

92 年 專技高考	社會工作師	社會工作 考前重點【題】示
 高上高普特考 台北市開封街一段 2 號 8 樓 (02)2331-8268 www.get.com.tw		

一、近來急性嚴重呼吸道症候群（SARS）引起國內恐慌，請問作為社會工作專業的一份子，專業必需回應社會需求，請提出社會工作者在這個事件上能為台灣社會做出哪些作為？

【思考點】

因 SARS 所引起的嚴重社會問題，例如被隔離者的服務、患者及醫療人員的心理問題等，提出社工專業應著手進行的項目。

【擬答】

社會工作是一門社會建構的專業，社會問題的形成來自於社會、文化、經濟、政治的變遷而產生出不同樣態的困境。因此，社會專業必須能夠回應社會需求才能紮根，社會工作者當然不能在此時刻缺席，在此提出幾項社工者可作為之芻議。

(一)機構型方案：包含

- 1.機構的因應之道
- 2.危機處理
- 3.機構防護。

對針對非醫療機構進行調查，以瞭解該機構之需求以及擬定之因應處理方式，如遊民收容所。

(二)縣市/社區型方案：可設計成模擬方案方式進行，包含：

- 1.被隔離者服務方案（去污名化方案、心理建設、社會技巧、社區資源以及社區動員、被隔離者的述說整理等）
- 2.社區隔離因應方案（社區意識、當地社區人力整合）
- 3.弱勢人口（單親家庭、獨居老人、兒童等）居家或機構安置協助等方案。

(三)醫療院所型方案：包含

- 1.慢性病人服務方案（結合醫院志工、拿藥流程設計等）。
- 2.員工服務方案（暫訂陳武宗老師負責員工服務方案）。
- 3.配合公共衛生實施動現管制，以社服室為基礎，配合資源管控

(四)媒介支持型方案：包含

- 1.資源網站建構。
- 2.SARS 資訊整理宣導。
- 3.SARS 手冊編制
- 4.文章發表。

(五)編制因應 SARS 社會工作手冊

二、身為社工員，您對於楊姓受刑人可否通過假釋，進入台大社工系就讀的看法為何？

【思考點】

從社會工作價值稟持的「人本主義」思想切入，討論「更生」制度的問題，呼籲大眾及社會應以瞭解代替恐懼。最後由人權的觀點來討論受刑人是否可以成為社工員。

【擬答】

針對楊姓受刑人是否可以通過假釋，進入台大社工系就讀一事，引起社會大眾的熱烈討論，身為社工員稟持社工員應有的價值，針對此事目前制度提供社會大眾處理此事的態度以及性侵害受刑人的更生保護制度有下列看法：

(一)目前制度的失敗不應由個人或單一機構來承擔：

目前台灣社會針對連續強暴犯的處遇制度並未健全，以致受刑人假釋回歸社會引起恐慌。而社會大眾的討論又多「連續強暴犯」以偏蓋全的想像進行推論，將人與其行為混為一談，挾持專業論述所製造的恐慌剝奪受刑人被以完整的人對待的機會，嚴重影響其作為人的基本權益。而其是否符合假釋的條件，是否有專家輔導後確定他已無再犯之虞，那是制度面尚未健全所造成的問題，不應由他個人或是台大社工系來承擔制度的缺失，應及早藉由此機會建立制度。

(二)以瞭解代替恐懼：

這件事背後隱藏的是社會大眾認定加害人一定會再犯而拒絕受刑人回歸社會，這等於是宣判了受刑人「社會性死刑」，他將永原無法擺脫「士林之狼」的標籤，而回到正常生活當中。所以受刑人需要的是支持與幫助，不是再次的社會審判。

(三)社會對受刑人的責任：

性侵害加害人在復原過程中，最重要的是加害人要看到他的行為所造成的傷害，而願意開始為他的行為負起責任。但是現行體制將加害人與社會隔離，使他看不到他的行為已造成家人的傷心與羞於面對親友、受害人終身生活在恐懼之中。楊姓受刑人有心想投入社會工作彌補自己過去行為所造成的傷害，正是他復原歷程的重要動力。我們應該鼓勵、珍惜他心中所發出的這一絲善念，讓性侵害行為所引發的惡性循環終止。

(四)受刑人可以成為社工員

社工專業中並未禁止離婚的社工員不能從事婚姻諮商，相反的，奉公守法也不是助人者的必要條件。楊姓受刑人要成為社工員，他必須接受社工教育的訓練，在課堂上他必須學習著自我反省、覺察與整合，以善用自己成為助人的工具。當畢業後，雇用的機構必須給予適當的機構督導，協助服務過程中所遇之瓶頸。且透過社工同儕，督促彼此專業的成長，發揮專業自律的精神，促使案主權益的保障。楊姓受刑人選擇進入社工系，其實只是個開始，往後的路途要他自己努力，從人權的角度來看，受教育權是基本權力，不該因為個人的種族、性別、性傾向、階級、健康情況而受到侵犯。

三、何謂充權（empowerment）？其與傳統的社會工作之差異何在？並試以充權觀點說明單親家庭所可能產生的問題以及如何提供福利服務？

【思考點】

充權的概念是近年國家考試必考的議題之一，同學應熟記其基本觀點及與傳統社工觀點的差異，並靈活運用在種議題上。

【擬答】

(一)充權：

其助人的專業方法係強調經由對話，針對社會結構層面提出挑戰，著重於授予案主充分之權力與能力，協助案主能自我察覺，定義自己的優點與長處，並增進其分析資源的能力以形成解決方法，協助案主擁有更美好的未來。社會工作者與案主發展成為合作夥伴，破除階級上與意識型態上的差別，以力行實踐作為服務的主軸，並強調從實務經驗中深切思考與反省。

