

《社會工作概論》

一、依據社會工作師倫理守則，社會工作的使命為何？社會工作師面對倫理衝突時，有何處理原則？
(25 分)

試題評析	本題考的是我國社工師倫理守則內容，偏背誦型考題，答題上建議還是要依申論題寫作架構進行論述，除了題目要求的內容外，亦可補充有關學者之看法，但需考量版面篇幅之配置，以免失焦離題。本題難度為中間偏易。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁36、44-45。 2.《高點社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁39-42

【擬答】

(一)社會工作師倫理：

臺灣現行的社會工作師倫理守則是依據社會工作師法第17條制訂，由社會工作師公會全國聯合會訂定，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。

(二)社會工作使命：

社會工作以人的尊嚴與價值為核心，使服務對象都能獲人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重。

(三)倫理衝突或倫理困境 (ethical dilemmas) 係指工作者遭遇到必須就兩種或兩種以上的備選方案擇一，而各方案有其優點和缺點，且方案彼此互有矛盾和衝突的情境。社會工作師面對倫理衝突時的處理原則，可根據相關法規或學者提出的理論作為參考：

1.依據我國社會工作師倫理守則：

應以**保護生命**為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為：

(1)所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。

(2)有多種達成目標的方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法。

(3)保護服務對象的方法所造成的損害，不得與欲達成目的的不相符合。

(4)尊重服務對象自我決定的權利。

2.學者Dolgoff與Lowenberg表示遭遇倫理衝突時應遵守專業倫理守則之規範，當倫理守則未盡完善之時，則可依以下倫理原則順序進行抉擇：

(1)保護生命原則—生命權是所有權利中最基本的權利，高於所有其他義務。

(2)差別平等原則—強調同等權力的人應給予相同對待，但不同權力的人應給不同對待，亦即對弱勢者應給更多的協助與對待。

(3)自主自由原則—社工師應培養案主自決、自主、獨立和自由，但不能超越自己或他人的生存權，也不能因自由、自主而去傷害自己或別人。

(4)最小傷害原則—當傷害無可避免時，社工員應永遠選傷害最小、最容易彌補的方案。

(5)生活品質原則—社工員推動所有方案應顧及個人、社區、公眾有更好的生活品質。

(6)隱私保密原則—社工員應尊重案主的隱私權和保密權，這也是社工員重要的工作原則，但如果透露資料可以預防可能的暴力傷害與生命危害時，保密就非神聖不可侵犯的原則。

(7)真誠對待原則—社會關係與專業關係必須以信任為基礎，並且毫無保留真實誠懇的對待案主，在這樣良好的關係互動情況下，也會讓案主真誠、積極面對及處理問題。

(三)結語：

身為一名專業的社會工作師，為達成實踐人權、人性尊嚴和族群平等的使命，應重視相關倫理責任的釐清，並積極重視價值實踐相關的制度建構，以及倫理實務研究發展，以期形成各面向專業行動的倫理標準並恪守之。

【參考書目】

1. 謝秀芬主編(2019)，《社會工作概論》，頁 88~90。

二、針對性侵害受害者為主之治療性團體，團隊帶領人應具備那些專業知能？在團體規劃與執行階段應考慮那些團體帶領原則與技術？（25 分）

試題評析	本題為實施方法與實施領域之綜合考題，然考生不要被性侵害議題所限制，答題上仍應以社會團體工作之知能、工作原則與技術為主要答題架構，先掌握住核心主題，再以性侵害受害者為例來進行說明即可。本題難度為中等。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁30-31、39-40。 2.《高點社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁78、80、82-83。

【擬答】

(一) 治療性團體：

治療性團體工作的「治療」一詞，意指團體工作者「協助團體成員對於其行為有所領悟的過程」，而治療性團體工作不同於其他類型團體工作之處，在於它強調深入探討團體成員的個人內在，團體工作者透過團體的運作，協助成員減緩情緒的痛苦或改變其行為，以達到心理治療的目的。

