。E. 社會工作實習課程。

2. 專業的權威 (a professional authority)：經由專業教育之過程，獲得專業的理論知識，然後從事助人的工作，通常容易被信賴，這就是一種專業權威。非專業性服務對象一般稱為顧客 (customer)，專業性服務對象則稱為案主 (client)。專業人員具有一種判斷專利權 (monopoly of judgement)，能夠給予案主信心和安全感。目前我們有關社會工作人員的資格及業務，已有「社會工作師法」作為依據，專業權威已逐步建立。

3. 社區的認可 (community recognition)：作為一種專業不僅要獲得案主的信任，而且還要獲得其所處的社區的認可。為了獲得社區的認可，各種專業通常會建立一種證照制度，以便在提供服務時，可以免除社區的判斷。

(2) 英國在九〇年代全面實施社會工作證書 (CSS) 與社會工作合格證書 (DSW)。至於我國依據社會工作師法第四條之規定，中華民國國民經社會工作師考試及格，並依本法領有社會工作師證書者，得充任社會工作師。換言之，必須取得社會工作師證照，始得執業。

4. 倫理守則 (code of ethics)：專業人員擁有專業判斷權，固然是對專業人員的一種肯定，但是水能載舟，亦能覆舟。為防止專業人員對案主和社區濫用其判斷的專利權，各種專業大都有一套共同信守的倫理守則。對外部而言，守則是專業與社會之間的重要媒介，用以證實社會工作在社會中合法及被接受之地位；對內部而言，社會工作倫理守則則是規範社會工作者提供服務的重要機制，使任何形式之服務都能保障案主的權益。我國在社會工作師法通過後，內政部也於八七年頒佈「社會工作倫理守則」，其重要內容包括基本專業之能、對案主關係、對同僚關係、對其他專業關係、與機構之互動關係、整體社工專業之態度和對社會之專業責任。

5. 專業的文化 (a professional culture)：各種專業都有自己的一套價值觀念、行為模式和符號，這就是專業文化，這種專業文化，通常由正式的專業組織加以統合。我國社會工作藉以逐漸形成一種專業文化，例如，在價值觀方面，都能肯定人生而平等，相信任何案主經由適當的協助都可能發揮潛能；在行為模式方面，無論接案、轉案或結案，都有一定的運作型式和特殊用語。至於專業組織方面，已有社會工作專業人員協會之成立，並經常舉行專業性之研討會。

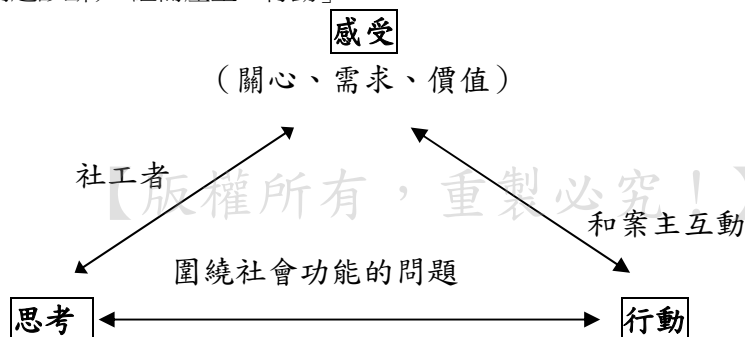
(三) 社工專業的內涵

1. 案主的特性：

- (1) 社會情境下的案主：案主的分類，以自願性與非自願性案主為主要分類。但案主仍具有其他幾種身份：個案工作中的案主、家庭或團體中的成員、社區中的居民、用者付費服務過程中的消費者以及福利國家下的公民。
- (2) 處遇模式下的案主：若以系統論觀點來看，社會工作實施架構可分為四大體系—案主體系、目標體系、媒介體系、行動體系；在案主體系中是指向社會工作機構和人員求助的個人、家庭、團體、組織及社區等單位，而構成這些單位的基本元素為個人。

2. 介入的焦點：

Johnson (1988) 表示社會工作的過程通常開始於社工者「感受」到他關心某個事件，而會產生這個關心是因為他人的需求未被滿足，而產生了問題。因此以一種特殊方式不斷「思考」這個問題之情境（即所謂的需求預估和問題診斷），繼而產生「行動」。



(診斷、計畫、評估、知識)

(干預技術、互動)

3. 社工介入方法：以社會工作者的基本才能 (competences) 為例：Evans 認為「社會工作才能」是指：「有能力轉換技巧與知識到新的境界，包括組織與規劃工作、創新與應付非例行活動，以及人事的效能。」仔細分析至少應包括以下十種：

1. 認定與評估環境。
2. 發展與執行計畫。
3. 強化人民解決問題、抗衡與發展的能量。
4. 連結與其資源、服務與機會體系。
5. 有效地進行干預。
6. 促進服務、資源與機會系統的有效且人道的運作。
7. 積極參與他人共同促進服務、資源與機會體系之創新、修正與改進。
8. 評鑑干預結果。
9. 評鑑個人專業成長與發展。
10. 貢獻知識以提升服務輸送的標準。

從上述的分析社工專業之內涵剛好切合美國社會工作人員協會 (NASW) 社會工作之通用定義定義：「社會工作是一種幫助個人、小組、社區增強或恢復功能並創造有利於實現這個目標條件的專業活動。專業的社會工作實務包括一種或更多的社會工作價值、原則和技巧在下列各方面之運用：幫助人們獲得實質性的服務，為個人、家庭、團體提供諮詢與心理治療，幫助社區或小組提供或改善社會和健康服務和參與有關的法律過程。社會工作實務需要有關人類發展和行為的知識，有關社會、經濟和文化制度的知識以及所有有關這些因素相互作用作用的知識。」