(二)充權與傳統社會工作之比較

取向	傳統社會工作	充權取向
社會工作角色	專家、施恩者、指導者等	解放者、促進者、資源者等
視服務對象為	參考醫療專業觀點，視服務對象為「受害者」、「有缺陷的人」	有潛能、優點的人，其問題乃來自於環境的限制與壓迫
彼此關係	單向性協助	雙向協同關係、夥伴關係、互惠、權能分享、患難與共
處遇目標	社工人員負責，有主導權	需與服務對象共同討論計畫及實施步驟

(三)單親家庭可能產生的問題以及如何提供福利服務

以增強權能觀點出發，社會工作所要處理的是減除單親家庭所感受到的無力感，並協助單親家庭發揮自身的能力去面對問題、改善現況。以下先就舉單親家庭容易產生問題加以說明：

- 1.經濟問題：由於女性目前在就業市場上的弱勢，使得女單親家庭在經濟方面尤其容易承受物質及心理上的雙重壓力，也使得女性在面對家庭經濟重擔時更感無力。
- 2.子女照顧問題：對於女單親而言，往往因為需投入更多時間及心力在謀生上，而感覺難以兼顧子女照顧問題；至於在男單親方面，則很可能因為過去缺乏育兒經驗及知能，而在承擔起照顧子女的工作時感到不知所措。至於托育的需求，則在單親家庭中更加突顯。
- 3.法律問題：因離婚而衍生的監護權、探視權、贍養費、子女教養費用等問題，對於不熟悉法律者更易感到困擾。
- 4.心理調適問題：除了要面對個人生命歷程及家庭生活的重大變動之外，還要面對目前社會文化中對於單親家庭的評價，因而易產生個人心理、社會關係及角色適應等種種調適問題。對此，社會工作提供協助時可包括以下方面：
 - (1)提供諮詢，與單親家庭的成員討論其所面臨的問題，從中協助改變對問題的歸因（例如：對於就業或教養子女上遭遇困難的歸因等）；並重新檢視環境中既存的助力、加之提供新的資訊，進而討論如何著手解決問題。在此過程中，社工是夥伴而非強勢的指導者，目的在於協助案主理出問題頭緒，減除面對問題時的茫然與不知所措。
 - (2)不只提供及連結社會福利資源，更要積極協助單親家庭使用資源：包括指導單親家庭使用職業訓練及協助就業資源、申請經濟補助、申請住宅或貸款、使用托育服務及法律諮詢、接受親職教育等，此目的除了使單親家庭能夠取得福利，更使其在學習運用資源的過程中逐漸得到解決問題的技巧及信心。
 - (3)協助單親家庭拓展社會關係，取得社會支持，例如：協助單親家庭成員組成自助團體，從互相討論扶持、乃至共同解決問題的行動中，體認到自身的力量，而不再陷入孤獨無助之中。

四、社會工作基變（radical）傳統起於何時？基變社會工作有別於傳統社會工作所關心的議題為何？其處遇的原則及工作途徑為何？

【思考點】

基變社會工作的思想起源源於馬克思思想，其興起是對當時主流右翼思潮的反省，其強調社會結構因素，並透過社會行動手段來改變結構。

【擬答】

(一)源起：

基變社會工作源於美國 1930 年代的經濟大恐慌，出現「基變的左翼社會工作」(radical left in social work)，他們的爭論發表在《今日社會工作》(Social Work Today) 期刊上，隨著社會安全法案的執行，基變社會工作願動的成員逐漸流失。1970 年代，隨著新右 (the New Right) 勢力的擴張，福利國家危機聲浪四起。福利預算緊縮，社會工作也成為受害者，基變社會工作再度崛起。由此可知，基變社會工作興起的時間，當時都處於經濟蕭條危機，是對當時主流「右翼」思潮的一種反省。

(二)基變社會工作有別於傳統社會工作所關心的議題：

基變社會工作認為傳統社會工作將複雜的社會問題化約為個人心理的解釋，將社會問題個人化，並強化與遵循具壓迫性質的資本主義社會秩序。其關注焦點如下所述：

- 1.社會控制：社會工作有可能藉由國家機器代表統治階級來控制被統治階級，因此基變社會工作會很小心其可能的控制活動。
- 2.專業化：社會工作教育有可能不利於被壓迫社區與個人利益。基變社會工作者與其依賴專業團體，不如靠與工人階級和社會組織結盟。
- 3.社會與機構可能限制基變社會工作者與個人的實務操作，因此，走向集體與政治活動才有作為。機

構往往代表統治菁英來進行政治控制。

(三)處遇的原則及工作途徑

1.處遇原則：

- (1)去除專家姿態，運用案主群的生活與言語之對話。
- (2)積極主動激發案主群對自身權益之覺醒。
- (3)強調社會結構非個人能力得以解決，而必須集體性政治手段介入以達成目的。

2.工作途徑：

- (1)集體行動
- (2)一起奮鬥 (work with)

五、後現代個案工作理論的基本概念為何？其專業關係具有哪些特質？

【思考點】

後現代社會工作是對現代傳統社會工作的重視工具性及目的性的反省，強調差異性、及批判性的反省。

【擬答】

後現代是因應現代主義的過度發展與現代性壓制的一種反撲。而後現代個案工作理論的出現則是因為社會朝工業化極度發展下，個案工作發展出許多派別的工作型態，過度重視工具性及目的性，進而忽視個案工作中最重要的案主本身。後現代個案工作理論就是針對現行諸多的個案工作理論進行一反省及更正。其內容主要強調差異性 (difference) 尊重他異性 (otherness) 並追求快樂 (pleasure) 批判性 (critic) 反省。有別於現代各個案工作理論，對於問題的重視。後現代個案工作理論重視的是個人的獨特性差異存在，也尊重每一個人彼此間之差異，其最終目的在追求每一個人自己的快樂生活，對於現在所有視為理所當然的部分進行批判反省。

