

# 109 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、請由目前主要生活環境或是工作場域中，規劃一個用社會團體工作方法運作的「團體」。試依 Toseland & Rivas 對團體目的分類，說明該團體係屬那種類型及其性質為何？並說明當您決定做此專業的設計和執行時，需反覆思索那些問題？（25 分）

## 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：低

2. 《解題關鍵》：熟悉團體設計時的考量重點。

【命中特區】：社會工作單元七：社會團體工作(一)：基礎、實施模式、過程(團體動力、團體發展)

## 【擬答】

以下依題意規劃一個以單親媽媽為參與對象之親職教育團體，並說明團體類型、性質及設計與執行過程中，需反覆思索的問題：

(一)團體類型與性質：處遇性團體

1. 單親媽媽的問題與需求分析：根據研究指出，單親媽媽面臨的問題包括：經濟不足、情緒壓力、關係互動及親子教養……等方面的困境，其中又以「親職教養」為最大問題，主要是因為經濟不足、無法提供足夠物質、需長時間工作無法陪伴子女、親職角色缺位而造成教養品質不足或是因溝通不足而產生的親子衝突。
2. Toseland & Rivas 將團體類型分為「治療性／處遇性團體」(treatment group)與「任務性團體」(task group)兩種，前者目的為滿足成員支持、教育、治療、成長或社會化需求；後者的目標非僅限於團體成員，而是著重某一任務完成。
3. 根據上述對於單親媽媽的問題與需求分析，將團體目標設定為解決親職教養問題，透過親職議題的討論及經驗分享等團體活動來提升單親媽媽的親職教養能力。因而團體的類型為支持性、教育性團體，依據 Toseland & Rivas 團體目的的分類，則屬於「處遇性團體」。

(二)需反覆思索的問題：結構化團體活動

1. 在團體的規劃與執行的過程中，需透過「結構化的團體活動」，以有系統、有結構的方式，依特定的標準來計畫活動方案；其標準為設定團體目標、團體規模、活動時間、活動場地、團體規範、活動評估等。期使整個活動方案在周全化的要求下，吻合案主需求與團體目標。
2. 透過前述過程，反覆思考以下問題，並形成團體活動計畫書：
  - (1)方案名稱：單親不擔心～單親媽媽親職教育團體
  - (2)團體前的準備工作：包括(1)規劃團體的目標與內容。(2)招募：在社區及機構佈告欄張貼活動資訊，主動告知服務對象團體訊息。(3)計畫透過「團體前的會談」決定團體成員，並溝通目標、契約、角色行為，以準備進入團體。
  - (3)方案計畫書：
    - ①團體目的：以增加親職教養能力為目標。
    - ②團體成員：以機構服務的對象中，育有 12 歲以下兒童的單親媽媽為對象。
    - ③團體類型：教育性團體，採封閉式團體，參與成員計 10 名。
    - ④團體時間：每 2 週一次，晚間 7：30～9：30，共計 10 次。
    - ⑤團體地點：社區活動中心。
    - ⑥團體內容：團體活動分成「專題討論」及「經驗分享」兩大部分，說明如下：

- ① 第 1 次：相見歡、團體規則說明、親職能力量表「前測」。
- ② 第 2~9 次：每次活動開始初期 10 分鐘暖場；80 分鐘專題討論，預計辦理 3 次專題演講、3 次好文共賞、3 次電影欣賞；30 分鐘由團體帶領者，引導團體成員討論、經驗分享。
- ③ 第 10 次：團體經驗回顧、心得分享、親職能力量表「後測」。
- ⑦ 招募方式：在社區及機構佈告欄張貼活動資訊，主動告知服務對象團體訊息。
- ⑧ 評估方式：「親職能力量表」前後測、滿意度問卷
- ⑨ 方案預算：總計需場地租金、講師鐘點費、印刷費、茶水、雜支.....等，共計 5 萬元整，擬向臺北市政府社會局申請部分經費，其餘由機構業務費支應。
- ⑩ 執行進度：109 年 9~10 月規劃、招募、11 月開始執行。

