

# 《社會工作概論》

一、社會工作強調專業關係，然一般青少年重視同儕關係，請說明此兩種關係之異同。其次，社會工作者如何在從事青少年工作時維持其專業關係？(25分)

命題意旨	本題葉老師上課時強調之基本概念。惟第二子題將專業關係應用到青少年工作應注意事項，需要仔細思考。
答題關鍵	第一子題扣緊專業關係與人際關係之比較敘述即可，第二子題從專業關係原則中來敘述，以講義中所提專業關係之要件作解答即可。
高分閱讀	葉上峰，高上「社會工作」總複習講義第一回，專題一：社會工作定義與功能中主題三：助人要素之「第三部分」：專業關係相關內容。

## 【擬答】

(一)專業關係相較於同儕關係差異之處：(Keith-Lucas)

- 1.專業關係是一個雙向而非單向之關係，需要助人者與受助者兩方之投入。
- 2.專業關係不一定是令人愉快的，因為在助人的過程需要處理及解決問題，而這些問題往往是令人沮喪的、難以面對及充滿矛盾痛苦的。
- 3.專業關係包括兩個同等重要的關係，工作者一方面要立基專業知識以分析受助者情況和規劃行動；另一方面需要情感反映與投入，使案主感受到同理與支持，而有意願改變。
- 4.專業關係建立的目的是唯一的，那就是以受助者願意接受的方式予以協助。
- 5.專業關係強調的是此時此地，協助案主從過去經驗抽離出來，避免責備過去的錯誤或環繞在過去的挫折中，而是將焦點放在此時此刻應該做的事。
- 6.在專業關係發展的過程中，要能提供一些新的資源、不同的思考方式和不一樣的溝通技巧等，以利案主有能力自行解決問題。
- 7.專業關係是非批判的、接納的、尊重的關係，允許受助者表達負面的感受和情緒。
- 8.專業關係必須能提供受助者經驗選擇的自由，不剝奪受助者經驗失敗的機會，且工作者能從旁提醒，適時伸出援手。

(二)從事青少年工作時維持其專業關係的要件：

因工作者必須具有人群關係的知識與技巧，且需要擁有高度之自覺與自我控制。建立關係的是人，是社工員人格的運用，也就是工作者的特質會影響專業助人關係的發展。因此能於青少年工作領域建立良好之專業關係，應具備下列之要件：

- 1.理解案主是一個成長中的人：需具有相當的成熟度，並且不斷地自我學習與成長，將成長與改變視為自然的過程。
- 2.具有自我分析的能力：需要具有覺察自己在專業關係中如何影響他人的能力，避免社工員自我防衛的產生，並且要富有彈性，能接受自己的限制，而以開放的態度追求成長和突破。
- 3.有影響案主的能力：在專業關係中，為獲得案主的信任與合作，社工員需具有社會與機構的認可，擁有專業知識與相當的經驗，以提供適當而有效的服務以協助個人改變。
- 4.有協助他人的意願：漢彌爾頓(Hamilton)認為，若社工員具有親和及真誠的助人意願，只要經由專業訓練，即可學習如何自我控制，但如果缺乏基本的關懷，那麼再多的訓練也是枉然。因此，助人的意願是工作者提供服務的動力及支持泉源。
- 5.具有相當的勇氣：社工員常接觸各種負面的情境和個體，長期處在壓力和威脅之下，且有許多情緒之涉入，要能持續投入助人工作，需有相當之勇氣以為支持。
- 6.具有相當的敏感度：需具有意識和瞭解他人內在世界的的能力，覺察他人所發出之口語與非口語的訊息，並能以開放、非主觀的態度，探索案主的需求，而提供適當的協助。

二、實務工作者在工作過程中難免遇到倫理兩難的狀況，請試舉一個實例，並說明工作者可採取那些步驟或方法，協助工作者有效進行該處遇工作。(25分)



命題意旨	本題為倫理議題基本概念，葉老師上課時強調倫理大概每兩年考一次，去年考理論為主跟方法。今年就以基本概念與倫理為主軸。
答題關鍵	此題只要抓緊兩難的基本概念、倫理原則，以及 Reamer 抉擇模式七個步驟即可拿到不錯的分數。
高分閱讀	葉上峰，高上「社會工作」總複習講義第二回，專題四：倫理兩難與實務中有關倫理抉擇模式與過程的內容。

### 【擬答】

社會工作倫理的困境不是來自於守則中不明確或無法明確之處，而造成處遇中的「決策困境」，例如：保密的程度與情況、自決的權利與尊重、自由意志與環境就是因為「消極義務」與「積極義務」兩相衝突而造成的「結構困境」，例如：弱勢個人對強勢的社會衝突、案主需求對科層體制的矛盾、西方經驗對本土文化的差距。以下就以國內學者偏好的 Reamer 的抉擇模式為基礎來舉例說明抉擇步驟。