(一)基本概念

- 1.去中心化
- 2.充權
- 3.差異化
- 4.不確定性
- 5.反普同主義

(二)專業關係的特性在於

- 1.強調個別差異性
每一位案主都是無可替代的存在，個別差異性需要強調，所以每一位的專業關係建立並不相同，也各具意義。
- 2.尊重他異性
每一專業關係都有其必要性，不去質疑其他專業關係的存在或建立過程。
- 3.重視個人快樂
追求生活的快樂滿足並不可恥，在許多規範中都限制人們對於自身快樂滿足的尺度。
- 4.批判的態度
鼓勵案主時刻反省身處環境、資源等之運用是否符合案主自己需求，而非一味的接受安排或接受現況。如鼓勵守虐婦女反省，不要被動接受或習慣暴力。

(三)干預重點

- 1.以社區為干預重點
- 2.以詮釋立場為干預指標

六、女性主義社會工作理論有哪些流派？其主要內涵為何？女性主義社會工作有哪些基本概念？及女性主義社會工作的處遇技巧有哪些？

【思考點】

女性主義社會工作是對父權體制下運作的社會工作進行反思，其強調女性的覺醒、及女性特殊的成長經驗。

【擬答】

(一)女性主義的產生，是基於人們感受到男女不平等或是女性受壓迫，而企圖以行動來謀求改善。女性主義流派很多，最主要可分為四個流派，以下分別敘述之。

1.自由主義女性主義

此流派為女性主義的起點，崇尚理性。主要代表人物如 Fuller、Mill、Friedan 等。自由主義主張人只要接受過教育以後都具有同樣的理性，故應平等對待之。每個人都可以基於理性，為自己做最好的決定，故應給個人充分的自主權，追求自我利益。因此，國家應保持中立的態度，公權力不應涉入私領域。

因此，男女不平等乃是習俗以及兩性差別教育所造成，故應給女性同質的教育，充分和平等的機會作選擇。在法律上，也要追求法律上兩性的平等，並擴大女性公領域的參與等。

2.社會主義女性主義

十九世紀發生工業革命及法國大革命，造成人類極大的變化，催生了追求平等、互愛、共享的社會主義思想。

早期的社會主義女性主義代表人物如 Bebel、Gilman、Kollontai 等。他們主張人類社會為一有機體，互相依存，所以應以合作的集體主義取代自私的個人主義。婦女應該從家庭中解放出來，直接參與社會生產工作，成為社會的一分子，不再倚賴男人，以集體生活取代私人家庭和家務。故其共同訴求為廢除私有財產制、提倡情愛自由、革除婚姻家庭制度、組織公社及打破男女分工。

3.馬克思主義女性主義

馬克思主義者以為早期的社會主義者太過樂觀，強調以科學的分析方法，特別是歷史唯物論來突顯人的生物性和社會性之間的辨證關係，強調階級社會對個人意識型態和日常生活結構的影響。將性別壓迫化約為純粹的經濟問題認為資本主義和階級制度是女性受壓迫的唯一原因，將女性問題納入階級與國家問題中。

4.基進女性主義

此主義主張女人受壓迫是一切壓迫的最根本形式，因早在個人出生之前、家庭制度形成之初，女性就受到壓迫，而父權體制無所不在，就算是消除了階級，深刻的內化作用仍使女性受壓迫難以根除。如此深又廣的壓迫，受壓迫和受害者卻常常是習焉不察。本主義強調，對女性受壓迫的了解有助於了解其他形式的壓迫，也唯有基進女性主義是真正的女性主義。

(二)女性主義社會工作的基本概念

- 1.消除二分法：女性主義強調事務的分析與解釋可以進一部劃分、歸類，而非很簡單的二分，如男主外、女主內這樣簡單的概念。
- 2.強調差異：女性主義重視人與人之間的差異，並尊重之，尤其針對弱勢族群的關懷。
- 3.強調女性個體獨特的成長經驗，挑戰過去社會工作介入方式造成的「去個人化」問題。
- 4.重視女性主義心理學（女性被期待滿足他人情感及親密的需求，而男性則以行動表達其內在及外界的衝突）在社會工作上的運用：受虐婦女、兒童性虐待的女性心理學詮釋。

(三)女性主義社會工作的處遇技巧：

- 1.允許婦女採取非傳統之方法
- 2.建立這種非傳統方法的行為模式
- 3.肯定婦女的觀點
- 4.工作人員自我揭露
- 5.促使婦女覺察具有性別歧視的社會結構

- 6.協助婦女瞭解影響其困擾之社會結構因素
- 7.鼓勵婦女發展支持性團體
- 8.提供團體治療和集體行動以增加其達成社會目標的機會

七. 何謂危機干預(crisis intervention), 請分析災變倖存者會面臨哪些危機? 社會工作人員如何處理這些問題?

【思考點】

危機干預是一種短期治療的方法, 看到類似的題目, 同學可以此題為架構, 列出其危機的類型, 及危機發生其間及之後的處遇模式。

【擬答】

(一) 危機干預是一種短期的治療方法與過程, 專門運用在短期內個人心理與社會功能失去平衡之案主, 藉以影響個人人格之調適能力與社會功能。其發展的理論背景源自於發展理論及危機理論概念, 主要的實施原則為:

1. 以生活為依據的模式, 對抗人在生活中的退化。
2. 放棄醫療的觀點, 加強復健與功能的觀點。
3. 有限制性的目標處理, 從重點著手, 以便於發展任務, 解決問題。

(二) 遭遇桃芝風災災變之倖存者將可能會面臨到的危機如下:

1. 危機後症候群出現: 在重大或影響性廣的事件後, 往往會出現創傷後症候群 (PDST), 是普遍共存於災變民眾身心, 造成災民心理及生理上雙重傷害。
2. 生存危機: 災民面臨的首項困境, 即是生存環境破壞, 原先生活環境遭到嚴重破壞, 不僅居住上出現困難, 就連日常生活飲食、用水等都將造成困境。環境的破壞, 影響災民安定生活秩序, 甚或出現健康衛生危機, 傳染疾病出現。
3. 信心危機: 災民對於原先生活不再具有信心, 原有的生活秩序失控後, 人們將開始懷疑之前視為理所當然的生活, 是否存在著問題, 開始質疑原先秩序及生活方式。
4. 情緒危機: 在面對重大災難後, 人們在面臨多重危機下, 心理壓力過高, 對於情緒的自我控制力下降, 會出現過悲、過喜、過怒、過疑等極度的情緒反應; 面對任何事件的反應能量也極度增加, 情緒自控力不足。
5. 經濟危機: 災害出現後對於人們原先擁有的財物及經濟活動大大重創, 不僅只對於當下經濟造成危機, 甚至對於發展中的經濟活動亦造成傷害, 如農作物失收、工廠機具受損, 將對於後續經濟生活造成損害。

(三) 社會工作師將進行之處遇如下:

1. 減除問題: 觀察及瞭解案主產生的各項困擾, 嘗試減低或消除其症候現象。
2. 恢復危機前功能: 瞭解案主原先生活功能, 以恢復危機前功能為原則, 不嘗試加強其功能, 不作多餘的功能增強, 因多餘的功能增強只會加重案主壓力。
3. 瞭解危機時不平衡狀況: 瞭解案主在面對危機前後的差異, 找出不平衡處, 企圖由狀況恢復促使案主恢復原生活。
4. 確認補救方法及應用資源的方式: 藉由前三步驟, 確認可以補救的方法及將應用資源的方式, 如瞭解案主因經濟重創生計出現困難, 則協助案主獲得社會救助資源, 重建家園。

(四) 社會工作師進行處遇時應具備的態度:

1. 傳達關懷為主, 而非指導案主動作。
2. 幫助案主面對混亂狀況, 處理案主無助的感覺, 給予情緒上的支持。
3. 成為一個感性、真實的助人者, 而非成為一個公正的反應者或評論家。
4. 當案主可以處理問題時, 應讓案主自然成長, 恢復其功能。

八、請簡要回答有關社會工作歷史的議題：

- (一)綜融途徑社會工作
- (二)睦鄰組織運動
- (三)貝佛里奇報告書
- (四)慈善組織會社
- (五)台灣社會工作專業人員協會

【思考點】

近一、兩年高考考試此類題目必出一題（占 25 分），一大題五小題，回答重點放在該歷史事件緣起、內容及對社會工作發展的影響。

【擬答】

(一)綜融途徑社會工作 (generalist approach)

一九六〇年代在各種社會工作方法分庭抗禮的時候，社會工作方法整合的需求與呼聲也跟隨出現，其原因在於社會複雜化，社會問題多樣化，對於案主的心理問題、生活問題、家庭問題、職業問題、犯罪行為問題與其他各樣不適應問題，如何讓一個工作者分別採用不同的社會工作方法來完成，社會工作的發展將各種方法過渡分化的結果並非好事，綜融途徑的社會工作實施和教育，便逐漸受到重視。綜融途徑的社會工作主要建基於社會系統理論 (social system theory)，它提供工作者一套架構以瞭解情境中的案主。

(二)睦鄰組織運動 (1844)(The Settlement Movement)

睦鄰組織運動起源於英國維多利亞女王時代，由英國社會科學研究者與社會工作者為進行社會問題之實地研究與解決所發起，基本構想是讓社會上受高等教育的主事者與貧民共同生活，讓知識份子深入貧民區，將有助於對貧窮問題的瞭解，而使貧窮問題獲得解決。

此一運動開創影響者，是為倫敦東部聖猶太教區牧師 S.A.Barnet 創設之湯恩比館 (Toynbee Hall) 的社區睦鄰服務中心 (University Settlement)。湯恩比館的工作方法有四：

- 1.工作者與服務對象相處一起，工作者居駐於貧民區之內，以便工作人員深入瞭解服務對象。
- 2.以居民的需求作為工作的重點，工作者沒有既定的計劃，可避免供給與需求的誤差。
- 3.充分運用當地民力，鼓勵互相合作，為地方服務。
- 4.使各地的社區睦鄰中心成為當地的社區服務中心，介紹本國和外國文化。

睦鄰組織會社運動對社會工作的發展具有重要的意義：

- 1.社會工作的處置應針對案主的個人和社區環境同時處理。
- 2.社會工作應以促進社區福利為目的，以社區民眾為對象，是社區工作的開端。
- 3.社會工作應依據社區實際需要，發動社區居民參與。
- 4.傳統社會工作方法，個案工作、團體工作和社區工作在睦鄰服務中心獲得發揮。

(三)貝佛里奇報告書 (The Beveridge Report)

英國社會極具改革意義者，首推一九四二年的貝佛里奇報告書，該報告強調四項原則：

- 1.每個國民均需列為社會保險的對象。
- 2.主要謀生能力喪失的危險，包括疾病、失業、傷害、老年、寡婦和產婦等。
- 3.均等費率，不論所得高低，均繳同等費率。
- 4.均等給付，不論個人所得高低，均獲同等給付。

貝佛里奇建議由國家辦理各種有關國民生活與社會福利措施的社會安全計畫，使每一國民自出生到死亡，獲得生活的保障。到了一九四八年，下列五種法今相繼在英國生效後，「從搖籃到墳墓」(from the cradle to the grave)，使英國成為現代社會安全制度完備的國家。這五種法案分別是：

- 1.國民保險法
- 2.工業災害保險法
- 3.國民健康服務法

4.兒童家庭補助法

5.國民扶助法。

(四)慈善組織會社 (Charity Organization Society, C.O.S.)

