

《社會工作》

試題評析

本次社會工作試題難度不高，團體工作、充權等均屬於基本題型，主要視同學們在考場的發揮程度，後兩題屬於兒少保護、輔導的範疇，相信對兒少較有概念的同學也不難闡述。

第一題：此為社會團體工作的基本題型，相信同學們都駕輕就熟，然在眾多的答案中，如何在時間內選擇最佳的一個，是本題的重點。

第二題：充權是社會工作所注重的面向之一，重視案主及社會兩方面，同學們可就題目要求，先解釋個人及社會充權的內容，再就個人的專業領域舉例說明。

第三題：主要考同學們對早期療育落實工作的內容，可先從先天、後天兩大層面解釋發展遲緩和發展障礙兒童的不同，再就家庭功能、成員及資源等方向，思考如何以家庭為中心的工作方式。

第四題：主要是探討司法轉銜社會工作，可先解釋轉向安置輔導，再以角色帶出社工員的功能。

一、試說明團體工作各階段的任務與帶領技巧。(25分)

答：

社會團體工作係為一種意圖性的經驗，不是隨意的，是一個社工專業工作者有意圖的聚集一些人，產生社工員希望他們體會到的經驗，而去達到社工員所期待他們要達成的目標，且符合社工專業倫理，其各階段的任務與帶領技巧，茲試列舉如下：

(一)團體開始階段

1.任務

協助團體成員以合作和創造性的態度一起工作，並感受到他們對團體獨特的貢獻是受到尊敬和感激的。

2.帶領技巧

(1)涵括所有團體成員的經驗 (involving group members)

要將一件事情能讓所有的成員都投入、參與，需要抓住成員的同質性和異質性的差距，要在異中求同，是此一技巧的重點，而產生普遍化的效果，使個人問題成為團體問題。

(2)對他人的專注 (attending skills)

也就是積極的傾聽，社工員若能做到，會成為成員模仿的對象，因為團體中的成員會自動的學習領導者的行為，慢慢的，此一傾聽的技巧逐漸會成為團體中的規範。

(3)自我表達的技巧 (expressive skill)

要讓團體中的成員將自己想說的都表達出來，故不但要積極的傾聽，適時的發問與回應亦為重要。

另外，領導者適度的自我揭露也會起示範作用，而且，敘述自我挫折經驗比成功的經驗通常較佳，亦需視領導者對這個團體的信任度而定，領導者的自我揭露不宜過長，以免使得團體的注意力及時間全放在領導者的身上，此一技巧和適時打斷成員談話的技巧一樣重要。

(4)引導互動 (guiding group interactions)

團體成員較易和領導者說話，儘管這些話是想說給其他成員聽的，此時領導者應引導他去和其他成員直接溝通，使之成為一種規範，提高團體內的互動。

(二)團體進行階段

1.任務

團體進行階段的任務在於完成團體早期發展出的目的、目標及任務。

2.帶領技巧

(1)探問 (questioning)

問問題有一些引導的功能在，可用來收集自己所需要的資料，在提問的時候，工作者自己心中已經存在著一些假設、一些架構，並且會和工作者的個人專業背景有關，會用專業的主觀去引導成員。

可利用以下的五類問題來探問：

A.他的想法。

B.他的感覺，也就是經驗、理念。

C.他的期望，也就是想改變的目標是什麼？

- D.他做了些什麼？
E.他看到、聽到了些什麼？

(2)摘述 (summarizing)

和成員討論了一段時間之後，工作者會對之前一長串的話做摘要、提示和統整、聚焦的工作，以便獲得成員的認同，亦可以加以確認資料，或引發其他成員再做描述。

(3)支持 (supporting)

在團體中，社工員要觀察這些成員會不會彼此安慰自己，安慰是一種技巧，是否能讓別人感受到你的安慰？幫助成員能彼此安慰，成爲一種自助團體。

(4)提供資源 (providing resources)

在團體中每一位成員都是一種可運用的資源，人在互相幫助時有最自然的兩種方法：

A.資訊提供。

B.物質提供。

故團體中的資源提供是可以來自於每一位成員的。

(5)示範和角色扮演 (modeling & role playing)

此種技術比其他的技巧多了動作、行爲，而不單是說話、敘述。角色扮演在團體人多時較爲好用，不但可以瞭解在某些情境中，某位成員的反應，亦可從中學學習，也有預演的效果，角色扮演可將過去的經驗搬到現在，可能會產生不同的經驗、感覺。

(三)團體結束階段

1.任務

團體工作的末期，領導者應引導團體成員對所討論的主題轉變到另一種新的心得或經驗上，形成一種暫時的終結。

2.帶領技巧

(1)綜合 (synthesizing)

