

108 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：社會行政

科目：社會工作

一、何謂以家庭為中心的社會工作實務？並舉例說明如何運用於對脆弱家庭服務的實務上？（25 分）

【擬答】

(一)以家庭為中心的社會工作實務

社會工作實務，從以前「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，並建構「以家庭為中心、以社區為基礎」的服務模式，改變過去聚焦在個人的社會或犯罪問題，例如：低收入戶、家庭暴力虐待之虞的高風險家庭、學校適應不佳的學生、少年犯罪、精神疾病等個人問題的危機介入，轉變為即時介入處在危機中的家庭（families in crisis）外；並及早介入因生活轉銜（life transition）或生活事件（life events）導致個人或家庭衝突風險升高的脆弱家庭；進而，提供家庭支持體系與提供預防性服務。

(二)運用於對脆弱家庭服務的實務作法

1. 脆弱家庭定義：係指家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

2. 兒虐案件案例實務運用

(1) 提供以家庭為中心的服務：處理兒虐案件時，以家庭為中心的服務模式認為兒童是家中的一員，不宜將兒童所面臨的問題單獨思考，更不宜問題化兒童，而是思考如何協助脆弱家庭加強其家庭結構與功能，並認為家庭是兒童的成長的環境，父母、手足、家族成員皆是影響兒童發展最親密的關係，思忖，兒童的最佳利益，需依賴其家長的親子情感連繫。因此，協助脆弱家庭改善其功能，將能預防兒虐案件的發生。

(2) 提供脆弱家庭服務支持系統：處理兒虐案件時，社會工作者的服務需以家庭功能整合為策略，提供家庭支持服務；並輔以風險測量評估，以預防兒虐案件為優先，及早辨識受虐兒童及脆弱家庭之風險；並建置單一窗口服務模式，以回應受虐兒童的需求評估及脆弱家庭所需的服務機制。

(三) 結論

兒虐案件常常合併兒少高風險、家庭暴力、自殺、精神照護等多重議題，凸顯「需及早辨識脆弱或危機家庭」及「多重問題家庭的整合服務待強化」的必要性，因此，介入焦點應從個人到家庭，並連結社區資源支持家庭，透過普設的社會福利服務中心為家庭築起安全防護網，再者，由社會工作者扮演資源服務的提供者、中介者、資訊提供者、倡導者、增能者（充權者）及系統連結者，進而促進整個社區、社會成為支持家庭的推手，實屬非常重要的角色。

二、從家庭暴力防治三級預防觀點論述，如何有效推動預防家庭暴力的工作？請舉例說明之。（25 分）

【擬答】

(一) 三級預防觀點，有效推動預防家庭暴力工作

台灣家庭暴力防治工作，大多數以第三級預防為主要運作模式，包括對受暴被害人的保護、輔導以及加害人的處遇等防治內涵。

1. 第一級預防：希望能減少引發家庭暴力因素的發生，透過社會、教育和法律的宣導過程，促進家庭有良好的溝通模式，並加強兒少保護概念、自我保護意識，並廣為宣導防暴概念，透過協助輔導的方式，消除對於家暴行為是家務事的合理化思維。

2. 第二級預防：嘗試找出家暴案件的潛在危險因子，由社會工作者早期介入處遇，進而防止暴力行為發生，希望能在家暴問題的早期徵兆發生之時，針對高風險的個案採取有效預防策略，如以短期介入模式、加強輔導機制或改變加害人的認知基模等，以有效遏止

加害人的暴力行為。

3. 第三級預防：針對當事人的特別需求或高風險處境，進行當前問題的評析以及有計畫性的介入，因此，三級預約的目的在於降低受暴者的生、心理重覆遭受傷害的風險，以減少被害人受傷或死亡等情事發生，或是將加/被害者隔離，並施以干預策略，例如：

「113」全國婦幼保護專線、緊急救援及安置系統等措施。

(二)有效推動預防家庭暴力工作之案例：

1. 親密暴力循環

目前社會上「恐怖情人」暴力事件層出不窮，當親密關係暴力初次或初期發生時，受暴者大部分是女性，被害人往往無意識自己所遭受的是親密暴力問題，而可能僅界定為感情溝通問題，或是加害人不小心而發生，或期待加害人能自我覺醒，甚至在情難捨情況下，一再原諒加害人，稱之為親密暴力循環。

2. 加害人合理化暴力行為

加害人常在不自覺，合理化的暴力行為，甚至被害人縱容或姑息暴力的情形之下，此親密關係暴力將陷入暴力循環的險境。

3. 運用三級預防觀點

首先，加強宣導性別平等教育的重要，從教育開設兩性情感溝通與情緒管理實務課程，並加強宣導暴力「零容忍」。第二，如何找出第二級預防中潛在暴力當事人，早期介入輔導，並且對於有暴力傾向的當事人，列為潛在危險因子的關係人，予以追蹤輔導。最後，對於受暴個案提供處遇服務；辦理「加害人處遇計畫」、強制親密關係再教育及其他措施。