於十九世紀末二十世紀初盛行於英美。主要是工業革命負面影響使得貧民日多，各種民間慈善組織紛紛成立以濟助貧民，但這些機構間少有聯繫，常導致相互衝突、資源重複浪費的情形。英國亨利索理牧師 (Reverend Henry Solly) 考察德國漢堡制後建議成立一個組織，以協調政府與民間的各種慈善組織活動。於一八六九年在倫敦成立第一個慈善組織會社。慈善組織會社的作法：

- 1.成立一個中央管理與聯繫單位，將倫敦分成若干區。
- 2.各區辦理區內所有救濟機構受理申請的救助案件登記，以避免職業乞丐橫行。
- 3.各區設友善訪問者 (friendly visitors) 對申請者進行詳細調查，此為個案訪視的前身。
- 4.提高救濟物資配額，使其滿足申請人的家庭生活所需。

慈善組織會社在社會工作發展的影響：

- 1.對於每一申請案件皆派「友善訪問者」調查其情形，強調個別化處理個案問題，促使個案工作的產生。
- 2.將申請人分成值得救助與不值得救助兩類，具備案主分類抽象化的概念，運用科學研究的方法來管理慈善事業，而贏得「科學的慈善」(scientific charity) 的美名。

(五)台灣社會工作專業人員協會

其前身為中華民國社會工作專業人員協會，其成立時間為民國 78 年 5 月，為一依法設立、非以營利為目的之全國性團體。其成員涵蓋了兒童、老人、青少年、身心障礙、婦女等領域的社會工作人士。其成立最初目的僅聚焦在爭取縣市社工員的「生存權」與「工作權」，專業化的議題與作法在當時並非首要之務，因此，專協初期的首要任務是替縣市社工員爭取「不考試而納編」。但因納編受挫轉而研擬專業法規，期能藉由證照的取得，開闢另一個進入政府正式編制的管道，是故「社會工作師法」乃是為了解決現職公部門社工員「納編」問題而起草的。

九、簡要回答以下社會工作發展史的題目：

- (一)史賓漢蘭法案 (Speenhamland Act) 是哪一個國家在哪一個時代施行的法律，其對社會福利的意義是什麼？
- (二)芮奇孟 (Mary Richmond) 是什麼時代的人物？對當代社會工作有何貢獻？
- (三)台灣的社會工作專業教育起於何時？當時的社會工作教育有何特色？
- (四)我國政府開始聘用社會工作人員起於何時？其背景為何？
- (五)所謂「精神分析的洪流」是什麼時候發生的事？對社會工作專業有何重大影響？

【思考點】

有關社會工作發展歷史考題的另一種形式。

【擬答】

- (一)史賓漢蘭法案是英國在 1795 年通過的法案，其主要是針對 1796 年通過的「習藝所法案」(the Workhouse Act) - 讓夫妻、成人、兒童住進習藝所工作，迫使貧民家庭放棄其自家而住在習藝所中成為「犯人」- 的改變措施。這個法案建立「普及實施的食物表」，確定救助的基礎是依家庭為生所需的在遞麵包成本為準，是一種補充勞工因所得低於最低維生標準的工資。這個法案的結果，使得更多人接受完整或部分的救濟，「普及實施的食物表」的設立為社會救助中最低生活費標準的前身，此法案成為院外救濟的新措施，讓有工作能力的貧民不用被迫留在習藝所內，具備當代「去機構化」、「福利社區化」的精神。
- (二)芮奇孟是什麼美國十九世紀末二十世紀初的社會工作者，其著作「社會診斷」(Social Diagnosis) 於 1917 年出版，首開社工專業之端，成為社工專業的鼻祖。其思想受社會學影響甚大，強調社會情境對人類行為的影響，並運用科學的方法來診斷案主的問題，擺脫以往只憑慈悲心的慈善救濟工作朝向

「科學的慈悲」邁進。「美國社會工作者協會」在他的推動下於 1917 年成立，並指出社會工作需要一套倫理守則，對社會工作的專業化有非常大的貢獻。

- (三)台灣的社會工作專業教育最早起於 1951 年台灣省立行政專校的社會行政科，兩年修習 84 個學分。那時的社會工作教育僅是社會學系的附帶，甚至只是社會學的應用，形成社會工作社會學化的情況，因此產生了兩個問題：
1. 角色混淆：外界經常以社會學者來稱呼社會工作學者，相反的，社會學者也被期待專長社會工作或社會福利，形成專業知識界限的模糊。
 2. 理論與運用的錯誤關連：社會工作非屬應用社會學，但一般卻認為如此，殊不知社會工作是一門助人的專業，而非社會學的應用。
- (四)民國 60 年代初期是國內社會工作人員制度的創辦和實驗階段，只有在少數縣市推展，主要為配合臺灣省「小康計畫」之推動，希望借助個案工作的方法和技巧，以確實輔導低收入戶和急難戶可以自立更生，以及運用實際調查研究而設計各種福利措施方案，藉以改善偏遠地區居民的生活，尤其是山地鄉原住民生活的關注和提昇，而達到消滅貧窮的目標。社會工作人員角色的引進，乃希望彌補過去社會行政部門行政角色之不足，特別是對低收入戶的社會救助工作，由傳統的現金救助之行政業務擴大為救助與輔導兼顧的個案輔導服務。
- (五)所謂「精神分析的洪流」是指在 1920 年代以後，社會工作者引進佛洛伊德精神分析的概念，例如自我 (ego)、本我 (id)、超我 (super-ego)、本能衝動 (libido) 等，將關注的焦點從案主的社會情境圖象及貧窮、飢餓、依賴和犯罪等問題，轉而將個人列為重點，注重個案個人經驗的意義與價值，及個人心理人格層面。社會工作採用這個理論之後，其會談技巧及助人技術也都有了顯著的改變，個案史取代了舊式的社會史，個案記錄的內容也大量出現案主的反省和工作者對案主潛意識的解釋與說明。