治療性團體工作屬於廣義的處遇性團體工作的六種類型之一，是以團體工作的形式協助團體成員改變行為，因應及改善個人問題，或是生理、心理或社會創傷後的復健。。

(二) 針對性侵害受害者為主之治療團體，團體帶領者應具備以下專業知能：

- 1.對團體成員無偏見：帶領者應非常清楚自己的人格，很快覺察並承認自己的偏見，若帶領者在面對一群性倖存者無法先肯定其生存下來的勇氣，只看到其可能外顯的身心症狀（例如混亂的性關係、自殘、自我放棄等），帶有這樣偏見的帶領者即使有優越的團體技巧，但實不適合帶領此治療團體。
- 2.對受服務對象的瞭解程度：帶領者應對性侵害受害者的特質、身心創傷反應、復原歷程等應有相當的瞭解，若帶領者缺乏對團體成員特質的敏感度，往往會在團體過程中對成員造成傷害而不自知。
- 3.對主題熟悉：對於性侵害、性暴力、性權力等主題應有相當的認識，避免落入相關的迷思。
- 4.對工作方法熟悉：帶領者要知悉自己善用的團體技巧為何，避免使用自身不純熟的技巧，且應能自我檢視每次團體技巧使用的精確度和結果，並於下一次再做修正。
- 5.具性別與文化敏感度：每一種性別與文化都應該被尊重與友善對待，若帶領者未具備相當的敏感度，將容易陷入責備受害者、優勢文化與既得利益觀點，對成員有教條主義等情形發生。

(三) 團體規劃與執行階段應考慮之帶領原則：

- 1.此時此地原則—團體進行討論時，焦點要放在團體成員關心的議題，帶領者要隨時將成員拉回「聚焦」。
- 2.互動原則：在建立成員互動過程中，帶領者不需要太過刻意去連結某些成員與其他成員的關係，塑造自然團體交流氣氛，即可達到互動效果。
- 3.非指導性但積極參與原則：帶領者應避免下指導棋，但當成員行為有利於團體時，帶領者應特別指出以支持成員。

(四) 性侵害受害者為主的治療團體可考慮使用的帶領技術：

- 1.此時此地：團體的討論議題應選擇的是團體聚會當下所能夠處理的，而不是針對成員過去或團體外發生的事件或問題，如此才能讓成員有更直接的連結，產生更深刻而緊密的溝通與互動。誠如Yalom所說「團體經驗如果要有治療上的功效，則必須包含情感及認知兩個要素。」
- 2.移情作用的處理：在治療性團體工作中，移情作用的現象起源於帶領者所具有的影響力、權威或照顧者的形象，成員會產生一種對帶領者的情感投射，並且在行為上表現出對帶領者非理性或不真實的期待與反應。因此帶領者若能覺察並化解成員的移情作用，常常可以產生很大的治療效果。在團體務中，可利用共識性的認可(consensual validation)與治療師的透明化(therapist transparency)兩種技巧來化解上述的移情作用。
- 3.治療性的繞圈發言：這有別於一般的繞圈發言模式，它的運作方式是以某位焦點成員為核心，進行繞圈發言，目的在協助這位焦點成員，其他成員則是扮演協助者的角色。這樣的模式能幫助焦點成員更清楚自己的感受及想法，不但可以加深經驗的強度，也可以增加每個成員的參與程度。

運用治療性團體工作模式時，應注意帶領者的資格與經驗，慎選工作方法與帶領技巧，且要避免過度強制性，以免有礙社會工作的專業價值。

【參考書目】

1. 曾華源主編（2017），《社會團體工作》，頁 324-345。

三、家庭服務工作之流程與各階段重點為何？試申論之。(25 分)

試題評析	本題命題方式簡要，無特殊變化，考生只要依題意進行答題論述即可。服務流程與階段的部分，亦可使用個案工作步驟來作為答題架構。本題難度中間偏易。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁19-20。 2.《高點社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁73-76。

【擬答】

(一) 家庭服務工作：

家庭的服務源自於早期的家庭訪視，最早是芮治孟1917年就提出家庭是了解個別家庭成員困擾的關鍵要素，休斯看到個人是家庭的一部分，強調拜訪一個以上的家庭成員，而休曼提出和兩個以上的家庭成員一起會談的方法並看到家庭處遇的重要。1960年代，一般系統及家庭系統理論注入社會工作後，使得家庭處遇更具體。

