

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、社會工作是一種科學、藝術及助人的專業，試問社會工作的定義及主要目標為何？並請舉例說明社會工作者的角色有那些？（25分）

試題評析	該題屬基本題型，難度不高，課堂上老師已多次提醒同學需準備此類基本考題，原則上依題旨穩穩作答，並套用答題架構，取得基本分數並不難；然而也因為該考題偏易，相對地鑑別度不明顯，程度好的考生不易藉此題取得較多優勢，但此題卻是必須好好掌握的一題。
考點命中	1.《高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁1-3、10-13。 2.《高上社會工作總複習講義》，劉文定編撰，頁1-6。

答：

社會工作是20世紀所發展的一項「助人自助」專業服務，而Mary Richmond所著之《社會診斷》（Social Diagnosis）一書於1917年出版後，開啟了社會工作專業化建制的過程。社會工作係透過公部門（政府單位）、營利部門（企業或私人執業）以及第三部門（非營利組織）提供服務，由受過專業訓練之社會工作人員針對失功能的個人、家庭、團體、社區乃至社會大眾，藉由激發潛能、結合資源、調整關係等工作理念，運用社會工作專業方法（社會工作三大方法為個案工作、團體工作、社區工作）提供服務。

社會工作強調以下特性：

- 1.社會工作是一種助人的專業。
- 2.社會工作是一種助人的活動。
- 3.社會工作是一種助人的程序。
- 4.社會工作是一種服務的提供者。
- 5.社會工作人員是促進人們改變的媒介體（change agent）。

有學者提出社會工作之目標為3C，分別為：照顧（caring）、治療（curing）、改變社會（change society），上述三目標則可對映社會工作之主要功能有三：

- (一)恢復功能：又稱為治療功能或復健功能，係指針對失功能之個案協助其恢復原有功能，而此處所指之「功能」係指「社會功能」。
- (二)預防功能：社會工作者能夠覺察一些正在醞釀的問題及發現可能帶來的後果，而提醒案主甚至社會大眾關注這些議題，以預防社會問題的發生。
- (三)發展功能：又稱為教育功能或增強功能，係指社會工作者除了運用其專業解決現有社會問題外，亦以社會正義之體現為使命，追求社會成員之最佳福祉。

為達到上述所稱社會工作之目標，林萬億（2013）提出社會工作者可能扮演之角色包括：

- 1.使能者（enabler）：社工員協助案主或團體澄清自己的需求，找出待解決的問題，尋找因應的策略，並進而引發個人解決問題的能力。
- 2.仲介者/經紀人（broker）：社工員協助案主或團體與所需的服務和機構相關連。
- 3.倡導者（advocator）：倡導乃為案主謀求其所需之資源與服務由無到有、由少到多、由受歧視到受尊重的過程。
- 4.改革者/行動者（activist）：面對資源分配不當、弱勢團體被忽視時，社工員本著公平正義之專業信念，訴求制度上之改革。
- 5.調解者（mediator）：扮演中立的調解角色，運用折衝、妥協、談判等技巧，使兩造案主達成圓滿協議。社工具較正式、法定的定位，須提議解決方案。
- 6.協商者（negotiator）：社工員有時須代表弱勢案主與其他個人或組織進行協商，為案主爭取較佳的利益，並嘗試與對方達成協議。
- 7.教育者（educator）：社工員亦扮演教育者的角色，提供案主資訊，並教導其因應問題的技巧。
- 8.先知者/發動者（initiator）：或稱洞察者，提醒社會大眾注意一些正在醞釀的問題，以及可能帶來的後

果。

9. 協調者 (coordinator)：面對具多重需求之案主，有時需協調相關機構，組織各機構所提供之服務。社工員作為多方面之潤滑，求同去異。
10. 公眾發言人 (public speaker)：不論是溝通服務理念，或是倡導新服務等，社工員有時必須對許多團體發表演說，成為弱勢者的代言人。
11. 網路建構者 (networker)：將所有的服務資源以發掘、運用、規劃、動員及整合的重要建構者。
12. 資源動員者 (resource mobilizer)：能透過倡導或行動者的角色，將一切有用資源迅速、有效的動員。

