

《社會工作》

試題評析

91年度高考三級社會工作考題，應屬適中。若熟讀基本教材，要拿高分不是難事。如第一題即出現，最熱門的鉅視社會工作(相對於過去常見的微視社工)，考生若能從社會行政、倡導辯護者、方案規劃、始能的角度思考，從「結構」層面入手，思考其社工者基本角色，答出完整性不難。第二題就出現社區工作的其中一種模式-「社會行動」，若考生平時注意香港甘炳光老師編的【社區工作-理論與實務】一書在190頁即有完整之論述，第三題一直是近年來常考之『社區照顧』議題，當然黃源協老師的『社區照顧』一書就是經典，答案可說從其書第四章社區照顧的理念基礎中提出第四題，則是兒童局在2000委託學者研究的【兒童整體照顧方案】中出線，亦作為近年來台灣兒童照顧政策的依歸，把握『托育』、『保護』、『經濟』、『健康』、『休閒』等五大方案，從實際福利服務出發，完整性就不是問題。

一、在從事鉅視社會工作時，社會工作者可扮演那些角色以提昇解決問題與促進社會發展的能力？（二十五分）

答：

鉅視社會工作是指從案主相關的其他個人、團體、機構、社會著手的社會工作服務方法。所以，重要在其開拓和整合社會資源、組織籌組、方案規劃、政策形成、引導變遷、充權、倡導等，是一種從『結構』著手的外在處遇。

鉅視社會工作者在提昇問題解決與促進社會發展的能力上可以扮演幾種角色：

1. 方案設計者
2. 方案評估者
3. 倡導者
4. 衝突協調者
5. 問題解決能力訓練者
6. 服務供給者
7. 諮詢者
8. 充權始能者
9. 意識提昇者
10. 資源開拓者
11. 資源整合者
12. 社會行動者

二、社會行動（social action）為何常會令人有負面的印象？社區工作者在採取此一模式時，應該注意什麼？（二十五分）

答：

社會行動被Rothman將社區發展及社會計劃並列為社區工作的三大模式，又稱為『社區行動』、『抗議行動』、『衝突模式』。

其基本假定是社會問題的出現是由不同利益團體的利益衝突產生，社會轉變也基於不同團體利益的爭取而發展，因此，利益的爭取才是解決問題的癥結。

因此，社會行動介入的方法大致有『集體行動』、『具體事件切入』、『運用衝突策略』、『爭取第三人支持』等，唯社會行動常常是集體行動，稍一不慎，常會反遭負面效果，而爭取不到預期支持，因此，社會工作者運用社會行動策略與形式的原則有以下(甘炳光，1996:190-192)：

1. 漸進步伐：對話性、抗議性行動、對抗性行動、暴力性行動，都是行動從溫和走向衝突的連續體。必須注意法律之界線，群眾要覺醒行動可能帶來的後果。若可以，可以達到裡應外合的效果，局外有人聲援，局內有人代言最好。
2. 目的是爭取讓步而非破壞：最終目的是與當權者對話。因此，有機會透過談判及妥協，進而尋求輿論支持。
3. 需要連串行動：單一事件無法獲得廣泛共識與認同。漸次形成壓力有助於目標達成。
4. 避免使用暴力：爭取輿論支持，暴力常可能換來「滋事者」的惡名，反而不能達到目標，將自己塑造成無辜、被歧視、被虧待的善良者，較易獲得群眾的支持。

三、社會工作實務上非常強調「正常化」（normalization）、社會角色激發（social role valorization）以及賦權

(empowerment) 的概念，試回答下列問題：

- (一) 簡要詮釋「正常化」、「社會角色激發」及「賦權」的意涵。(十五分)
- (二) 以社區照顧為例，說明這三個概念之間的關連。(十分)

答：

『正常化』首先出現於北歐，被用於支持學習障礙者之機構改革，其基本理念認為：儘管失能者有其問題，但他們卻如一般人，有尊嚴與權利(Ramon,1990:13)。主要是基於對Goffman所謂『全控機構』的單調與刻板化生活的反省，也就是說一般生活原則(ordinary life principle)。

Wolfensberger(1972)假設：失能者的主要障礙乃是他們在社會上受到貶抑。「正常化」是要盡可能由失能者在社會中受到一般的尊重，以彌補這種貶抑。正常化之明確目標，乃是對可能或已遭社會貶抑者，創造支持和保護他們應受尊重的角色。其社會工作服務過程有三大要素：

- 1.使得人們能夠過著正常和受尊重的生活
- 2.以受尊重的方式，運用社區皆在使用的服務
- 3.改變態度以使得失能者受到尊重與尊敬

『社會角色激發』(SRV)是正常化的終極目標，他的實現有賴於去機構化和一般生活機會的提供，SRV認為對失能者之正面社會印象，一方面藉由失能者展現社會期待的角色，另一面社會要視失能者為有價值的人。而SRV的目標在引導個別和社會雙方的改變，也就是說，個人要對自己積極正面的自我認同，而社會也要有尊重的態度，提供機會給失能者，將其視為一般人，進而激發個人的社會角色。

SRV的達成是一種失能者與社會雙向互動的結果，儘管表面上SRV呼籲要讓失能者拋棄依賴以追求自主生活，但並不是讓他們在完全無依的環境下生活，因此，社區資源及支援的整體『整合』就顯得非常重要。