十、何謂專業？對於專業的觀點中的特質論、過程論及權力論？

【思考點】

此題為基本題型，可作為社會工作專業相關題目的基本答題內容，同學必須熟記！

【擬答】

(一)專業：

一種具有特殊觀點的知識和技術的職業。這種特殊的專業知識和技術，至少其部分必須從理論性質的課程中獲得，而不是僅僅靠實際工作經驗中練習而來的。這些課程必須從屬於大學或具有權威性質的考試制度之下，傳給對於能養成對案主或當事人提供服務的專業資格的人們。

(二)專業的觀點：

1. 特質論觀點：特質論觀點乃以「專業」所應具備的特質或條件來決定某種職業是否為一專門職業。其中以 Greenwood (1957) 所歸納出的五項專業特質最被社會工作學者廣泛採用，包括：
 - (1) 有系統的專業理論：有一套系統化理論支持，為專業的第一要件。
 - (2) 專業權威：專業人員通常擁有充分的專業判斷權。
 - (3) 社區認可：取得社會大眾的認可，使用的方法包括對專業資格的控制，制訂有利於專業的「證照制度」，以篩檢合格的專業人員。
 - (4) 倫理守則：專業若欲維持長期的獨占地位，必須有一套倫理守則規範其成員的專業行為。
 - (5) 專業文化：專業文化包含專業價值、規範與符號。
2. 過程論觀點：過程論觀點認為特質論是種理想型態 (ideal type) 的不適切二分法 (依特質將職業區分為專業和非專業)，主張專業是一種逐步發展的過程。其中，最為人所熟知的即是 Wilensky (1964) 在研究十八種專門職業後所提出的五大過程：
 - (1) 開始出現專職的工作者：由於「工作」具有需求性，因此開始有人從事該項專職工作，進而逐漸演變成為一項專業。
 - (2) 專業訓練學校的興起：透過研究發展及學位認證來拓展知識基礎，擁有標準化的訓練過程亦成為

進入專業的必要條件之一。

- (3)專業組織的形成：專業組織成立的目標在於釐清專業的使命、探討如何提昇服務品質等議題，並處理專業內部及外部的衝突。
- (4)爭取法律的保障與支持：組織將持續地利用政治手段和影響力，以獲得法律的保障與支持，鞏固專業地位與權力，維護專業管轄權，並限制外來成員的進入資格。
- (5)專業倫理守則的建立：但其主要功能是将專業理想與道德昭告社會，以提昇專業形象，並降低外來的競爭威脅。

然而 Wilensky (1964) 指出：專業發展未必符合此五大過程，不同的專業為因應其獨特環境將呈現出不同的發展過程，而且大多數專業的發展過程並不依此順序循序漸進，而是同時由不同的層面建構專業制度。

3.權力論觀點：

由於特質論僅能呈現靜態的層面，而過程論又無法吻合每一種專業的發展情況，因此，便提出「專業權力論」觀點探討專業化過程。權力論觀點認為專業化過程是職業團體自我組織以獲得市場權力 (market power) 的過程，亦可視為特殊的服務提供者試圖建構並控制該服務市場的現象。

從以上的論述不難發現三者間息息相關：特質論所提及的專業特質，以及過程論所揭諸的專業化過程，皆顯露出專業權威 (權力) 的追尋，例如：建立倫理守則、社區認可、專業團體、專業理論，都隱含著「權力」的意識，亦即「專業化」可視為某一行業追求「壟斷」的過程，在此過程中，無可避免必須爭取「權力」。

十一、如果從專業化的發展來看，台灣的社會工作專業已經建制完成了，但有些學者質疑社會工作建制完成不等於專業自主性的提升，請問，台灣社會工作專業真的專業化了嗎？台灣社會工作專業發展還有哪些有待加強的部分？應如何改善？

【思考點】

為社工專業題型的衍申題，可以上題為架構來作答。點出當今台灣社工專業化的不足之處。

【擬答】

(一)台灣社會工作專業的專業化程度

從過程論討論社會工作專業化過程

- 1.開始出現專職的工作者：1972年台灣省政府訂立「台灣省各省轄市設置社會工作人員實驗計畫」，這是公部門出現約聘社會工作人員之始。
- 2.專業訓練學校的興起：台灣社會工作教育最早可追溯到1951年台灣省立行政專校的社會行政科，迄今已超過半個世紀，目前已有20多個系(組)、11個碩士班、3個博士班。
- 3.專業組織的形成：1983年成立「中華民國醫務社會工作人員協會」，1989成立「中華民國社會工作專業人員協會」(2000更名為台灣社會工作專業人員協會)。
- 4.爭取法律的保障與支持：社會工作專業結社的出現不只帶動社會工作師的立法，也積極參與各種社會福利立法的倡導。經社工專協的推動，「社會工作師法」終於於1997年3月11日完成三讀通過。
- 5.專業倫理守則的建立：社會工作師法施行後，內政部也於1998年7月27日函頒「社會工作倫理原則」計18條。至此，可以說台灣的社會工作專業建制完成。

然而，社會工作專業的建制完成並不代表社會工作已經可以和醫療、法律、建築、會計等成熟的專業擁有高的社會地位與社區認可。有學者就認為社會工作建制是向國家體制靠攏，甚至依附，而專業化是專業自主性提升，兩者方向迥異。

(二)台灣社會工作專業發展有待加強及改善之處

可從 Greenwood 的五種專業特質來探討：

- 1.專業理論：目前台灣社會工作界運用的理論多是直接移植西方社工專業理論，其套用在國人問題社工處遇的適用性有待商榷。未來宜建立一套本土化的社工實施理論，以符合國人所需。

