

# 109 年公務人員特種考試司法人員考試

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類科組：觀護人（選試社會工作概論）

科 目：社會工作概論

一、有一父母親需要到外地工作的家庭，就讀中學的兄弟三人，平日交由外祖母照顧，然外祖母視力不佳和行動不便，無力管教。兄弟三人經常在社區遊蕩，近日因為偷竊機車騎乘，被警方查獲。請以個案管理的實施步驟，說明您會如何在社區協助這個家庭。（25 分）

## 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★
2. 《破題關鍵》：熟悉個案管理實施步驟，並依案例加以運用即可。
3. 《命中特區》：考古題型(101 年第 2 次社工師)，考生如有掌握必可輕鬆獲取高分。

## 【擬答】

(一)個案管理定義：個案管理是提供給那些正處於多重問題且需要多種助人者同時介入的案主的協助過程。另依據美國社會工作專業人員協會（NASW）對個案管理定義：「個案管理是由社會工作專業人員為一群或某一案主統整協調活動的一種過程。在此過程中藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通與協調，而以團隊合作之方式為案主提供其所需之服務，並以擴大服務之成效為其主要目的。」

(二)針對個案管理的實施步驟，不同學者亦有提出不同之作法，以下以樓斯門(Rothman)所提出之個案管理 8 個步驟及工作重點，就題意所述在社區協助該家庭。

1. 接近機構：儘快與兄弟三人(下稱案主)連結並安排會談，並可運用外展服務接觸案主，以協助將機構資源帶進案主家庭。
2. 接案：探索案主的問題與需求，例如：家庭支持功能薄弱，經濟困頓等，建立助人關係與蒐集案主資訊及填寫相關表單。
3. 評估：評估家庭能量、助力與限制，並運用跨專業的團隊評估，以精確的界定案主的問題與需求。
4. 目標設定：依案主達成目標的能量，與案主共同擬定短、中、長程目標，並能理解案主對目標的看法。
5. 計畫干預或認定與編排資源：工作重點有諮商或治療、規劃服務、連結案主與資源的關係及資源登錄等。
6. 連結案主：將案主納入資源連結的過程、提供資訊、預測困難、角色扮演等工作。
7. 監控與再評估：追蹤案主接近資源的情形、排除危機。
8. 結果評鑑：執行修補計畫、階段性再評估、目標達成的評鑑、結案及記錄整理。

(三)結語：個案管理重點，係對於案主具有多重問題、且需多種助人者的協助及有人能保證將多種服務資源順利透過服務系統送達的過程，本案例的案主所涉及到的問題頗多，包含有隔代教養、教育、社會照顧、經濟安全、庇護安置、犯罪預防等不同專業領域之資源介入，故透過個案管理方式以妥適個案問題。

(參考自林萬億(2002)。當代社會工作-理論與方法。臺北：五南。)

二、有一社區時有所聞家庭暴力事件發生，該社區想要推展以「暴力零容忍」為主題的工作。請說明該社區工作的目標可以如何訂定。（25 分）

## 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★
2. 《破題關鍵》：熟悉社區工作定義及目標訂定重點，即可解題。
3. 《命中特區》：基本題型，課程講義資料均有命中。

## 【擬答】

### (一)社區工作：

1. 定義：社區工作是一種藉由集體行動，協助人們促進其社區提升的過程。亦即社區工作是一種解決問題的方法和程序，即社會工作者協助社區經由認定其問題，排定問題的優先順序，發展解決問題的意願與自信，進而組織社區成員，規劃解決問題的方案，發掘並運用社區內、外資源後，採取行動解決問題，同意培養社區民眾互助合作的態度。

### 2. 目標：

- (1) 促進居民參與及解決自己的問題，改善生活素質。
- (2) 提升居民的社區意識。
- (3) 加強居民對社區的歸屬感。
- (4) 改進社區關係，改變權利分配。
- (5) 發揮居民的潛能。
- (6) 善用社區資源、滿足社區需要。

### (二)社區工作目標訂定：學者樓斯曼(Rothman)將社區工作區分為地方發展、社會計畫及社會行動等 3 種模式，即分別為過程目標、任務目標及任務與過程目標，依題意該社區欲推展以「暴力零容忍」為主題的工作，故採取社會行動模式進行社區工作目標的訂定，重點如下：

