

《社會工作概要》

試題評析

今年社會工作概要的題目特別著重在社會行政方向的命題方式，此考題的出題方式，是要讓考生以一位社會行政的公職人員角色來回答，故由此可看出考題的實用性和運用性。倫理相關的主題同時出二題(第二和第四題)，比重甚大。第二題為基礎變化題，主要讓考生從核心價值去聯結社會工作哲學信念及社工倫理的原則。第四題為基礎題，考倫理的功能和社會工作人員對機構應恪守的倫理守則。第一題亦為基礎操作題，考社會工作的問題解決學派觀點及實務操作程序，第三題為基礎變化題，身為社會工作人員是否了解專業組織的性質及公私部門的關係如何建構。命題趨勢與考前預測相符，第一題題目是考前多次強調之重點，第二、四題題目在第一回講義，單元三出現；第三題題目在第一回講義、單元一出現，綜合而言，今年題目普通考生應可拿50分以上。程度好者70分以上亦應不難。

一、社會工作實務具有產生改變及解決問題的本質，且一般會依循一套步驟過程進行。(一)請簡要說明解決問題之步驟為何？(十分)(二)請以社會行政領域可能遭遇之某個問題為例，說明你將如何逐步解決該問題？(十五分)

答：

社會工作從問題解決學派的助人觀點觀之，認為人生就是不斷解決問題的過程，問題的產生乃是舊有解決問題的模式失效或無法用於新問題。所以，由社會工作者運用助人過程(process)，以增強個人解決問題的能力，並提供解決問題過程所需的資源。關於問題解決步驟及其處理方式，說明如下：

(一)解決問題之步驟

社會工作者能夠在三方面協助案主：一是引發案主之動機，指示其方向，二是激發案主的心智，情緒和行動之能力，並且經由重覆練習，使案主的自我功能伸展，三是找尋可消弭問題之資源及機會。實際解決問題之步驟如下：

- 1.澄清問題
- 2.分析問題
- 3.找出可能解決的方法
- 4.選定最佳的方法
- 5.方法之執行

(二)以社會行政領域常見的方案規劃為例，例如為了有效解決非行少年深夜飆車的問題，試擬一非行少年的防治計劃。解決方式：

- 1.識別組織現今的使命，目標和戰略。能因應非行少年偏差行為問題的差異，而訂定問題解決目標。
- 2.分析外間的環境。從非行少年所產生的問題型態中的社會脈絡，去澄清、分析問題。
- 3.識別外間環境之機會和威脅。為了找出問題解決的最佳方案，機構人員須能分析組織之資源、評估組織之長短處，找出可能的解決方法。
- 4.重新評估組織之使命和目標，找尋可消弭問題之資源及機會。
- 5.確立戰略，選出最佳的解決方法
- 6.實踐戰略，執行方法
- 7.評估結果，針對方案執行結果進行評估，以了解方案執行成果。

二、社會工作專業之六大核心價值觀包括：(1)提供服務、(2)講求社會公平正義、(3)尊重個人的尊嚴和價值、(4)重視人群關係、(5)秉持正直的操守、以及(6)稱職和善盡本分。試從這六大核心價值觀當中，任選五項說明其意義為何？(二十五分)

答：

社會工作專業的核心價值觀，乃源於社會工作哲學信念，具體呈現的方式即社會工作倫理守則，茲以前五項核心價值觀，說明如下：

- (一)提供服務：係指社會工作者服務的態度和精神。如倫理守則一、秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務。倫理守則二、不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主。
- (二)講求社會公平正義：強調社會工作者的社會責任。如倫理守則十八條，應以負責態度，維護社會正義，改善社會環境，增進整體社會福利。係在闡明社會工作者對社會的責任：社會工作者應增進社會的一般福利，致力於歧視的防止與消除，確保人人可公平的獲得所需資源、服務和機會，倡導社會狀況的改進。
- (三)尊重個人的尊嚴和價值：係指由案主的權利和最佳利益進行考量。如倫理守則四，應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。說明：1. 闡明社會工作者的基本信念，要尊重每一個人的尊嚴、價值與選擇。2. 社會工作者相信每一個人均有自主權，應使每一個人有最大的機會去決定其生活方向。如倫理守則五，應以案主之最佳利益為優先

考量。說明：1.闡明社會工作者的基本信念，應以協助案主達到最佳福利狀態為目標。2.社會工作者相信天生我才必有用，每一個人均有動機與權利去追求更滿意的生活。

- (四)重視人群關係：主要強調社會工作助人專業關係。如倫理守則三，「專業關係」是為完成社會工作目標，基於公益、客觀、自我瞭解而建立；用以區別日常生活中的人際關係。所以其形成的基礎在：
- 1.是為社會工作所計劃改變之目標體系而建立。
 - 2.不得以社會工作者自身的利益為前提。
 - 3.必須基於社會工作者的客觀與自我瞭解，跳脫個人問題與情緒需求。