- 2.專業權威：專業人員通常擁有充分的專業判斷權。然而國人並不信賴社工權威，專業權威無法充分展現，這也使得社工處遇及方案大打折扣。
- 3.社區認可：並未像一些成熟專業，例如醫學、法律等取得社會大眾的認可，由於大量的人力需求及目前「證照制度」設計的缺失，使的篩選的人員多半非實務領域專業人員。
- 4.倫理守則：專業若欲維持長期的獨占地位，必須有一套倫理守則規範其成員的專業行為。目前倫理守則僅是內政部函頒，對於社工人員的約束力有限。
- 5.專業文化：台灣社工專業多是依附及向國家體系靠攏，難以提昇其專業形象。

十二、Biestek (1967) 提出社會工作基本價值哲學 (哲理) 有哪些？

【思考點】

請同學熟記，可運用在社會工作哲理、價值的相關考題上。

【擬答】

社會工作之所以受到時代和社會的認可，是因社會工作是和人類生活福祉密切關聯的專業，其基本的價值觀獲得認可。Biestek (1967) 提出社會工作的基本價值哲學主要有十項，試述如下：

- (一)人的本能：人天生具有自然的潛能和力量，包括身體的、理智的、感情的、社會美感 (social esthetic) 和精神等各方面的綜合力量。因此，社會中的每一個人其尊嚴和價值都應該被尊重。
- (二)人的責任：人有與生俱來的動力和責任實現其本能，因此每一個人應該參與本身福利的決定權。
- (三)人的權利：每一個人都具有權利享用適切的機會和資源實現其本能，因此每一個人應該獲得應有的事物和服務。
- (四)人的基本需要：所有的人類均有其基本需求，自我實現必須透過一種和諧的發展和成長過程。同時，基本需求的滿足及和諧的成長，須靠社會和人民所共同提供的保護機會。
- (五)人的社會功能：人的社會功能發揮對努力達成自我實現具有重要作用。因此，要促成社會中每一個人自我實現，首先應先促成社會中每一個人社會功能的發揮。
- (六)社會的職責：社會有責任促成社會中每一個人自我實現，因此，社會應提供人們發展個人自我潛能的機會。
- (七)社會的權利：社會有權利要求社會中每一個人貢獻一己之力，以促成社會的健全和繁榮。因此，社會各項活動必須由每一個人關心、參與和貢獻，以付諸實現社會榮景。
- (八)個人對社會的職責：每一個人身為社會成員之一，皆有義務致力於自我實現以貢獻社會，促使社會的一般福祉。
- (九)人的自我抉擇權利：每一個人都有自我實現的能力，所有每一個人均有自我選擇和自我決定的能力和權利。
- (十)個人的獨特性：社會中每一個人有其個別差異，每一個人都應尊重他人的獨特性，而配合其最適合個人需要和發展為原則。

十三、請敘述 Lowenberg & Dolgoff (1992) 提出的倫理原則順序表，並提出在社會供作實務上會面臨的兩難 (dilemmas) 處境有哪些？並說明你將如何處置？

【思考點】

請同學熟記，在實例題中列出倫理原則順序，並依照題目中處置的原則加以解題。

【擬答】

(一)Lowenberg & Dolgoff (1992) 發展出一份倫理原則順序表，當社會工作實施時，在普通個案狀況下，是採用一般的普遍性原則；但一旦遇到有倫理衝突時，倫理原則順序將有助於社會工作專業進行時適當的考量標準。而在實施社會工作服務處遇時期，順序考量是由上而下的思考運用：

- 1.保護生命原則：每一個人的生命是最基本、最重要的，保護案主生命為首要原則，且超乎其他原則

優先考慮。

- 2.差別平等原則：對於處於權力不平等的人，應有不同的對待標準。例如既使未成年人本人同意，成年人也不可與之發生性關係。每一個人視其特質、身分、年齡等條件及所處生活環境，給予最適當之差別處遇。但不論處遇差別有多大，皆必需保持平等對待。
- 3.自主自由原則：尊重個人自主自由，但對於每一個人其自主自由仍具有最低標準，即自主但不可以奪取自己的生命；自由但不可放縱到可傷害別人。
- 4.最小傷害原則：在衝突發生時，如果有選擇機會時，應選擇一個限制最小，最容易回覆到原本生活型態的安置環境。如處理受虐兒童安置時，須先將兒童與施虐者隔離，而非直接剝奪親子關係。
- 5.生活品質原則：以維持個案基本的生活品質為主，儘量讓個案維持原有的生活品質，不可因衝突發生而犧牲個案生活的安定及水準。例如，不因提供服務時經費有限，而給予個案一半的服務，影響其原先生活。
- 6.隱私守密原則：對於與個案接觸及服務獲得的所有訊息及會影響個案的相關資訊具有優先保密的責任，以確保個案隱私之保護及專業關係之維持。
- 7.真誠原則：無論個案的個性及特質為何，遭遇的問題及陷入的困境如何，都必須真誠面對，給予協助，棄除個人價值觀及理念，尊重及誠實面對個案，確實為個案提供服務。

(二)在社會工作實務上會面臨的兩難處境，McLeod & Meyer 麥克理德與梅耶將其歸納為十點：

- 1.個人價值與體系目標之間的衝突
- 2.個人自由與社會控制之間的衝突
- 3.團體責任與個人責任之間的衝突
- 4.「安全滿足」與「奮鬥刻苦」之間的衝突
- 5.「相對論-實用論」與「絕對論-神聖論」之間的衝突
- 6.改革變遷與傳統主義之間的衝突
- 7.異質化與同質化之間的衝突
- 8.文化決定論與個人本能論之間的衝突
- 9.相互依賴與個人自治之間的衝突
- 10.個別化與刻板化之間的衝突。

