

92 年
專技高考

社會工作師

社會工作直接服務
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、社會個案工作是社會工作直接服務三大工作方法中的一種，強調社會個案工作者與案主之間維持著一對一的專業關係，請試述社會個案工作的主要工作派別？

【思考點】

考生必須熟記每一個工作派別的特色及工作重點

【擬答】

(一)功能學派社會個案工作：功能學派社會個案工作興起於一九三〇年代，運用心理學大師巒克 (Rank) 的「意願」心理學 (Will Psychology)，對人的意願對人類型為的支配及潛能的釋放。因此，透過社會工作的專業助人關係，釋放案主的潛能。功能派的社會個案工作重點如下

- 1.改變的最大動力來自於案主，而非個案工作者。因此，改變的重點在於個案工作者，透過助人的過程，啟發案主潛能，尋求案主個人的改變。
- 2.個案工作的技巧不在於個案工作者對案主的心理治療，而是個案工作者運用社會服務網絡與統籌各社會服務機構提供服務，以協助案主獲得所需的資源。
- 3.助人工作目標是開放性的，亦即是個案工作者在與案主建立的專業關係中，不斷地相互協商討論，形成執行處遇的方法，並在此過程中，個案工作者不斷地進行評估，以適時地修正處遇方式。

(二)心理暨社會學派社會個案工作

心理暨社會學派的社會個案工作興起於一九三〇年代，由漢彌爾頓 (Hamilton) 系統化地提出後形成。此派的基本理念是「人在情境中」(Person in situation) 的概念，認為社會個案工作者在診斷與評量案主望提及設計處遇過程中，除了審視案主個人心理情境的問題之外，亦應針對案主所處的社會情境與環境，進行診斷與評量。

(三)問題解決學派個案工作

問題解決個案工作模式是由海倫伯曼 (Helen Perlman) 提出。此派認為人的一生就是一連串的問題解決過程，而從此過程中，形成人解決問題的常模。問題解決模式的核心要素有四項，即四 P。此四 P 即是：

- 1.案主 (Person)：亦即是求助者。
- 2.問題 (Problem)：即案主所遭遇的問題。
- 3.機構 (Place)：是提供處遇的場所。
- 4.過程 (Process)：是指問題解決的過程。

(四)行為修正學派個案工作

行為修正學派個案工作強調透過對案主操作性行為及反應性行為的修正，解決案主的問題。但此種案主問題的修正僅限於可觀察的行為，才能作為問題解決的焦點。此派通常用於對兒童行為方面的輔導及修正。

二、社會個案工作專業會談是社會個案工作者與案主相互進行具有特定目的性的談話，亦是社會個案工作助人的第一步，請試述社會個案工作者應如何進行專業會談？

【思考點】

考生必須整理熟記個案會談的意義、方式及內容

【擬答】

社會個案工作者可依會談的方式、會談的目的與會談的對象來進行專業會談

(一)依會談的方式（類型）

會談進行的方式又通常以電話會談、機構會談及訪視會談等三類進行。

1.電話會談

即社會工作者透過電話的方式與案主進行專業性的談話，通常運用在諮商性或是諮詢性的談話內容上，其優點是方便工作者進行會談；但其缺點則是無法與案主直接面對面，因此只是用於案主初級的資料蒐集或資訊的提供。

2.機構會談

機構會談是指案主直接至社會工作者服務的機構作會談。因此，其優點是機構的環境舒適、安全，使社會個案工作者可以控制會談時的情境，並能面對面與案主進行對話。但其缺點則是案主的主動性及時間性配合的問題。

3.訪視會談

則是結合訪視與會談的目的，社會個案工作者親至案主家中進行會談。其優點是社會個案工作者可以觀察到案主實際的生活環境；但其缺點則是會談時情境不易控制，且亦需與案主協調在家時間的問題。

(二)依會談的目的（性質）

依會談進行的目的，則通常可將會談的目的歸納為資料性會談、診斷性會談、諮商性會談及治療性會談等四類來進行會談

1.諮商性會談

諮商性會談則是真對案主一般性的生活問題或需求，如：課業問題、人際互動、情感問題等，進行初步地談話。因此，無所謂的案主病理性問題的診斷與分析。

2.資料性會談

則是社會個案工作者在進行問題診斷前，對案主的生活史、家庭背景、問題疾病史等，進行資料蒐集的會談。因此，資料性會談是進入專業診斷前的一個重要步驟。

3.診斷性會談

診斷性會談則是社會個案工作者進一步針對案主問題作綜合性的分析與資料蒐集談話。因此，是一種案主問題病理性的分析的過程，而社會個案工作者則必須同時考量案主的個人本身、家庭環境及社會環境對案主行為的影響。

