

104 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

一、在學校的系統，學校社會工作師與學校教師、學校心理師、學校諮商師是同僚關係，可能會因為不同考量，對轉介處理有不同的意見，而發生衝突，以致陷入抉擇的困境。請就下述案例，依照社會工作倫理困境抉擇模式，以及倫理原則處理的順序進行剖析。

【案例】

高三乙班的導師林老師轉介小文到輔導室，據林老師表示小文與某女生有親密的行為，故懷疑小文有同性戀傾向，希望學校社工師能加以輔導。經過會談和評估，學校社工師認為小文確有同性戀傾向，於是將輔導重點放在與小文討論有關親密行為與戀愛過程自我保護的問題。一段時間過後，林老師來到輔導室，想了解小文接受輔導之後的狀況。學校社工師向林老師說明評估結果以及目前輔導情況，林老師突然大發雷霆表示，其希望學校社工師改變小文同性戀傾向，讓她變成正常，而學校社工師竟然支持小文想法和作法。

【分析】本題的考試重點有二，一是釐清學校社會工作師與學校心理師、學校諮商師之間角色與任務的差異，探討學校輔導團體的分工與合作；二是掌握社會工作倫理困境抉擇模式，以及倫理原則順序。

【擬答】：

學校系統的特色在於學校各部門的分工自主性非常高，加上學生的需求與問題是多面向的、問題的成因是多因素的，因此需要多機構、跨專業的協助。學校是需要團隊合作的地方，包括教學、輔導、學務，都是完整教育活動不可或缺的面向與過程，可將其統稱為學校輔導團隊。然而，不同的專業合力解決特定的問題或需求，不可避免發生每個專業會從自己的訓練觀點著手，例如學校社工師著重於心理暨社會、家庭、生態系統、制度與結構的觀點；心理師著重於個人行為管理與評估的重要；輔導教師主張學業與職業諮詢等，這些專業各有傳統歷史與權威，往往在合作中會產生立場不一的爭執。在此案例中導師林老師認為小文同性戀傾向為不正常，希望透過輔導工作改變小文的性傾向。而學校社工師經過會談與評估之後了解小文的想法與傾向，認為小文的迫切問題並不是同性戀傾向，而是進行親密行為與戀愛過程中可能會遭受到身心傷害，所以社工師將其視為輔導重點，因此兩人產生衝突。

個人價值、社會價值或專業價值往往會影響專業工作的進行，當學校社工師無法確認所秉持的價值是否正確時，倫理兩難就會發生。所謂「倫理兩難」是指社工者在執行專業服務過程，因無法遵守專業價值，或遵守某一個價值就會違反另一個專業的價值。意指在兩個相近的選擇或相等的價值之間作二選一的困境。一般在社會直接工作實務中出現的兩難有：保密與隱私、自我決定與父權主義、對不同對象忠誠、專業界限與利益衝突、專業與個人價值。

當面對倫理抉擇時，Reamer 倫理決策模式可提供判斷參考，此模式能引導社工師，讓他們知道在不同的專業責任之間，面臨衝突時可以有那些不同的選擇。本案例可根據 Reamer 的倫理決策模式步驟依序分析如下：

第一個步驟：要找出互相矛盾的倫理議題，包括社工師的價值、義務責任、以及這些義務責任相衝突的情形。在這案例中主要的倫理衝突在於案主自決價值與父權主義之間的衝突，還有結構倫理的兩難，這是指社工師所處環境結構差異位置所導致，對專業關係內、外的人所必須面對的忠誠與負責，就會產生不同期待的衝突。正如案例中社工師的輔導並不如林老師的期待。

第二個步驟：包括指出會受到決策影響的個人、團體、以及組織。此案例中受到影響的包括小文、林老師、社工師以及整個班級甚至是整個學校組織。

第三個步驟：必須找出暫時可行的所有行動辦法，以及每個行動辦法的特徵，包括正向的以及負向的潛在層面。

第四個步驟：則要徹底調查所有對行動有利或有弊的原因。這樣的調查需要倫理理論方面的相關資料、規則、原則、倫理守則、法律原則、社工實務相關之原則、專業及個人價值觀念、特別是可能互相衝突之宗教或政治價值觀念。當社會工作介入行動或破壞自決原則的考量，應該