團體要能發揮功能，除了事前要有好的規劃之外，社會工作員還必須瞭解團體有其發展歷程，充分瞭解「團體初期」、「聚集期」、「形成期」、「衝突期」、「維持期」及「結束期」各階段特色，才能有效運用團體動力，增進個人的社會功能。

除了前述設計團體時的種種考量，在執行團體時，也需要反覆的進行團體帶領的準備工作，包括：團體介紹的技巧及團體發展階段的團體動力特徵、預先設想可能發生的團體情境，並思考應變計畫，甚至是團體活動前的自我情緒穩定，例如透過提早抵達團體活動場地，活動筋骨、靜默幾分鐘並模擬可能的情況，以降低恐懼情緒對自己的影響。

二、試說明社區工作者在針對一個社區進行方案設計、執行與評估的過程中應注意的事項。(25 分)

**【解題關鍵】**

1. 《考題難易》：低

2. 《解題關鍵》：熟悉社區工作的步驟

**【命中特區】**：單元九社區工作(一)：基礎、實施模式、過程、技巧

**【擬答】**

在推動社區工作時，需視社區的問題性質，在 Rothman 三種社區組織實務模式：地方發展 (locality development) 模式、社會計畫 (social planning) 模式、選擇社工工作模式、社會行動 (social action) 模式選取適合之工作模式，故以下以「地方發展模式」，運用下列社區案例，以社區工作的階段，來說明社區方案設計、執行與評估過程中應注意事項：

(一) 社區案例：

某兒童福利組織位於整個都市中最早發展也曾經相當繁榮，但今日已是相當老舊的社區；社區內有許多情色場所、賭博與電動遊樂場、幫派組織，社區中未成年的青少年常因為各種因素輟學或進入司法矯治機構。

(二) 社區方案設計、執行與評估過程中應注意事項

1. 接觸社區、居民並界定社區問題：

- (1) 透過面對面的與社區及社區居民接觸來促進相互認識。一方面讓社區居民認識工作者，一方面有系統的調查社區所面臨的問題或社區需求，同時凝聚「社區意識」。
- (2) 當運用地方發展模式時，此階段特別注重「激發問題意識」、「分析問題並排定優先順序」及「選擇問題並界定目標」，因此透過找出社區中色情場所的數量、犯罪率、被媒體報導的幫派鬥毆事件...等事實資料來告知居民問題的影響嚴重性、讓社區不滿表面化、產生共同的感覺，引發人們正視社區的問題。之後，透過討論探討社區問題的成因、分析真正的問題，最後，社區居民認為，社區內的兒少，中輟的主要因為

缺乏陪伴，使得幫派組織趁隙而入，吸收兒少犯罪。最後，社區居民共同選定以「提供社區內兒少支持與照顧（課後照顧班及青少年活動中心），以減少接觸犯罪組織」為社區工作的目標。

2. 分析社區現有及潛在資源：

- (1) 除確認既有的社區資源外，更要發掘或開發潛在可以提供服務的各項資源。
- (2) 以本社區為例，除兒童福利機構外，學校、教會、宗教組織等都是可以運用的資源。

3. 選擇工作模式並規劃社區方案：

- (1) 考量影響問題因素、社區資源能力、預期目標...等要項後，選擇適合的社區工作模式，並且透過社區居民共同參與規劃社區方案。
- (2) 以本社區而言，如前段分析，社區因屬老舊社區，並面臨有許多情色場所、幫派組織等社會秩序混亂的問題，故適合使用地方發展模式。

4. 協調及組織社區居民共同執行社區方案：

- (1) 社工員協助社區透過結合社區居民或組成團體組織的方式，讓社區居民投入心力、運用資源自行執行社區方案；並隨時檢視工作的方向與期程是否符合原規劃的目標、有無需要修改的地方。
- (2) 運用地方發展模式時，在召集並組織社區居民的過程中，需要特別聚焦在「教育並協助居民民主參與」及「發掘並培養草根領導的人才」的工作。因此除了個別的遊說與倡導外，特別透過里民大會的召開，討論民主參與過程的意義、鼓勵居民由能力所及之處開始參與，並且嘗試從教會領導者、社區中有管理經驗的人士（如：退休的學校教務主任、公司的經理人、商店的店長）發掘並培養草根領導的人才。