4.治療性會談

治療性會談是社會個案工作者運用會談的技巧，針對案主問題進行具有治療性的專業談話，以恢復案主身心健康，解決案主問題，增強社會適應的能力。

(三)依會談的對象

社會個案工作者在進行會談時的對象，可區分為：

- 1.個別會談：即社會個案工作者與案主進行一對一的會談。
- 2.家族會談：則是社會個案工作者與案主的整個家族來進行會談的內容。
- 3.夫妻聯合會談：則是指針對夫妻關係的個案，來進行專業性的會談。
- 4.團體會談：是以某一個團體為會談進行時的對象。

三、李太太剛與先生離婚，心情沮喪且情緒低落，至婦女福利服務中心請求協助，若您是該機構的社工員，請試述您如何與李太太進行專業會談，及應注意的技巧有哪些？

【思考點】

考生必須融會貫通運用個案會談技巧於答題中

【擬答】

社會個案工作者在與案主建立專業關係及實施個案處遇上，必須運用專業的工作技巧才能達成，因此在進行會談時，可以運用的專業技巧通常可以歸納有支持性技術、表達性技術、影響性技術及行動性技術等四類常用的技術：

(一)支持性技術

李太太剛與先生離婚，心情沮喪且情緒低落，社工員可以在會談時，運用支持性技術，包括：

- 1.真誠的心：社工員可運用真誠的心去傾聽案主的遭遇。
- 2.運用初級層次的同理心：社工員可運用初級層次的同理心，去同理案主的處境。
- 3.鼓勵、激勵案主：給予案主正向、情緒性的支持與鼓勵案主走出目前的困境。
- 4.針對案主的問題陳述，社工員應做出情緒性的支持反映。
- 5.尊重案主，並接納案主的問題、態度與觀念。
- 6.將案主陳述的話，運用具體的語意，簡述給案主確認。
- 7.透過開放性的問句詳細瞭解案主問題的情形。
- 8.及適時的承諾等技術的運用。

(二)表達性技術

社會個案工作者在會談時，亦可以運用的表達性技術，包括有：口語表達的技術、非口語的表達技術，分別說明如下

- 1.口語表達的技術：如簡短扼要的回應案主陳述。
- 2.非口語的表達技術：即藉由身體動作，如：微笑、手勢、神態等訊息，來表達對案主問題的傾聽。

(三)影響性技術

影響性技術的運用技巧包括

- 1.高層次的同理心。
- 2.社會工作者適當的自我揭露技術。
- 3.針對案主不合理或矛盾的問題，進行面質技術，以澄清案主對問題的瞭解。
- 4.建議案主提供適當參考。
- 5.透過說服，以使案主做出符合社會工作者期待的抉擇。
- 6.立即性技術，以適時的糾正案主對問題的觀點及看法。

(四)行動性技術

社會個案工作者可以運用的行動性技巧，通常有：

- 1.問題解決途徑：運用問題解決途徑，幫助案主解決其現在面臨的問題。
- 2.角色扮演：運用角色扮演，讓案主及社工員相互體會彼此的處境及情緒。
- 3.腦力激盪等途徑：或是透過腦力激盪的方式，提出解決案主問題的途徑及方法。

四、社會團體工作者應協助團體成員自動自發，以形成團體動力，達成團體及團體成員的目標。請以您的實務經驗，若您帶領的團體出現了溝通方面的問題，如何解決及干預這些問題的方法？

【思考點】

考生必須融會貫通帶領社會團體工作技巧於答題中

【擬答】

社會團體工作者在團體工作中，可以運用的技巧，通常包括有反應性技巧、互動性技巧、主動性技巧

(一)反應的技巧

社會團體工作者在幫助面對團體成員的情緒反應與表達時，可運用的反應性工作技巧：

- 1.傾聽。
- 2.澄清 (Clarification)
- 3.覆述。
- 4.總結 (摘要) 等工作技巧。

(二)互動的技巧

社會團體工作者在推動團體成員進行互動時，可運用的工作技巧，包括：

- 1.自我揭露 (Self-Disclosure)
- 2.支持 (Support)

