

《社會工作概論》

一、何謂優勢觀點 (strengths perspective)？其在社會工作運用之主要原則為何？實務工作者在運用此觀點時需注意那些事項？(25 分)

命題意旨	優勢觀點與增權倡導取向都強調人本主義，並且融合了社工的兩大焦點微視取向的心理動力模式，以及鉅視取向的結構變革觀點。在少年觀護、婚暴復原以及精神病理等議題上常常使用。
答題關鍵	本題葉老師上課時不斷叮嚀至少十次以上，觀護人最愛考「增強潛能」與「優勢觀點」，去年考了女性主義以及危機處遇模式，今年考優勢觀點的機會超過 50%。
高分閱讀	葉上峰，高上「社會工作」總複習講義第二回，第 34-39 頁及第 42-43 頁(優勢觀點相關內容)。命中率 100%

【擬答】

(一)優勢觀點(strength perspective)之基本概念

1. 優勢觀點所「宗」為何？就是復元(recovery to self)、找到自己(Being/Self)。如系統觀點所謂「殊途同歸(equal finality)」，就是條條道路通羅馬，將所有助人的理論與方法，可以圓融涵攝無礙，而終歸導向復元。
2. Salebey 認為從下列幾處可以找到優勢：
 - (1)從自身、他人、其世界中所學到的教訓。
 - (2)人的本質、特點與德行。
 - (3)對於所處世界的認識。
 - (4)人所具有的才藝。
 - (5)文化的、個人的以及民間的故事。
 - (6)自尊心。
 - (7)所屬社群。

(二)優勢觀點的操作原則：

1. 助人過程的關注焦點在於案主的優勢、興趣、知識以及能力，而不是診斷、症狀、破損與缺憾。
2. 助人關係在本質上是共同合作、彼此互惠的，而權力則是彼此平等與共同分享。
3. 個人除了有責任復元之外，也是復元工作的指揮者，每個人對彼此相互關懷都負有責任。
4. 每個人都有能力學習、成長與變遷。
5. 優勢是以人為中心，鼓勵在自然情境中展開助人活動。
6. 社群中帶有豐富的潛在資源，人們向正式體系求助前，應向社群中非正式體系求助。

(三)實務工作者在運用此觀點時應注意哪些事項（優勢觀點之處遇原則）

優勢觀點在進行案主問題之研判時，必須同時注意案主本身生理、心理與環境的資源與限制，對於身心障礙兒童而言，其生理、心理部分雖然有部分功能失能，但社會工作者也必須和其他家庭成員一同思考，除了失能的部分之外，是否也有部分生理與心理的功能是仍然可以發揮功能並加以運用的；也必須依循一些實務的處置原則 (Cowger, 1994)：

1. 重視案主本身對於事實的瞭解；
2. 相信案主，認為案主是值得信賴的；
3. 發現與察覺案主需要的是什麼；
4. 研判必須同時著重個人與環境的力量；
5. 以多面向研判案主的力量；
6. 利用研判發現案主的獨特性；
7. 研判過程中需使用案主瞭解的語言；
8. 使研判成為案主與社會工作者共同參與的活動；
9. 社會工作者不能有秘密的研判；
10. 避免責備案主與他人；
11. 避免簡單因果關係的思考；
12. 著重研判，而不是診斷。



二、美國社會工作協會（NASW）所舉列社會工作價值（values）有那些？實務工作者經常會在那些議題上面臨個人價值與上述價值之衝突？實務工作者如何解決上述之衝突？（25 分）

命題意旨	本題焦點為六大核心倫理原則，以及倫理兩難中的情境困境與結構困境的各種子議題。至於解決部分主要以 Lowenberg and Dilogoff 提出的七個價值排序為原則。
答題關鍵	本題只要寫出三個子議題，都屬於基本題。但考生看到第二及第三子題時，一時之間可能無法體會題意。若胡亂動筆就太可惜了。只要掌握命題意旨所提的三個部分即可拿高分。
高分閱讀	1.葉上峰，高上「社會工作」講義第二回，第 20-21 頁（美國社會工作者協會之倫理原則）。 2.葉上峰，高上「社會工作」講義第二回，第 18-19 頁（社工倫理之義務）。 3.葉上峰，高上「社會工作」講義第二回，第 73-74 頁（社會工作倫理抉擇七原則，Lowenberg and Dilogoff）。命中率 100%