在任務性團體爲主的較多，將大家不同的觀點、看法、意見等，綜合起來，成爲一篇好文章，就像是會議開完，主席所做的結論一樣。

有時候，亦可運用綜合的技巧，將團體中非語言的資訊，適時的表達出來。

(2)再建構 (reframing)

一個人的問題可以用許多不同的角度來看，會產生不同的結果，社工員要幫助成員不要只用一種角度來看自己的問題，要引導成員用不同的角度來詮釋自己的問題，才會得到不同的結果。

(3)面質 (confrontation)

面質可以是一種澄清懷疑或假設，也就是有不一致的地方，需要對質。經由面質可使團體工作做的更深，成員之間彼此的面質代表他們的安全感足夠，面質的技巧有如建議一樣，避免對立和批判等等，只要將自己觀察到的、假設的說出來就好，不要夾雜著主觀的認定。

二、何謂個人充權 (personal empowerment)？何謂社會充權 (social empowerment)？請各舉一例說明之。(25分)

答：

Solomon認爲，充權是要抗衡社會不公平的對待，消除個人與弱勢群體的無助感，是由個人本身發掘問題成因並尋求解決方法。因此，有關個人充權及社會充權，茲可分述如下：

(一)個人充權 (personal empowerment)

1.定義：

從個人充權角度看問題成因，不會將問題內化歸咎於個人缺陷。增進弱勢案主的高度自我價值感與自我主控能力，並藉由教育學習、倡導辯護、政治參與、社會運動等行動實踐以提升其意識覺醒。

2.若以新移民爲例，個人充權的實際作爲有：

(1)非指導式的工作取向

在協助新移民的過程中，社工員應放下專家的指導角色，採用非指導式的工作模式，不再代勞新移民應負擔之責任，取而代之的是協助新移民爲自己的問題與困擾擔負責任。

(2)避免責怪、診斷及因果關係的思考模式

應避免將問題的產生怪罪於新移民自身，這樣的方式只可能造成受助者的低自尊、低動機及高無助感，對問題的改善毫無助益。同時應以評估新移民優勢條件取代因果關係思考模式的專業診斷，因為病理模式的專業診斷，常為新移民貼上標籤，讓新移民更無力自助。

(3) 社工員應建立起自己對新移民的信心與高期待

社工員不僅對優勢復原觀點的基礎論點、假設與內涵要有所認同，更應將這樣的信念透過對新移民自我能力的信心與對新移民的高度期待，傳達給新移民自身。信念的傳達可藉由一些高期待的溝通技巧來表達，例如：「你一定可以做到」的陳述方式。

(4) 開發新移民的個人優勢、長處與價值感

瞭解、重視並開發新移民的個人優勢、長處與價值感，是優勢復原觀點的一項重要概念。社工員應重視新移民個人天生便具備的無限潛能與學習改變的能力，相信所有的人或家庭皆必定擁有其特殊的優勢、能力與內外資源。

(二) 社會充權 (social empowerment)

1. 定義

從社會充權的角度去看社會服務，其目標是提升服務使用者的生活空間與機會，改變壓迫的環境結構，提升社會正義，尊重個人自決及自我實現，讓個人充份參與訂定計劃。

2. 若以婦女為例，社會充權的實際作為有：

(1) 平等的社會參與機會

要提高婦女的能力，讓她們有平等參與的機會，獨立自強，落實婦女充權(empowerment of women)。

(2) 消除性別定型角色

要落實婦女充權，必須要移除女性面對的障礙，消除社會人士對性別角色的定型和偏見，確保每個人都有機會接受教育或培訓，增強自己的能力和競爭力。

(3) 多層面的全面充權

婦女充權有多個層面，包括在經濟、社會參與及政治方面的充權，可透過教育及培訓去提升婦女的自信和能力、肯定自我價值、從而改善個人的處境。經濟充權即是協助婦女改善自己的經濟狀況，並擁有經濟上的發展機會。

三、目前我國的早期療育服務中，有兩個主要的服務團體，其服務對象為發展遲緩與發展障礙兒童，請問這兩種服務對象的主要差別是甚麼？你怎樣運用以「家庭」為基礎的工作方法，協助這兩類家庭面對他們的問題？(25分)

答：

(一) 根據我國兒童及少年福利法施行細則第五條之規定：「早期療育，指由社會福利、衛生、教育等專業人員以團隊合作方式，依未滿六歲之發展遲緩兒童及其家庭之個別需求，提供必要之治療、教育、諮詢、轉介、安置與其他服務及照顧。」其服務對象為發展遲緩與發展障礙兒童，茲試述如下：

1. 發展遲緩兒童

我國兒童及少年福利法施行細則第六條，清楚界定需接受早期療育之發展遲緩兒童的定義：「發展遲緩兒童，指在認知發展、生理發展、語言及溝通發展、心理社會發展或生活自理技能等方面，有疑似異常或可預期有發展異常情形，並經衛生主管機關認可之醫院評估確認，發給證明之兒童。」

