

109 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：公職社會工作師

科目：社會工作實務

一、對於多重複雜問題的保護性案件，需要透過多元網絡 (Multi-agency) 的協同合作提供案家的協助。請問如果您是下列案例的個案管理者，您會如何運用多元網絡協同合作，提供下述案例家庭服務？(25 分)

案例說明：

「相對人年齡 40 歲，是電子工廠的技術員，為家中主要經濟來源；被害人 38 歲，家管；育有長女 13 歲就讀國一，次女 12 歲就讀國小 6 年級；長子 5 歲有發展遲緩，目前接受早期療育服務中。相對人於 10 年前開始精神不穩定，常於酒後有脫序行為，雖有定期就醫，但相對人因為擔心用藥而影響工作能力，會使家庭經濟受到衝擊；故只選擇性的使用安眠藥。被害人也會提醒相對人服用安眠藥，不過對於相對人的情緒多是隱忍。然而，相對人因為多次情緒失控，毆打被害人及恐嚇要傷害子女，屢次遭通報家暴，現由家防中心社工在案協助中。」

【考題難易】★★

【解題重點】個案管理的基本考題，掌握個案管理的定義與實務步驟即可得分。

【擬答】

個案管理 (social work case management) 是一種提供服務的方法。NASW 定義為「由社會工作專業人員為一群或某一服務對象統整協助活動的一個過程。過程中各個不同機構之工作人員相互溝通協調，以團隊合作方式為服務對象提供所需之服務，並以擴大服務之成效為主要目的。」由此定義可顯示出：個案管理是結合各種不同專業的工作人員為服務對象提供服務的一種過程，亦即服務協調 (service coordination) 的工作。

個案管理就是確保服務對象在複雜的、多重問題的情況下，仍可得到他們生活上所需要的適當服務。有別於傳統提供單一特定之直接服務，個案管理師須擔任最終責任以監測視察服務輸送體系確確實實提供服務對象所需要之服務活動，對於每一位服務對象要有適當之回應。有鑑於目前社會家庭暴力事件層出不窮，如能盡早介入減少家暴受虐者 (包含子女) 可能遭受的傷害，包括生理與心理上的創傷，並且增強其後續重建的能力。因為家庭暴力所涉及的對象往往不只一人，問題也比較複雜，很適合採用個案管理方式介入協助婚姻暴力受害人之子女免遭受虐的危機，以下依照題意說明個案管理的具體實施步驟：

- (一) 建立關係 (engaging)：個別化的介入，與被害人及其子女建立一種相互信賴的工作關係，確認被害者的安全及提供安全的感覺，並且清楚介紹自己的角色與任務，以及遵循保密原則。
- (二) 需求預估 (assessing)：短期內「一針見血」的去協助服務對象確認問題，分析該家庭的主要問題，包括被害者是否需要至醫療院所驗傷；受害人與子女目前的處境是否有迫切緊急安置的必要、是否需要協助申請保護令、評估子女生理與心理狀況是否需要提供心理諮商與其他醫療協助、是否有轉學的需求、有輔導課業的需求與健康狀態等需求評估、評估正在進行早療五歲的長子能不受暴力影響正常成長。另外，針對相對人的精神狀況連結相關的醫療資源，並且是否有適當的資源提供整個家庭經濟上的協助，降低相對人因經濟壓力而不敢定期服藥，進而影響精神狀態與家暴行為。
- (三) 處遇計畫 (planning)：針對評估結果，分析受害人與其子女目前最迫切的需求的服務，並且以家庭為中心，探討如何解決相對人的問題與家庭整體經濟壓力，正式提出有系統、架構的服務計畫。
 1. 透過通報當下協助受害者至醫院進行診斷驗傷、療傷，並詳細的病歷記載、開立診斷證明書，使服務對象得以在最快兩週內申請保護令，以避免服務對象受到二次傷害。
 2. 透過接案的當下確保受害者及其孩子安置在安全的環境 (如安置在親戚家中)，使其生活及環境在保護令聲請成功前不受暴力的威脅，由受害者及親戚在一週內每日與個管者