而Hepworth等人 (2010) 則依據Lister (1987) 所提出的架構，將直接服務社會工作者的角色分類為以下數類。

1. 服務的直接提供者：社會工作者以面對面的方式提供服務給個人或團體。
  - (1) 個別個案工作和諮商。
  - (2) 婚姻或家族治療。
  - (3) 團體工作。
  - (4) 教育者和資訊提供者。
2. 系統的連結者：當機構未提供案主所需資源，或案主缺乏相關知識或能力來使用資源時，社會工作者即扮演連結案主與社會資源的角色。
  - (1) 服務經紀人 (即仲介者) (broker)。
  - (2) 個案管理者 (case manager) 和協調者 (coordinator)。
  - (3) 調解者 (mediator) 和仲裁者。
  - (4) 案主倡導者 (advocator)。
3. 系統的維護和增強：社會工作者有責任評估組織結構、機構政策、及阻礙有效服務輸送的機構內部功能關係。
  - (1) 組織分析者。
  - (2) 促進者和監督者。
  - (3) 團隊成員。
  - (4) 提供諮詢者和尋求諮詢者。
  - (5) 督導者。
4. 研究者和研究使用者：
 

社會工作者有責任為案主選擇最適當的干預、評估干預的結果，並有系統地監控案主的進步情形，為了執行這些過程，社會工作者必須進行研究，且運用研究結果。社會工作者經常使用單案研究設計 (single-system design) 方法，以評估處遇的效果。
5. 系統的發展者：
 

社會工作者透過發現案主未滿足的需求、服務的斷層、預防性服務的需求、或研究指出其他的干預方式可能比現行的干預更有成效等事實，來促進機構的服務內容與功能。

  - (1) 方案發展者。
  - (2) 計畫者。
  - (3) 政策和行政的發展者。
  - (4) 倡導者。

社會工作是強化個人能力、協助案主處理人際關係與生活問題的專業，以幫助案主處理其於社會團體中失功能的狀況。社會工作假設每個人都有能力處理他們的問題，只是處於壓力情境中時，人們需要幫助以度過難關，社會工作者於此時便提供包括知識與技巧的系統性協助。

【版權所有，重製必究！】

## 二、何謂矯治社會工作？試問針對未成年案主，可能的處遇方式有那些？（25分）

<b>試題評析</b>	該題考的是社會工作實施領域中的矯治社會工作，並結合少年福利服務的內涵，老師在課堂上及講義中皆有提及與說明，同學必須能夠舉一反三，將相關概念融會貫通後予以論述，方能取得不錯的分數。該題有其鑑別度，考驗考生是否能適時整合相關概念。
<b>考點命中</b>	《高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁41-42、70-72。

**答：**

矯治社會工作（correction social work）是實施於司法體系的社會工作，乃運用社會工作專業知識與技巧，協助犯罪者自我省察、自我改變，重新塑造符合社會規範的行為，以便能夠回到社會，成為社會所能接納的成員。一般而言，矯治社會工作實施的機構包括：各級法院、少年法庭、家事法庭、少年觀護所、看守所、監獄、矯正學校，以及司法保護組織等。然而值得注意的是，在矯治體系中，社會工作人員的角色是協助復健而不是懲罰；其角色不在於執行報復與懲罰，而在於運用社工專業知識與技巧協助犯罪者重回社會，引導其重新與人生活在一起。

矯治體系的目的不僅在於保障社會的安寧，同時也在於保障犯罪者的權益。社會工作者在犯罪矯治體系中的功能主要有：

1. 協助增強犯罪者的向上動機。
2. 疏通犯罪者的感受。
3. 提供相關資訊，協助犯罪者瞭解所在環境，以及離開監獄後環境適應。
4. 幫助犯罪者思考、理性面對問題，協動作決策。
5. 協助犯罪者界定情境。
6. 協助犯罪者再組行為模式。
7. 協助改善犯罪者的生活環境。
8. 協助犯罪者轉介所需之服務。

社會工作者在犯罪矯治團隊中的主要工作，一是採用個案工作的方式，協助犯罪者自我瞭解、啟發其潛能；另一是改善環境，使其生活在更健全的社會環境中。不過，社會工作實施於法院或矯治機構，其工作項目的重點略有不同：

※法院社會工作：重點是審前調查（presentence investigation），係針對觸法者進行一項包括個人、家庭、社會環境的整體性調查及分析，並提出處置的參考意見，以供法院在審理案件時作為是否交付觀護的參考。

※矯治機構社會工作：重點是提供適當的矯治方案，依犯罪者的需求，提供補習教育、個別諮商、團體諮商、假釋者重建方案，以及出獄人的更生保護工作。

而矯治社會工作實施的方式，可分別由機構處遇及社區處遇途徑為之。一般犯罪的原因及可能干預的方式如下表：

犯罪原因理論	處理方式	干預方法
醫療模式-問題在於犯罪者	觀護	諮商或個案工作，以改變受刑人
差別結合理論-有犯罪傾向之友伴所影響，致使犯罪者被導向歧途或成為犯罪次文化的一部分	矯治機構	用團體工作方法以改變同儕團體的取向，由同儕團體的支持而抗拒違法行為
機會理論-缺乏合法的機會以達成社會可接受的目標	假釋與犯罪預防方案	以社區組織去改變社會結構，建立工作與休閒的合法管道
標籤理論-犯罪是被判定為固著於一個位置上的人	屬於政治範圍	將被貼上的犯罪標籤消除