1. 社區行動的目標：權力關係與資源的改變，基礎制度的變遷(即任務與過程目標)。
2. 社區結構與問題條件的假設：弱勢人口、社會不正義剝奪、不均。
3. 基本變遷策略：議題具體化，以及組織人民採取行動對抗敵對標的。
4. 變遷策略：衝突或抗爭，面質、直接行動、協商。
5. 實務工作者明顯的角色：行動家-倡導者、策動者、中間人、協商者、黨羽。
6. 變遷的仲介：大眾組織與政治過程的操作。
7. 權力結構的導向：權力結構是行動的外部標的，壓迫者將被施壓或推翻。
8. 社區案主體系或居民的界限範定：社區的部分。
9. 關於社區次部門的利益假設：不易調解的衝突利益。
10. 公共利益的概念：現實主義-個人主義。
11. 案主群體或居民的概念：犧牲者。
12. 案主角色的概念：雇主、選民、成員
13. 機構形態：公民權力、黑權、新左派、福利權、社會運動團體、工會。

### (三)結語：社會行動模式認為團體是由社工員與成員共同組成的，彼此相互影響，社工員不預設立場和設計干預方案，即藉由互動來塑造有利的團體經驗來達成彼此成熟水平和經驗，社工員則扮演社會資源的有力仲介者或居間協調者的角色，強化社區的自助系統，故社區推展暴力零容忍，預防面可強化社區成員對於家暴議題的認識與了解，以防患未然；處遇面則是在遭遇家暴問題時，知悉問題解決管道，以熟悉資源之運用。

(參考自林萬億(2002)。《當代社會工作-理論與方法》。臺北：五南。)

(參考自李易駿(2017)。《當代社區工作：計畫與發展實務(五版)》。臺北：雙葉。)

三、有一個案經司法轉向制度並安置於社會局兒少機構，趁觀護人至機構訪視時，控訴其在安置機構遭受不當的對待，希望可以轉換機構，否則就要自我傷害和逃跑。請說明此案例呈現的

專業倫理議題為何。以及您會如何處置？（25分）

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★
2. 《破題關鍵》：確實掌握社工專業倫理等議題並加以運用。
3. 《命中特區》：考古題型，倫理兩難已多現多次，考生應可輕鬆獲取高分。

【擬答】

(一) 社工專業倫理議題：綜觀歐美社會工作發達的國家的社會工作專業倫理守則，主要涵蓋的倫理議題，包含有保密、案主自決、專業分際、充實知能、社會正義等，本案例涉及的專業倫理議題有保密、案主自決及專業分際等。

(二) 倫理兩難的處置：

1. 倫理兩難原則：依 Lowenberg & Dolgoff 所發展的倫理原則順序表，清楚列出其原則優先順序，即原則一優於原則二到七，原則二優於三到七，其認為若運用倫理守則無法提供特定的規則來解決當前的倫理情境時，就要回到原則思考，其原則如下：

(1) 原則一，保護生命原則：這是最高也最重要的原則，社會工作的核心價值就在尊重生命，維護人性尊嚴，因此首先要維護案主基本生存的保障。

(2) 原則二，差別平等原則：公平與不公平的原則，是在同等權力時給予相同的對待，而不同權力的人應有不同的對待；也就是說對於弱勢的人要給予更多的協助和權益才稱公平。社會工作的助人以弱勢族群為主，越是弱勢越要給予更多的扶助，這是差別平等原則。

(3) 原則三，自由自主原則：尊重案主的意願，選擇和決定。讓案主有獨立、自主的自由，但要注意告知後同意，也就是說要提供詳細資料、幫助案主清楚了解後所做的選擇和決定。但自由自主原則不可危及自己或別人的生命安全、不可造成他人的傷害或妨礙他人的自由。

(4) 原則四，最小傷害原則：當所有的選擇都不是有利於案主的，要在可行的處遇內選擇對案主傷害最小的。

(5) 原則五，生活品質原則：即使資源缺乏，案主不僅需要吃飽、穿暖，要能提升生活品質與心理層面、社會關係的滿足。

(6) 原則六，隱私守密原則：贏得案主信任、維持良好的專業關係，要保密案主的秘密、維護案主隱私的空間和時間。但隱私守密有除外情況，當與前述原則有衝突時要加以判斷(尤其是生命原則)，同時亦不可做為迴避督導的藉口。

(7) 原則七，真誠原則：誠實是重要的品德，也是社工助人的倫理原理。願意真實誠懇的面對案主，樂於協助、不欺騙、不作假，往往也是良好的示範，可讓案主真誠的面對問題、積極處理。但當真誠原則與其他原則衝突時，它的優先性可能會被取代。

