

107 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試

類科：社會工作

科目：社會工作實務概要

【解題關鍵】

《考題難易》偏難：★★★★

一、透過不同的家庭面向對案主及案家進行預估（assessment）和擬訂處遇計劃時，社會工作人員需依循的方式為何？（25 分）

【擬答】

家庭評估是指以家庭作為多人的案主體系，針對此體系進行問題本質、體系優勢與弱點、適當的介入，以及其成效的判斷之過程。家庭評估包含十二個面向，包括家庭脈絡、家庭系統的外在界限、內在界限和家庭次系統、家庭的權力結構、有效的決策過程、家庭感受和情感表達的範圍、家庭目標、家庭迷思與認知模式、家庭角色、家庭成員的溝通風格與家庭優勢、潛力與家庭的生命週期。社會工作者透過這些不同的面向評估和擬定處遇計畫時，社會工作者可依循下列方式：

(一) 界定與案主問題最有關係的面向

(二) 將所認定與問題有關的面向當做探討家庭互動行為時依循的方向

(三) 依據這些選擇的面向整理蒐集到的訊息，並歸納出其中的模式和重點，決定家庭或夫妻在每個面向中習慣依循的規則和方式。

(四) 在每個選定的面向中，寫下系統中每個成員的功能性與非功能性的行為清單。

(五) 使用這些不同面向評估整個家庭的相關行為，發展系統呈現出的重要功能與非功能性清單。

家庭評估與擬定處遇記是家庭社會工作的重要關鍵，家庭社會工作的服務或處遇特色就是以家庭整體為核心對象，即使是個別家庭成員的需求也放在家庭的脈絡中來對待，強調透過「以家庭為中心」的社會工作方法、社會服務提供與社會政策的設計，協助家庭中的成員在家庭與其所在環境脈絡發揮個人與家庭的生活功能。

二、部份化（partializing）是指社工人員幫助案主澄清數個問題之後，集中焦點於案主可處理、可解決的部分，並透過案主的描述，以及社工人員和案主的討論，逐一協助解決案主的問題。試就下面案主的陳述，使用部份化的技巧，幫助案主（40 歲的母親兼妻子）分析和確認所告知的訊息。並請將其列出，說明那一個是最重要，最需要優先處理的工作，並請陳述理由。（25 分）

案主：我的整個人生一團亂。先生是一個酒鬼，每天晚上都在喝酒，也因酗酒而失去工作。我的兒子吸食毒品，且近期因偷其他同學的錢被學校退學。他們父子倆目前都待在家裡，而我是家中唯一的工作者，我快精神崩潰。我現在感覺人生無望，身心虛弱快要耗竭。我痛恨這一切！

【擬答】

部份化（partializing）是個案工作的重要技巧之一，在會談過程中調查澄清、同理案主的感受與遭遇之後，部份化是社工人員在幫助案主釐清問題之後，開始集中焦點於案主可處理、可解決的問題上，並透過案主的描述，以及社工人員和案主的討論，逐一協助解決案主的問題。就題意分析如下：

在本題意中，案主的先生有酗酒的問題導致失業，造成家庭經濟上的困境。案主的兒子吸毒與偷竊而導致被學校退學。案主是家中唯一的經濟來源，承受先生與兒子帶來的各種心理與現實壓力，導致案主的精神狀況不穩定，隨時可以崩潰。面對案主的壓力，社會工作者應該盡快和案主建立信任與委託關係，協助案主分析和確認問題與工作重點，就此案而言，可依照案主的情況釐清工作的重點：

(一) 評量案主是否有致命性與安全性的需求，例如案主是否有自我傷害行為或者會受到他人

（先生或兒子）暴力的傷害，而導致嚴重受傷或致死的可能性。保障案主的生命安全是相

當重要的考量。

(二)指認主要問題：由上文可知，案主是面臨多重問題，社工人員必須與案主討論以便了解案主最大的壓力來源，讓案主把焦點放在自己身上，強調此時此刻（here and now）求助的原因，主要是先生的酗酒問題還是家庭的經濟問題、抑或兒子的吸毒、偷竊、退學問題。依序處理如下：