- 3.示範 (Modeling)
- 4.調解。
- 5.解說等工作技巧的運用。

(三)主動的技巧

社會團體工作者可運用主動性的團體工作技巧，以幫助團體動力形成，達成團體目標的技巧，包括：

- 1.面質 (Confrontation)
- 2.探索 (Exploration)
- 3.發問。
- 4.教導。

五、社會團體工作是藉由個案在參加團體的過程及經驗中，增強個案的社會功能，解決個案問題。請以您的實務經驗，指出您所遇到影響團體形成的要件有哪些？

【思考點】

考生必須熟記影響團體形成的要件

【擬答】

在社會團體運作過程中，影響團體形成的重要因素通常有團體規模、團體空間、團體時間等三個要件：

(一)團體規模

團體規模是指團體成員的數目，一個團體成員人數的多寡會影響團體成員互動的頻率，甚至影響團體目標的達成。

(二)團體空間

團體空間是指團體成員所活動的場所，因此團體活動包括：活動場所、團體成員的個人空間及團體成員彼此空間的安排。

1.活動場所

活動場所是指團體存在的物理性環境，應具有一種舒適性、溫馨性、及安全性的感覺，才能使團體成員在活動空間中，順利地進行互動。

2.個人空間

則是指團體成員中的個人在團體中，所擁有的個人空間。應具有適當性的距離，才能使團體成員感覺到自身的獨立性，但又不會減少與其他團體成員互動的機會。

3.團體成員空間

團體成員空間的安排，則是指所有團體成員在進行互動時座位的安排，是採圓形的座位排至或是其他座位安排，則依社會團體工作者的目的來進行安排。

(三)團體時間

團體進行的時間，亦是社會團體工作者在進行團體時，另一個必須考量的影響因素，其時間包括：

1.團體的聚會時間

社會團體工作者在進行團體前，應先擬定每一次團體聚會進行的時間長度。

2.團體的聚會頻率

團體的聚會頻率則是每隔多久，如：二週、三週，進行一次團體聚會。

3.團體的會期

團體的會期則是團體預定達成目標的時間，包括機構資源，目標達成的容易度等的考量。

六、請以您的實務經驗，設計一個團體方案，並指出方案在執行時，應注意的工作程序？

【思考點】

考生必須熟記影響團體形成的要件

【擬答】

社會團體工作在實施時的工作程序有：團體方案的擬定、形成團體、進行團體活動、結束團體等四項工作程序，因此在設計一個以設計心靈成長溝通團體方案為例，在工作程序上說明如下

(一) 團體工作方案的擬定

社會團體工作者在進行團體工作前，必須先擬定團體工作方案，對所欲進行的團體情境作初步地評量。而團體工作方案擬定的重點有下列幾項

1. 團體目標的界定

社會團體工作在初步擬定時，團體工作者即必須事先界定所欲進行的團體目標，才能規劃團體工作方案。

2. 團體發展的動力

在界定團體目標後，社會團體工作者則必須考量到促成該團體成員達成目標的動力是否可形成，才能達成所欲完成的團體目標。

3. 參與成員特性及需求的界定

在決定團體目標及所欲形成的團體動力後，社會團體工作者配合團體方案，界定所需的團體成員的特性及需求。

4. 社會團體工作者的角色界定

在擬定團體方案的最後，則是社會團體工作者在團體中，所欲扮演的角色亦必須事先界定清楚。

(二) 形成團體

而在擬定團體方案後，社會團體工作者即應進行團體的籌組，故團體在形成的過程中，有幾項工作重點

1. 選擇團體成員

社會團體工作者在形成團體的最基本工作，即是為該團體尋找團體成員。社會團體工作者依據工作者本身所界定的團體成員需求及特性，尋找團體成員。

2. 決定團體大小

團體規模亦是社會團體工作者在形成團體此階段的另一個工作重點。而團體的規模太大，則團體成員聯結關係越不強，參與機會越少；團體太小，則無法產生意見相互激盪，團體動力難形成。因此，團體大小的決定是團體工作者所必須謹慎考量的主題。