(三)社會工作實務上面對價值衝突兩難處境時，最佳的處理方式，可以依照 Lowenberg & Dolgoff (1992) 提出的倫理原則順序表之倫理順序，針對倫理衝突困境進行思考。

- 1.當個人價值與體系目標之間發生衝突，以個人生命維持保護為優先，重視保護生命原則，再考量其他福祉。
- 2.個人自由與社會控制之間發生衝突，則可依自主自由原則考量。
- 3.團體責任與個人責任之間發生衝突，最小傷害原則的採用，可在個人及社會雙方面間取得一平衡點。
- 4.「安全滿足」與「奮鬥刻苦」之間發生的衝突，保護生命原則優先考慮個人之安全滿足達到基礎，其後再分別依差別平等原則及自主自由原則順序，考量其可努力增進的部分。
- 5.「相對論-實用論」與「絕對論-神聖論」之間發生的衝突，尊重個人自由自主的觀念理念追求，並著重最小傷害原則，不因理念之堅持而固著，造成傷害。
- 6.改革變遷與傳統主義之間發生的衝突，在變遷過程中所造成的變化傷害，應考量最小傷害原則，並尊重個人對於傳統或創新自主自由選擇之自由原則。
- 7.異質化與同質化之間發生的衝突，尊重個人自主自由原則，並且維護個人基本的生活品質原則，不因統一標準而影響生活品質。
- 8.文化決定論與個人本能論之間發生的衝突，依差別平等原則及自主自由原則、真誠原則順序考量。文化決定和個人本能間之差別平等比率，隨個人自由自主原則考量，真誠呈現不加以操控。
- 9.相互依賴與個人自治之間發生的衝突，依個人自主自由原則選擇，但必須遵守保護生命原則及生活品質原則，在隱私守密原則下個人自決。

10.個別化與刻板化之間發生的衝突，依最小傷害原則進行處遇，並對於個人相關資訊保持隱私守密原則及真誠原則處理。

十四、何謂社會工作才能？而社會工作才能的培養包含哪些元素？

【思考點】

為新管理主義思潮下的新興概念，重視社工員將所學表現在工作上，展現自己及機構的績效。

【擬答】

(一)社會工作才能 (social work competencies)

社會工作才能是指，社會工作者的能力或才幹，表現在工作上可看到的成果，而非僅是取得專業或學術的成就。因此社會工作者是否具有才能，有賴於專業的表現及將學術上所獲得的「知識」運用於實務，亦即，強調社會工作者必須有能力實踐其所習得的知識、價值與技能。

其內容至少包括以下十項：

- 1.認定及評估情境。
- 2.發展與執行計畫。
- 3.強化人民解決問題、抗衡與發展的能量。
- 4.連結人與其資源、服務與機會體系。
- 5.有效地進行干預。
- 6.促進服務、資源與機會系統，有效且人道的運作。
- 7.積極參與他人共同促進服務、資源與機會體系的創新、修正與改進。
- 8.評鑑干預的結果。
- 9.評鑑個人專業成長與發展。
- 10.貢獻知識以提升服務輸送的標準。

(二)社會工作才能培養的元素：

社會工作才能的養成不是一天或一個教育學成就可以達成的，他是依個持續不斷成長的過程，每一階段有其成長的目標。伊文斯 (Evans, 1997) 刻畫出一個社會工作者的專業才能成長的內涵元素包括下列四部分：

1.專業的基本訓練細目

包含知識、價值、技巧與特質。一個社會工作者除了被教導基本社會工作相關知識、價值、技巧外，還得被培養成為一位專業人。一位專業的社工人員應是溫暖、同理、情緒成熟、投入、有整合力與創造力的人。

2.實務

教育訓練完成後，學生離開學校進入各種機構、設施、領域去執行社會工作活動，包括直接服務或間接工作等。在實務工作中，資深工作者及上級督導的帶領扮演非常重要的角色。

3.高階認知技巧

這種技巧有別於從教育中所習得的技巧，而是指知曉、瞭解、學習的技巧，而這些技巧又回饋到知識實務的建構與轉換上。經由理論的轉化到實務，並將將實務經驗累積，社會工作者發展出更高的認知技巧。

4.生涯成長

生涯成長的關卡矗立在每一次改變與適應社會工作的高階認知技巧上，每過一關就代表經驗在累積，也就越接近成為一位合格的社會工作者。專業生涯的成長是無遠弗屆的。

十五、未來社會工作會遭遇到的倫理議題有哪些？面對這些倫理議題的問題，應如何加強社會工作倫理教育？

【思考點】

社工倫理準則不是一陳不變的，他會隨著時代環境的演變而有所變化，同學需點出社會環境改變方向，才得以指出未來倫理發展的趨勢。

【擬答】

(一)未來之社會工作倫理的趨勢

- 1.電腦科技進步所帶來之專業倫理議題：例如網際網路、虛擬實境的問題。
- 2.工商業發展與經濟進步，導致許多社會變遷，而引發之倫理問題。
- 3.社工師之就業型態之改變。
- 4.社工專業之內部分工愈細所產生之倫理議題。
- 5.組織層級間所帶來的專業倫理問題。
- 6.媒體所帶來的專業倫理問題。
- 7.宗教倫理所帶來的專業倫理問題。

(二)社會工作倫理的教育

- 1.將社工倫理納入社工教育及在職訓練之中
- 2.不斷地自我充實、增進專業知識
- 3.豐富且有效的工作經驗
- 4.歸納整理案例處理原則、並製作案例分析彙篇
- 5.瞭解社會的脈動
- 6.同儕間的討論與分享
- 7.接受專業的督導
- 8.足夠的後線資源（外聘顧問或專家、充足的書籍資料、電腦網路等）
- 9.參加專業的（個案）討論會或學術研討會、訓練課程等
- 10.跨專業的討論與督導
- 11.進行相關的學術研究