5. 社區方案執行方案成效評估：

- (1) 成效評估可使工作的投入更具經濟效益，以獲得社區居民的信任和支持。
- (2) 由於本社區是以提供課後照顧班及青少年活動中心來給予社區內兒少支持與照顧，避免減少接觸犯罪組織為改善兒少生活的方式，因此可以透過接受服務的總人數、中輟人數是否減少、青少年犯罪是否減少、兒少是否與社區建立較緊密的正向關係等指標來了解社區工作的成效。

社區工作是一種改善社區問題的方法與過程，尤其需要協同居民共同參與並學習問題解決的方法、培養草根的領導者，以帶動社區團結，讓社區發展深耕、長久，才能使社區工作「永續發展」。

三、試析社會工作人員參與災後的復原與重建所需扮演的角色及工作項目，並請說明災區一線社會工作人員的工作原則。(25分)

**【解題關鍵】**

1. 《考題難易》：中
2. 《解題關鍵》：熟悉災難社會工作方法

**【命中特區】**：單元十社區工作(三):社區工作實務議題

**【擬答】**

災難救援是一套有系統、前後關連、必須按部就班的工作，且需要各專業系統共同參與，以下依題意先說明社會工作者在各階段扮演的角色，再進一步說明社工人員在災後的復原與重建所需扮演的角色、工作項目及工作原則：

(一) 社會工作者在災難救援工作各階段扮演的角色

1. 災難前的準備：

- (1)包括防災與整備階段。
  - (2)社會工作參與：參與災難預防與整備。
2. 災難應變期：
- (1)災難影響的高原期的緊急救災階段。
  - (2)社會工作參與：參與救災人員的緊急救援動員，針對災民，以及救災人員進行的悲傷輔導（grief counseling）、壓力管理（stress management）、緊急安置等緊急服務（emergency services）。
3. 災難復原階段：
- (1)指在災難趨於緩和後到災難結束前的階段。
  - (2)社會工作參與：因救災人員已離開災難現場，進入復原階段。現場已改由工程復原或修復人員進行搶修。社會工作的災難救援進入過渡服務（transitional services），或短期安置，或中繼工作，包括住宅、就業、就學、社會救助、家庭重建、創傷後壓力症候群的處理。
4. 災後重建階段：
- (1)從災難結束前到創傷後壓力症候群治療結束為止。
  - (2)社會工作參與：長期社會暨心理重建的時期，亦即提供穩定服務（stabilization services）。創傷後壓力症候群或壓碎症候群（crush syndrome）嚴重者可能須要三、五年才能復原，輕者也要幾個月到一、二年，才可能平撫。所以，一套中長期的災後重建計畫是必要的，包括住宅安置、財務處理、社區重建、心理復健、家庭重建、失依者的長期照顧、安排易地安置等。
- (二)災難復原及重建期：協助災後家庭與社區復原重建
1. 災難重建期很重要的工作目標是，協助受災家庭與社區恢復生活機能，以及改善或促進地方之發展與經濟成長，藉此能夠創造更好的社區之未來。
  2. 具體之工作方法如下：
    - (1)在「受災家庭」方面，在此重建階段仍需要繼續強化受災家庭的復原力，提供家庭重建必要的支持性方案。由於受災家庭的重建方式不同，有些是繼續留在原有的社區，有些則因為居住的需要遷移他處。因此，以下分別針對留在原社區與已遷移他處之家庭分別說明：
      - ①留在原社區之家庭，因為是在地重建，同時要面對家園重建、經濟就業、身心健康、家人照顧、心理復原等議題，尤其是有家人傷亡者或失蹤者還必須面對家庭關係重整，可能有多重需求；另外，還有一群生活功能較弱者，也可能留在原社區進行生活重建。
        - ①採個案管理模式，並且依家庭功能與需求進行分級，提供適切之服務。但基本上，必須特別注意家人關係之經營、個人心理創傷之復原，以及還是要鼓勵家庭及其成員分享對於災難事件與失落的感受。
        - ②針對家庭本身，除了家庭動力是重點之外，必須強化家庭的結構，如家庭角色能力與家庭規則，以及促進家庭與環境的互動，例如積極參與社區重建的相關活動。
        - ③必須依家庭需求持續進行盤點與連結相關資源，並且強化家庭資源管理之能力。
        - ④針對生活功能較弱者除了規劃完善的社區照顧網絡之外，還必須考量可能必要的後續安置之資源。
      - ②遷移至他地居住之家庭，因為本身可能有較佳的非正式的支持網絡，或是有較強的家庭資源，來解決家庭生活重建之相關議題。不過，基本上這些遷移原社區至