2. 本案例處置：有些時候為了保護生命，而洩密或不誠實，是一種必要之惡，惟這個惡是相對傷害較少的，即我們常言之「兩害相權取其輕」，本案例中提及案主希望可以轉換機構，否則就要自我傷害和逃跑，社工員雖對案主有保密之必要，但依前述倫理原則，即應以原則一依序優先判斷處理。

(參考自曾華源(2014)。《社會工作倫理與價值》。Banks, S.(2006). Ethics and Values in Social Work, 4th. 周采薇譯。臺北：洪葉文化。)

(參考自林萬億(2002)。《當代社會工作-理論與方法》。臺北：五南。)

四、請以強化青少年法治觀念的教育性團體為例，說明一份團體工作計畫書需要包括那些項目？  
(25分)

## 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★
2. 《破題關鍵》：確實掌握團體計畫書之規劃並依題意加以運用。
3. 《命中特區》：考古題型(102年公職社工師及109年高考社會行政)，考生如有掌握必可輕鬆獲取高分。

## 【擬答】

(一)教育性團體定義：以團體的組成目的，略區分有休閒團體、休閒技藝團體、教育性團體、自助團體、社會化團體、治療團體、病人自治團體、會心團體等，其中教育性團體是針對某特定專門領域的學習團體，例如：親職教育、領導訓練、義工訓練等，並重視成員間的互動與討論。

(二)團體工作計畫書項目：團體開始進行前，必須準備好相關工作，以利團體順利進行。因此，擬定完整的團體計畫書，是團體前必須要做的重要工作，團體計畫書規劃得越明確，團體運作成功的機會越大，以青少年法治觀念的教育性團體為例，規劃如下：

1. 團體名稱：依據團體性質、團體目標與團體成員來思考、發揮創新，另團體方案命名宜一目了然，一眼即可看出方案規劃的重點，避免使用包裝過度或誇大的標語，混淆視聽造成反效果。例如：團體名稱為「法律百寶箱—青少年法治觀念教育性團體」即非常具體。
2. 團體工作設計理念：說明辦理此次團體工作的動機，包含團體成員、團體工作者、機構或贊助者的需求，也需要針對此類需求的問題成因進行分析，強化辦理該團體工作的必要性。
3. 團體工作設計的理論：團體工作設計應注意的相關理論為對案主的理論與工作方法的理論，讓團體工作的辦理有理論的支持與依據，也有利團體工作後的評估設計。
4. 團體目標
  - (1) 目標：設定應配合問題處境分析，以簡短的文字描述希望服務對象藉由服務的提供，發生哪些正向的改變，以及最後可達到的理想狀態。
  - (2) 目的：是將目標化為為數個成員在團體中可獲得的知識、技巧、行為、態度、價值觀、狀態或社會地位可能有的具體且明確的改變，故承上述目標，所欲達成目的如下：
    - ① 個人對法治觀念的認識及影響。
    - ② 個人不當法治觀念可能的原因。
    - ③ 學習良好法治觀念的作法。
  - (3) 目標與目的的關聯：兩者間關係密切，可以將目標視為行為改變歷程的終點，而目的是達成目標的踏腳石。
5. 參加對象及招募方式
  - (1) 參加對象：說明招募對象的特質，是依年齡、性別、問題或期待改變的行為以及其他特殊之人文變項進行區分。
  - (2) 成員招募：包含幾項重點如下：
    - ① 人數：團體成員數將影響彼此的互動深度，因此團體招募人數是10人以下小團體或是更多人數，需依所欲達成的團體目標及性質進行規劃。
    - ② 招募方式：招募管道可透過社區或學校公開招募、網路上邀請或是相關單位轉介等。
    - ③ 團體的開放性：團體依成員進出團體的自由度可以區分為封閉團體、開放團體或半開放團體等。
6. 團體領導者：應說明領導者的專業經歷，例如：使用的理論取向，以及與該人口群一起

工作的經驗等。

7. 團體進行期間：頻率、次數及每次時間等。

8. 場地：應標明活動的正確地點，並應注意活動場地的適切性。

9. 效果評量：主要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信，並作為改善團體工作方法之參考。

10. 經費概算及參考文獻：團體工作者要估算辦理團體工作所需要的費用，以尋求組織支持或對外募款，也可讓團體成員清楚所欲繳交的費用。

(參考自黃聖桂(2016)。社會團體工作：領導者養成實務。臺北：雙葉。)

(參考自曾華源等人(2016)。社會團體工作。臺北：洪葉文化。)

# 公職王