針對司法犯罪青少年，為避免其日後被標籤，會將之轉移至其他體系尋求適合的專業協助，以輔導青少年改過向善，即為「少年轉向（diversion）服務」。

美國的轉向計畫分為三個階段：(1)在警察接觸之前；(2)在警察進行正式處理之前；(3)在法院進行政式處理之前。因上述三階段，轉向計畫分為四種模式：

【版權所有，重製必究！】

- (1)以社區為基礎的轉向計畫：學校轉向計畫、青少年服務中心。
- (2)以警察為基礎的轉向計畫：少輔會。
- (3)以法院為基礎的轉向計畫：矯治機構、少年之家。
- (4)以社會福利為基礎的轉向計畫：由政府或民間團體介入。

依我國「少年事件處理法」規定，29條之內容「轉介兒童或少年福利或教養機構為適當之輔導」，此「轉介輔導」實質精神為「轉向」之精神。而42條「交付安置於適當之福利或教養機構輔導」之「安置輔導」則其處理精神較屬於「轉介」的精神。

此外，針對未成年司法犯罪者，亦著重於非機構式處遇的社區處遇或去機構處遇（non-institutional treatment），包括以下幾種：

- (1)寄養家庭（foster home）：寄養家庭主要收容對象為觀護少年，尤其是未能享有家庭溫暖的問題少年，為避免其感染惡習，以及因缺乏家庭照顧而再犯。
- (2)觀護制度（probation）：觀護制度係針對某些成年或少年犯罪人，運用科學的社會個案工作方法，調查其犯罪的所有資料，經法院慎重的選擇，允許其仍居住在自由社會中，使其遵守一定的條件，於一定期間內，由法院的觀護人施予輔導與監督的一種方式。
- (3)保護管束（protective control）：刑法上是為保安處分的一種，指對於一定之犯人，不拘束其身體之自由，僅令其遵守一定的事項，而由受保護管束人所在地或所在地以外的警察機關、自治團體、慈善團體、本人最近親屬、家屬成員其他適當之人，予以適當的指導，於必要時給予援助，以期其改善與更生之處分。保護管束之適用對象，除少年犯及假釋出獄人外，亦擴及受緩刑宣告者、受感化教育、監護、禁戒、強制工作等處分，亦得以保護管束代行之。

## 乙、選擇題部分：（50分）

- (B) 1 社會工作領域裡，最傳統且最主要的3大工作方法中，不包括下列何者？  
(A)社區組織工作 (B)社會工作行政 (C)社會團體工作 (D)社會個案工作
- (D) 2 社會工作實施過程中，為了蒐集、分析與統整資訊，以決定適當處遇方式之階段為何？  
(A)評鑑（evaluation） (B)規劃（planning） (C)行動（action） (D)評量（assessment）
- (C) 3 社會工作者應以誠實、負責、並提升符合倫理之心態從事實務工作，此種作為所反應的專業核心價值觀主要為何？  
(A)社會公平正義 (B)服務 (C)正直 (D)重視人群關係
- (D) 4 社會工作者在社會工作實務中，必須以清楚和易懂的言詞告知案主：服務的目標、風險、相關的費用、合理的選擇方案、案主可以拒絕或撤回同意的權利等，這是基於何種對案主的倫理責任？  
(A)對案主的承諾 (B)自我決定 (C)利益衝突 (D)知後同意
- (D) 5 兒少保護社工人員處理個案時，在專業倫理的價值判斷上，常需要考量一些目標向度，下列何者不包括其中？  
(A)專業範疇 (B)合理規範 (C)合乎倫理 (D)個人價值
- (C) 6 「離婚」就其屬性而言，是屬於那一類危機？  
(A)外在傷害性危機 (B)情境性危機 (C)發展性危機 (D)天然災害
- (C) 7 社會個案工作最重要的基本價值為何？  
(A)自我決定、抗爭、維護權利 (B)自我決定、保密、倡議  
(C)接納、保密、個別化 (D)自我揭露、獨特性、倡議
- (A) 8 團體發展的初期階段，成員常會有下列何種行為？  
(A)接近與迴避行為 (B)自主與控制行為 (C)衝突與不合行為 (D)凝聚與和諧行為
- (D) 9 關於任務性團體（task group）與處遇性團體（treatment group）在預估工作上的差異，下列敘述何者錯誤？  
(A)處遇性團體對成員在生理、心理、情緒狀態會進行較深入的預估  
(B)任務性團體的領導者對成員的出席動機和完成團體任務的期待會較關心  
(C)處遇性團體的領導者對於成員家庭支持網絡的預估會較關心  
(D)任務性團體的領導者不需要預估成員的社會生活、人際活動和社會環境
- (C) 10 社區居民願意對社區事務盡心盡力，並對社區有高度的認同感是屬於下列何者？  
(A)社區組織 (B)社區團結 (C)社區意識 (D)社區資源

