

101 年公務人員高等考試三級試題

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

方晴 老師 解題

一、權力與反壓迫實務(power and anti-oppressive practice)指出，社會工作者與服務使用者間確實存在不對等的潛在權力關係。因此，包括女性主義、後現代、基變、結構取向、反壓迫、充權等觀點或理論的社會工作者均不主張以「案主」(clients)來指稱社會工作的服務對象，而以服務使用者(service users)稱之。因此，促使服務使用者涉入與參與服務決策與執行過程，就成為很重要的議題。進一步，也發展出讓服務使用者成為社會工作者學習與實務的中心之理念。請以下述案例來討論：

「11 歲的阿妹是她父母親的主要照顧者，阿妹的父母都有精神疾病的病史。阿妹無法規律地上學，她雖有一個很要好的同學，但是無法參加課後活動或與朋友外出，令她相當孤獨。里長將阿妹通報給社會局，希望社會局安置阿妹。社會局先將阿妹家列入高風險家庭。社會局委外的高風險家庭社工前來家訪，建議阿妹參加『年幼照顧者團體』。阿妹驚訝地發現那裡有其他跟她一樣的孩子-其中一位甚至就跟她讀同一個小學。她想要確認其他年幼照顧者也知道有這個團體，因此寫了一篇文章刊登在學校輔導室的刊物上。阿妹也開始在學校與對朋友描述更多關於她自己的生活，她不再感到丟臉，也知道自已並不孤單。」

請問

(一)里長建議要安置阿妹，你同意嗎？為什麼？

(二)這些年幼照顧者對於發生在他們身上的事，擁有多少「發聲」或「表達」的能力？什麼因素可能阻止他們發聲或表達？

(三)身為服務的提供者的社工，什麼是你提供的貢獻，以確保更多機會或機制提供他們更多發聲或表達的機會？

(四)社會工作者可以用什麼指標來判斷服務使用者參與決策的程度？

(五)服務使用者參與和社會工作價值的關連是什麼？

(六)如果你是那個年幼照顧者團體的帶領社工，你如何運用團體工作來協助這些服務使用者？

【破題解析】

方晴老師曾一再跟同學們強調充權觀點的重要性，尤其我們在講到社工的許多理論的時候；由於充權與反壓迫實務是最近的社工考題重點，不論是在研究所或高普考考試裡，這些議題都是很熱門的！希望學員們可以在此題拿到高分！

【命中特區】

本班教材命中/正規班講義書(A)/編號:B1K19/頁 30~33/方晴編著。

【擬答】：

依據 Clifford(1995)所提出的定義：反壓迫實務社工的基礎，是認為社會群體的問題，為廣大的社會結構的問題，同時也是個人和組織的問題。它強調權能的使用與濫用，不僅與個人行為與組織有關，也來自廣大的社會結構，例如健康教育、政治經濟等。

(一)基於服務使用者涉入與參與服務的決策與執行之觀點，不建議安置阿妹，而是應讓阿妹參與整體的個別化家庭服務計畫，與社會局所派之家庭社工一齊參與案家之服務方案之設計；若是以反壓迫實務之觀點，則是站在被壓迫者之立場去體會與了解其感覺，而不是以安置作為問題解決之方法。

(二)反壓迫實務的社工強調以說故事表達失權或無助的狀態；所謂的失權或無助的重要來源為：1. 受壓制者自己的負面形象。2. 受壓制者與外在系統連結所經歷的負面經驗。3. 失權能族群在採取有效行動時，系統持續地阻礙與否定其機會。

(三)以充權為過程的反壓迫模型(A Model of Anti-oppressive Practice:The Process of Empowerment)包括三個層次：個人感覺層次、個人觀念層次、具體行動層次。從實務的觀點，我們可從具體行動層次為服務使用者促進更多機會或機制以發聲或表達；亦即是採倡導的方式：透過群體的意識發展、或促進組織的制度、政策或實務的改變等皆是。

(四)其指標有如下：

1. 對自我了解：首先對實務工作者與案主個人的自我了解。
2. 對主流社會：其次是對實務工作者與案主所處之主流社會系統的知識與了解。
3. 對族群與文化：對實務工作者與案主所處之不同族群與文化的知識與了解。
4. 不同層次挑戰：如何在個人與社會結構層次挑戰面對相關議題的知識
5. 研究心態：對實務工作者與案主所處各個生活事件體察「研究心態」的必要性。
6. 付諸行動：決定付諸行動與改變的使命感。