(一)倫理上的爭議問題，包括衝突的社工人員價值與職責

1. 大多關注在如案主自決、保護案、保密原則、社工專案、誠實等議題。
2. 例如：保護議題中老人請求保護，然而卻再三回到受虐環境，或者提出告訴後後悔，因為「家醜不可外揚」之想法，或者怕失去家庭的依靠，或者怕被報復。此案例之處遇，應先關注有哪些價值之衝突，此案例為：保護生命 VS 案主自決之價值兩難。

(二)可能受倫理決策所影響個人、團體和組織

1. 如案主、案主家人、重要他人、醫生、社工人員、督導、機構、主管機關。
2. 以老人保護議題而言，會衝擊的包括案主(老人)、家屬，影響者尚有社工員、老人非正式支持網絡(朋友、鄰居)。

(三)暫時可能採取的各種行動，每種行動的參與者及其潛在利益和危險

1. 如尊重案主的決定、向主管機關誠實報告、訴諸輿論壓力。
2. 以老人保護案例而言，可能選擇至少有「繼續留下」或「安置庇護」。社工者可以從案主本位(對案主承諾、自我決定、知後同意、能力、文化能力與社會多元、利益衝突、隱私與保密、記錄取得、性關係、肢體接觸、性騷擾、毀謗語言、服務的付費、缺乏決定能力案主、服務中斷、服務終止)、機構觀點(督導與諮詢、教育與訓練、績效評估、個案記錄、付帳、個案轉介、行政、延續教育與人力發展、對雇主的承諾、勞資爭議、)、專業責任(能力、歧視、個人行為、不誠實、個人問題、詐稱、請求、自承功績)、社會觀點(社會福利、公共參與、公共緊急事件、社會和政治行動、)來協助檢視利弊得失。

(四)檢查每種可能行動喜歡與不喜歡的原因

考量倫理守則和法律原則、倫理理論、原則和指南、實施理論與原則、個人價值觀、機構之政策。

1. 倫理守則和法律原則

例如：哪項利益優先？是生命價值、案主自決，還是親屬和諧？而且社工人員應充分告知案主某些情況中保密的限制，包括訊息被取得的目的及應如何被使用。唯有維持專業之尊嚴－社工人員應支持和提升專業的價值、倫理、知識和使命，才是最重要的。

2. 倫理理論、原則和指南：

關注專業關係原則、價值判斷順序，例如：Lowenberg 及 Dologf 提出，價值順序依序為保護生命原則、差別平等原則、自主自由原則、最小傷害原則、生活品質原則、隱私守密原則以及真誠原則。

3. 社會工作實施理論與原則：例如：生態觀點關注案主每一個次級系統，關注案主與環境的最佳調適。如此，關注社區中資源據點，如宗教體系、各種非正式支持等都非常重要。

4. 個人價值觀(包括宗教、文化、種族、政治)

尤其注意與自己價值觀相衝突的部分。特別是宗教信仰以及性傾向，和跨文化能力的運用也很重要。例如：上述案例，受虐老人若為原住民老人、客家傳統價值濃厚老人，或者其他特殊文化領域的長者，都需關注其特有的價值體系。

5. 機構之政策：畢竟社工者是機構的雇員，不太可能完全背離機構的規定，有時候需顧慮到機構立場。

(五)向同仁或適當的專家諮詢：

有經驗和有思辨力的諮詢者常提供很有洞察力的看法。

(六)做出決策和寫下決策過程：

1. 做出決策

2. 寫下決策過程，撰寫倫理決策過程的參考：



- (1)做紀錄時，不記錄超過機構所需要的資料，將社工人員所觀察到的事實與其主觀意見分別陳述。
- (2)當紀錄的內容與案主的隱私有關時儘量以一般性的文字形容親密關係問題。
- (3)在個案檔案裡，不要放入會談的逐字紀錄稿，以及會談過程紀錄的手稿。
- (4)如果在個案服務期間，曾經將會談錄音下來，當錄音的目的消失之後，錄音帶應立即銷毀。

(七)決策的監察、評估與紀錄：

對案主、雇主和資金提供者有所交待、作為過失申訴或法律訴訟之用。

總之，社工倫理抉擇過程中社工人員應反思之處遇是否失當在先？處遇行為是否能積極有效？要如何確保處遇之有效性？以及如何維繫專業關係之界線？如此，才能有效確保專業責任、服務品質並兼顧案主權益。