3. 決定團體時間、地點

社會團體工作者在決定團體成員後，接下來就必須決定進行團體的場所及時間。

4. 確定機構所提供的資源

社會團體工作者形成團體的另一項重要工作，就是確定機構所提供的資源，包括：硬體設施設備、軟體的服務資源等的考量。

七、社會團體工作是運用團體中成員的互動及團體的動力，達成團體成員及團體目標，滿足個人需求。假設您目前正在帶領一個團體，您如何帶領團體活動？及在團體結束時應注意哪些技巧？

【思考點】

考生必須隨時將理論知識應用在答題中

【擬答】

(一) 社會團體工作者在進行團體活動時，帶領團體成員活動的焦點應著重在

1. 團體成員關係的建立

團體活動進行的最初，就是團體成員關係的建立。因此，社會團體工作者必須協助團體成員間的互相認識及關係的形成。

2. 成員角色的分派

在團體成員關係建立後，社會團體工作者應針對每一位成員的特性，分派團體的角色給團體成員。

3. 團體互動規則的建立

在完成團體成員角色分派後，就必須建立團體互動的規則，社會團體工作者可幫助團體成員建立一

套團體互動的規則。

4. 團體契約的協定

社會團體工作者在形成團體的一項工作重點，即是幫助團體成員建立團體契約，由團體成員自行訂定所欲達成的團體目標。

(二)而在團體達成團體目標後，社會團體工作者在團體結束時應注意的工作技巧，是包括：

1. 團體成員經驗分享

團體在結束時，社會團體工作者應引導團體成員相互分享團體的經驗，藉由成員的經驗分享過程中，使團體成員對於團體的工作成果瞭解更加明確。

2. 評鑑團體目標達成程度

社會團體工作者在團體結束時，需對於團體的目標達成程度及團體成員問題解決與需求滿足等項目，作一個整體的評估，以作為社會團體工作者日後的工作方式的參考。

3. 鼓勵團員規劃未來

在結束團體時，社會團體工作者亦應幫助團體成員規劃未來的計畫，以鼓勵的方式期許團體成員能夠適應社會環境，解決問題能力的增加。

4. 處理團員及工作者本身情緒

而在情感上，社會團體工作者亦應妥善處理團體成員的情緒，幫助成員瞭解團體的結束，是另一個人生的開始，以積極、正向的情感，來看待團體的結束。

八、社會工作與傳統慈善事業有何不同？

【思考點】

考生必須澄清社會工作與傳統慈善的特點

【擬答】

傳統慈善救濟事業主要是基於人道、惻隱心、同情心或是宗教的立場出發，提供社會上不幸者，所需的基本維生區求。是一種消極性，存在較少社會責任與社會義務的意涵。而社會工作則是基於社會權、社會正義以專業性的助人技巧與能力，在助人的過程中，與案主形成專業的關係，針對案主問題，解決案主需求。因此在社會工作與案主之間的專業關係，是存在著某種程度的責任、義務與權利。兩者之間的差異，歸納整理出以下四點

(一)基本觀念的差異

1. 傳統慈善救濟事業是以同情心、惻隱心、甚至是宗教的立場出發，因此提供救濟者主要皆是出於主觀的自願與自由，即個人慈善的恩惠。
2. 社會工作則是強調社會對人的責任，以及每個人皆有存在的價值與權利觀點，在此前提下來幫助遭遇問題的個人、家庭、團體、社區甚至是社會解決問題，促進整體社會的安全。

(二)工作方法的差異

1. 傳統慈善事業不講究專業助人方法，只要任何人願意，皆可從事助人的事業，亦即是個人的慈善。
2. 社會工作則是強調科學的工作方法，注重問題發生時的解決與發生前的預防，透過不斷地從事研討與實務經驗中，精進助人方法。

(三)工作對象的差異

1. 傳統慈善救濟事業通常事由單獨的個體來提供服務、從事救濟，其所幫助的對象亦是只針對當時社會上的不幸者，通常是貧病老弱傷殘者提供服務。
2. 近代社會工作則是強調結合各種相關的專業服務單位，形成助人的工作團隊，針對案主提供全面性、全人性的服務。而其所提供服務的對象，亦不僅限於有問題的案主，而是更廣泛的針對社會上每個層面的年齡層，都有提供專業性的助人服務。