【擬答】

（一）NASW 所列舉的社會工作價值

- 1.服務：社會工作者依其專業知識、價值和技術來協助有需要的人們，並致力於社會問題的解決。社會工作者被鼓勵在不計財務回報之下，志願奉獻他們部份的專業技能。（免費的服務）
- 2.社會正義：社會工作者追求社會變遷，尤其要協同和代表弱勢、受壓迫之個人和團體。社會工作者首要的社會變遷主題著重在：貧窮、失業、歧視及其他型態的社會不正義。這些活動嘗試增加對壓迫、文化和種族多元性的敏感度和知識。社會工作者致力確保服務對象獲得必要的資訊、服務、資源、平等的機會，以及在全決策上有意義的參與。
- 3.個人的尊嚴與價值：社會工作者以一種關懷與尊嚴的態度對待每個人，留意個別差異和文化及種族的多樣性。社會工作者促進案主對社會責任的自我決定。社會工作者嘗試去增加案主表達他們自我的需求和改變的能力與機會。社會工作者認知到自己對案主以及廣大社會的雙重責任。他們尋求能夠在符合專業的價值、倫理原則和倫理標準下，實踐社會責任，以解決案主和廣大社會間的利益衝突。
- 4.人際關係的重要性：社會工作者了解人與人之間的關係是改變的重要原動力。社會工作者在助人過程中扮演案主的夥伴角色。社會工作者在有目的的努力之下嘗試去增強人際關係，以增強、恢復、維持和增進個人、家庭、社會團體、組織和社區的福祉。
- 5.廉正：社會工作者要能持續地覺察專業的使命、價值、倫理原則和倫理標準，並能一致地實踐。社會工作者的行為應誠實且負責任地行動，並促進其所屬組織實踐符合倫理的實務工作。
- 6.能力：社會工作者應持續地致力於增加自己的專業知識和技術，並運用於實務工作中。社會工作者應期許自己對專業的知識基礎有所貢獻。

（二）實務工作者經常面臨個人價值與其他價值之衝突

社會工作倫理的困境來自於下列兩大部分：

- 1.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。
 - (1)保密的程度：若案主所述內容牽涉傷害或人身安全時，如何在信賴與傷害之間取得平衡。
 - (2)案主自決與干涉主義：基於尊重個人的社工價值，避免過度影響案主作決定，皆會保障案主自決原則（self-determination）。干涉主義（paternalistic）則指為了個人行動的想法。但遭遇案主的決定能力有限（兒童、智障、老人、重疾等）、外在限制（公權力、機構限制）、不同助人專業的考量不同（過於尊重未盡保護之責），都可能限制案主自決的實踐範圍。
 - (3)個人價值與專業倫理的分際：助人關係牽涉到人際之間的互動，助人者也有自己的道德價值及生活經驗，若對案主保持「不批評」的態度固然符合倫理但失之客觀冷靜，若過於涉入自己的真誠及熱心，似乎又過於干涉案主決策。
- 2.由「消極義務」與「積極義務」兩相衝突而造成的「結構困境」，例如：弱勢個人對強勢社會的衝突、案主需求對科層體制的矛盾。除了因案主複雜情境所引起的決策困境外，外在組織或機構中的社工員又面對結構性的困境而影響其助人角色功能的發揮。例如：
 - (1)弱勢個人對強勢社會的衝突：社會工作者在個人與社會之間的調解角色，當個人利益與社會利益（社會正義）產生衝突時，就發生決策兩難的困境。例如：SARS 病人的個人人權自由權益與社會傳染的傷害之衝突，性侵害犯罪者回歸社區的個人權益遇到社區安全性的問題。
 - (2)專業自主與科層體制：專業自主指的是專業人員的專業判斷與實施所擁有的自由程度專業自主指的是



專業人員的專業判斷與實施所擁有的自由程度，不受其他專業人員的控制或影響，是一種專業體現的指標。然而，隨著社工員進入組織或機構，在一個強調層級管理、專精分工、成文規章及非人情化互動的科層體制，專業自主的彈性、創造力與科層體制的機械化產生結構性的緊張，形成專業決策的困境。例如雙重忠誠度的議題（機構要求可能傷害案主權益）、案主利益可能與機構利益衝突（機構服務限制無法解決案主問題）及資源分配不當或不足議題（機構訂定優先服務原則與社工員公平原則的衝突，例如：公娼 VS 市政府輔導公娼從良）。