他地居住之家庭，內心仍遺留因財物損失與親人傷亡之個體創傷、以及失去鄰居與社區連結之集體創傷。

- ①積極建立遷移至他地居住之家庭名單，並且進行定期的追蹤訪視，提供必要相關訊息，如必要之補助、重建活動或是社區重建之重要訊息。若在訪視過程中，發現此家庭陷入高壓力或危機之狀態，則需積極介入提供服務。
  - ②因為遷移至他地居住之家庭較沒有機會參與社區重建之過程，遺留在內心之個體創傷與集體創傷，較難復原。故，可協助他們組成非正式的聯絡網，一方面可以交換相關訊息，一方面做為彼此情緒支持的來源。
- (2)在「受災社區」方面，此階段對社區重建而言是一個相當重要的階段，但同時也是相當艱辛的工作階段，必須透過在地組織的合作與努力、居民的充分參與、公部門措施與經費的支持、專業性非營利組織的協助、其他志願性人力的陪伴、以及適當的重建軟硬體計畫，才能夠比較有機會藉由創傷的經驗，創造社區新的機會與可能。
- ①強化在地組織的努力與合作：以在地居民為主體的社區組織之能量，牽動著社區重建工作的方向與完成度，所以在地組織的領導者必須是以社區居民的需求為前提，帶領工作人員進行重建工作的評估、計畫、推動、或是檢討。
  - ②廣設與社區居民溝通的平台：不論是在重建計畫的評估、籌備、推動、或是檢討，都必須設置不同的溝通管道，使居民彼此之間、居民與在地組織或相關團體有充分溝通的機會，一方面凝聚對重建工作的共識，一方面掌握居民的意見，誘導居民共同參與。
  - ③建置公部門措施與經費合理的支持：政府對於災後社區重建是必須負起責任，且必須制定符合社區需求的相關措施與編列合理的經費，做為一線重建團體或居民最大的後援。
  - ④持續連結社區外部的人力支援：社區重建是多元議題的串連與延伸，並且是一份長期的工作，超出社區居民原有的工作能力範疇，所以必須持續連結來自社區外部的不同專業非營利組織及大量志願性人力。
  - ⑤規劃與執行適當的重建軟硬體計畫：社區重建最終的目標除了能夠恢復既有的生活機能之外，更希望建置重視生命價值、相互關心的社會人群關係，找到社區永續發展的方向。所以，重建計畫不應只有公共工程、房舍等硬體的重建，更必須包含能夠反映社區生活需求與文化脈絡的照顧服務輸送、傳統慶典活動等。

社工人員在從事災後社會工作時，除了盡力協助個案，也必須不斷的覺察自己是否有「替代性創傷（vicarious trauma）」或「二級創傷（secondary trauma）」，進行自我照顧，方能避免專業倦怠／崩熱（burn out）。

四、不同學派對預估(assessment)均有其關切的焦點，但相對亦有其侷限。試列舉三個不同學派說明其預估的焦點為何？另，請說明社工人員在進行預估時，所可能面臨的限制或挑戰(25分)