公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

以行動是否基於案主最佳利益的考量，為了案主著想，對特殊個案或情境進行適當與最少干預是正當的。根據《社會工作倫理守則》提到社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量，在社會公平與社會正義的基礎上，有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。正是以案主最大利益為主、最少傷害原則。

第五個步驟：向同事諮商或是跟專家諮詢。

第六個步驟：做成決定，並將整個決定過程之相關資料作成檔案。最後，則是對結果的追蹤與評量。

輔導團隊成立的目的是為了使問題解決行動更人性化、更有效，解決問題行動過程必須透過交流溝通。在執行中必須不斷對話、交換意見、凝聚共識、整合知識、交換經驗，團隊成員必須持續參與溝通、合作、共享決策、相互支持與貢獻專業知識。在其中某些輔導專業知識、經驗的堅持是必要的，但必須相互說服，為了達成案主最大利益為共同考量，找出傷害最小的解決之道。

二、社區中各種的社會服務機構、組織、制度和規定等，會在協助案主達成其目標的資源網絡中扮演著重要角色，但有時這些助人的管道和體系，對於標的服務人口群缺乏足夠的服務提供及有效的資源輸送，以致影響服務的成效。請問面對前述的問題，社會工作者應在服務提供的過程中注意那些情況，以減低可能造成的服務輸送的障礙？請配合實例說明之。

【分析】本題主要重點在於分析社會服務輸送體系中可能產生的障礙與因應方式。

【擬答】：

社會服務輸送體系乃一九六〇年代以來，常為社會工作者所引用的名詞。「輸送」一詞主要係注重服務過程的單一層面講求專精的干預技巧。「體系」一詞反應出服務過程各部門互動聯結，形成網絡型態。社會服務輸送體系的概念定義眾多，如 Frumkin 從社會服務特性加以界定：認為社會服務輸送體系係指「互動的組織網絡，其特點在於針對特定目標人口提供相互支持」。Gilbert & Specht 由政策分析觀點定義為：「社區資源分配者之間以及分配者與消費者之間的組織安排」(Organizational arrangements)。還有 Aiken 對社會服務輸送體系之定義為：組織體系或組織群從環境獲取資源，再將此等資源轉化為方案與服務，以提供給案主。由上述各定義可說明服務輸送體系涉及服務組織所形成的網絡結構，以及「輸入—轉化—輸出」的過程。簡單來說，社會服務輸送體系的內涵就是「機構群體獲取資源、再將此等資源轉化為服務方案提供案主」。一個完整的體系須具備資源、案主、服務提供者資訊等結構要素。資源與案主為體系輸入項，機構執行轉化功能，訊息流通以促進體系運作，並將服務結果回饋給環境及輸入項，此一輸入—輸出循環構成體系過程。隨著個案或家庭問題趨於多元且複雜的現象，社會服務範圍的擴展及新機構紛紛設立，這已成為晚近服務供給的普遍現象。目前社會的服務供給必須依靠各種不同組織連結與結合，包括：公部門、私部門及志願部門，每個部門提供其專業貢獻，而且所有部門都要能夠統整和策略聯盟。

然而，網絡結構要素不充分與互動關係失調將會造成服務提供的問題。Gilbert & Terrell 就提出服務輸送系統常被批評的缺失有四項：片段、不連續、權責不符、不可近。在此依據題意引用老人照顧網絡為例說明服務輸送體系可能遭遇的障礙與因應之道。

「網絡」是指由各個體相互關聯所構成的完全型態，其不僅是各機構平行的協調與分工合作，同時也有一個垂直的層級節制體系。以老人照護網絡為例，指的是一個照料系統，包括一系列的服務，可以在老人因失能或特別需要介入時，提供個別的或團體的服務，包含醫療、生活照顧、心理、無障礙設施等服務。從實務面來看，失能老人的長者屬於有多重需求的個案。因此，如無法建構長期照顧的資源網絡，當個案必須從多個機構才能得到相關資源，這就可能造成個案不便利性，亦可能發生資源重複使用或零散斷裂，即上述服務輸送的四大問題。以下針對這四種情況加以說明：