(三)結論

三級預防的策略是從社會大眾至個人的人身安全著手，政府應持續投入相關資源以進行家庭暴力預防的保護性業務，使其社工人力資源充足，並對於施暴者進行再教育處遇計劃，並提高民眾通報率，從個人、家庭及社區作起，以達到預防家庭暴力案件的再度發生。

三、因應媒體的多樣性和傳播的速度，社會工作個案會經由媒體曝光。請問當媒體報導個案時，身為個案主管單位，在回應社會對個案的關注時，需要注意那些社會工作倫理的議題？請舉例論述之。（25分）

【擬答】

(一)社會工作倫理內涵

社會工作專業人員應具備基本態度：

1. 在實務現場，社會工作專業社群則藉由倫理原則之建立以提供社會工作者一套行為的標準，以主導社會工作的服務方法與過程。
2. 社會工作專業倫理守則基本信念：
社會工作倫理守則是一種專業行為的道德標準，將專業哲理價值取向內化於專業，也是社會工作實務工作過程中，將社會工作倫理付諸行動的一種理念，其信念包括：
 - (1) 要保持中立，不歧視，無偏見。
 - (2) 要保密，尊重個人隱私權。
 - (3) 要尊重個人尊嚴、個人價值及案主自決。
 - (4) 要盡職，保證服務品質。
 - (5) 要和睦相處，協調相關專業。

3. 社會工作倫理原則

羅溫堡與道格夫（Lowenberg & Dologoff, 1992）的倫理原則優先順序：

- (1) 保護生命原則。
- (2) 差別平等原則。
- (3) 自由自主原則。
- (4) 最小傷害原則。
- (5) 生命品質原則。
- (6) 隱私保密原則。
- (7) 真誠原則。

4. 而我國社工師倫理守則亦明定社會工作的核心價值為：社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。
5. 倫理兩難的意義：
專業的社會工作者，在服務的過程中皆會遇到倫理上的困難，其主要的原因有：
 - (1) 面對資源有限性所產生分配上不均的問題。
 - (2) 社會工作者的職責在機構要求之下所產生的價值衝突。
 - (3) 任何一個專業的介入對於個案而言，都是生活方式的打斷和其自主權的干擾，而社會工作者必須決定何種價值要優先考量。

(二) 舉例

經媒體大肆報導國一女生受父親、叔叔及爺爺等人性侵乙案，身為受理個案之個案主管單位其回應媒體時，需注意以下幾點：

1. 保障案主基本權益：社會工作者在專業表現以不違反社工倫理守則為基礎，因此，必需保障案主基本權益、隱私及保密等個案資料保護原則。
2. 尊重個案需求：社會工作者必需針對案主需求提供適切服務，並維護其權益及利益，協助案主能獲得更佳的社會支持網絡，建構案主更佳的生活環境。
3. 回應媒體知的權利：有關知的權利，根據美國大法官 Potter Stewart 在 1974 年所發表的論述，第四權理論作為新聞自由的理論，使得新聞自由與言論自由有所區別，此區別在於強調新聞媒體在現代民主社會中所扮演的角色，係作為一種政府三權（行政權、立法權與司法權）以外的第四權力組織，用以監督政府、防止政府濫權，因此第四權理論又稱為「監督功能理論」，因此，對於媒體採訪報導，需注意個資保護、宣導預防被害概念及遏止性侵案件的擴散效應。

(三) 結論

社會工作者執業可能會犯的錯誤與疏失，例如：服務對象資料未善保管之責、言談之間不小心洩漏服務對象的資料；再者，社會工作者不當行為違反社工倫理的規範，例如：欺騙服務對象、與案主發生超越專業關係的互動；最後，乃是倫理兩難的情境，例如：專業判斷與案主自決的衝突（Reamer, 1995；張宏哲、張信熙，2002）。

因此，在立法的過程中明確宣示，為建立社工專業服務體系，提昇社工師專業，確保受服務對象之權益，對於違反社工師法案件，依循社會工作專業倫理自律原則暨裁量正當性原則，予以適當及有效之裁處，以建立執法公平性，減少爭議，並提昇公信力。此辦法明確揭禁社工師在專業行為上的信託責任。