**【解題關鍵】**

1.《考題難易》：中

2.《解題關鍵》：掌握個案工作的 workflows、熟知常用社會工作理論、多元文化社會工作的觀點

**【命中特區】**：單元五社會個案工作（上）：個案工作基礎與實施程序、單元十二社會工作實務領域（下）

**【擬答】**

以下依題意，分別先說明不同學派預估(assessment)的焦點，再由預估(assessment)的定義及

工作內容說明社工人員在進行預估時，所可能面臨的限制或挑戰：

(一)不同學派進行預估之焦點：

1. 心理暨社會學派：

此模式的社會工作認為要瞭解及預測個人的行為，必須從個人、環境和兩者的互動來加以瞭解，而且個人的行為可以用生理、心理或情境等不同的媒介來影響和改變，因此強調運用「人在情境中」(person in situation)的核心概念，形成「心理暨社會診斷」(Psychosocial diagnosis) (診斷性評估)。

2. 認知行為學派：

認知行為理論主張，人類的情緒和行為是受到「認知」的影響。人們不斷的透過接受來自於個人內在與外在環境的各項資訊，並將其解讀為如何適應生活情境、追求生存意義或福祉的因應策略及行動基礎。因此著種評估個體對自我、他人或情境錯誤認知，所導致的非理性的思考、信念或失功能的認知。

3. 增強權能觀點：

增強權能觀點著重評估個人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。

(二)進行預估時，所可能面臨的限制或挑戰：

1. 預估(assessment)的定義：

「評估/預估 (assessment)」是指社會工作者透過與案主雙向互動、系統性針對案主問題和需求進行訊息蒐集、分析與總結的過程。工作內容包括：研判案主問題的嚴重性與可能原因；了解案主的能力、資源、優點與限制；了解案主改變的可能性.....等，透過這些對個人的差異 (獨特性) 與需求的多面向瞭解，形成後續的處遇工作。因此，評估是一個動態的過程，在整個服務過程中需要持續不斷的修正。

2. 限制或挑戰：

(1) 持續不斷的變動：

如前述評估的定義可知，評估是一個動態的過程，需被視為根據“現有”資料所做出的假設，因此社工員面臨的挑戰時，需要隨時掌握案主/案家資訊、敏感覺察各種變動，方能重新進行評估。

(2) 需能運用多元方式進行龐雜之資料蒐集：

社工員需透過與案主會談、與重要他人 (significant others) 會談、使用評量表及測驗、觀察、家庭訪視、外訪.....等方式蒐集下列資料：

- ① 基本資料：年齡、性別、職業、教育程度、婚姻.....等。
- ② 背景資料：疾病&就醫史、家庭史、個人發展史.....等。
- ③ 問題：問題性質、案主認知的問題、問題發生原因 (心理、生理、社會)。
- ④ 求助動機：求助的主要動機與目的為何。
- ⑤ 目前功能：婚姻關係、家庭關係、工作表現、學校、健康.....等心理及社會功能。
- ⑥ 資源：案主本身的個性、能力；支持網絡；財力、物力、社會資源.....等優劣勢。
- ⑦ 其他：其他可被觀察的外觀、行為、情緒反應.....等。

(3) 需理解個案求助行為的文化差異

Green (1982) 曾經提出一個強調文化差異的求助行為模式，其中提醒社工員在預估過程中需要注意下列事項：

- ① 瞭解案主對問題的認知：案主所生存的社會、文化，自有一套認定什麼是問題的

「認知圖」(cognitive map)，其與社工員的認知可能有很大的差異。

②案主對問題的語意評估：

①案主表達問題會受到語言、口語、溝通能力的影響。

②文化差異會使得案主對問題的認知、對問題事物的語意表達不同，因此回歸到案主的「社會脈絡」(social context)，才能真正理解案主對問題的「語意評量」(semantic evaluation)。

③對求助行為的理解：

案主在既有的社會網絡中會有其自身的資源，也會有其特有的求助行為模式與問題解決方法，例如原住民部落請長老、巫師解決等等，SWR 必須尊重這些方法，並將自己置於是最後手段的位置。

個案工作的流程依序為：接案、評估、處遇、結案，有效的處遇計畫需以專業的評估作為基礎。社工人員需蒐集完案主的心理社會資料，其對問題形成初步評估後，與案主討論以形成彼此同意的處遇目標。而在進行預估的過程中，也需要具「文化敏感度」，將問題評估與文化價值相結合，甚至運用通譯人員來減少因語言問題導致的預估困難。