- (五)秉持正直的操守：係指社會工作助人者絕不做出專業倫理守則所禁制的行為。如倫理守則六，絕不與案主產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事請託。說明：闡明社會工作者應信守專業關係的分際，絕不與案主發展專業關係之外的人際關係絕不利用專業關係圖謀私人利益、絕不為私人情事有所索求於案主。倫理守則十二、應公私分明，不以私人言行代表機構。以上乃在闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。

三、由從業人員共同形成的組織是某個專業的構成要素之一。請簡要說明台灣地區目前有那些社會工作專業組織？（六分）其運作之目的各為何？（九分）從社會行政的立場而言，這些專業組織應該與政府部門保持何種關係，試列表說明之。（十分）

答：
茲將上述問題分述如下：

(一)台灣地區目前的社會工作專業組織，依下列方式區分：

- 1.地方性及全國性之性質。地方性性質者如台北市社會工作師公會。全國性性質者如台灣社會工作專業人員協會。
- 2.按照工作方法，特別是有關政策倡導的，如兒童福利聯盟、老人福利聯盟。
- 3.按照工作方式：依社會工作實施的地點，院外式(outdoor relief)或院內式(indoor relief)，台灣醫療社會工作專業人員協會。

(二)其運作之目的：

不論是述何種社會工作專業組織，其運作目的如下：

- 1.關於保障會員之權益。
- 2.關於規範會員之行為。
- 3.關於代表會員共同意志之表達。
- 4.關於社會工作人員與服務對象間糾紛之調處。
- 5.關於社會工作人員資料之調查、統計、研究及發布。
- 6.關於社會工作人員實務經驗之認定。
- 7.關於接受政府、機關、民間團體，委託辦理社會服務與研究。
- 8.關於各項社會運動之參與。
- 9.關於會員資料之建立及動態調查、登記。
- 10.關於社會工作在職訓練及講習之舉辦。
- 11.關於國際社會工作組織之聯繫、交流與合作。
- 12.關於推動社會工作發展之各項活動。

(三)專業組織與政府部門關係，即指公私部門關係，試列表說明之

	合作夥伴關係	監督關係
專業組織(私部門)	組織可承辦政府部門業務，二者建立合作夥伴的關係。關係型態如：公辦民營、個案委託、方案委託等。	組織藉由其專業技能，來監督政府的作為，特別是有關人民權益維護上，以達到社會公平正義的目標。
政府部門		

四、社會工作專業的特質之一，乃在於具有一套專業的倫理守則，請說明專業倫理守則之功能為何？（十分）並從社會行政的角度，論述促成部屬格遵專業倫理守則之機制為何？（十五分）

答：
茲將社會工作專業倫理守則說明如下：

(一)專業倫理守則功能

- 1.倫理守則具有以下三種基本功能：
 - (1)它可以成為該專業的指針，使該專業的人員的言行及處遇行為有所規範。
 - (2)使專業人員在完成工作的功能時，能夠藉著其倫理守則而維護到專業的原則
 - (3)倫理守則也可以提供我們一種標準，來評判專業的實施有無瑕疵。
- 2.尚有其他功能如：揭櫫了社會工作的基本哲學，共同信念及行為標準，同時也申明了社會工作的任務，使命以及努力的方向。

(二)促成部屬格遵專業倫理守則之機制，係強調社會工作者對於雇主及機構的倫理職責，說明如下：

1. 應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責。闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應遵守服務機構的規定，並謹慎從事，達成服務機構的目標。
2. 應公私分明，不以私人言行代表機構。闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。
3. 應致力於機構政策、服務程序及服務效能的改善。闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應致力於服務機構的政策與服務過程的改進，以及促進所能提供服務的效率和功效。
4. 應嚴格約束自己及同仁之行為，以維護專業形象。闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應維持專業的信實，對於其他專業人員的不道德行為，必須採取適當的行動予以抑制。
5. 應持續充實專業知能，以提昇服務品質。闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應在專業實務上負起認定、發展與充分運用的責任；依據專業知識與技術，從事專業服務，並不斷充實自己，以確保並提高專業服務品質。應積極發揮專業功能，致力提昇社會工作專業地位。闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應維持專業的誠信，精鍊技能，發揮專業功能，保護並進而加強專業的尊嚴，對專業的討論和批評應參與並負起責任。