(五)反壓迫實務亦從「剝奪」(deprivation)的觀點來看待弱勢群體；在今日歐洲的社會中，族群的平等、凝聚與包容的聲音，使弱勢者受到的社會排除成為被重視的觀點。因此服務使用者的參與，考慮了服務使用者的價值、心理與社會參與；也探索一個人或團體在生命週期中，經驗壓迫以致失權能的過程，故可提供社工實務自省與檢視服務案主的機會。

(六)根據 Solomon 指出：在反壓迫實務的社會工作團體，強調的工作項目必須包括有 1. 社工可以協助學習如何肯定自己 2. 如何選擇和適用適當的改變策略 3. 如何防衛自己對抗報復，學習融合團體與組織等若干技巧。當成員了解到他們生活是受到環境因素的影響，而他們有責任與能力去改變環境時，團體成員也同時得到增權。

二、社會福利服務輸送體系常被批評的問題有四：支離破碎 (fragmentation)、不可及 (inaccessibility)、不連續 (discontinuity)、權責不明 (unaccountability)。以下是一個案例：

「阿琴是一位輕度智能障礙的 35 歲婦女，靠資源回收為主，租屋在 T 市某個社區的違章建築裡的一個角落，距離社會局社會福利服務中心甚遠。上有 67 歲的母親臥病在床，需要照顧。阿琴 2 年前交到一個男朋友阿中，是一位失業中年男子，偶爾靠打零工、舉廣告牌維生，有派工時就出勤舉牌，日薪 8 百元。搬到阿琴家同居後，與阿琴生下小女兒 2 歲。阿中沒工作時常喝酒，酒醉就打阿琴，驚動鄰居；有時見小孩哭鬧，也會用酒加入牛奶餵小孩喝，讓小孩昏睡。鄰居看不慣，通報 113。社會局家庭暴力暨性侵害防治中心社工前來評估，阿琴說是酒醉鬧事，不是家暴，家防社工遂以事態不嚴重，不成案處理，後續無下文。鄰居遂大罵社會局家防中心不負責任。於是，再打 1999 專線通報，被分案給社會局身心障礙福利科，身心障礙服務社工前來家訪，發現阿琴已領有輕度智能障礙手冊，建議阿琴去申請身心障礙者生活補助。之後，也無下文。鄰居決定要踢爆這案例。」

請問：

- (一)阿琴家有那些需求？需要那些社會福利相關服務？
- (二)這些福利如何才能完整輸送給阿琴家？
- (三)案例中的社會福利服務輸送體系發生了什麼問題？
- (四)這案例應該以兒童為中心？還是身心障礙者為中心？還是老人為中心？還是婦女為中心？還是……？請說明理由。

【破題解析】

這題方晴老師在我們的課堂中反覆的跟學員們強調過!(不信的話請到班查證)
所以，有認真上課的同學們一定可以在此題拿下高分!

【命中特區】

本班教材命中/正規班講義/編號:課堂補充教材/方晴編著。【命中率】100%

【擬答】：

Gilbert(1972) 在批判社會服務輸送體系的弊病時，認為常見的問題有四：支離破碎(fragmentation)、不可及(inaccessibility)、不連續(discontinuity)，及權責不明(unaccountability)。因此，必須以跨體系協力(Intersystem Collaboration)的方式，為案主建立全面、有效的服務網絡。

(一)阿琴家的需求評估：

Hepworth 等人指出家庭評估應包含以下十二個面向：

1. 家庭脈絡

公職王歷屆試題 (101 高普考)

指家庭接觸到基本資源，如食物、健康照顧、住宅、財務支柱、就業訓練，以及保護這些資源的能力，也就是家庭賴以維生的需求機會與能量，以此例而言，案家靠資源回收為主，租屋在 T 市某個社區的違章建築裡的一個角落，需要改善其案家資源，另尋住處。