聯繫，報備目前安置狀況是否良好，安全上是否不受威脅。

3. 透過每週 3 小時的諮商來協助受害者降低對家暴所造成不良的心理影響及陰影，讓服務對象利用日記的方式來記錄自己每天心情上的轉變，以檢視諮商的結果是否為服務對象帶來影響，並在 2 個月內能夠達到讓服務對象確實了解自己是安全且獲得援助的。
4. 協助相對人連結心理諮商、醫療資源，可以利用個案工作、團體工作的方式協助相對人在三個月內改善其態度、認知與暴力的行為。並針對整個家庭的經濟狀態提供適當的經濟補助、串連相關的社區資源。確認相對人的態度行為改變之後，評估受害者與其子女是否可以返家團聚。

(四) 干預 (intervention)：包括資源連結、監測與協調服務。

1. 資源連結 (accessing resources)：連結相關資源，包括連結司法體系，可以申請保護令；連結精神醫療體系照顧相對人、受害者與其子女的身心狀態，是否有身體或心靈上的創傷，可透過醫療體系、心理諮商服務、團體工作以治療恢復身心狀態；連結教育體系，尋找適合的學校並加強課業輔導；連結政府機構的正式資源，協助申請各項補助，包括緊急生活補助與法律訴訟補助；並且結合社區各種正式與非正式資源與社會支持網絡來提供完整的服務。
2. 監測 (Monitoring) 是指瞭解服務對象與資源連結的適應與進步情形，包括追蹤服務對象各項服務成效與資源銜接的運用程度。
3. 組織協調 (coordinating)：協助服務對象釐清個人與家庭或社區的問題，確保資源在服務輸送過程中的服務品質，在服務對象與各體系資源提供者之間，居中協調。

(五) 結束關係 (disengaging)：以漸進方式結束個案管理的關係。

(六) 評估 (evaluation)：評估服務是否有達到預期效益、手段是否合乎標準。

個案管理不只重視多層面的評估過程，同時也要求社會工作專業人員必須具有廣泛的知識與技能。知識方面，必須了解熟悉社區中所提供的與保健、衛生、心理、社會有關的各種服務與福利；技能方面，則必須知道運用多元網絡協同合作，安排、協調、整合這些服務項目，使得服務對象能夠得到最有效的助益。

二、當兒童面臨父母親離婚的狀況，可能會有適應上的問題。您被組織要求設計一個以 6 至 8 歲兒童為成員的團體，團體目的是為提升兒童在父母離婚後的生活適應。請問您會如何設計此一團體？請舉例說明之。(25 分)

【考題難易】★★★★

【解題重點】本題重點是團體工作的規劃，有別於過去團體工作的考題，今年的考題側重兒童團體工作，答題過程中必須提到兒童團體工作有別於成人團體工作的特性，其他團體活動規劃扣緊題意即可拿分。

【擬答】

團體工作是一種方法，由理論知識、工作原則和技巧組成，個人在各種社區機構的團體中，藉著團體工作人員的協助，促成成員彼此建立關係，以個人能力與社會需求為基礎，達成個人、團體或社區發展的目標，目的在於達成個人行為的改變、團體組織化的形成及社區發展。以下就題意說明以 6-8 歲兒童為成員團體對象，進行提升兒童在父母離婚後的生活適應技能的團體工作設計原則：

(一) 兒童團體工作的特質：(準備期：挑選團體成員)

兒童團體和成人團體的性質相當不同，在團體成員的選擇考量不同，需要注意性別、年齡、人數、以及孩子的特質等因素。

1. 年紀：兒童團體工作的成員年紀不應該差距過大，因為發展階段的差距，不同年紀在認知、身體能力、心理與情緒的掌控也有差別，混齡團體常因成員間玩的內容天南地北，因而阻礙團體的進行。依照題意本團體年紀為 6-8 歲差距在兩歲之內甚為適當。
2. 性別：建議高年級團體以單一性別為主。而低年級的性別於體能與性別差異較小，混合性別團體的阻礙較小。若有人數或是經費考量，必須混合性別，建議性別比例以五比五為主，依照本題意性質性別比例各半比較理想。
3. 人數：「注意力」是在團體人數上考量的重要標準，學齡前互動以平行遊戲為主，喜歡

