

# 《社會工作概論》

一、審前調查程序中家庭評估是重要工作，請問家庭評估的面向與內涵為何？(25 分)

命題意旨	審前調查、家庭評估。
答題關鍵	該題目雖以審前調查命題，然實質是在考驗考生對家庭評估之理解，且這是考在社會工作概論這個科目，故答題上應以家庭評估為主軸進行論述。可先定義家庭評估及說明其在審前調查程序中之重要性，並以社會工作專業方法說明家庭評估之面向，具體說明其內涵與應用。
考點命中	《高點社會工作概論講義》第三回，劉文定編撰，頁24～26。

## 【擬答】

「審前調查」係少年法庭接受經移送或請求之觸法或曝險行為事件，應先由少年調查官進行審前調查，調查該少年與事件有關之行為，其人之品格、經歷、身心狀況、家庭情形、社會環境、教育程度以及其他必要之事項，製作調查報告並附具處遇意見。審前調查程序中家庭評估是重要工作，所謂家庭評估（family assessment）是指以家庭作為多人體系（multi-person system），針對這個體系進行問題本質、體系優勢與弱點、適當的介入，以及其成效的判斷的過程。

社會工作者在與家庭進工作時相當重視家庭評估，可透過專業的社會工作方法為借鏡，瞭解家庭評估之面向與內涵，學者Hepworth等人（2010）便曾提出的家庭評估綜合面向，可作為調查官進行家庭評估時之參考：

### 1.家庭環境脈絡：

其內涵包括家庭的型態、社會經濟狀況、社會階層、居住環境、社區資源等，以及關注文化、種族、性傾向、被壓迫與歧視經驗。

### 2.家庭溝通模式：

溝通是資訊交流、意見表達、情感表白、決策與目標完成的手段，良好的溝通才能減少衝突與不一致。通常家庭溝通不良的原因有以下幾種：

- (1)不對等的地位安排：僵固的家庭結構可能造成權威關係，父母採用單向溝通，導致親子間溝通不順，甚至陽奉陰違。
- (2)溝通技巧不佳：華人父母常不善於表達正面情感，缺乏適當時機的選擇，常用負面批評或與他人比較來代替讚美。
- (3)環境因素影響：不良的環境條件，如房間過小、嘈雜或缺乏隱私，也會成為溝通的障礙。
- (4)溝通時間不足：現代雙薪家庭聚會時間有限，儘管有科技輔助，仍須鼓勵面對面的交流。

### 3.家庭權力結構：

該評估面向的內涵如權力分配與平衡的議題，著重於評估權力於家庭動力中的運作，並應考量多元文化觀點。

### 4.家庭決策過程：

家庭決策與權力結構密切相關。少年調查官應評估誰參與決策、參與的主動性及範圍、決策品質與效力。良好的決策應全員參與、充分溝通、資訊透明且具有共識。

### 5.家庭角色：

每個家庭成員通常扮演多重角色，少年調查官需評估角色的決定因素（如：性別、地位）、角色定義的清晰度、角色滿意度與適當性、以及角色間是否存在衝突或過度負荷。在評估家庭角色時，應留意以下的重點：

- (1)什麼因素決定家庭內角色安排，是性別？能力？地位？所得或是利益？
- (2)角色定義夠清楚嗎？
- (3)角色扮演的滿意度如何？每個人甘於現在的角色安排嗎？
- (4)角色安排適當嗎？
- (5)角色定義的外部來源有嗎？是顯著他人或鄰里、親戚、朋友？
- (6)家庭角色有無衝突？有無過度負荷？角色壓力來源為何？

### 6.家庭情感與感受表白的範圍：

情感表達是家庭親密關係的基礎，但在華人家庭中往往表達不足。少年調查官應關注情感表達的種類、範圍、方式以及是否能有效表達需求與給予。

當進行家庭功能的評估時應記得需要有理論知識為基礎，例如：家庭系統理論、家庭角色理論、家庭互動關係與溝通模式等，以幫助少年調查官更能從不同面向掌握家庭預估的準確性與完整性。