『充權』係指在我們本身或他人間發覺產生變遷能力的過程。意味行動的個人責任，當我們了解自己的權利後，我們會易於改變自己，且借用自己的長處，創造行動(deming,1984)。就社區照顧而言：充權，是將焦點放在服務使用者(失能者)，相對性的他們被認為缺乏權利，無權者常被烙印化、忽略與歧視。因此，社區照顧首先要做的是增加他們的權力。

Friedman(1992)從社會發展觀點 充權區分為三類：

- 1.心理的充權：要使得個人相信他們有改變的能力
- 2.社會的充權：是要能夠協助社會結構的改變，以順應由個人所完成的個別充權
- 3.政治的充權：是要能夠使社會基本權力結構的改變

充權若視為社區照顧的一種過程與目標的話，就過程言，他是指使用者或公民的參予，關係到使用者與專業之間的互動，使用者在社區照顧的過程中被賦予選擇，並接納照顧的規劃、管理、服務輸送過程中的發言權，以確保他能參與決定。就目標而言：充權是指人有更多一般化的能力以控制影響生活的決定，運用社會措施以改善生活狀況。充權在社區照顧的參與模式由淺至深有：

- 1.封閉模式
- 2.消費者教育和行銷模式
- 3.有限的雙向溝通模式
- 4.傾聽和回應
- 5.夥伴

在去機構化的浪潮之下，社區照顧的倡導與實踐就是提供被照顧者一個一般性「正常化」的生活機會。因此『正常化』成為社區照顧重要的理念基礎，『SRV』為『正常化』的目標，即讓失能者對社會角色與社會地位的期待，能與一般人相同，進而，朝向被社會視為有價值的人而努力。因此『正常化』必須強調SRV與整合的重要性。多數的受照顧者往往在社會中視為弱勢，但社區照顧強調是正常化生活，若非適當的尊重作為基本公民的權利，並賦予強化一般人生活的能力與權力。因此，「充權」變成一個社區照顧實踐正常化中不可或缺的工具。

四、試問在兒童福利的領域中，兒童照顧 (child care) 應至少包括那三種措施？目前台灣的實施狀況為何？(二十五分)

答：

在福利多元主義下，公共政策對資源分配的過程中，兒童變成最為明顯的弱勢族群，如何使兒童獲得適切合理的對待，便是兒童福利政策所要努力的方向。

兒童局在1999年的成立，積極推動兒童整理照顧方案的計劃與推展，一般而言，建構一個兒童整體照顧方案可以從幾個層面出發：

- 1.兒童托育照顧方案
- 2.兒童保護與安置方案
- 3.兒童經濟安全方案

4.兒童健康照顧方案

5.兒童教育與休閒服務方案

而台灣現行實施的現況分析如下：

1.兒童托育照顧方案

- (1)公私立托兒所設立：2,515所，約26萬兒童
- (2)兒童福利專業人員訓練：1,3041人參與訓練
- (3)安親班定型化契約範本
- (4)教育券
- (5)托育津貼
- (6)幼托整合
- (7)資訊網絡建置

政府未來展望應該強化父母在照顧上的責任與能力、提供家庭給付制度、優惠財稅、工作福利、家務員服務等方向努力。

2.兒童保護與安置方案

- (1)全省24小時通報專線
- (2)家暴、兒虐、性侵害單一窗口
- (3)兒保處理流程列入警察勤務
- (4)財產信託
- (5)兒保網路建置
- (6)強制性親職教育
- (7)創傷後心理治療
- (8)緊急庇護場所及家庭寄養
- (9)失蹤兒協尋
- (10)兩性平權與國家親權之教育與宣導
- (11)加強媒體的宣導
- (12)學校社工的設置
- (13)社區照顧的推展
- (14)發展遲緩服務的引介
- (15)不同類型的安置服務

3.兒童經濟安全方案

- (1)低收入戶補助
- (2)低收入戶托育費
- (3)低收入營養代金
- (4)中低收入育兒補助
- (5)特殊境遇婦女家庭生活補助
- (6)身心障礙者津貼
- (7)身心障礙者生活補助
- (8)身心障礙者臨時及短期照顧補助
- (9)發展遲緩兒童療育補助
- (10)身心障礙者托育養護費用補助
- (11)寄養補助
- (12)不幸兒童醫療補助

4.兒童健康照顧方案

- (1)優生保健法
- (2)全民健康保險預防保健
- (3)三歲以下兒童免費醫療
- (4)國民小學健康檢查實施辦法
- (5)發展遲緩兒童鑑定以及療育工作
- (6)兒童心理衛生工作

5.兒童教育休閒服務方案

- (1)特殊兒童普查

- (2)教育經費補助
- (3)無障礙環境設施
- (4)發展遲緩鑑定工具
- (5)融合教育
- (6)轉銜計劃
- (7)兒童讀物分級
- (8)獎勵製作發行優良兒童節目讀物
- (9)兒童母語教育
- (10)兒童休閒活動場所設立
- (11)兒童安全措施維護
- (12)公私立兒童設施開放社區使用
- (13)公私立遊戲場開放弱勢兒童免費使用