2. 家庭體系的外部界線

是指家庭與外部環境的區隔，界線越彈性與開放，是指外部體系(鄰里、社區、社團、機構等)被允許介入或被邀請進入家庭體系，分享情緒、資訊、物資等交換(或交流)越少，限制嚴格，在這個題目中，案家與鄰居的互動關係密切，但需要改善與鄰居的關係。

3. 家庭次體系的內部界線

體系中較持久的是夫妻、親子、手足等三組。在此題，案主需照顧臥床的母親、與阿中的關係不佳、並且有 2 歲的女兒需要照顧，須要婚姻暴力之危機介入、家暴預防、喘息服務。

4. 家庭權力結構

權力是指有影響事物的力量。在此題中，以阿中為較有權力者，需要施暴者的處遇。

5. 家庭決策過程

家庭決策過程與權力結構息息相關。評估的重點在於誰參與決策?主動或被動?參與決策的項目、範圍、何時進行決策?決策品質如何?決策的效力?

6. 家庭情感與感受表白的範圍

家庭成員表達情感包括愛、恨、關懷、快樂等。表達也包括需求與給予。家庭情感表達與家庭性格有關。越能表達深層感受的家庭，越能抗衡危機，此案家的部份，阿中沒工作時常喝酒，酒醉就打阿琴，驚動鄰居，需要轉介戒酒團體。

7. 家庭目標

家庭目標不一致是衝突的來源。通常較有權力的人目標會被優先完成，其他人的目標則會被犧牲，此案家無共同的目標。

8. 家庭認知模式

家庭認知模式是指家庭成員共享的世界觀、價值、信仰、自我理解等，如「都是別人帶壞我兒子」、「男主外、女主內」、「男人不要管孩子」等，都是家庭認知模式，也都是家庭迷思(family myth)，顯然，此案家中的 myth 是案主的男友慣以暴力解決問題。

9. 家庭角色

每個家庭成員在家中均扮演許多角色，如配偶、母親、照顧者等。這些角色引導成員的行為。此案家中的阿琴扮演照顧其母親、女兒與男友的角色。

10. 溝通形態

溝通是資訊交流、意見表達、情感表白、決策與目標完成的手段。此案家家人都較少有溝通；較多以暴力相向。

11. 家庭長處

如同評估個人的長處般，長處是處置的助力，如愛、關懷、動機、意願、宗教信仰、文化傳承、家族關係、家庭地位等，都可能是家庭改變的長處。

12. 家庭生命循環

家庭生命循環是指從組成家庭開始到家庭老化為止，有幾個明顯可區隔的階段，如結婚、生育、子女未成年、子女成年、晚年等。我們將之概念化為特定時期。此案家在育兒期，即子女未成年期間，大概是 30 歲到 50 歲之間，也是事業正穩定與忙碌的階段，需要更多的親職教育資源。

(二)可以家庭社會工作的方式解決案家整體的問題：家庭社會工作的特徵是以整體家庭為取向作為問題評量重點，因此案主群需求評量也都以家庭為單位來進行。換句話說，家庭社會工作並非只是單一的幫助家庭中的個別成員，或解決個別成員的困難，而是因個別成員問題的發現介入到家庭，而問題的解決是以整體家庭為對象，即家庭中的所有成員都是社會工作者服務的對象。

(三)Gi l b e r t (1972) 在批判社會服務輸送體系的弊病時，認為常見的問題有四：支離破碎(fragmentat ion)、不可及(inaccessibility)、不連續(discontinuity)，及權責不

公職王歷屆試題 (101 高普考)

明(unaccountability),在此案例中,對案家的服務之問啼,包括了這四者,即服務的支離破碎:案家無法從同一機構就得到相關資源;不可及:無法得到所需的家防或身心障礙者所須的資源,需要再轉介案主;不連續:即結案後沒有後續的追蹤;權責不明:對於家防的權責沒有清楚的規定。

(四)應建立以家庭為中心的服務(familycentredservice)

依 Laird(1995)的說法,以家庭為中心的模型是「讓人們在家庭的脈絡與當前的親密關係網絡下最佳地瞭解與協助其成員。」據此,家庭為中心的實務必須考慮既存的複雜家庭關係,於進行家庭介入時能契合多樣的家庭信念、價值與功能型態,使用彈性的介入策略,如此始能回應家庭需求的優先性,以及社區為基礎的特性。

公 職 王