2. 發展障礙兒童

此類兒童係因後天的生理或心理疾病，導致在不同階段的發展有可能出現差異，如自閉症、腦性麻痺、動作協調障礙等，而影響兒童正常的發展。

發展遲緩兒童與發展障礙兒童主要的差別，在於前者係以同年齡層的兒童一般發展狀況為標準，由比較得來，後者則由後天所罹患之疾病所導致。

(二) 以「家庭」為基礎的工作方法

家庭功能是否發揮，不僅影響個人生理與心理需要的滿足，同時也影響社會的秩序。家中有發展遲緩的兒童，家庭成員尤其對於主要照顧者，會面對較大的壓力與適應上的問題。面對此一家庭壓力，社會支持是協助家庭調適壓力的一個重要因素。茲以「家庭」為基礎的工作方法，試列舉如下：

1. 採取社會系統觀點：以系統的角度思考家中有發展遲緩兒童家庭的需要。

2. 視家庭成員為早期療育團隊中的一員：鼓勵家庭參與早期療育專業團隊，並表達自己對其他專業人員療

育建議的看法。

3. 增強權能（empowerment）家庭：早期療育的目的應以讓發展遲緩兒童家庭增加自身面對問題的能力，以及可以掌握生活情境的權力。
 4. 介入重點放在「促進成長能力」的增強，而非如傳統以「治療兒童問題」為主：療育的重點不應只放在目前兒童發展問題的解決，而是要能培養兒童未來可能需要具備的發展能力。
 5. 著重以家庭為基礎的需求：不只是關注與兒童接受療育有關的家庭需求，家庭本身的想望與期待也應在服務過程中被關注。
 6. 建立家庭的能力：透過一連串助人的步驟與方法，使家庭在服務過程中逐步建立自己的能力。
 7. 強化家庭的社會網絡：社工員應在服務過程中，與家庭一同檢視並建構屬於自己的正式與非正式的社會網絡資源。
 8. 擴大社工員的角色範圍與執行方式：社工員的角色不單純是專家或是解決問題者，其更是社會資源的開拓者、倡導者與家庭的伙伴。
- 綜合上述，以家庭為主體的工作方式，應協助發揮家庭功能，凝聚成員力量，共同協助家中發展遲緩或障礙的兒童。

四、何謂轉向安置轉導？社會工作者在轉向安置轉導的角色與功能如何？（25分）

答：

(一) 轉向安置輔導為台灣現階段針對微罪或虞犯情形之非行少年的一種社區處遇方式，由於接受此服務之青少年須離開其原生家庭、環境，轉由安置輔導機構提供一切生活所需，由安置機構替代其家庭功能，也就是說安置輔導對於這些微罪、虞犯之非行青少年而言，占生活很大的部分。

(二) 社會工作者在轉向安置輔導的角色大致上可分為支持和矯正兩種，其功能茲試列舉如下：

1. 支持的功能

- (1) 在拘捕、偵訊和羈留期間篩選較輕微初犯者和具有悔意者給予適當的監管和輔導。
- (2) 在偵訊期間，給少年犯事者及其家人穩定情緒、解決困擾。
- (3) 在法院判決前提供犯罪者資料，協助法官決定合理的懲罰和矯正的方式。
- (4) 社工服務增加刑事司法系統判刑的選擇條件。
- (5) 社工可以協助推動以「復和司法」處理少年犯罪行為，而避免他們被捲入繁雜司法系統的審判程序中要經過的焦慮和苦惱。

2. 矯正的功能

- (1) 確保少年犯罪者雖然因觸法，但仍獲得合乎人道和公平的處理。
- (2) 在司法系統和社區系統間，社工是少年犯事者的復康媒介。
- (3) 社工對少年犯事者具有思想啟發、再感化和再教育的使命。
- (4) 協助少年犯事者重建自信、增強自律和處理問題的能力。
- (5) 社工能利用社區照顧（community care）理念實現非監禁模式效能。

處理少年犯罪者，除了使用暴力或屢次觸犯嚴重罪行的事例外，世界各國司法系統都審慎採用較寬大的處理，以保護他們，避免因為他們生理及心理發展未趨成熟，通通坐牢而感染更頑劣行為，日後成為慣犯。基於此原因，司法系統和社會工作的合作更形重要，為少年犯事者找出一個妥善的回歸社會康復計畫，在司法系統和社會公義中尋求一個理想的妥協。

【高分閱讀】

1. 法正，《社會政策與社會立法》，有關兒童早期療育內容，高點出版。
2. 《社區發展季刊》，第126期。
3. 高上「社會工作講義－司法轉銜服務內容」。