1. 如果將問題放在自己身上，而非第三者而言，那首先解決的問題是家庭的經濟壓力，減緩案主的經濟壓力是較立即可解決的工作目標。由於先生酗酒失業，導致案主必須負擔整個家庭的生計問題，這造成案主極大的現實壓力，這些經濟壓力也會造成案主的心理負擔。這部分可以透過社工人員協助申請政府或其他社會福利機構相關的經濟補助，讓案家的經濟困境稍微緩解，減輕案主實際生活的經濟壓力，讓案主有更多能力去面對先生與兒子的其他問題。除此之外，也可以鼓勵案主參與支持性團體活動，可以獲得更多工具性與情感性的資源。
2. 社工可以協助案主的先生解決酗酒問題，透過個案工作與團體工作的方式，探討其酗酒的原因，鼓勵先生參與戒酒治療與相關的團體活動，結合認知行為學派方式改變先生的酗酒習慣與非理性的認知，並且採用優勢觀點，發掘其優勢與能力，待其順利戒酒成功之後，再協助進行就業輔導工作。
3. 解決兒子行為偏差的問題，兒子的問題可能是家庭功能不彰的表現而非原因，一旦家庭功能提升，父親酗酒、父母關係不合、家庭經濟困窘的問題獲得改善之後，兒子的負面情緒與認知也將有所改善。社會工作者可以連結社會福利機構的資源，提供案主的兒子治療毒癮的安置機構，透過專業的力量改變其吸毒的習慣，也可以減輕案主照顧教養上的壓力。

社工人員透過部分化的技巧，幫助案主釐清問題與解決之道，從自身可以處理、可以解決的部分著手，先穩定案主自己的情況，包括人身安全、心理壓力與現實條件，再進一步解決環境中重要他人的問題。

三、社會工作人員必須在第一次與案主接觸時具備針對案主本人和相關專業上的準備，以使雙方的關係，能有一個好的開始。請問和案主初次見面，提供社工人員蒐集資料考量的依據有那些？（25分）

【擬答】

社會個案工作者提供服務有一定的步驟，由開案到結案是經由一套有計畫的過程，從開始接觸案主，了解問題及需求，判斷是否符合機構服務宗旨、對象、與服務項目，專業人員考量後決定是否接案。接受申請之後，社工人員與案主之間即開始建立關係，這時候開始蒐集案主的相關資料。此階段非常強調工作者與案主間的互動與案主的參與，社會個案工作者的態度是決定案主很重要的因素，如尊重案主的自尊、價值與其自我決定的權利應該是要經過溝通的，並須傾聽案主的問題及其看法。在工作過程的每個階段，社會個案工作者應該在其社會工作價值觀的指導下，與案主合作共同發展其助人關係，目的在面對案主問題與相關的工作。以下就題意說明和案主初次見面時，提供社工人員蒐集資料考量的依據：

(一)「預估」或評估（assessment）

這個階段稱為「預估」或評估，1960年代以後，社會工作就以「預估」替代「診斷」（Diagnosis），預估是指依個案的個別差異與需要為基礎而提供不同的處遇方式，目的在認識案主於每種情境的獨特性，如家庭失去功能的問題核心、出現問題的系統或生活情境的困擾，並可以依據特殊問題情境而規劃其處遇方式。預估是一種流動與動態的過程，也就是從接案到結案的過程，預估內容都是會改變的。它也是在整個社會個案工作過程中一個循環不息的過程，強調案主與工作者共同努力瞭解案主的問題。亦即一開始由案主陳述其主要問題，這些問題可能包括身體層面、心理層面、社會層面、文化層面、精神（靈性）層面與環境方面的問題。經過預估可以更加瞭解問題，也從案主的問題中瞭解案主在處理問題的優勢與弱勢，並了解案主的優勢、能力、限制、改變的動機與可能的機會。