三、社會工作者常需與其他專業工作者(如警政、社政、衛政…等)形成工作團隊，請試舉一個實例說明社會工作者在此團隊中所扮演之角色和功能。(25分)

命題意旨	此題關鍵只須扣緊個案管理之原則即可。
答題關鍵	社工最重視保護議題及照顧議題，保護議題如兒虐、目睹；照顧議題如長照、安寧都可舉例之。
高分閱讀	葉上峰，高上「社會工作」講義第一回，專題一：社會工作定義與功能中主題三：助人要素之「第三部分」：專業關係。

【擬答】

個人就以目睹暴力兒童處遇為例，以三級預防的概念來說明團隊工作的相關分工。

(一)初級預防(Primary Prevention)

初級預防是指問題尚未形成之前，其目的在於增進個體及社區的功能以抵抗有可能的創傷，所謂功能包括身心的健康及社會功能。Bloom(1996)認為初級預防有六個方向：增加個體力量、減少個體的限制、增強社會支持系統、降低社會對個人造成的壓力，增加生理環境的資源及減少生理環境的壓力。以目睹暴力的議題而言，不論是否曾有目睹之經驗、預防工作可以增加個人在認知及情緒上對暴力的議題有所覺醒，在行動上對社會整體暴力文化可以解構，畢竟家庭暴力只是社會暴力的一環，故目睹婚暴非私人之公共議題，因此為這些高危險的家庭建立起支援網，而不污名化這些家庭及兒童，且鉅觀的角色來思考如何減少社會壓力對家庭造成的危害，並建造健康的物理及自然環境是此階段的責任。

(二)次級預防(secondary prevention)

次級預防的概念是早期發現早期治療，也就是說在困擾或問題形成的初期即介入協助的系統，因是問題的初期，故個體及社區的功能尚未被破壞太多，其復原的可能性及所需花費的成本及時間均較少，故目標可以在恢復原有之功能。以目睹婚暴兒童為例，若學校老師或輔導老師有定期的相關輔導活動課程，在課程當中，可以由初級預防的方案中發現某些小朋友需要特別的協助，雖尚未形成嚴重的行為問題或情緒困擾，及早給予協助可能使兒童的功能再度復原不受創傷經驗的干擾。

(三)三級預防(tertiary prevention)

這階段常是問題已對個體或社區造成極大的傷害，而處遇目標則是治療性的，以減緩傷害的繼續擴大，此類治療所需花費的時間、人力及經費常是龐大且長期的。例如：一些目睹婚暴兒童可能出現一些精神疾患的狀況，需要精神醫療單位長期協助。

	初級預防	次級預防	三級預防
教育專業可執行的內容	1.導師在日常生活中關心目睹兒童。 2.針對全班學生及家長進行預防性教育，以法律來規範家長，並設置學生輔導信箱。 3.輔導室設立親職教育輔導，協助因婚暴而受到扭曲的親職教育。 4.加強學校與社區心理衛生中心及醫療單位的合作及資源的整合。	1.老師可利用原有之系統(例如：中輟通報系統)關心學生及其家庭。 2.輔導室與導師合作協助兒童建立身體界線並給予兒童情緒上的支持。 3.與社工合作協助轉學，加強與社工的合作以瞭解兒童的狀況。 4.從學校的小團體輔導中標定需進一步治療的兒童並轉介之。	1.學校成立危機處理小組，處理加害者到校之情況。 2.知道何時及如何做轉介的工作。 3.有能力協助家長做通報的動作。



