

《社會工作》

試題評析

今年的試題十分靈活也結合實務，雖說題目的內容並不艱澀，但在考試的短時間內要將理論配合實務撰寫出較佳的答案頗為不易，同學們在答題時，宜先將題目中所提到的專有名詞或理論先行解釋，再就解釋的內容鋪陳實務經驗為佳。

第一題：危機介入模式社會工作方法，是一種短期（六~八週）為導向的工作模式，本題同學們宜先解釋何謂危機介入模式社會工作方法，再就其應注意之原則配合兒童保護案件來闡述。

第二題：本題可先陳述倫理及我國的社會工作倫理守則概要，再從案主的處遇、對外界的責信等面向，針對題目所要求的「確保服務的有效性」及「提升服務品質」兩方面來進行闡述。

第三題：本題所指之工業社會工作的五項服務模式，係為一種比較題型，建議可先說明何謂工業社會工作的主要內容，再以表格的方式來呈現為佳。

第四題：本題可先行說明「貧窮女性化」的意義，再就其家庭經濟生活之困境，配合題目所要求之家庭壓力理論，擬定相關家庭支持計畫，在擬定計畫時，可利用福利in cash及in kind兩個面向的概念，思考可提供的福利項目。

一、在兒童受虐案件的通報機制中，社會工作者經常要運用危機介入模式積極干預。請以兒童保護案件為例，說明社會工作者在進行危機介入處遇時，應注意那些基本原則？（25分）

答：

(一)危機介入模式社會工作方法是種以短期處遇（六~八週）為導向的工作模式，強調運用心理動力與自我心理學之概念，來協助個人心理與社會功能失衡之案主，藉以影響其人格調適與社會功能之增強。將危機介入結合社會工作，目標乃在緩和不當壓力對案主的影響，協助案主採取適當的方法改善環境、促進案主處理問題能力。危機介入社會工作方式是為急需協助者所設計的短期治療，講求高度的工作效果的處遇方法。

(二)在兒童保護案件中，社會工作者可經由外部資源提供該兒童所需的支持性與補充性服務，以協助該兒童脫離危機情境，重建原生家庭能量，恢復健全的家庭功能。其應注意之原則為：

1.即時接案與處理：

因為危機代表兒童處於一種危險狀況，因此必須爭取時效將兒童所面臨的危機在有效的時間之內，化為轉機，以降低問題對兒童之傷害。所以當工作人員面對兒童時應先清楚界定兒童是否處於危機狀態，假如兒童確實處於危機狀態，就需立即提供保護服務。

2.主動採取行動：

一般而言，工作者個案服務過程是採用被動態度，只扮演一位聆聽者，偶爾做些評論而已。可是在危機調適個案工作過程，工作者面對處於危機情境之個案，往往需要主動、積極參與整個處遇過程，並對兒童問題進行整體評價，共同擬訂出適當之計畫，以降低兒童所處情境可能帶來的傷害。

3.有限之工作目標：

危機調適個案工作最主要之目標是避免危機情境所導致之傷害，幫助受助者獲取平衡。當案主與工作者透過密集合作過程，迅速的解除危機壓力之後，案主可能就不再繼續前來機構接受協助，因此，工作者必須認知危機調適最重要之目標為提供兒童適當的保護服務。

4.希望與期望：

處於被虐待中的兒童，往往會覺得沒有希望；因此，工作者在危機調適過程，不斷注入希望，讓兒童看到希望，是危機調適個案工作重要的原則。

5.支持：

對於接受保護的兒童個案而言，在會談過程工作者必須提供大量的支持，並應適當運用兒童社會人際之資源，共同協助，促使兒童能自助助人，發展潛能度過危機。

6.以問題解決為目標：

危機調適個案工作以解決導致危機問題為最主要之目標，所以工作者須要在「目標取向」與「過程取向」之間取得平衡。

二、試從我國社會工作倫理守則的要項中，論述如何具體實踐「確保服務的有效性」與「提升服務品質」？並說明它們在實務工作中的重要性。（25分）

答：

(一)倫理是一種人類道德的原理，一種規範人類的思考、言行和社會的道德標準，目的是為了使人類都能夠達到真、善、美的境界。社會工作在此原則下，依據社會工作師法第十七條由社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。大致上分為：

- 1.社會工作師對案主的倫理守則。
- 2.社會工作師對同僚的倫理守則。
- 3.社會工作師對實務工作的倫理守則。
- 4.社會工作師作為專業人員的倫理責任。
- 5.社會工作師對社會工作專業的倫理守則。
- 6.社會工作師對社會大眾的倫理守則。

(二)據此，在確保服務的有效性方面，其重要性與具體實踐的項目有：

- 1.社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。如案主能領取低收入戶及身心障礙者生活津貼時，社會工作師應協助其選擇金額較多的來領取。
- 2.社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。如此方能價值中立服務案主。
- 3.社會工作師應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。尤其在處遇遭受多重問題的案主進行個案管理時，更是要能協調合作多種專業人員，方能確保案主獲得有效的服務。
- 4.社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。
- 5.社會工作師在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
- 6.社會工作師，應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。

(三)而在提升服務品質方面，其重要性與具體實踐的項目有：

- 1.社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。
- 2.當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。
- 3.社會工作師應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
- 4.社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。
- 5.社會工作師應致力提升社會工作專業形象及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
- 6.社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。