- (3)專業倫理與個人倫理的分際：案主的情感糾紛與家庭衝突，與社工員個人的倫理原則有所違背，如何保持「不批評」的態度。例如，介入別人家庭的外遇者前來求助，案主的求助是希望社工員提供對策得以繼續與外遇的一方維持關係，但社工員認為外遇違反善良風俗習慣；又如性交易的少女自願選擇販賣身體以換取金錢，社工員認為其自願性並非無條件的自願，而是源於剝削的結果。

(三)實務工作者倫理衝突之依據：

- 1.保護生命原則：保護個案的生命是最基本，也是最重要的原則，列位於其他倫理則之上。假使案主告訴社工人員他想殺了現任女友，那麼社工人員應該立刻採取行動，以保護這位可能有生命危險的女孩。雖然這樣的行動與其他的守則可能有衝突，卻是有必要的。
- 2.差別平等原則：這是公平與不公平的原則，簡言之，就是有同等權力的人應該同樣地對待或責任，至於那些處於權力之間不均等的，應該不同地對待。例如，案主之病情緊急性、地位和社會資源與能力之差異，獲得社工人員協助之優先性也不同。
- 3.自主自由原則：Biestek 曾經為案主自決權利定出一個行使權利的範圍，指出「案主自決的權利被限制在案主有能力可以做出積極且具建設性的決策之下，也被限制在民法與道德之下，以及機構功能限制之下。」Reamer 曾歸納出父權主義的三種方法，分別是：
 - (1)保留某些資訊，以防止案主受到傷害，例如某些診斷的訊息、有心理狀態的資料、心理健康的預後等。
 - (2)因為顧及案主的利益而向案主說謊，社工人員在回應案主的疑問時，故意給予案主有關他們生活面向上錯誤的訊息。
 - (3)為了案主的利益，強迫案主做出有違意願而有身體上的強迫干涉。如成年智障案主都無力照顧自己，卻堅持要生育，那麼案主是否有生育自主權？這種情況其實除了按實際情形來判斷之外，也要從法律面來檢視。
- 4.最小傷害原則：當我們不能選擇最大利益時，倫理困境上考慮的是最小傷害；如不告訴案主某些事情是讓他受到最小傷害。這與生命倫理之原則是一樣的觀點。專業服務應該選擇一個限制性最小，或最後結果較少負面的影響，或是最容回復到原來生活型態的安置環境。如身心障礙的小豪讓外國人收養，可能比在國內安置機構中成長的傷害還少。
- 5.生活品質原則
維護和增進案主和社區的生活品質為重要倫理原則；亦即以維護案主生活的幸福，或提升社區的公共利益和環境品質是重要的。當然，不能因為要維持案主的生活品質而給案主傷害。
- 6.隱私守密原則：這是獲取案主信任最重要的行為，保守案主告訴社工人員的一切事情，但是保密原則不是最優先的，如果發現案主要自殺、虐待子女，或有性侵害情事可能繼續發生時，則不應該為案主保密。如果案主有個人隱疾的資料不告訴醫師，則可能會影響醫療判斷錯誤，甚至導致生命死亡。
- 7.真誠原則：誠實並非絕對的義務，如果誠實會帶給案主生命威脅、影響案主自決，甚至是生活品質時，則真誠就不具有優先性。例如案主的先生詢問社工人員是否知道案主過去有無從娼行為，則真誠原則的優先就必須在保密原則之後。

三、團體工作者有時會與協同帶領者（co-leader）一起工作，請問在團體工作過程中需協同帶領者之理由為何？此外，在使用協同領導之工作模式中，團體帶領者應注意那些事項？（25 分）

命題意旨	此題為基本概念，在兩性成長工作坊中常常需要協同領導。
答題關鍵	只要掌握住偕同領導之意旨即可，若第二子題不易發揮可以舉例方式來鋪陳。
高分閱讀	1.葉上峰，高上「社會工作」講義第四回，第 75 頁。 2.莫離離、許臨高翻譯，團體工作實務。

