

107 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類科組：觀護人（選試社會工作概論）

科 目：社會工作概論

一、社會工作者經常使用「充權」（empowerment）這個概念。請申論何謂「充權」？充權與服務對象的社會環境之關聯為何？（25 分）

【擬答】

以下依題意先說明「充權」（empowerment）的個概念，再由增強權能觀點的干預的層面來說明充權與服務對象的社會環境之關聯：

(一)「充權」（empowerment）定義：

充權觀點認為，個人會因為來自於壓迫團體對自己的負向評價、與外在系統的負向互動經驗，以及鉅視環境對所在團體所加諸的經常性阻礙等等，缺乏權能經驗所產生無力感，而無法有效的與環境間交流、甚至自我實現。

因此充權觀點的社會工作，希望透過發掘與建立案主自我力量（ego strengths）、增進適應環境、解決問題能力與技巧等等，這些能夠「增加案主優勢，以平衡其在正式系統中的權能失利」的干預方法與策略，協助案主經由充權，學習到各項參與、控制或影響相關單位與制度的技巧、知識與權能，以改善自己或相關他人的生活品質。

(二)實務運用：

根據 Gutierrez, Parsons 及 Cox (1988) 的看法，增強權能觀點的干預活動包含了下列四個層面與結束時期，將其中與環境相關的因子分別詳述之

1. 第一層面：

(1)案主自行或經由轉介而來，評估案主問題來源：主張增強權能觀點的社工員認為，唯有受到價值貶抑與標籤烙印的案主才是實務工作的主要對象，因此應該有意識的選擇經歷「缺權」經驗的案主群。

(2)建立案主與社工員間協同關係：工作關係特色是要建立一種雙向的協同關係、平權關係。在協同的歷程中，社工員與案主展開「對話」（dialogues），鼓勵案主「說自己的話」來描述壓迫經驗，共同檢視經驗。

2. 第二層面：

評估案主所在各個系統的權力動力：蒐集下列資料，瞭解個人與所在壓迫環境間的交流動力與脈絡：①基本資料②生命階段③健康及心理衛生狀況④人際類型⑤物理及社經環境⑥凸顯受壓迫的情況⑦權能缺乏或權能不足的問題⑧聚焦案主長處方面⑨評量可行性⑩訂定契約及處遇計畫

3. 第三層面：

干預的計畫：工作內容在於保障案主所需資源的提供及系統的可近性，干預焦點集中在改變或調解立即性的環境壓力情況，繼續提升案主對此情境的意識覺醒，向專業人員學習如何有效的與系統工作。

4. 第四層面：

案主問題的政治性活動：集體性的社會行動，向社區、國家、國際倡導改變，鼓勵參與社會行動、訓練社會行動技巧。

5. 結束時期：由於社會工作人員對案主而言，也是「環境的一環」，依此需要：

(1)回顧協同工作關係

(2)整理歷程經驗（包含社工本身）：增強權能的實務工作並無一個真的結束時期，只是這段陪伴的經驗可否使案主成為一個比開始更具權能感覺的人，他們來自外在的負向貶低而致的無力感、無助感與疏離經驗減輕了些。

二、我國於 2017 年 11 月所公布的《中華民國（臺灣）兒童權利公約首次國家報告國際審查結論

性意見》中，仍有許多兒童與少年的權益保障有待加強。請詳述未來有關「兒少表意權」，還有那些方面有待落實？（25分）

【擬答】

以下先簡要說明兒童權利公約中對於「兒少表意權」的規範，在進一步就本次「國際審查結論性意見」中有關兒少表意權的建議，說明未來待落實的部分：

(一)兒童表意權之規範重點

聯合國兒童權利公約第十二條說明了「國家應確保有主見能力的兒童有權對影響到其本人的一切事項自由發表自己的意見，對兒童的意見應按照其年齡和成熟程度給以適當的看待。」為了達到這個目的，「兒童特別應有機會在影響到兒童的任何司法和行政訴訟中，以符合國家法律的訴訟規則的方式，直接或通過代表或適當機構陳述意見。」意即兒童除享有表達意見與獲得傾聽之權利外，國家需提供兒童行使其權利之必要協助，以確保兒童得以透過相關行政及司法程序，於其權利遭受侵害時提出挑戰。

(二)本次「國際審查結論性意見」的建議與未來待落實方向

1. 對「兒少表意權」的建議：

- (1) 審查委員會樂見學校及地方兒權會納入兒少代表，尤其是課綱審議會納入兒少參與，然而，委員會關注社會文化態度會持續限制兒少在學校及社區自由、安全的發聲。
- (2) 審查委員會引導政府關注聯合國兒童權利委員會第 12 號一般性意見有關兒童意見應被聽到的權利，並建議政府依據公約第 12 條採取措施強化此種權利的落實，委員會建議政府：
 - ① 進行研究以指出對兒童而言最為重要之議題，及兒童對這些 議題的意見如何被聽到。
 - ② 針對父母、教師、社工、法官及其他與兒童工作者辦理教育 訓練及意識提升活動，以促進兒少在家庭、學校及社區的參與。
 - ③ 建立國家層級的兒少參與機制，以讓兒少得於政策及法令制定過程發聲。
 - ④ 採取有效的立法及行政措施，確保兒少於相關行政及法律程序中的表意權能被落實，包括確保兒少知道自己發聲的權利， 並得到支持以有效發聲。