(四)工作範圍的差異

1. 傳統慈善事業通常是只注重消極性的、局部性及短期性的事後救濟。
2. 近代社會工作則是能更廣泛的擴及到預防性的助人事業的建立，透過政府統籌規劃，將助人工作轉

變為積極性的福利事業。

(五)工作人員參與的差異

傳統慈善事業參與者主要是少數個人或是透過單一宗教來進行、而近代社會工作則是強調全民性的參與，廣召社會上志工，結合社會工作專業人員，形成一套完整的助人體系。

(六)功能上的差異

傳統慈善事業的功能主要是著重於對貧民的救濟，而近代社會工作則是加入問題預防及個人能力發展性的功能，更廣泛的幫助人們解決問題、促進社會和諧。

九、試述社會工作的目的與功能為何？

【思考點】

考生必須理解並熟記社會工作的目的及功能

【擬答】

(一)社會工作是一項助人的事業，而社會工作的目的整理歸納為以下 3 點

1.初級目的

社會工作初級目標是以解決問題為目的。即社會工作應協助有問題的案主，包括：個人、家庭、社區甚至社會重新界定問題、提出問題解決的方法、消極地解決已發生的問題，以保障個人、家庭生活，促進個人身心健全，及社會安全。

2.中級目的

是預防問題的發生。即社會工作除了消極性的解決案主問題為目的外，亦應具有積極性的預防問題發生的目的，以提高個人生活、及謀生的能力，發揚人性及人道主義，實現互助的精神。

3.終極目的

社會工作的終極目標是促進全體人類的生活，安定社會，促進社會和諧，提升國民生活品質與生活環境，達到均富及經濟發展的社會。

(二)社會工作的功能

社會工作的目的是要協助個人解決問題、預防新問題的發生，促進全體人類的生活等，而社會工作在實施上，所應發揮的功能，斯基摩爾與薩克雷 (Skidmore & Thackeray) 提出社會工作的功能，應有下列 3 項功能

1.恢復的功能

指恢復受傷的社會功能，包括治療與復健等兩種。治療是指使失去的社會適應功能能夠恢復，通常使用在個人、團體上，以治療失去功能的個人獲團體獲得改善。復健是包括復原及重組，亦即是對失去的功能加以維持，以回復或重回原有的社會生活模式。

2.預防的功能

預防新問題的發生與個人舊問題的再生，亦即是預防社會功能的失調。預先對有害於個人或組織存在的因素或障礙，事先加以預防、隔絕。包括發展有效的社會福利支持體系、環境支持體系、個人互助系統、社會工作助人體系的制度的健全。

3.發展的功能

亦稱提供資源的功能，即發展社會資源及個人潛能啟發，以積極的發展社會生活，確保社會大眾生活安全，與基本需要的滿足，增強對現有社會資源及能力的運用，強化社會福利體系，發展社會制度與社會秩序。

十、何謂「專業」工作？並從社會工作的特質試述其是否符合專業工作的要件？

【思考點】

考生必須熟記專業特質五點融會貫通運用

【擬答】

(一)「專業」(Profession) 指一群受過專業訓練，具有特殊專業知識與技術的專家，所組成的一群同質性

的團體，以執行高度專業化的角色職務，在該團體內，重視維護該團體的專業榮譽，並以持續的專業責任嚴守共同的道德規範及倫理守則，並對其所執行的工作進行評估與管理。

依據格林伍德（Greenwood）所提出的專業特質，是專業工作應具備的要件，其應具有的特質有下列5點

- 1.一套專業理論與知識（A body of theory）
- 2.社會工作專業倫理守則（Code of ethics）
- 3.社會工作專業的權威（Professional authority）
- 4.社會工作專業的文化(Professinal culture)。
- 5.獲得社區及社會的認可（Sanction of the community）。

(二)社會工作的特質依上述各要件區分論述如下

1.具有科學的知識體系

社會工作具有一套知識理論與實務經驗，所形成的理論基礎。其知識理論主要是借用其他相關學科的理論知識，如：社會學、人類學、心理學、經濟學及其他社會行為科學的相關理論知識形成。而實務理論則是社會工作在臨床實務經驗的累積，所形成的一套實務理論。