	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 提供母親求助資訊及權益資訊。</li> <li>6. 處理學校中暴力次文化的問題。</li> <li>7. 在兒童就學的費用上協助母親。</li> <li>8. 增加小學導師相關知能訓練，並給予在校支持系統以協助導師幫助目睹婚暴兒童。</li> <li>9. 各類幼保機構也應納入兒童保護網絡並給予訓練。</li> <li>10. 目睹兒工作納入學校評鑑項目。</li> <li>11. 將生命教育與預防暴力及家暴的課程融合。</li> <li>12. 設計安全的學習環境及建立學校對師生的支持系統。</li> <li>13. 教導非暴力的解決問題之方式。</li> <li>14. 教育部應給輔導室足夠的經費以協助有需要的兒童。</li> </ol>		
<p>社政專業可執行的內容(跨專業合作為導向)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政府應有法源基礎，並給予人力及經費。</li> <li>2. 社工要加強與學校合作，以瞭解兒童在校狀況。</li> <li>3. 協助家長瞭解目睹暴力對兒童的傷害。</li> <li>4. 穩定義工的資源，以穩定的協助家庭與兒童建立跨專業可使用的資料庫讓社會資源的可及性及便利性增加。</li> <li>5. 加害人處遇計畫應平行提供服務，給予加害者同住之兒童。</li> <li>6. 所有可能與兒童工作的社政專業團體均應備有目睹婚暴兒童相關知能，不應只是婦保或兒保社工的責任。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社工與學校合作協助兒童安全轉學。</li> <li>2. 社工與諮商合作協助兒童情緒、認知、行為及人際關係的困難，並定期開個案研討會。</li> <li>3. 在保護令及暫時監護權部份與司法合作，以兒童的利益為考量，協助經濟及情緒穩定，協助父母不讓兒童成為在爭取監護權時的代罪羔羊。</li> <li>4. 危機處理：評估多重暴力對兒童的影響與兒童的安全。</li> <li>5. 評估兒童在認知、社會、心理、發展上受到目睹暴力的影響。</li> <li>6. 跨系統服務網絡的協調，協助家庭學習使用社會資源避免孤立，思考如何突破無法接觸到與加害者同住的目睹兒之困境。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社工與醫療合作，協助兒童及母親其特定的問題(如精神醫療或早療服務)。</li> <li>2. 與諮商合作改變暴力家庭為動力目標。</li> </ol>
<p>醫療與心理諮商可執行的內容(跨專業合作為導向)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應與其它專業發展評估指標，以利轉介之工作。</li> <li>2. 醫療單位增加義工及工作人員對家暴及目睹婚暴兒童的敏感度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮商師不只協助兒童，也幫助母親一起來協助兒童。</li> <li>2. 醫療單位有能力篩檢受家暴的孕婦及早給予協助。</li> <li>3. 醫療單位對於嬰幼兒處於婚暴家庭的篩檢與社工合作分享同一案家之訊息。</li> </ol>	<p>與社工合作改變暴力家庭為動力目標。</p>
<p>警政可執行的</p>	<p>在社區中進行家庭暴力預防宣傳，增加警察對目睹兒的知能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 少年隊協助學校，利用中輟系統及法律知識協助學生的行為矯治(中</li> </ol>	<p>處理家暴時，有能力評估何時及如何轉介目睹兒給社工。</p>

內容		輟生可能是目睹婚暴兒)。 2.在家庭暴力案件處理中提供兒童自我保護之資訊。 3.初步評估兒童之人身安全，決定是否做兒保通報。	
司法	1.提升司法同儕對家庭暴力及目睹兒童的問題意識。	1.應敏感於目睹兒童擔任目擊證人的需求。 2.離婚官司中子女監護權、探視權的處理。 3.應敏感於少年犯之目睹暴力史，進行轉介。 4.應敏感到兒童在庭上擔任婚暴目擊證人對兒童的影響及其當下內在的複雜情緒，避免對其造成傷害。 5.法官對於保護令及暫時監護權的判決，應以目睹兒的利益為考量，而不只是以兒童受暴與否為考量；並可聽取社工的意見。 6.觀護人及法官應敏感於青少年之犯行與目睹婚暴之間的可能關連性。	知道何時及如何轉介，轉介哪種資源。

四、臺灣是個多元文化的社會，近來社會工作者常有機關與來自不同文化背景者一起工作。首先，何謂文化能力(Cultural Competence)?其次，如何提升社會工作者之文化能力?(25分)

命題意旨	本題為熱門基本概念題，學生只要記得以跨文化能力的基本概念鋪陳即可，算是熱門考古題。高上學生應可從容作答。
答題關鍵	扣緊文化能力三要素：態度、知識、技巧，以及跨文化工作的指引與方針。
高分閱讀	葉上峰，高上「社會工作」講義第四回，專題一：社會工作定義與功能中主題三：助人要素之第二部分：社工員及社工才能。

### 【擬答】

(一)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。其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。而跨文化社工模式包含以下三個內涵包括：

- 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)如何提升社會工作者之文化能力—跨文化工作之實務指導方針以及社工員應有之行動

- 1.尊重每個人的價值、尊嚴和自決的權利。
- 2.使用有效的溝通、傾聽、同理及協商的技巧。
- 3.避免攻擊他人及其觀點。
- 4.瞭解社會中普遍存在的被壓迫現象，並鼓勵從個人及制度雙方面來檢視族群歧視、性別歧視及同性戀問題。
- 5.將案主的利益和福利列為優先。



- 6.對於個體性和制度性之種族相關政策與法案之認知。
- 7.引領種族差別論者去關注其責任及權力，促進其終止種族歧視。
- 8.運用資源以改變或重新設計種族歧視相關政策。
- 9.給予建設性的回應，以致力消除種族歧視。