## 二、何謂修復式正義(restorative justice)? 其應用在觀護輔導工作中的原則與措施為何? (25 分)

命題意旨	修復式正義與觀護輔導。
答題關鍵	修復式司法是臺灣重要的司法政策，該題主要在考驗考生對修復式正義的理解，以及如何將此理論應用於觀護輔導實務。考生應清楚說明修復式正義的核心理念，並能具體說明其在觀護輔導中的應用原則和實際措施，包括促進修復、參與和責任承擔。
考點命中	《高點社會工作概論講義》第三回，劉文定編撰，頁100～101、154～155。

### 【擬答】

#### (一)修復式正義的定義與要素：

修復式正義認為正義是一個調解和協商的過程，而非僅僅依靠法律作出片面決定。它強調犯罪是破壞社會關係的行為，處理犯罪應納入各方的參與，重新界定需求與義務，並鼓勵加害者發展同理心與責任感，以彌補犯罪造成的傷害，達成社會平衡。

許春金(2006)提出修復式正義的五個要素：

- 1.社會與衝突觀點：以「社會」、「衝突」的觀點，而非「法律」的觀點來看待犯罪事件。
- 2.關係式正義：修復式正義是一種回復損害的「關係式正義」。
- 3.問題與損害修復：主張發現問題，回復損害、治療創傷，並進行廣泛有意義的社會革新，創建更多和平及福祉。
- 4.共同參與：修復式正義尋求加害者、被害者及社區的共同參與修復及治療。
- 5.社區場域：犯罪處理的場域在社區。

#### (二)修復式正義應用在觀護輔導工作中的原則：

- 1.自願參與：所有參與者必須自願參與，不能強迫或威脅。
- 2.面對面溝通：促進受害者和加害者之間的直接對話，讓雙方能夠分享經驗和感受。
- 3.責任承擔：加害者必須承認其行為並承擔責任，這是修復過程的前提。
- 4.社區參與：包括社區成員在內的廣泛參與，旨在修復社會關係。
- 5.補償與道歉：加害者需要通過賠償、道歉等方式來彌補受害者的損失。
- 6.教育與反省：通過教育和反省，幫助加害者認識到其行為的影響，並防止再犯。

#### (三)修復式正義應用在觀護輔導工作中的措施：

- 1.家庭協商會議：將受犯罪事件影響的所有人員，包括加害人、被害人及其支持者聚在一起，共同討論解決方案。
- 2.和平圈：運用傳統儀式，將加害人、被害人及社區成員聚集在一起，探討治療受傷害人員及預防犯罪的步驟。
- 3.社區修復委員會：由受過專業訓練的社區成員組成，與加害人討論其行為的後果，並共同擬定修復計畫。
- 4.被害人與加害人調解：在安全的環境中，讓被害人和加害人進行結構性討論，並達成賠償協議。

「修復式正義」的實施需以被害人為中心，尊重被害人及家屬的意願與需求，並以被害人的心理復原、撫平創傷為優先，對觀護人工作的重要性則在於促進加害者承擔責任、真心悔改，並幫助其重新融入社會，同時通過道歉、賠償等方式來修復受害者和社區的傷害。

## 三、社會工作師應保守業務秘密，但在何種特殊情況時保密須受到限制? (25 分)

命題意旨	社會工作倫理守則、保密義務與例外情形。
答題關鍵	保密是社工專業的基本倫理原則，保密的例外則是經常出現的考點。該題可先解釋社工保密義務的意涵，並具體列出在法律、倫理或緊急情況下保密義務受限的例外條件，若能引述我國社工師倫理守則之內容為依據，答題便相當完整。
考點命中	《高點社會工作概論講義》第二回，劉文定編撰，頁27～28。