現今實務界對於「家庭服務工作」一般是指社會工作者以家庭為對象所提供的服務工作，工作內容包括：

1. 支持家庭成員執行家庭角色。
2. 改善家人關係。
3. 協助家庭社會功能的發揮：情感功能、經濟功能、養育功能、保護功能。

(二) 家庭服務工作流程大致可分為四個階段，以下分就各階段服務重點申論之：

1. 初期階段

和案家初接觸的目標是要了解這個家庭呈現的問題，且要獲得家庭的同意，參與問題解決的過程，最後則是要與案家人一起設定改變的程序。在此階段的服務重點有以下 5 點：

- (1) 解除最初的焦慮—工作目標在於給案家成員一個安全、無威脅的關係，且要肯定每一個成員都是重要且對解決案家問題是有價值，並且都是能被聽到的。
- (2) 界定問題—要注意每一個成員對案家問題的界定以及他們對工作者所說明的問題意義。這階段社工師要觀察案家人互動狀況，是對這個家庭探討、調查的階段。
- (3) 形成對問題的共識—案家成員很可能對問題的看法各有不同，此時工作者在處遇過程中，要是支持所有成員的，而這支持是要立基於了解家庭成員有正向關係的需求。
- (4) 重視互動機制—溝通是代表協商和問題解決的策略，社工師要能反映出案家失敗協商的原因(例如：無法傾聽對方、未能做出中肯的反應等)，並帶領案家成員學習新的協商程序與有規則的對話。
- (5) 確定處遇目的—要與案家所有成員一起訂定處遇目標，且目標是要明確可行，一個家庭能否開始改變或接受改變通常取決於兩個要素，家庭成員有想生活在一起的價值觀，以及成員有面對危機的意願。

2. 預估階段

此階段主要是收集到完整的家庭資料，以了解問題真正的性質所在，社工師要收集的資料如下：

- (1) 家庭與環境間的關係：可以透過繪製家庭生態圖、進行生態圖分析，解釋家庭與生態環境間的關係，分析家庭與環境間的界線、家庭的內在檢視，最後也要了解工作人員、服務機關與服務網絡對案家造成的影響與關係。
- (2) 家庭發展歷史與家系圖：由家庭世代間資料的收集及家系圖繪製過程中，可以幫助案家成員更了解本身所處的狀況及來自原生家庭所造成的影響，或所擁有可利用的資源之所在。
- (3) 多元文化考量與文化圖：社工師要能尊重不同的文化背景，透過文化圖，社工師可了解家庭中的文化差異，文化圖主要檢視的內容包括下列十個範圍：遷居理由、合法身分、在社區的時間、在家庭與社區使用的語言、健康的信念、危機事件、節日及特殊事件、文化及宗教機構的接觸、教育和工作的價值觀、家庭溝通的價值、權力、階層、規則、次系統和界線。
- (4) 家庭結構與功能預估：了解家庭的結構和家庭的功能，可以發現家庭問題的真正原因。預估的過程形成我們計劃如何去改變和干預的主要部分，雖然耗時，卻是工作的核心，因為收集家庭資料時，將會開展有意義的溝通。

3. 介入階段

介入階段最主要是一個進行改變的階段，透過這階段，案主與案家會有一些變化和成長，以達到問題的解決。

- (1)家庭系統很複雜，相關變項也很多，雖難以一一將可能發生的事都預測出來，但社工師介入時可注意一些基本原則，在此簡單舉例幾項原則，例如：介入的策略一定要和對家庭的預估有關，並時時評估介入的結果；介入時，案主與工作者要準備面對系統可能的報復和傷害，並試著重建系統的平衡，擴展家庭中每個成員彼此發展一對一的關係，去除三角關係、介入時注意環境對家庭的影響等。
- (2)介入的技巧和策略，例如：去三角化、指定作業、改變角色、改變溝通內容、與死者建立連結等。
- (3)訪問原生家庭：家庭的問題常會受到原生家庭中父母的婚姻關係和自己與父母的親子關係所影響，訪問原生家庭除了能增進潛在改變的所有目標之外，也能觀察當事人與其父母手足的溝通模式。連結案主與原生家庭成員的會面，是提供一個機會以獲得解決代間家庭問題的方法。
- (4)社區為中心的家庭服務：以社區為中心的家庭服務是非常需要的，主要在於連結社會資源和支持網絡的建立，在處遇過程中，社會工作者最重要的角色為—專家、研究者、策劃者、協調者、使能者、實務工作者、資源連結者與倡導者。

4.評估和結束階段

- (1)對於過早結案與退出服務的情況，社工師應有所評估與適當的應對，包括了解原因、適當的完成結案程序或轉介。
- (2)結案的反應：社工師面對結案難免也會有複雜的情緒，因此要維持專業客觀性與界限，有效的處理自己的情緒，同時切忌不應與案主發展個人關係來取代即將結束的專業關係。社工師也要留心案主結案的反應，可先進行預告，在保持專業關係與界限下提供支持。
- (3)結案步驟：詳述或總結進行服務回顧、察覺改變與評估(可以搭配工具，例如：家庭社會工作結案檢核表)、工作者的回饋、鞏固案家的進步並協助他們發展各種策略，並運用其他的社會支持力量。
- (4)結案與轉介：通常需要進行轉介的狀況為案家需要其他專業的協助、家庭成員另外有某些問題必須到其他擁有相關資源的機構去接受服務；或是案家搬離服務轄區，但是仍然需要持續協助，此時就必須結案，並將其轉介給新地區的社工師。