- (D) 11 醫務社會工作的知識基礎，不包括下列何者？  
 (A)社會工作理論與技巧 (B)臨床醫學的基本知識  
 (C)疾病與治療的社會心理反應 (D)藥物反應理論
- (A) 12 醫院裡社會工作的督導方式，不常用下列何者？  
 (A)配對督導 (B)個別督導 (C)團體督導 (D)同儕督導
- (C) 13 老年期的適應議題，不包括下列何者？  
 (A)處理退休和退休後收入減少的經濟不安全問題 (B)退休後和配偶的相處  
 (C)從公民的職責退出 (D)尋找令人滿意的居住環境
- (D) 14 老人福利法規定各級政府老人福利經費的來源，下列何者錯誤？  
 (A)按年編列之老人福利預算 (B)社會福利基金 (C)私人或團體捐贈 (D)勸募
- (D) 15 精神分析學派對偏差行為成因的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)來自潛意識的衝突 (B)可能是精神失常的結果  
 (C)來自壓抑的創痛經驗 (D)是生物因素所造成
- (B) 16 兒童少年福利領域中，為彌補家庭照顧之不足或不適當而有的福利服務，稱為：  
 (A)支持性服務 (B)補充性服務 (C)替代性服務 (D)保護性服務
- (B) 17 兒童課後照顧服務之辦理方式、人員資格等相關事項標準，由下列那一單位定之？  
 (A)衛生福利部 (B)教育部 (C)內政部 (D)勞動部
- (D) 18 發展遲緩及身心障礙兒童，有因社會環境歧視、父母關係不良、管教方法不妥，而致心態及行為的不正常，針對此種現象，宜對障礙者的家屬親友提供下列那項服務？  
 (A)輔具租借 (B)經濟補助 (C)就業服務 (D)親職教育
- (B) 19 將本來沒有血統聯繫之人，經由法律程序成為自己的子女，一般稱為：  
 (A)寄養 (B)收養 (C)認養 (D)安養
- (B) 20 社會工作師在學校參與高關懷學生輔導會議時，為方便會議及個案紀錄，因此將資料攜回辦公室。然而卻在紀錄完成後，隨手丟入回收紙箱，導致案主個人資料在校園中被傳閱。請問下列敘述何者正確？  
 (A)社會工作師因為沒有危害案主權益之意圖，因此只要未來多注意就好  
 (B)社會工作師因違反社會工作師保密原則，因此最嚴重可能被廢止執業執照  
 (C)社會工作師因違反社會工作紀錄保管年限之規定，因此將可能被罰款  
 (D)社會工作師並未違法或不當損害學生權益，教育主管機關不得處分
- (C) 21 在家庭生命週期中，當子女長大外出工作或就學後，家庭將進入下列那一個階段？  
 (A)生育期 (B)育兒期 (C)空巢期 (D)晚年期
- (D) 22 工業社會工作的發展趨勢，下列敘述何者錯誤？  
 (A)隨著企業僱用婦女人數增加，亦注意到員工托兒照顧  
 (B)吸納人力管理等學科的知識，亦著力於人力管理方案  
 (C)協助企業進行員工教育方案，以儲備未來的可能人力  
 (D)配合企業營業需要，規劃並推行「無薪假」制度
- (D) 23 家庭社會工作的敘述，下列何者正確？  
 (A)將家庭視為社會福利給付單元的社會福利提供 (B)以家庭作為社會給付的單元  
 (C)實踐家庭政策的專業活動 (D)將社會工作方法運用在家庭，以協助家庭的專業工作
- (C) 24 協助受災地區進行社區重建，下列工作原則何者不適用？  
 (A)民主原則 (B)採用優勢觀點 (C)完全依照專業權威 (D)重視居民生活情境脈絡
- (D) 25 社會工作者提供新移民服務時，主要包括下列那些角色？①傾聽者 ②評估者 ③問題解決者 ④決策者  
 (A)②③④ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③

【版權所有，重製必究！】