(二)評估資訊的來源

評估資料考量的依據很多，最重要是能掌握案主對問題與情境的理解與感受。其中包括了：

1. 案主的口頭報告：了解案主的主觀的需求與感受，了解案主生理、認知及行為的評估。
 2. 評量表：表明案主的基本資料、學歷、婚姻狀況、問題描述等等，社會工作者可以透過此量表對案主初判，有助於了解案主的狀況，得之案主的個人問題、婚姻問題、人際關係。可繪製家系圖與生態圖以了解案主的個人與環境脈絡。
 3. 間接來源：是指由熟悉個案的第三者，如師長、同學或父母、手足等提供與個案相關資的資料，包括訪談、填寫相關的檢核表。
 4. 心理測驗：可以透過一些認知功能評估測驗與心理測驗，檢測案主的心理狀態、情緒反應、認知態度等。
 5. 非語言行為觀察：非語言行為是一個溝通管道，案主的臉部表情、手腳姿態、眼神等生理反應，有時可透露出更多訊息。透過會談觀察個案的非語言行為並加以記錄分析。
 6. 家庭訪視或外訪：家庭訪視是社工人員在約定或為約定時間，拜訪個案或其家人，藉由會談過程與案家建立關係，蒐集病了解案主及其家庭有關的相關資料，可以實地觀察居家環境、家人互動、或任何可以在家庭中觀察到的事項。
 7. 工作者的經驗直覺：社工人員累積許多的工作經驗，可透過經驗直覺觀察發覺個案自己未說出口的需求與問題，也能發現個案自身不了解的優勢與資源。
- 評估的重點是了解案主的功能與問題，包括問題的嚴重性、問題行為的環境脈絡、行為出現的頻率、影響案主的功能與情緒反應、案主所擁有的優勢與社會資源，並且具有多元文化的能力，了解案主問題深受所處文化社會脈絡的影響，完整的評估可以提供後續規劃與執行工作重要的行動依據。

四、請針對 10 位瀕臨中輟之國中生，提供一個四天三夜戶外探索體驗教育的休閒育樂團體。試說明該方案服務對象的特質？該團體設立的目標為何？試述四天三夜活動的主題？以及成效評估的方式？（25 分）

【擬答】

社會團體工作是社會工作方法之一，經由團體過程及團體工作者的協助，使參與團體的個人獲致行為的改變，社會功能的恢復與發展，並達成團體目標及社區發展，進而促進整體社會相互了解。社會團體工作可對於有社會暨心理問題或生活不利的人們所組成的團體，進行治療、預防及發展等服務；或對於一般兒童、青少年及成人所組成的團體，提供教育與娛樂服務，從而預防社會問題的發生。以下依題意針對 10 位瀕臨中輟之國中生，設計一個四天三夜戶外探索體驗教育的休閒育樂團體，分述其團體活動方案服務對象的特質、該團體設立的目標、活動的主題及成效評估的方式。

(一)活動方案服務對象特質

本團體活動的對象為瀕臨中輟的國中生，分析造成中輟的主要原因，從微觀系統分析可能和學生個人的發展階段與人格特質、父母親的管教方式、雙親的教育程度與家庭功能的健全有關。中介系統可能是家庭與學校之間沒有妥善的溝通管道；外在系統部分影響學生中輟的原因包括產業變遷影響父母的就業環境，造成親職教養的壓力；政府教育政策與教育資源的分配也會影響不同地區學生求學的動機與機會。在鉅觀系統部分，在文憑主義的升學壓力下，許多學生對於學習的學科沒有興趣，無法滿足其成就上的動機需求，因此在面對學業上的挫敗時，很容易就選擇了放棄。

總和以上分析，瀕臨中輟的國中生可能各自有不同個人與家庭因素，導致學生對於上學學習失去興趣，但分析其共同之處在於個人在校的學業成就普遍不高。根據國內的許多研究顯示，個人在校的學業成就，已被視為影響學生中途輟學的主要因素，且為最有力的預測變項之一。研究證實，中輟生在學習上，造成輟學最基本的原因即在於成就動機較其他一般生低。

(二)團體設立的目標

根據對於服務對象特質的分析，可知學業成就低落是造成中輟的主因，因此，能透過團體活動激發學生成就感與自信心，建立學生良好的自我認同形象，有助於學生樂於返回學校學習，透過正式教育體系學習有興趣的活動與項目，一方面可以培養正向積極的認知態