三、典型的工業社會工作服務模式約可分為五大類，分別是：(一)員工協助方案；(二)隸屬於工會中的社會服務；(三)人力資源管理；(四)社區關係的建立與維繫；(五)組織發展。請就這五種服務模式，舉例說明在職場中如何運用及落實。（25分）

答：

工業社會工作是社會工作實施的一個領域，指運用社會工作的專門知識去滿足員工的需求，以及服務整個工業設施的組織目標。在工業體系或機構（設施）中透過社會工作人員與其他相關專家的協助，增進員工解決問題的能力，促進良好的工作適應關係，充實員工職業生涯的成就，提升合理而有效率的生產環境等。以下試以表列方式，闡述員工協助方案、隸屬於工會中的社會服務、人力資源管理、社區關係的建立與維繫、組織發展等五種工業社會工作模式與其在企業中的運用與實踐方式。

項目	員工協助方案	隸屬於工會中的社會服務	人力資源管理	社區關係的建立與維繫	組織發展
主要內容	員工協助方案係為協助員工解決個人或家庭問題，辦理各種教育性發展的方案，協助公司落實企業社會責任，必能達成勞資雙贏生活品質提升之社會福利理想目標。	係指社會工作人員接受工會的聘用而提供相關服務，並對外向企業雇主或社會爭取員工權益。	係指組織內所有人力資源的取得，運用與維護等一切管理的過程與活動；亦即一系列有關組織人力資源的徵募、發展、激勵和維持所組成的過程。此種管理模式重視員工的價值，採用策略以協助組織達成目標。	係指社會工作人員扮演企業與所處之社區相互聯繫與關係建立的橋樑，此種工作對於會影響所在地環境的工業甚為重要。	係指社會工作人員接受雇主的聘用，以企業的組織發展為最高指導原則，協助並勸導員工接受企業的指導，以達成組織目標為己任，以促進組織發展。
運用與實踐	如辦理員工心靈成長工作坊、如何增進家庭關係講座、夫妻親密關係演講等活動方案。	如與企業雇主說明勞動基準法之相關內容並協助其遵守之，或是對外爭取勞工權益，促進相關法律之修正案。	如辦理員工的職前訓練、在職訓練、職外訓練與外界訓練及員工訓練、管理發展與生涯規劃等方案。	如推動企業雇主與員工共同從事志願工作服務社區，清潔環境，塑造企業在社區中之良好形象，建立關係。	如對工作適應不良之員工進行會談瞭解困難，心理輔導或予以支持，並對員工說明企業目標及達成目標的重要性，以促進組織發展。

四、在女性單親家庭的議題中，「貧窮女性化」是常被關注的焦點，請針對女性單親家庭經濟安全的需求，以家庭壓力理論為例，試擬一份家庭支持服務計畫。（25分）

答：

「貧窮女性化」係指貧窮的人口中，有半數以上的戶長為女性，而讓貧窮問題似乎成為了一項女性問題。另單親家庭中首先會面對的，就是家中的生產人口減少，而在現今多以核心家庭為主的社會中，家中的生產人口多半僅只於兩人，故單親家庭可說是減少了一半左右的收入，經濟是單親家庭最常見的問題，且多數的女性經濟能力並不佳，家庭的經濟生活易成為家庭的主要壓力來源，以下試就家庭壓力理論，擬訂家庭支持服務計畫：

(一)計畫名稱：女性單親家庭支持服務計畫

(二)計畫源起：為因應「貧窮女性化」的社會現象，造成許多單親婦女家庭經濟生活成為主要的壓力來源，特就提供單親婦女家庭生活扶助、子女課業輔導、就業輔導、心理諮商及社會參與等項目，擬訂本家庭支持服務計畫。

(三)計畫目標：其能透過本計畫之執行，降低單親婦女家庭經濟生活所形成之壓力。

(四)計畫內容：本計畫主要期待經由提供單親婦女家庭下列五項服務項目，降低經濟生活壓力：

1.生活扶助：

婦女單親家庭最易因家中生產人口的減少而落入貧窮，是以需提供其生活扶助，解決困境。

2.子女課業輔導：

由於單親家庭女性多半需外出工作，提供家庭經濟來源，更因家庭總所得的減少，而多半必須更投入勞動市場，以提高所得。故相對於子女的教育方面，便無太多的時間可親自協助，是以需提供單親家庭子女課業輔導，以使其能循正常教育體系，完成學業。

3.就業輔導

若是原本即不外出工作的婦女，在面臨喪偶或離婚，自己必須外出工作謀求家庭生計時，往往因知識能力不足或年齡已過大，而不易滿足勞動市場中的需求，因此，應辦理單親家庭就業輔導，提高其在工作職場中的競爭力。

4.心理諮商

單親家庭婦女多半是經歷了一連串的鉅變，其心理狀態常受到創傷，故應提供相關的心理諮商，以促進部分需要的單親家庭，走出造成單親的陰影，以能早日重新面對所屬的生活。

5. 鼓勵社會參與

目前我國社會對於單親家庭婦女的接受程度尚未普遍，使其常面臨著龐大的社會壓力，而逐步的自我封閉，減少與外界的接觸。故此，本計畫擬鼓勵單親家庭婦女參與社會活動，擴大其社會資源網絡，以獲得更多的可用資源。

【參考書目】

潘淑滿，〈社會個案工作〉，2000，心理，頁124~125。