爭取成人的注意力，多數時間選擇與帶領者、而非成員互動，若團體人數多，帶領者很難照顧到這麼多人。整體而言，成員年紀越小的團體，人數越少，依照本題意 6-8 歲成員為對象，團體成員人數應為 6-8 人比較理想。

4. 團體成員特質的平衡：理想上，兒童團體的成員盡量搭配內向與外向不同性質的成員，不同特質可以催化相互學習，以及活動的進行。本團體的目標是要提升兒童在父母離婚後的生活適應，基本上參與的成員都是經歷過父母離婚的特殊境遇，可以增加對彼此的認同，成員在團體中進行不同歷程的分享，更是團體中彼此支持與協助的重要來源。
 5. 篩選團體成員的方式有：團體前與孩子進行個別晤談、從父母老師蒐集資料、行為評估、或觀察孩子。
 6. 團體的外在條件：團體的外在條件提供了一個團體進行的基本架構，固定穩定的架構將提供團體成員內在的穩定，有助於團體的進行，包括團體的空間、使用器材，以及時間長短。因為是兒童團體，空間以木板地板的封閉式空間較為理想的場地。團體使用的器材須對應到團體歷程及目標，要考量如何引起孩子的興趣、促進各種不同創造性與情緒之表達、催化表達性與探索性遊戲、允許非語言之探索及表達、以及允許非結構的遊戲。
 7. 協同領導者：兒童團體工作一定要有協同領導者，協助團體工作中偶發事件的出現，例如需要帶兒童離場去上廁所，扮演家庭環境中兩個不同的角色。
- (二) 團體工作規劃：由上述兒童團體工作的原則，本團體工作將設計一個以 6 位 6-8 歲面臨父母親離婚的兒童為對象的團體工作，預計每週進行一次（為時五十分鐘，因為兒童的注意力維持時間不長，一次團體工作的時間不宜過久），共計十週，為期兩個半月的團體工作。一般而言兒童團體通常沒有固定的進行方式，重要的是進行方式是否可以達到團體目標。所謂非結構是沒有事先安排的活動項目，隨著團體的進行，讓孩子們自發來決定團體如何進行，但大致可分為以下幾個團體工作階段：
1. 團體初期：破冰階段、相見歡（第一到二次聚會的團體目標）
 - (1) 此時的團體動力為趨避困境、兩極情感、探索階段。先讓團體成員逐漸熟悉團體領導者與其他成員，認識彼此。
 - (2) 團體工作的重點著重團體信任感與安全感的建立，可以運用較多的團體創作，像是共同製作團體規則海報，畫上團體會進行的時間、或者留空間讓孩子可以在每次團體結束前，畫下自己的情緒臉譜，團體的創作應盡量立即貼在團體遊戲室，不僅可以加強彼此的連結，也提醒孩子團體的界線與規範。
 - (3) 在團體的玩具或材料上則是以促進彼此互動，建立對團體的信任為主，動態性的活動也可以協助成員破冰，加速彼此關係上的建立。一般團體空間使用的人眾多，基於保密，以及對其他使用空間者之尊重，建議團體結束後，將牆上的海報或作品拿下，下次團體前再貼上。
 2. 團體形成期、工作期：團體動力形成（第三到八次聚會的團體目標）
 - (1) 此階段團體規範、結構、角色分化出現：團體規範是指語言與非語言的溝通規則與影響他人行為的方式。具體而言，包括守密、責任、參與、開放、誠懇、非評判地接納對方、高度自我揭露、自我瞭解、勇於接受改變。在兒童團體工作中規則盡量越少越好，以不傷害自己和他人、以及破壞物品為原則。
 - (2) 團體工作重點：
 - ① 自由表達對父母親離婚的各種情緒：跟著帶領者的活動，讓孩子可以藉由玩具(或器材)在團體中自由地表達與探索，活動媒材必須能夠提供孩子表達時的自由度，也由於這個時期孩子的成品都有其意義，不必急著要孩子詮釋，必須給予尊重，尊重孩子表達的意願，若作品做展示前也必須徵得其同意。了解兒童對於父母親離婚的真正想法、接納孩子的情緒，並給予正確的回應。
 - ② 無條件接納孩子用自己的方式處理失落與悲傷，不論孩子有哪些感覺，請告訴孩子：每一種情緒都是正常的、鼓勵孩子分享情緒和感覺，並接納。
 - ③ 學習生活適應態度：培養正向樂觀的態度
 - ④ 幫助孩子適應的方法之一，是儘早告訴孩子即將面臨的轉變，並且將未來的生活安