(一) 片斷 (fragmentation)：指若干個服務部分並無法串連成一個完整的服務而滿足需求。不管從老人照顧網絡的服務使用者或提供者的角度，目前體制中的網絡單位和人員彼此不熟悉的，這樣對個案和家屬的服務都是片段的，服務無法反應實際狀況，理想上應該是一個是能合作和溝通機制，以發揮「協調性」和「整合性」。

(二) 不連續 (discontinuity)：指的是銜接的不連貫，包括不同服務間的銜接不連貫，也指服

務期間的不連貫。避免老人照顧網絡的服務不連續，必須建立跨資源單位合作機制服務項目與項目之間的連結，照顧專員必須扮演資源配置與連結的角色，例如居家復健的、營養師、居服員、家屬，可以一起討論服務使用者目前狀況以及如何合作，什麼時間應該怎麼樣，以免資源浪費。

(三)權責不符 (unaccountability)：指服務未能達到其所宣稱或承諾的目標或效果。避免權責不符應該倡導公民參與，網絡單位在提供服務時，當服務使用者不滿意該項服務或有所建議時，鼓勵服務使用者使用發言權。應定期瞭解服務使用者使用狀況，設計申訴機制與處理客訴，不管接受什麼樣的服務，都必須實際瞭解使用者真正感受，聽見服務使用者或家屬聲音。

(四)不可近 (inaccessibility)：指服務的設計排除或阻礙特定人口群體的接近與使用。重視服務使用者需求，跨單位綜合評估目前以衛政單位決定給服務使用者的服務以 ADLs 量表作為評估需求的依據，服務使用者認為照顧管理員都只管這個量表，不管當事人的特殊狀況，在提供服務時無法全面性兼顧當事人困境。因此，理想的評估模式還應該考量 IADL 量表，包括居家環境、家庭支持功能、健康狀況、社會資源使用、認知功能等綜合面向並和社政單位的居服員和居服督導一起討論，不是單一的只用 ADLs 量表，也不是以資源來限制需求。

有鑑於此，強化福利服務輸送體系的統合、合作與連結，是服務輸送的重要議題。在專業間、機構／團體間和部門間，對彼此結合之權力的討論和運用必須是要開放的，且彼此的互動要以一種相互尊重為基礎，以營造出一種相互合作與支持的伙伴關係，才能建構有效的服務輸送網絡。

三、前來機構接受服務的案主，有的是有意願前來求助的案主，也有所謂「不情願」的案主。這類不情願、抗拒的案主被歸類為「不合作」或「非自願」的案主。請以一個身為非自願團體的帶領者，運用「我」的陳述方式，試擬開啟團體的一段對話，並請說明該團體帶領者處遇的重點。

【分析】本題主要考試重點有二，一是掌握團體開始時領導者的技巧、二是了解非自願性案主的特質，針對非自願性案主的行為提出因應對策。

【擬答】：

團體初次開始所呈現的形象是「由分到合」，就是由分別的個體納入一個團體，成員開始準備成為團體的一份子。在這個過程中成員一方面期待擁有自主權，一方面渴望參與或認同互補的他人，所以團體初期的成員面對明顯的掙扎與兩難，這種現象會持續數次見面才會慢慢確定。這個階段，團體動力的特徵為「兩極情感」與「延宕裁決」、「趨避困境」，這些行為動力特徵反應成員初次進入陌生團體的心境，充滿焦慮、恐懼、偽裝、不友善、封閉、猶豫不決與緊張。

再者，由於本案例中的對象為「非自願性案主」(involuntary client)，所謂的非自願性案主是被迫或者是從第三者那感受到壓力而來接受專業人員協助的人，又分為兩種，一種是由法院裁決的強制性案主，另一種是非由法院裁決的案主又稱為不情願案主(nonvoluntary client)。