【擬答】

由於工作者的個人特質、專業性和經驗會對團體產生不同的影響，因此須視不同的目標，選擇適合的團體



工作者。選擇工作者時需考量其年齡、性別、人格特質、專業興趣、專業背景、能力與經驗等，是否與團體類型相配。且有時一個團體不只由一位工作者帶領，而有協同工作者出現，此時則需要評估兩位工作者的工作關係是否對團體有正向的效用。

(一)協同領導者需要的理由：

兩位實務作者在一個團體中分享領導權，一個是擔任掌控的領導者；另一個是協同領導者則較不主動。其理由或優點如下：

- 1.減輕個人負擔：可以減少領導者被累垮或方便去照顧特殊情況，而另一個繼續進行團體。例如：在團體的過程中，有一成員突然情緒崩潰，協同領導者可以方便就近照顧。在一般的團體中，也有許多個人照顧不來的事。例如：團體中的某一成員正在表達一個強烈的情緒，此時需要領導者催化，而另一個領導者則是注意其他成員的反應，在事後以連結的方式邀他們參與討論，分享感受。
- 2.透過一個團體領導者彌補另一個團體領導者的弱點、偏見、偏愛，就可以被減到最低。成員可以得到兩位領導者的照顧。兩個領導者可以提供一個複製的雙親家庭。領導者可以提供一個有效干預、問題解決和衝突處理的模式，讓成員得以模仿和認同。對新手而言，提供第二雙眼睛和耳朵，得以對團體有更完整和正確的看法，減少察覺的盲點。
- 3.不時之需：如果領導者生病或有要事時而缺席，那麼另一個領導者則須負起責任；或者領導者情緒突然陷入低潮時，他仍可以參加團體，此時協同領導者須為他『多分擔一些』，並向團體說明情況。協同領導者，同時也是領導者的諮商者如果領導者之一在團體過程中受到一些衝擊時，可以於團體結束後，找另一個領導者訴說。因為兩人一起經歷，協同領導者可以比其他諮商員更客觀、了解整個事情，並加以給予回饋，不用顧慮到保密性。
- 4.在產生反移情感現象時與以救濟：在一個團體中，領導者要公平對待每一個成員是不可能的。如果領導者受某一成員影響，有了特殊情感，將容易失去身為一個領導者的客觀性。可以和自己的搭檔來談談他對成員的看法，幫助他解決內心的問題。

(二)協同領導者的缺點：

- 1.協同領導者的缺失，多半來自於選擇錯誤及溝通不夠的領導者。即使選擇了一個你喜歡或尊敬的協同領導者一起工作，就算配合度高、工作能力強，兩人之間難免會有格格不入的地方。倘若彼此之間的看法或作法不一時，應該將看法的差異告訴成員，而不是假裝兩位領導者的感情很融洽，使成員困惑，如此將會提供他們一個非常好的榜樣，也可以教導他們如何去和平的處理衝突。
- 2.團體聚會前沒有時間互相討論協調，易造成團體分裂。兩位領導者的風格或理論取向的不同。例如：甲領導員認為帶團體要用支持關懷的方式，乙方卻認為要用面質、逼迫成員，成員才願意討論自己的事。
- 3.領導者的競爭與對敵；例如：甲領導者是一個支配慾強，喜歡站上風的人，另外一個則容易完全被壓下去，會引起成員的反感，甚至認為是一場權力的爭奪。
- 4.領導者之間沒有互相信任、尊重，則會堅持用自己的方式來帶團體，而貶低對方的價值。如果領導者勾結某一個成員來對抗另一個領導者，會造成團體的分化。例如：協同領導者與某一成員為同一方。領導者之間在帶團體之前的感情特好，若在聚會中表現出親密的關係，成員會感到被疏忽。

(三)團體帶領者應注意哪些事項/實務上的考慮：

由於協同領導有上述缺失，所以實務上應注意事項如下：

- 1.在計畫團體，選擇成員和開始的團體上，協同領導者責任必須是相當的。
- 2.在團體開始之前，協同領導者必須討論彼此的期待、限制、長處、過去的團體經驗、理論取向。
- 3.協同領導者必須對『協同』這個字在團體領導權上的意義，有一個清楚的共識。
- 4.協同者必須安排時間做團體前或團體後的討論。

四、青少年偏差行為的原因為何？請舉一實務案例說明此偏差行為，同時選擇一種社會工作理論為基礎擬訂處遇計畫（intervention plan）。(25 分)