### 【擬答】

社會工作師的保密義務是其專業倫理的重要基石，旨在保障服務對象的隱私權，建立互信關係，以促進有效的

服務過程。然而，在某些特殊情況下，保密義務可能需要適當調整，以保障服務對象或他人生命、健康及安全。依據我國社會工作師對服務對象的倫理守則，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。但有下列特殊情況時保密須受到限制：

1. 隱私權放棄：隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
2. 緊急危險：涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
3. 警告責任：社會工作師負有警告責任時，例如：在得知服務對象計劃對他人進行暴力行為時，社會工作師必須提前警告受威脅者或相關當局。
4. 法律報告責任：社會工作師負有法律規定相關報告責任時，如在兒少保護或家庭暴力防治中，社會工作師有責任通報有關部門以保護服務對象。
5. 傳染疾病：當服務對象罹患具高度傳染性且致命的疾病時，社工可能需依法通知公共衛生機構以防疫。
6. 自殺危險：若社工判斷服務對象有自殺風險，需立即通知家屬或醫療機構以進行干預。
7. 刑事案件：若服務對象涉及嚴重刑事案件，社工可能需配合司法調查，提供必要的個案資料。

在保障保密性與履行法律及道德責任之間，社會工作師須謹慎平衡，確保在維護服務對象權益的同時，遵守法律規範與倫理原則，以促進社會正義和安全。

#### 四、試述觀護人在社區資源應用上的角色及技巧為何？（25 分）

命題意旨	觀護人如何善用社區資源，幫助個案重返社會。
答題關鍵	該題主要在考驗考生對於觀護人角色之理解，以及其在社區資源運用上的專業知識與實務技巧。答題上可以強調觀護人作為資源媒介者，靈活運用社區資源，並具體說明其在個案管理、協調合作、資源整合等方面的技巧。
考點命中	1. 《高點社會工作概論講義》第一回，劉文定編撰，頁30～31。 2. 《高點社會工作概論講義》第三回，劉文定編撰，頁152～156。 3. 《高點社會工作概論總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁128～130。

##### 【擬答】

觀護人在輔導與監督個案過程中，社區資源的運用至關重要。這不僅有助於個案的社會重返，還能夠通過多方協力促進其身心健康及社會適應能力的提升。因此，觀護人需扮演多重角色並運用多樣化的技巧來有效利用社區資源。以下分別就觀護人在社區資源應用上的「角色」及「技巧」，分點說明：

##### (一) 觀護人在社區資源應用上的角色：

1. 資源媒合者：觀護人須要了解並掌握社區內的各項資源，如：社會福利機構、醫療服務、教育機構等，並根據個案的需求進行媒合，以確保其獲得必要的支持與服務。
2. 輔導者：觀護人除了監督個案的行為外，還須提供心理輔導和支持，幫助他們克服困難，重新融入社會。
3. 監督者：觀護人須確保個案遵守法院或檢察官的指示，如定期報到、參加治療或教育課程等。
4. 協調者：觀護人須要與心理師、社工、醫生等其他專業人員合作，制定並執行個案的輔導計畫，確保整體計畫的有效性和協同性。

##### (二) 觀護人在社區資源應用上的技巧：

1. 溝通技巧：觀護人須具備良好的溝通能力，能夠有效與個案、其家人及其他專業人員交流，以促進各方合作。
2. 評估技巧：觀護人須要評估個案的需求和風險，並根據評估結果制定針對性的輔導計畫，確保計畫符合個案的實際狀況。
3. 資源運用技巧：觀護人須熟悉社區內的各種資源，並靈活運用這些資源以滿足個案的需求，促進其社會適應。
4. 危機處理技巧：觀護人須具備處理突發事件和危機的能力，能在緊急情況下迅速反應，保障個案和社會的安全。

觀護人通過有效的角色扮演和技巧運用，可以最大限度地利用社區資源，幫助個案實現社會重返並降低再犯風險。這一綜合性工作要求觀護人具備多元的專業能力，並在實踐中不斷提升。