度，另一方面可以減少學生對於正式教育體制的不信任，降低學生的孤立與無助。因此，團體活動方案的目標可設定為：

1. 透過體驗教育活動以活潑有趣的氛圍與瀕臨中輟的國中生建立正向穩定關係。
2. 透過引導瀕臨中輟的國中生參與體驗教育課程，培養正向積極的認知，減少對於正式教育體制的不信任。
3. 透過體驗教育活動培養學生的自信心，從中發掘自己的優勢與能力。

(三)活動的主題

本活動方案設計是四天三夜戶外探索體驗教育的休閒育樂團體，體驗學習是指體驗各種學習活動，從活動中習得各種生活實用能力，應用在實際生活情境。本團體活動方案運用活動體驗與實作方式，以激發參加人員的團隊精神、溝通能力、問題解決和情緒管理。每項活動必須透過團隊運作，才能迎接挑戰、達成目標，活動課程具激勵性、挑戰性、教育性，讓學習是一種樂趣。

活動帶領時秉持體驗式學習的四大精神：1. 做中學 (Learning by doing)：強調行動、觀察、實作中學習，著重身心合一的活動方式與團隊參與，凡事做做看、去經驗、去感受，以自發性行為，在自然法則下，體驗實踐中學習。2. 樂趣中學習：透過有趣、輕鬆的學習模式，讓更放鬆的心情，進入更深度深心靈的深度學習。3. 反思學習、開放態度：開明的態度、開放的思維，在趣味化情境設計引領下，解構心智、歸零學習，讓抽象的觀念能具體化體驗吸收。4. 尊重每一位參與者的經驗，強調成員間自發性的學習，在彼此尊重下學習成長。

第一天活動主題：英雄大會（7：30-8：30 參與者報到），歡迎會（8：40-10：00 認識彼此，自我介紹）、森林探險（10：10-12：00 帶領學生認識森林生態環境）、午餐時間（12：00-1：30）、大地尋寶（1：30-4：00 透過尋寶活動培養學生團體活動經驗與能力）、烹飪大師（4：30-6：30 一起動手做晚餐）、晚餐時間（6：30-7：30）、回顧成果（8：00-9：30 回顧第一天活動的細節與意義）

第二天活動主題：活力破曉（8：00-9：30 以舞蹈方式帶動團體活動），勇往直前（10：00-12：00 溯溪活動）、午餐時間（12：00-1：30）、創造美麗（1：30-4：00 手工藝作品創作）、烤肉活動（4：30-6：30 晚餐）、營火晚會（7：00-9：00 回顧第二天活動的內容與分享彼此的想法）

第三天活動主題：攀上高峰（8：00-11：30 野外攀岩活動）、午餐時間（12：00-1：30）、集體創作（1：30-4：00 透過團體活動鼓勵學生集體創作戲劇，各自扮演角色，增加學生的肢體訓練、情感表達能力）、群星發表會（4：10-6：30）、晚餐（6：40-7：40）、回顧成果（8：00-9：00 回顧第三天活動的內容與分享彼此的想法）

第四天活動主題：「陶」器一下（8：00-11：30 帶領團體親自體驗陶器創作過程，做出自己的成品）、午餐時間（12：00-1：30）、分享故事（1：30-4：00 簡介自己的陶藝成品，並且回顧四天活動帶給自己的影響與轉變）、持續創作的人生（4：00-5：30 回顧方案的活動，相互分享彼此的心得，並且用開放式問卷的方式讓成員可以寫下活動的內容與意義，並期許能將團體活動的改變延續下去，用更積極正向的態度面對自己的人生）

(四)活動成效評估的方式

可以使用單一系統設計，跨越時序地重複收集資訊的方式進行活動成效的測量。在本方案可以使用問卷與量表進行前後測試，以了解成員的認知態度是否有所改變。評鑑又可以分為過程評鑑與成果評鑑，過程評鑑可以透過成員的學習單或工作人員的觀察記錄單來評估過程中成員的態度轉變。在成果評估方面，可以透過自信心量表與開放式問卷來衡量活動的成效。