2.具有哲學的倫理信念

全國性的社會工作倫理守則的制訂，如：尊重案主自決權利、及對案主資料保密原則的要求，以各主管組織所制訂的社會工作倫理守則等，皆是社會工作邁向專業的一項重要的表現。

3.經過合法的甄選

社會工作師專業證照制度的建立，運用專業的資格審查或是考試制度制度，評定社工員是否具備應有的知識與技術是社工人員權威建立的最重要的管道。

4.有其服務的案主體系

如：民國八十六年制訂的「社會工作師法」是目前台灣的社會工作專業制度建立的重要里程碑。其後歷經幾次的修法，再再的確立社會工作專業制度，及其服務的對象已逐漸為整個社會及社區的接受與認同。

5.專業文化的建立

透過社會工作專業倫理守則及社會工作專業證照制度的建立，是社會工作專業文化形塑的重要基礎。

6.具有長期的養成教育

我國各大學均開有「社會工作」及其相關的課程，各大學中亦早已有社會工作系所培養社會工作專業人才，因此，具有長期的社會工作養成教育的制度。

7.獲得實際的職位

社會工作專有人才在社會工作師法的制訂後，皆可保障社會工作者在實際進入社工界時，能夠發揮其所長，獲得實際的職位。

8.有其發展的進修制度

目前我國成人教育大學及空中大學，均有開設「社會工作」的課程，是提供成人在職進修社會工作的另一項管道。

十一、何謂社會工作倫理（Ethics in social work）？並請您以實務經驗為例或試述社會工作者常面臨的倫理難題有哪些？

【思考點】

考生可以將實務工作所可能或已面臨到的情境納入解題中

【擬答】

(一)社會工作倫理（Ethics in social work）的意涵：社會工作倫理是社會工作專業的道德規範，透過社會工作者相同的價值觀念，形成團體成員的共識，建立專業行為的準則，以保障案主、工作者、機構及社會的權益，發揮社會工作的服務功能。因此，社會工作倫理應包括社工專業倫理、哲理、人道及科

學的精神等內容，將社會工作的價值及社會工作的特質具體呈現的一套行為規範，因此社會工作倫理是社會工作專業思想及行為表現的重要一環。

(二)社會工作專業倫理守則 (Professional code of ethics in social work) 是社會工作人員的行為道德標準，亦是社會工作員專業行為的規範。而在實務上，社會工作者在進行實務問題解決及遵守這些專業倫理守則時，則經常會面臨到的倫理遵守的難題，其類型舉例如下

1.案主自決及工作者、機構、社會規範間的衝突

社會工作者一方面要鼓勵案主針對問題，形成自決能力；但在另一方面，又需要顧及到社會工作者本身、機構、甚至是整體社會規範對個人行為的要求與社會期待的符合，這兩者之間經常發生衝突。

2.保密原則與案主最佳利益維護間的衝突

在專業工作過程中，社會工作者應為維護案主隱私權的權利，對案主資料應予以保密。但若是案主利益的維護與當時整體社會情境、規範，甚至是案主生命之間發生衝突時，則社會工作者及面臨到對案主保密原則遵守的衝突。

3.案主權利、利益與機構利益間的衝突

社會工作者與案主的專業關係中，強調以案主自決權利、及最佳利益的立場出發，表現在案主對問題解決自動自發的參與，形成問題解決的動力，提出有效的解決問題策略，維護案主最佳的利益。但是由於社會工作者所屬的服務機構在機構規則、設施設備、服務成本、服務效率，甚至包括社會工作者本身的利益等方面的限制與考量，常使社會工作者面臨維護案主最佳利益與機構利益間的衝突。

十二、請您以實務經驗為例或試述社會工作者在面臨社會工作倫理兩難時，社工員如何解決或所需考量的問題層面有哪些？

【思考點】

考生必須熟記社會工作倫理兩難的問題層面

【擬答】

(一)T.J.Froehlich：提出專業倫理應具有自我 (Self)、組織 (Organization) 及環境 (Environment) 等三種要素，形成一個三角模式 (Ariangular Mode)。此三種要素間的關係，即是大多數倫理問題的關係。其內涵說明如下

1.自我 (Self)

自我在 Froehlich 提出的「倫理三角模式」中，是代表道德的主體或是受體，因此當面臨倫理困境時，自我即需主動採取行動，並做出抉擇。

2.組織 (Organization)