非自願性案主是在不情願的狀況下被外界幫助，通常他們並不覺得自己需要求助於專業，也就是不承認本身有他人所認定的問題，或者是本身知道自己有他人所認定的問題但是並不覺得自己需要去接受專業的協助。整體而言，非自願性案主不接受自己成為受助者的角色。因此，非自願性案主對於工作者的介入會表現出有敵意的態度，並且會帶出憤怒的情緒，在過程當中也可能會拒絕配合或者是有敷衍推託、挑戰、質問、逃避、否認及解釋等抵制性的行為。有鑑於此，在帶領非自願性案主團體工作時往往會遭遇更大的挑戰。但團隊工作對非自願性案主有很大的幫助，可以透過同儕間對否認的來源提出面質，來降低非自願性案主的否認程度，並促進他們接受問題存在的事實，以增加他們改變的需求。

在團體開始階段，工作者在團體中的位置是「中心的」，是團體的核心，有帶領團體的作用；扮演的角色是「初級的」是基本的角色，有固定而必須的達成任務，較不受團體改變而影響。團體開始階段的主要任務包括：

公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

- (一)說明團體的目標與功能
- (二)介紹新成員
- (三)說明團體進行的步驟
- (四)討論和釐清「保密」的範圍
- (五)協助成員感覺是團體的一份子
- (六)引導團體的發展
- (七)平衡團體過程中的任務性和社會情感性因素。
- (八)確定團體的目標
- (九)建立工作契約
- (十)幫助成員在團體中有動機、有能力
- (十一)處理成員的矛盾和抗拒、與非自願案主工作
- (十二)預測對個人和團體目標的阻礙因素
- (十三)當團體改變的過程開始，監督和評估團體。

為了讓團體運作順暢，團體領導者在團體初期，應具備專業帶領技術，包括：鼓舞激勵、給予建言、促成溝通、調和澄清、擔任守門人、制訂標準、檢測與定向、消除緊張、摘要與回饋等。在實務運作上，更應掌握好五大要點，以利團體邁向後階段的發展。即：

- (一)回應要即時性
- (二)調節成員機會
- (三)掌控時間節奏
- (四)關懷怯志成員
- (五)延展成員關係。

其中開場白是說明團體目標與功能的主要任務，開場白必須簡單清楚地陳述團體目的、陳述宜以正向的語句描述成員能做到的事；並且邀請成員一起討論並確定團體的目的，包括新加入的成員亦然；討論機構的政策，讓機構和成員都能獲益。邀請成員對團體目的再次表達意見，以共同確認。與非自願案主一起工作，首先要協助他們準備好，要做一些改變了。

在此依據題意將以戒治所接受強制戒治者為對象所進行的團體工作為例，草擬該團體活動的開場白內容：「我是這次團體工作的帶領者XXX，各位參加的組員大家好，相信大家會來參與這次團體活動都是在戒毒上遭遇相同的困擾，我們都知道這是一項艱困的任務，大家都有很多不得已的苦衷與難處，而這正是我們參與這個團體的目的，希望能透過團體的力量一起幫助大家度過這項任務。只要大家願意投入團體、開放接納他人、共同分享與努力，一定能慢慢找回自信、重新建立和諧的家庭關係、融入人群。本次團體工作大約有八個單元，依序為：相見歡、生命故事線、情緒三部曲、認識自己、和睦相處、回顧與祝福，每個單元需要1.5-2小時，每週進行一次，為期兩個月。由於每個人的情況與問題不盡相同，我們可以依據各自的情況，一起來訂定各自的目標。相信隨著團體活動的進行，大家都可以依序達成目標，現在就讓我們開始來認識彼此，首先進行自我介紹，然後我們會透過一些活動加深彼此的認識，再分享大家所面對的情緒困擾與因應學習的技巧。」

在第一次會期中，每一個話題段落，工作者要停下來提出問題，瞭解成員對討論是否清楚；鼓勵成員自我介紹、揭露自己的背景與想法。工作者應該對每一位成員表達自然的關懷，能叫出每一位成員的名字；開場白的主要目的是表達關於團體責任的分享。工作者在團體初期最主要的行為是同理、真誠、與溫暖。

四、團體工作評估主要的功能在了解團體過程中與結束後達成團體目標之情形，以及成員在參與團體後的改變，以展現社會工作專業的責任，並作為改善團體工作方法之參考。為能有效完成團體工作的評估，基本上需要一套完整的規劃，請說明規劃的步驟，並請依據前述步驟，舉一個你曾經帶領的團體工作的服務方案，說明你對團體工作評估的規劃和評估的結果。