排說明清楚。透過團體工作訓練兒童適應父母親離婚的事實，包括減少失去感，並且告訴孩子「不是你的錯！」讓孩子知道，父母親離婚並不會減少對小孩的愛，避免讓孩子捲入大人之間的紛爭，培養正向樂觀的態度，以幽默的方式面對生活上的變動。

⑤學習生活適應的技巧：培養溝通技巧、面對家庭生活轉變的調適

透過團體工作培養兒童良好的溝通技巧，避免情緒化的攻擊與敵視。面對父母親離婚後，孩子的生活環境勢必會面臨轉變，透過團體工作協助兒童調適家庭生活上的轉變。

3. 團體後期：(第九到十次聚會團體工作目標)

團體進入尾聲，重要的是建立好的結束經驗，並對團體探索的議題做收尾，因此這時期在玩具(或器材)上，可以使用能鼓勵孩子表達自我的媒材，在回顧的同時可以再次表達自己的感受，並對於共同參與團體的成員給予祝福與回饋。

(三)團體工作評估：評估是指測定團體工作的目標是否達成，針對不同性質的團體進行評估，可能會有不同的關注重點。例如：治療性團體(認知行為改變)、互助性、成長性團體(成員間的溝通、人際關係、相互支持、網路的建立)。在本團體工作中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。在本方案可以使用量表進行前後測試，以了解兒童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，可以透過認知量表和開放式問卷來衡量活動的成效。

在實務工作中，由於每個兒童團體的性質有很大的差別，孩子的特質也可能因為因團體的目的也有很大的差異，每個地區與文化背景不同，團體活動的設計也會隨著許多其他因素而改變，相對而言這些因素也都增加團體帶領的挑戰性。因此，面對兒童團體工作的進行要保持更開放彈性的態度，尊敬孩子的意見與接納她們的情緒，才能達到有效團體工作的目標。

(參考資料：馬宗潔、江建仁，2012，〈兒童團體工作實務概述〉，社區發展季刊第140期，79-93)

三、因為一連串的社會事件發生，社會大眾期待社區對於精神障礙者有更多的支持與協助。請以社會工作的生態系統理論觀點，提出您可以如何布建社區心理衛生服務資源的觀點與建議。(25分)

【考題難易】★★★★

【解題重點】結合理論和實務的基礎考題，必須先回答生態系統理論的基本概念(尤其要強調不同層次的介入，兼具微觀與鉅觀的服務面向)，並且將這概念結合社區精神復健的定義與實務內容。

【擬答】

生態系統理論是美國心理學家布朗芬布倫納(Bronfenbrenner)在一九七〇年代末期所提出，該理論原用來說明個體發展的生態環境，強調個人的發展來自個體與環境的互動，其互動模式不只介於同一層環境系統中，而是多層環境系統中的交互作用。每個系統直接或間接與其他系統互動，且複雜地影響個人發展。因此探究個體行為模式時，必須由個體、家庭、環境等各個層面來探討，不僅可得到較多的線索，並能獲取更深度的資料。以下就題意說明生態系統的觀點，並以此提出布建社區心理衛生服務資源的建議：

(一)生態系統觀點運用在社會實務模式中的規則：

1. 個人或家庭所經歷的問題與困境是環境資源不足或障礙，而非個人病態歸因，擴展了實務干預的關注焦點，及採取鉅視行動介入的考量。
2. 視個人與家庭所經歷的問題困境，源自眾多變項的互動結果，並非單一因素所致。
3. 干預時，善用個人的生活經驗及其非正式的支持作為干預的切入點。
4. 干預時，應切記生態世界中有關部分系統改變就能影響或連帶改變其他體系之原則。
5. 干預時，干預解決之道是多元的。