命題意旨	考生需掌握犯罪學對於青少年問題之分析，以中輟生、未婚懷孕或者其他類型議題為例，簡單鋪陳即可拿到第一子題的分數。原則上青少年適合之理論不外乎認知行為學派、生態系統理論、增權倡導取向/優勢觀點等三個為主，此題挑一個來寫即可！
------	--



答題關鍵	1.從個人及家庭和學校鋪陳問題原因。 2.舉一個熟悉的議題來簡要架構分析問題之原因。 3.對應問題類型以生態系統或者優勢觀點較容易發揮。
高分閱讀	1.葉上峰，高上「社會工作」講義第五回，第 55 頁、第 163-164 頁。命中率 100%

【擬答】

(一)青少年偏差行為/問題的原因：

1.身心發展議題：

因少年個人人格特質、過去經驗及各種因素的交錯影響，使其無法因應挑戰。包括：

(1)艾力克森的社會心理分析論：

主張青少年社會心理發展的主要課題是認同感的發展，若能解決其發展衝突，個人人格便能朝向正向發展，反之則會帶來負面的影響。

(2)皮亞傑的認知發展論：

此時青少年的認知發展是「自我中心主義」(EGO CENTRISM)，具有獨立思考能力，自我意識提高，在乎他人（特別是同儕）如何看待自己，所以「和他人不同」難免會帶來焦慮與困擾，因此能解釋同儕壓力對青少年態度與行的影響甚鉅。

2.環境因素：可分為家庭與學校環境二項來探討。

(1)家庭因素：

係指家庭功能失調的狀態，影響少年問題或犯罪行為。包括單親家庭、親子或家庭衝突、父母管教不當等狀況。

(2)學校因素。

(二)未婚少女懷孕原因：

1.個人因素：

(1)缺乏避孕相關知識，與男友發生性關係卻不知或不願避孕。

(2)缺乏責任觀念，對於養育下一代問題完全沒有正確看法。

(3)被強迫或非自願性行為，不幸受孕。

(4)避孕失效。

另外中輟生也是部分原因：

2.家庭因素包括不健康的家人關係(unhealthy family relationship)、覺得父母親對其控制不合理、其父母親對其有較多的拒絕行為、父母親的管教行為失當與管教態度不一致、家庭功能失調。不少比例的未婚懷孕或單親家庭之子女，常常有子女是未婚懷孕情形，顯見家庭管教及價值仍然有一定的影響。

3.學校因素包括與學校老師的關係衝突緊張、對學校的課業內容不感興趣、覺得學校所學對未來沒有幫助、學術成就低落。造成中輟，進而引發未婚懷孕之可能性提升。

(三)以生態系統理論建構三級預防體系之處遇計畫：

1.初級預防工作系統

應防範於未然，從學校、家庭、大眾傳播媒體加強避孕常識，給予青少年正確兩性關係發展知識，並建立青少年對養育應有的道德觀，另須提供青少年適當活動空間，並鼓勵參與正常社交活動，培養正常的兩性關係。

2.次級預防工作系統

提供緊急救助系統，建立性侵害保護系統，從諮詢輔導系統、社政、警政、醫療及司法等系統提供少女在懷孕之後適當的求助管道，務必減緩少女所受傷害至最低；並提供母子安置處所，加上醫療資源與警政、司法、社政及輔導社工資源的整合。

3.三級預防工作系統

(1)針對受虐者（或案主本身）

A.在待產過程提供安置場所及提供新生兒安置照顧問題之諮詢。

B.提供案主諮詢、墮胎、懷孕之後種種適應問題及接生相關醫療諮詢。

C.提供家庭支持網、協助領養，或自己撫養與親職教育、復學及職業訓練就業等相關問題。

(2)針對施虐者

A.予以矯正教育及法律制裁，並促得到刑罰。



- B.針對男友（性伴侶）：予以再教育或應負的養育責任。
 - C.予以有關正常婚姻關係（含親職教育）之再教育。
- (3)輔導案主與家人
- A.共同討論有關待產、墮胎、親自扶養等，選擇最有利的方式。
 - B.面對未婚懷孕所帶來的負面情緒，並重新和家人建立良好溝通管道。
 - C.政府應提供生活或醫療費用補助、育兒津貼給未婚懷孕的少女，給予必要的經濟援助。