此定義說明如下：

(1) 四層含意：

- A. 社會工作是一種專業。
- B. 社會工作作為一種專業。
- C. 社會工作專業的作用是幫助個人、團體、社區恢復和增強社會功能，促進社會福利制度與社會政策之制訂與調整。
- D. 社會工作的知識基礎包括：有關人類發展與行為的知識，需要有關社會、經濟和文化傳統的知識以及所有影響上述這些因素互動的知識。

(2) 社會工作之五大核心要素：

- A. 服務提供者：社會工作組織與機構、專業社會工作者。
- B. 服務對象：案主。
- C. 價值：社工之道德實踐。
- D. 服務手段：社會工作的「才」，即指「知識」與「技術」。
- E. 服務目標：意指社工之本質，是為了促進服務對象與外在環境的「適應性平衡」，以恢復或增強社會功能。其基礎目標為補助或治療、中間目標為發展功能、最終目標是消滅不公平和倡導公平正義。

二、相對於一般社會工作而言，多元文化社會工作主要的特性為何？就我國社會情況而言，推行多元文化社會工作應注意那些要點？試申論之。(25 分)

【擬答】

(一) 多元文化社會工作之特性

1. 文化能力之內涵

Lynch 和 Hanson 認為跨文化才能 (cross-cultural competence) 為「一種思考、感覺與行動的能力，而這種能力是建立在對倫理、社會文化及語言多元性的承認與尊重之上」，旨在使屬於某一文化、語言的族群可以與另一族群的成員有效地共同工作。然而，文化才能並非指社工員必須完全接受融入另一個族群的文化、價值、態度、信仰和習俗，而成為其族群的一分子，過度的認同有時反而是一種矯情施恩的表現。

而是指社工員能尊重不同的文化、樂於學習與接受有很多人用不同方式來看待這個世界。因此「文化能力」需從族群能力（ethnic competence）、文化覺察、文化敏感度，及跨文化（cross cultural）社會工作等方面來強調適當回應案主文化脈絡的能力。

2. 分析文化能力實務要項及特性

多元文化社會工作者的基本訓練就是文化能力，至於分析文化能力的內涵則這包括有三個基本面向：文化覺察(awareness)、知識獲取、技能發展，Lum 將每個面向又分為通才和精通兩個層次。Kumiko Ishikawa 述日本多元文化社會工作發展時，則分微觀（micro）及鉅觀（macro）兩層次說實務要項：

- (1)微觀面：尊重案主社會文化背景；覺察本國主流文化價值中存在的偏誤；評量案主在本國主流文化下的調適情況；為案主代言讓主流社會更瞭解其困境與心聲；提供案主適當翻譯服務；建立正或非正式跨文化社會資源服務體系。
- (2)鉅觀面：多邊或多元文化服務體系；主流文化語言教學方案發展；跨文化組織與團體間網絡連結；社工人員與其他專業服務提供者文化敏感訓練；推動本國人參與跨文化討論；推動外國居住者參與跨文化討論；發展實例研究。

因此多元文化社工模式應注重以下之內涵：

- 1.態度：包括了對公平正義的追求、對差異採取開放、正向態度、向案主學習、批判性的自我檢視。
- 2.知識：包括特定的文化內涵、對文化系統性的脈絡理解、對內化文化的掌握、跨文化溝通動力的理解。
- 3.技巧：包括對自身情緒反應的管理、對機構、社會政治的專業介入、溝通與人際關係的技巧、變革策略。

（二）台灣應用實務

在臺灣，多元文化能力所採用的三種概念包含「生態模式」、「優勢觀點」與「賦能理論」它們被用來了解個人、家庭及社區的行為。

- 1.首先，生態模式（Ecological model）認為，有一種靈巧的平衡存在於個人與環境之間，而且這種互動式可以增加或維持不變的。生態觀點的關鍵是有關「人在環境中」的概念，一個人是處於持續與環境中不同系統互動的狀態，其觀點假設社會工作實務是朝向於「改善個人與不同環境系統的互動，使人與環境能夠契合」。
 - 2.優勢觀點（Strengths perspective）假設個人與社區具備技巧與資源，是可以進一步的發展並增進其功能（。優勢模式需要做典範的改造，以使社工或其他助人專業可以在個案家庭及社區的工作上從病理的角度轉向優勢的觀點。
 - 3.賦權（empowering）基本上是指一個人、家庭或社區獲得能力或力量。在社會工作的角度，賦權是指一個人具有能力去影響加諸在其生活上的不同力量。賦權理論有兩個假設：所有的人類具有潛能，即使在極端挑戰的情境中；所有人類會遭受某種程度的失能（無力感）情況。社工員應用賦權原理在工作上時，聯結能力與失能（powerlessness）以使案主與環境在轉變的過程中能得到協助。
國內學者認為，社會工作強調人的獨特性，除了生理條件外，大致與人都有多重而非單一的認同有關；我們生活在真實或虛擬世界交互作用下的情境時，所有人際互動則可視為跨文化互動。跨文化服務工作者乃基於這樣的環境，而善於利用各種機會增進自己的世界觀和文化知識，並瞭解文化對人的行為、態度、價值之影響。多元文化實務的專業人員必須瞭解下列三點：
- (1)自己的族群、性別和文化遺產，還有所屬的族群文化價值與偏誤；
 - (2)服務對象的文化、習俗、案主族群集團的世界觀；
 - (3)運用上述自我察覺及文化知識來設計有效實踐有共識價值的干預策略。

【版權所有，重製必究！】