生態系統觀點雖然是探討人類的行為發展，但其運用的意涵主要是在社會服務的輸送體系

部分 (human service delivery) 亦即干預計畫的設計可以透過友善的服務輸送體系來改善服務對象與環境間的調和度。因此建議社工專業功能在增進個人、家庭及團體的需要與環境中的支持資源的兩相調和度，同時兼具有直接服務與鉅視干預 (社區、組織與政治) 兩層次的專業功能。

(二) 以生態系統觀點應用在社區心理衛生服務資源

生態系統觀點的重心是理解個人所在的複雜網絡力量如何正向地影響個人與其行動的場域，也關心阻礙個人成長、健康、及社會功能的負向生活情境。服務對象所經歷的困境為「生活中的問題」，並非個人的病態或性格的缺陷所致，社會工作干預的標的對象是指個人、家庭、次文化、社區等各個層面的次系統，其助人的實務模型則是綜合各種社會工作取向的方法，主張運用多元面向和多元系統的干預策略。

有鑒於此，在心理衛生服務方面強調現行生活體系與環境間的適應平衡。在評估服務對象問題時要評估個人微觀系統、中介系統、外在系統和鉅觀系統人際關係系統、組織 (或制度) 與社區、生活環境等，兼具直接服務與間接服務不同層次的專業。例如，社工員應該重視動員社區資源以改善社區生活，影響科層組織以發展有利服務對象的政策與服務，以及透過政治影響的過程訂定與修訂有利服務對象的法律與條例。

(一) 倡議心理健康融入各項政策

1. 積極倡導社會與教育相關服務融入心理健康促進的概念，以促進民眾心理健康；另推動社區防暴宣導計畫，提升民眾兒少保護意識。
2. 依據自殺防治法落實召開跨部會自殺防治諮詢會，並修正精神衛生法，以促進跨政府機關網絡合作，於各機關權責範圍內，加強心理健康促進作為。修正精神衛生法，強化前端預防與社區支持服務、增強跨政府部門合作，及禁止媒體歧視報導。

(二) 持續推動多元心理健康促進方案並加強前端預防

1. 持續推動多元化心理健康促進方案 (特別針對孕產婦、青少年、老年、原住民及 LGBTI 等族群及注意力不足過動症、網路成癮者等對象)。
2. 發展心理健康教育教材，以強化民眾心理健康識能及對精神疾病之認識，以及對情緒/行為問題之危機處理能力。

(三) 強化社區危機處置

1. 試辦「精神醫療緊急處置線上諮詢服務與留觀服務試辦計畫」等，透過專線諮詢，由資深精神相關專業人員提供 24 小時線上諮詢服務，協助警察、消防人員於第一線處理疑似精神病人送醫之疑義，並提供處置建議，以提升護送就醫處理效率，並掌握個案後續資源連結情形。
2. 建立疑似精神病人初篩轉介機制，針對經協助就醫符合精神照護收案條件者，轉由衛生局收案服務。

(三) 擴大推動「醫療機構精神疾病病人社區照護品質提升計畫」透過精神醫療專業人員主動積極提供外展服務，以強化社區精神病人或疑似精神病人危機事件之處理。

(四) 積極布建社區資源及強化社區關懷訪視服務

1. 積極布建多元社區服務資源，包括社區心理衛生中心據點及精神病人生活支持服務，提升心理衛生服務可近性。包括提供慢性精神病人住宿式照顧服務、精障會所及服務資源連結與關懷訪視等支持性之個案管理服務。此外，針對慢性精神障礙者，亦得依身心障礙者需求評估結果，使用日間照顧、家庭托顧、社區居住等服務。
2. 精神衛生機構團體獎勵計畫：獎勵精神衛生民間機構、團體從事精神病人社區照顧、支持及復健服務，爭取增聘社區訪視人力，並持續深化多元議題個案與服務模式及資源連結，以支持精神病人於社區生活。

(參考資料：衛生福利部，「從社會事件檢討社會安全、精神衛生與復健資源之布建專題報告題報告」2020/3/26)