家庭服務工作強調每一個成員對家庭的影響，以及對解決家庭問題的貢獻，重視由家庭解決他們自己的問題，而不是為家庭解決問題，因此工作者要保持中立的立場，尊重每一位成員的感覺和想法，並讓他們形成共識，注意家庭互動型態及習慣的問題處理模式，找出家庭溝通的問題所在，最重要是找到家庭一致認可的協助目標，並有動機去改變。

【參考書目】

1. 謝秀芬(2013)，《家庭社會工作 理論與實務》，雙葉，頁 200~241。

四、強化社會安全網第二期計畫中，有關少年輔導工作，具體強化措施為何？試申論之。(25 分)

試題評析	強化社會安全網為近年重要的社會福利政策，考生勢必已有充分準備，而該題在命題上特別著重在少年輔導工作，亦符合觀護人考試之設定，惟考生可能疏忽而未準備，考驗的反而是考生對考試類別的掌握程度。該題難度中等。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁90-92。 2.《高點社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁154-155、162-164。

【擬答】

(一)社會安全網：

行政院於107年2月26日核定「強化社會安全網計畫」強調以家庭為中心、以社區為基石，並透過擴充地方政府社工人力、普設社會福利服務中心、發展預警系統等機制，整合相關網絡與結合民間力量，提供以家庭為中心的整合服務，建立以社區為基礎的支持體系。製必究！
社安網第一期計畫(107~109年)基礎建構的各項服務模式尚需持續發展，因此推出第二期延續性計畫(110~114年)，以期深化「以家庭為中心，以社區為基礎」的服務模式，建立更堅強的家庭與社區永續支持體系。

(二)第二期計畫中，有關少年輔導工作的具體強化措施如下：

1.增加專業輔導人力：

由各地方政府參酌其財政狀況、府內局處網絡緊密度、輔導志工運用情形及轄區範圍大小，推估少輔會採分區或重點地區配置專責人力之需求預期效益。專業輔導人力將有助於深入輔導工作，亦可落實少年犯罪

防制網絡合作平臺之建置、整合相關網絡資源、投入社區資源的開發、培養社區、預防少年偏差行為能力、解決社區問題、推動少年犯罪防制工作。

2. 曝險少年行政輔導先行制度，由少輔會負責整合相關網絡資源並提供輔導服務：

新修正公布之少事法以曝險行為概念取代虞犯行為，並自112年7月1日起由少輔會結合福利、教育、心理、醫療等各網絡資源，施以適當期間之輔導，如評估確有必要，再請求少年法院處理，即以「行政輔導先行以司法為後盾」的原則，協助曝險少年復歸正軌生活，不受危險環境傷害以保障其健全之成長與發展。

3. 研訂少年輔導委員會之設置及實施辦法草案(暫名)：

由於全國各地少輔會人力及資源分配不一，牽涉範圍既深且廣，有關少輔會組織型態、人力配置、業務內容、運作模式、轉銜服務、分工流程、結案指標等事項，由專家學者組成團隊研究後，據以擬訂「少年輔導委員會設置及實施辦法」草案暫名，提報行政院邀集相關部會討論，預計於112年7月1日前完成法制化作業程序俾利法規銜接，落實少年保護工作。

4. 訂定少年偏差行為預防及輔導辦法並分工執行：

- (1) 因應少事法修法刪除觸法兒童準用該法之規定，並建置曝險少年行政輔導先行機制，為避免其等偏差行為之預防及輔導工作逕循警政或司法手段處理，改以社政與教育系統於前端處置及輔導作為，依據該法第 86 條第 4 項授權訂定「少年偏差行為預防及輔導辦法」，以維護兒少最佳利益，完善網絡合作機制。
- (2) 上揭辦法中所稱偏差行為，除觸犯刑罰法律行為、曝險行為外，尚包含其他偏差行為，其中其他偏差行為態樣之相關預防及輔導工作基本上回歸兒少權法、學生輔導法等社政及教育機制處理。
- (3) 上揭辦法將無學籍少年有損及他人權益或公共秩序之偏差行為納入少輔會輔導處理範圍，係考量各行為態樣侵害或所造成之損害程度各有不同，審酌現行社政、教育保護處理機制及實務運作狀況，同時考量其影響及危害程度，由少輔會、社政機關、教育機關本於權責，協力預防及輔導，共同維護兒少最佳利益。
- (4) 少輔會協助提供偏差行為少年整合資源或進行接案評估，經評估列為輔導個案者，依少年及其家庭之需求提出服務計畫；經評估未列為輔導個案，而有其他服務需求者，轉介相關服務資源協助，被請求協助機關(構)應積極配合辦理。

【參考書目】

1. 衛生福利部（2021），強化社會安全網第二期計畫。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！