2. 待落實方向：

(1) 將兒童納入相關程序並協助其參與：

如前所述，國家應確保兒童於與其相關之行政及司法程序中，不但應有表達意見的權利，且得由適當之代表或組織為其陳述。而此處所指之「行政及司法程序」，依據兒權委員會之闡釋，應採廣泛解釋，亦即所有涉及兒童之行政及司法程序皆應屬之，因此諸如父母離婚、監護權、收出養、兒童司法、性剝削、醫療行為、社會安全及教育等層面均屬之，以司法程序為例，如讓兒少本人直接陳述之方式多係由兒童直接與決策者（例如法官）當面進行對話，而此種方式可能對兒童造成壓力或恐懼，因此未來應更朝「兒童友善」的方式進行，即透過法院硬體設施、法官穿著、單獨之等待室等之適當調整，以協助兒童參與相關程序。

(2) 兒童身邊的大人應提供更多的表意協助：

在成人權力為導向的社會型態中，兒童相對之下是沒有聲音的、是一個沒有投票權的弱勢族群。由於兒童缺乏表達意見的管道，自然容易受到漠視和忽略。有些大人常會說「小孩子有耳無嘴」，也因此兒童們的意見通常很少被傾聽及納入考慮的。因此未來，大人必須要適當地予以尊重。在學校老師應適度的讓學童有表達其意見的權利，進而鼓勵其對自己的意見負責及趨於成熟；在家庭中，父母親則需要撥出時間來聆聽並尊重兒童所陳述的感覺與想法，如此也更能增進親子間的關動與感情交流。而社會團體及政府相關單位也要經常倡導及舉辦以兒童為主的活動，如同看待大人一樣，認真的看待我們的兒童所表達的意見及感覺。

三、社會工作常用的詞彙或關鍵字均有其特殊意涵。請問您如何詮釋「福利依賴」(welfare dependency)? 並論述您的理論基礎為何?(25分)

【擬答】

以下先說明我個人對「福利依賴」(welfare dependency)的詮釋,在說明此詮釋背後的理論基礎:

(一)何謂福利依賴:

福利依賴一詞就新右派的觀點而言,帶有負向的評價,認為人們領取社會福利會造成不願工作的問題,然而,這樣的觀點忽略了社會結構對個體困境造成的影響,社會工作者不應該輕易地使用此名詞來解釋或評價服務對象。福利依賴的概念應被修正為是指個體目前處在某種須協助的「脆弱處境」(vulnerability)狀態,而社會工作者在提供案主服務,是立基於案主的需要,而不是依據案主是否「值得」被服務。社會工作者的角色是瞭解和幫助案主,而不是批評或論斷案主的求助動機及行為的對錯。助人過程中不當的面質,會讓案主感受到被批判、拒絕。在理性分析案主問題時,需同時放下本身的價值觀,設身處地體會並瞭解案主的感受。

(二)對福利依賴的理論基礎:

1.最初來自於新右派的觀點:

剛開始學習「福利依賴」(welfare dependency)概念時,知悉此為是新右派自1980年代為了批判福利國家而開始主張的觀點,其將福利依賴視為是社會的病徵,導致此病徵的根源便是福利國家體制。對新右派而言,政府福利提供應採取「殘補」觀點,透過資產調查、所得檢定或工作能力的程序以確認領受者除了接受國家補助之外,並無其他選擇,並據此確認「值得幫助」或「不值得幫助」的對象,例如:如果可以在勞動市場找到工作的男人、一個可以找到一個男人來養活自己和小孩的單親媽媽,都是「不值得幫助的人」。在這樣的論述下,此種觀點採取的是個人主義式的責任界定。

2.運用新興社會福利理論以及重返以「社工價值觀」為核心理念:

然而,近來隨著人們對於效益主義「最大化總體效益」的困惑、對「自由」、「自益」、「濟貧法改革」、「自由主義」對天賦人權、對他人的道德責任界限、對個人「脆弱處境」...等觀點的興起,我對於福利依賴的觀點慢慢地轉為,此種結果不應從個人層面解釋,而是應同步考量社會結構因素,而驗證此種觀點的實例便是「不適所有的脫貧方案均能成功」,政府投入許多資源進行脫貧方案,希望透過制度服務來穩定需仰賴補助的貧困者生活,但一旦福利服務,因缺乏相關緩衝和經濟支持,工作人員者給予陪伴和培力的協助措施,都使得脫貧者因生活搖擺不定而重返救助。同時,回到社會工作的核心基本價值:

- (1)人有權獲得資源以解決問題並發展潛能。SWr承諾為案主去尋求資源,願意擬定和執行政策與方案來滿足未被滿足的需求。
- (2)人的價值和尊嚴是與生俱來的。無論案主過去的行為、信念、生活方式或生活狀況為何,SWr對於個人尊嚴和價值均應避免評斷並給予正向支持,包含:無條件的正向、非強迫性關懷、接納和尊重。
- (3)每一個人的獨特和個別性是有價值的。將案主當成有不同特點的個人來看待,而非一個案例或將其歸類為某一型態的人。SWr進入案主的主觀經驗、盡可能瞭解其生活經驗,但同時保持個別性、客觀性、尊重不同族群的獨特性。充分的理解問題形成的緣由,而非採用別人的標準來指責案主。
- (4)在擁有適當資源的情況下,人有能力成長並改變。SWr應該給予支持,以增加其對解決問題和生活方式的選擇機會。

四、請論述「被害人協助方案」(victim assistance programs)的主要目的及相關的服務方案有那些?並說明社會工作者在「被害人協助方案」中所扮演的角色為何?(25分)

【擬答】

以下依題意先說明「被害人協助方案」的目的及相關服務方案,再說明社會工作者在「被害人協助方案」中所扮演的角色。

(一)「被害人協助方案」(victim assistance programs)

對社會工作而言，被害人並非僅指涉及司法案件的服務對象，只要個案因各種情境受到各種形式的傷害而需要社會工作服務協助，均可視為被害人，因此，「被害人協助方案」

(victim assistance programs) 是指以被害人個人及家庭為服務主體的各種服務方案，主要是以生活適應不良或有問題(需求)之個人或家庭為對象，運用有關人類關係與人類發展之各種知識與專業技術，透過專業關係的建立和發展，針對個人特殊情況和需要，瞭解個人內在心理問題，以引發個人潛能，協助改善其態度，調整其外在環境的社會關係，並運用社會資源來改善或恢復社會生活功能，並增進對社會之適應能力。這些方案的服務過程，大多同時包括直接服務與間接服務，以適切的協助個體，社會工作實務上常見的方案如：性侵害被害人保護方案、兒童或心智障礙性侵害案件專業詢問與鑑定服務方案、性侵害被害人陪同偵訊服務方案、性侵害被害人一站式服務方案、親密關係婚姻暴力保護服務方案(家暴安全防護網計畫)、兒童少年保護及監護個案家庭服務方案...等。

(二) 社會工作者在「被害人協助方案」中所扮演的角色

Lister (1987) 曾提出一個「系統分類」的架構，將社會工作者扮演的角色分為下列幾類，而這些角色，正是社會工作者在被害人服務方案中的角色

1. 直接服務的提供者：這是直接服務社工員，最主要扮演的角色，包括：

- (1) 個人問題的解決：個人服務與諮商。
- (2) 婚姻和家庭治療：夫妻或家庭聯合治療。
- (3) 團體服務：帶領團體、自助團體、任務團體。
- (4) 資訊的提供者和教育者。

2. 社會系統的連結者：當機構並未提供案主所需的資源，或案主缺乏相關的知識或能力使用社會中已存在的資源時，社會工作者便需要扮演連結案主和社會資源的角色，包括：

- (1) 服務中介者：要熟悉社區存在的資源系統，以便在案主需要時做出適當轉介。
- (2) 個案管理者和整合者：案主需求評估、分配及協調現有資源，以安排案主取得服務。
- (3) 媒介者：資源及服務的媒合。
- (4) 仲裁者：服務衝突的調解。
- (5) 支持者：與案主一同努力去解決問題或取得資源。

3. 社會系統的發展者：社會工作者透過發現案主因資源不足而未被滿足的需要、服務輸送的斷層、預防性服務的需要，及相關的研究結果，來促進機構服務的內涵與功能，這些角色包括：

- (1) 方案發展者：要不斷提供創新、彈性的服務方案。
- (2) 計畫者：即對於社區或個案的服務設計。
- (3) 政策和行政的發展者：為案主權益進行政策爭取或行政革新。
- (4) 政策擁護者：促進社會正義的實現。

4. 社會系統的維護者：在一般的社會福利機構中，有時社會工作必須負責評估組織結構、機構政策，以及與其他機構的關係，以覺察機構服務輸送過程的障礙、服務提供不良(例如：讓案主做無謂的等待、服務申請程序過於繁瑣)的情況，這些角色包括：

- (1) 機構評估者：分析組織結構、政策和行政過程，以瞭解影響服務輸送過程的負面因素。
- (2) 催化者/監督者：制定可增加服務效能的方案、計畫。
- (3) 團隊成員：擔任專業團隊的角色。
- (4) 諮詢者/被諮詢者。

5. 研究者和研究使用者。