四、社會工作督導功能的發揮，對於社會工作實務非常的重要。請您就身為受督導者的立場，論述督導者應當如何發揮各項督導功能？(25分)

【考題難易】★★

【解題重點】本題重點是社會工作督導的功能，但注意答題內容必須以受督導者的立場來回答，才能扣緊題意取得高分。

【擬答】

「督導」是一種歷程，在行政上負責協調社工員間的工作，教導其在工作上之知識及技巧，鼓勵其建立正確的工作態度與關係，是社會工作間接服務中的一種方法與技術。受督導者 (supervisee) 是指機構或單位內的專業服務從業人員，他們在督導者定期持續的指導之下，透過個人、團體或家庭介入的方法，提供專業服務或治療工作，以協助案主克服生理、財務、心理功能上的問題。受督導者可以包括三類：專職社工者、社會工作實習學生、非專業的志願工作人員。以下就題意以受督導者的立場分析督導者應如何發揮各項督導功能：

- (一)教育性督導 (臨床中心取向)：站在受督導者的立場，督導的功能是提高自我的專業知能，協助受督導者覺察、面對或處理臨床工作中遭遇到有關案主、自我與工作等因素的阻力與助力。受督導者主要由督導者教導一線工作人所需要了解的專業知識與技巧，督導者常運用的教育方式包括教導、訓練、分享經驗與知識、告知、澄清、引導、忠告、建議、促進專業成長及解決問題等，讓受督導者可以更快熟悉實務工作的過程與細節，提升在提供服務過程的各種專業技能。
- (二)支持性督導 (受督導者中心取向)：站在受督導者的立場，督導的支持性功能是以受督導者個人為核心，關心的是受督導者的想法、感受、情緒、及需要與能力等。注意受督導者內在心理狀態，並增進其應付壓力與提升不適應能力之處遇方式，即是支持性督導。支持性督導包括增強其自我防衛機能、加強應付能力，運用方式如：安慰、鼓勵、成就肯定、點頭與書面方式讚許、情緒發洩、減低敏感、注意傾聽、表達興趣與關心等方式。
- (三)行政性督導 (任務中心取向)：站在受督導者的立場，督導在機構內扮演連結者角色，介於管理層級與實務工作之間。督導者與社工員的任務是有所不同的，社工員是特定領域服務的輸送者，督導者必須做決策，對社工員的個案負荷量與工作給予分配與督導，並對新進社工員甄選與指導。督導管理個案量的分配、分配交付新個案、檢查紀錄表格、觀察受督導者的個案量是否足以負荷。也可以協助機構組織的維護，決定文件記錄程序、決定機構的年度重點工作、監督與協調團隊工作的運作。還有社區的聯繫，包括募集、分配組織的各種資源。
- (四)調節性功能：站在受督導者的立場，督導應該具有調節性功能，以協調者角色適當扮演行政和直接服務之間的溝通橋樑，調節工作者與體系之間的關係，對組織目標的達成有深遠的影響。

在組織中，良好的督導者能夠創造一個掌控中的環境給受督導者學習，當受督導者能強烈的掌控環境時就可以免於受到專業上自我與外在負面因素的影響，並激發專業的發展潛能。且督導者能協助社工員進一步的修正並發展工作技巧，使社工員都能發揮其所能。新進實務工作者在缺乏經驗的狀況下，通常會呈現一種脆弱的專業自我 (practionerself)，以致走入實務界的過程中會經歷一連串的情緒波動，包括興奮、害怕、放鬆、沮喪、欣喜、失望、驕傲、羞恥。所以，新手們需要即時獲得督導的指點，依據督導所走過的經驗而成為識途老馬，並且發展出自己的專業技能，以及獨立自主的工作能力，此時，督導者所扮演的是協助者、引導者以及示範者的角色。而對於接受進階訓練的實務工作者，則需要更深層次的督導，提供大量情緒支持與教導，以及督導過程中，藉由省思將專業上的經驗轉為一種內化的個人理論，故督導的角色行使是一位支持者與教育者，因此，督導對於實務工作者在專業知能與技巧的精進，扮演十分重要的角色。