四、請說明現今臺灣社會工作制度在人力配置與進用、勞動條件、專業在職訓練、專業養成教育及證照考試等方面可能面臨的問題，以及可以如何因應？（25 分）

【擬答】

(一) 問題面向

1. 人力配置與進用：

目前社會福利民營化政策以及公私協助方案勞務契約採購的模式下，契約的存廢及契約期限之限制，通常為一年一聘，至於續約與否則將視下一年度是否能繼續承攬該方案計畫，此舉將影響正在服務對象之權益及該機構員工工作穩定性；其次，社工所任職的機構規模大小、人力資源管理制度及募款能力的強弱，都將決定該機構所能提供的薪資待遇、勞動條件與勞動保障，進而影響社工的工作意願及專業服務品質。

2. 勞動條件：

社工人員屢屢遭受個案人身攻擊事件，其中最常遭遇的是口頭侮辱、口語威脅以及肢體暴力等情事，但卻少見相關主管機關就此提出有效因應作為，雖然，有相關社工執業安全教育訓練，但如果沒有警政相關單位配合，很難在第一時間能保障社工人身安全。

3. 專業在職訓練：

社工人員長期受限工作場域、服務對象及服務時間，無法有效率接受專業在職訓練，以致於學習效能受到影響，無法與時俱進接受新的理念與服務的技巧。

4. 專業養成教育：

目前大學教育養成課程與實務工作脫勾，及偏鄉或離島地區的學校無法留住社工人員在

地服務，造成養成社工人力無法留任社工領域，進而形成人才斷層的現象。

5. 證照考試：

依「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則」第5條應考資格已愈趨嚴格，造成社會工作人員應考意願降低，另外，專科社工師甄審制度不健全亦造成考照不易。

(二) 因應面向

1. 人力配置與進用：

調整公私協力勞動契約：為提升勞動薪資條件，應重新檢討目前方案招標模式，預算編列有關人事費或專業服務費，需調整社工薪資結構，考量增列年資、證照及考績等經費，以提高社工專業加給，合理提升社工薪資待遇，並要求各社會福利服務行業，應遵守勞動基準法相關規定，以保障社工勞動條件，並要求相關社政單位應定期進行社會福利績效考核及勞動工時檢查，以保障社工人員勞動條件不受剝削。

2. 勞動條件：

(1) 建立社工人身安全保護機制

我國自104年已開始推動「社會工作人員執業安全方案」，但其成效不彰，有鑑於此，需加強落實執行該方案，建立警民連線制度，提供及時、有效保護社工執業安全，並改善執業場所軟、硬體設施，例如增設監視器、安全鎖、防身器及警察巡邏…等，加強社工人員執業場所安全輔導檢測及為社工人員投保意外團體保險，以全面落實保障社工人員執業安全。

(2) 落實社工勞動權益申訴平臺

依衛生福利部統計數據顯示，107年有17件社工申訴案件，其申訴比例之低，指陳出來關乎此平台的效益不彰問題。畢竟，薪資全額給付是勞動權益重要的一環，相關政府部門應有效處理勞資爭議申訴平臺，嚴禁強迫社工回捐薪資及將法定人事支出費用轉嫁社工等違規情事，需結合勞動部及地方政府共同查察與輔導業者，另訂定相關懲罰條款，對予該機構或負責人處於相關罰則並禁止再參與政府部門方案投標，建立法制化模式，以提升社工工作保障。

3. 專業在職訓練：

社會工作人員繼續教育訓練，為打破地域限制，應規劃線上學習與建置網路資源平臺，以符合社會工作人員的需求，提升專業知能及服務品質，完善落實其接受繼續教育相關規範，並針對各福利服務項目訂定分科分級訓練，及對社工督導培訓及在職訓練，建立全面性、系統性與層級的訓練課程。

4. 專業養成教育：

在大學教學課程規劃，應針對社會工作核心科目之課程內容與教學方法，協助開發相關教材與教學活動，以提升教學品質，並鼓勵學校配合社會工作師考用制度調整課程規劃，培育第一線之社會工作人才。

5. 證照考試：

有鑑於證照考取不易，為提高考試及格率，應檢討專技社會工作師考試評分標準及命題方式，並提高專業證照加給之誘因，以逐步全面證照化，完備社會工作專業體制。

(三) 結論

社會工作者的服務範疇涉及兒、婦、老、少、殘等不同領域，而工作內容卻是包山包海，例如：法律諮詢、心理輔導、結合社會資源及生活重建等跨領域，需要投入專業、愛心及熱忱。但是，依目前的政府部門公私協助方案制度卻將其工作場域衍生為勞動條件保障不足、勞動報酬不如預期、工作與薪資滿足感不高、工作時間長、工作福利不佳等問題，多少也再一次地指陳出來，是遠大於通盤考量的福利性政策，連帶而來的衝擊影響，更是不容小覷。如何有效留住人才、穩定社工就業市場，重新檢討目前社工人力資源管理、訓練、激勵、升遷、賞罰等制度，才能確實保障社工專業人員應有的工作權益，亦才能提供需要協助的人專業的服務，共創政府、社工及個案三贏的服務網絡。