【分析】本考題的主要重點是掌握實務經驗流程，並能具體說明團體工作服務方案的重點步驟，又以團體工作的評估規劃與結果為重。

【擬答】：

本題以過去曾帶領過一個少年成長團體為例分析團體工作的評估規劃與結果，答題架構分為兩

部分，首先簡單介紹該團體活動的目標、成員特色、團體活動的方式；其次，說明該團體活動的評估方式規劃與評估結果。

(一)少年成長團體工作簡介

這次少年成長團體工作是透過團體活動的方式，讓安置機構的青少年學習他人解決問題模式、自我價值觀的澄清、並且減輕人力上的負擔與空間上的不足。透過團體工作方案協助院內青少年之自我、生活以及社會關係等層面之發展。在青少年的發展過程中，同儕團體是青少年最主要的社會化環境，在不同的團體經驗中，青少年不僅可以形成對自我的看法、獲得個人需求的滿足，也可以學習到如何處理人際間的衝突及採用適當的方法處理問題。在團體生活中若能常常解決問題且得到他人正向的回饋、和諧的人際關係，青少年也就能夠獲得正常的成長。

因此，本團體的目標依照團體成員的發展需求與機構的服務宗旨，有三個目標：

1. 自我層面：透過團體活動，讓青少年了解現在的自己、過去的自己、進而清楚瞭解未來的自己
2. 生活層面：規劃自我之生活目標，改善生活方式
3. 社會關係層面：藉由與他人互動過程了解自我以及情緒，進而增進人際關係。

本次團體活動對象以十六名國中生為主，包括男性 9 名、女性 7 名。總共進行七個單元，每單元活動進行時間為 3 個小時，配合團體活動之目標，團體工作方法是「認知行為互動團體」為主，除了引用認知行為學派外，也藉由分享及討論、遊戲、角色扮演等方法進行。認知行為取向強調青少年之信念與思考內容對行為的影響，透過示範與操作性策略，讓青少年滿足自己的需要，進而利用小團體獨特的特性，作為個人治療目標達成的方法。而遊戲與活動是提供青少年一個試驗所，讓其趣研發出新方法來處理困難；團體討論可以獲得他人的生活經驗與技巧外，也是建立高度團體凝聚力之基本要件；角色扮演是可以用來示範特定技巧與練習技巧。因此，運用遊戲、團體討論、角色扮演等方式，都是讓青少年學習如何瞭解自我、創造未來生活的方法。

(二)評估方法與結果

團體工作評估的主要功能在了解團體過程中與結束後達成團體目標的情況，以及成員在參與團體後的改變，以展現社會工作專業的責任，並作為改善團體工作方法的參考。此次團體工作方案所採取的評估工具是「行為困擾量表」，量表的測驗功能是在於評量受試者之行為困擾，以協助輔導及補救工作推展。行為困擾量表主要在協助受試者了解自己在「自我關懷」、「身心發展」、「學校生活」、「人際關係」、「家庭生活」五方面發生的困擾，此量表依此五方面分成五個分量表，共有 50 題。評估是獲得關於個別介入的效果或整個團體經驗效果的訊息。在此團體中主要是以正式測量方式為主，以團體之目標及預期效益等兩方面為參考架構，發展出評估方式與目的為：

1. 事前評估與事後評估：團體成員在進入團體之前，主要是藉由「行為困擾量表」來了解青少年之自我身心、生活目標、學校生活、人際關係等各方面的行為困擾。另外，在團體結束後，再進行一次「行為困擾量表」的檢測，以了解成員在參加團體後，是否達到預期目標。
2. 過程評估：主要是藉由在團體過程中，團體領導者之觀察與成員之回饋、反應為主，了解影響其行為困擾的因素。評估目的一方面協助青少年了解自我、肯定自我、規劃自我之生活目標外，在團體進行的過程中，領導者撰寫的過程記錄與結果建議，也能提供院方處理後續生活適應輔導之參考。

根據事前評估與事後評估的比較顯示經過團體工作後青少年的行為困擾減少許多，適應力普遍都有所提升。在過程評估中可以發現原本抗拒的成員逐漸接受融入的轉變。