及社會工作者所必須接觸到的機構組織關係，並受其影響。因此，在面臨倫理困境時，除了內在自我因素的考量外，機構組織的關係與規則，亦是另一個影響的要素。

3.環境 (Environment)

環境包括社會工作者所處的外在環境，包括：社會環境、物質環境等，環境的壓力與運作規則，常常是倫理困境的來源，因此環境要素在倫理三角模式中，是另一個重要的要素。

(二)Lowenberg 與 Dolgoff (1992) 所提出的倫理原則順序表，以作為專業行為遵守的依據

1.保護生命原則

人類需求最基本、亦是最重要的即是生命的維持，因此社會工作員應以保護案主生命為最優先考量。

2.差別平等原則

即社會工作員對待案主應注意其個別的性質、身份、年齡及生活的環境間的個別差異性，而有不同的標準。

3.自由自主原則

即尊重案主的個人自主自由，但此自由自主應仍是具有最低標準的，例如：對生命維護甚於個人自主。

4. 最小傷害原則

即社會工作員應選擇對案主限制最小、最易回復生活狀態及生活能力的處置措施。

5. 生活品質原則

即社會工作員應維護案主最基本的生活品質為原則的處遇措施。

6. 隱私保密原則

即社會工作員應對案主個人相關資料的保密，以維護案主的隱私不被其他人知道。

7. 真誠原則

亦即是社會工作員應遵守的最高層次的專業倫理守則，是秉持著尊重及誠實的原則，協助案主解決問題，啟發潛能。

十三、何謂社區工作？及社區組織的工作類型？

【思考點】

考生必須熟記社區組織工作類型

【擬答】

(一) 社區工作是社會工作直接服務三大方法之一，是一種將社會工作專業知識及技巧運用在改善社區問題上，透過解決社區居民的問題，達到社區生活品質的提升，滿足社區居民的需求，提高居民的自動及自主性能力。社區工作的內涵，通常包括兩種工作模式，即社區組織工作及社區發展工作。

1. 社區組織工作

社區組織工作是透過社會工作專業知識及技巧，結合社區內外資源，組織社區居民，增進社區居民的自動自發及自主性，以提升社區生活品質。

2. 社區發展工作

社區發展工作則主要是透過社會工作專家，針對社區目前所面臨的問題，結合政府行政支持及技術上的指導，提出解決方案，以改善社區問題。

(二) 社區組織是社區工作的內涵之一，但工作的重點則是透過社區工作者「組織」社區的民眾，協調社區內外機構與資源，以提升社區生活品質，滿足社區的居民需求，達到社區目標的實現。社區組織的工作模式有

1. 地方發展模式 (Locality development)

地方發展模式是針對社區秩序、規範、人際互動的靜態社區問題，運用社區組織工作，促成社區居民自動自發與自主性能力，增加居民彼此間的溝通討論，達到社區共同利益與目標的調和、社區能力的整合。

2. 社會計畫模式 (Social Planning)

社會計畫模式則是針對社區中實質存在的問題，社區工作者運用專業化、科學化、系統化的研究分析步驟與問題解決方案發展，解決社區問題。故社會計畫工作模式的工作重點，是著重問題解決任務目標的達成。

3. 社會行動模式 (Social action)

社會行動模式則是針對社會中弱勢族群、團體，或社會中任何不平等的社會事實，進行實際的社會抗爭行動，以謀求社會或社區資源與權力的重分配，促進平等。故社會行動模式的工作模式是同時著重過程目標與任務目標此兩種目標的達成，即社區居民的組織與社會權力結構及資源的重分配目標。

十四、何謂福利社區化？其工作目標及策略為何？與國內過去的社區組織及社區工作究竟有何不同？

【思考點】

考生必須融會貫通福利社區化的特色及社區工作

【擬答】

福利社區化可說是社會福利與社區工作的結合，民國八十五年十二月內政部核定實施「推動社會福利社區化實施要點」，提出福利社區化的主要工作目標與策略為：

(一)工作目標

- 1.增進有組織、有計劃的福利輸送，迅速有效照顧社區內之兒童、婦女、老人、殘障及低收入者之福利。
- 2.強化家庭與社區功能，運用社會福利體系的力量，改善受照顧者之生活品質。
- 3.結合社會福利體系與社區發展工作，整合社區內、外資源，建立社區福利服務網絡，以確保福利服務落實於基層。

(二)工作策略

- 1.在推動原則方面，藉由需求福利化、福利規劃整體化、福利資源效率化、福利參與普及化及福利工作團隊化的方式，結合社區內、外資源，以達到全盤規劃整合，依照社區需求的輕重緩急來逐項實施。
- 2.在實施要領方面，分為六項步驟逐項進行，a.選定福利社區，以可提供福利資源輸送的共同生活圈為對象；b.確認福利需求，以掌握福利服務現況，協調資源之運用；c.加強福利服務，以現有之福利工作，繼續加強辦理，並擴大福利之工作項目，充實服務內涵；d.落實社區照顧，推展社區福利機構小型化、社區化，並提倡外展服務促使資源有效利用；e.配合國宅整建，增設福利設施，便利各項福利設施的使用，達成福利可近性的功能。

(三)因此，福利社區化不同於過去的社區發展，在 a.工作範圍；b.工作區域；c.工作目標；d.工作機構；e.工作項目；f.工作方法等六項要點上，均朝向更為全面性、整合性、重視自主性及雙向溝通上來進行社區福利服務工作，進而達到三層目標：

- 1.第一層：「推行社區照顧，落實社區服務」的目標。
- 2.第二層：「推動社區經營、落實社區自助」的目標。
- 3.第三層：「建立福利服務，落實社區自治」的目標。

十五、何謂「權能」？並請試述社會工作中如何應用「增強權能」的理念？

【思考點】

考生必須熟記增強權能的定義及其應用技巧

【擬答】

(一)Pinderhughes (1983) 提出「權能」是一種可以掌控自己

生活空間與發展的各種有利能力 (capacities)，缺乏權能則會阻礙個人對自己生活空間的行使決策，及自我控制的機會。

Lee (1994) 定義「權能」是指個人的覺醒到自我的意識和體認到受壓迫 (knowledge of oppression) 的過程。透過此歷程，增加選擇機會，亦能促進個人與周遭環境的轉型 (transformation)。

派深思 (parsons) 認為「權能」基本上是一種透過人際間的互動所衍生出來的資源。因此，透過共享的經驗，創造一種生命共同體的意識感與能力感。因此，「權能」應具有下列的特質：

- 1.應是一種具有影響其個人生活歷程的能力。
- 2.應是一種自我價值表現的能力。
- 3.有與別人一起工作，控制公共事務的能力。

(二)增強權能理論強調社會工作人員與案主個人所建立的專業關係

是一種合作的夥伴關係。亦即是在社會工作助人歷程中，社工員的重要目標就是與案主建立起一種雙向且平權的協同關係 (collaborative and egalitarian relationship) 關係。

因此，增強權能取向的工作關係特色是社工員與案主建立一種類似聯盟、對等的關係，並且隱含互相、互惠、共享及患難與共的合作夥伴關係。增強權能理論應用在社會工作上的觀點是其認為案主的問題，除其自身生、心理問題外，來自於環境的壓迫與限制，即是案主與環境間的交流障礙，是社會工

作者干預的重點。

托爾 (Torre, 1985) 提出增強權能在社會工作運用的實施架構有三項相互關連的實施模型

1. 一種發展過程

是一種可以透過由自我成長能力的匯集，促成更大改變的過程。

2. 一種心理狀態

是案主具有一種高度自尊、自我效能及自我控的心理狀態。

3. 一種解放行動

是一種可以進行教育、政治參與、集體性行動的解放行動。

賽門 Simon (1994) 認為社會工作增強權能的助人歷程，應透過循序漸進的方式，以達到解放個人與社會。而助人的歷程可區分為五個步驟，說明如下

1. 夥伴關係的建立

案主與社工人員建構一種協同合作的夥伴關係 (collaborative partnership)。

2. 案主能力的重視

重視案主、團體及社區的能力，而非案主的問題或缺陷。

3. 心理暨社會環境因素的考量

對個人心理與外在環境因素同時兼顧的權能理論社會工作觀。

4. 案主主動、自決：確立案主是主動與自決的行動者。

5. 選擇有意識、長期缺權的案主：選擇有意識、長期缺權的案主。

