

# 109 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：三等考試

類科：公職社會工作師

科目：社會工作實務

一、請以下列所舉案例，具體說明你會如何運用社會工作理論於服務介入？（25 分）

「案主，男，現年 16 歲，曾經於幼年目睹案父家暴案母。為躲避案父家暴，案母過往常將案主委託不同親友照顧。案主於 8 歲時，因為目睹案母自殺身亡，以及案父當時入監服刑，無人可以照顧案主，故由家庭暴力防治中心介入安置於兒少安置機構。安置期間，機構曾安排案主就醫及心理諮商輔導；但案主仍然不時有逃離機構、逃學、破壞機構物品，以及與工作人員發生衝突事件。直到案主 15 歲國中肄業時，因案主表達不願再被安置，以及不願意繼續就學，才由案父帶回家中居住。但案主與案父常常發生衝突和扭打，最近一次爭吵後，案主氣憤縱火燒案父機車，所幸未擴及社區其他機車，但已引發社區的恐慌。」

1. 《考題難易》★★★☆☆

2. 《破題關鍵》屬於比較靈活的考題，只要能掌握目睹暴力兒少的服務重點，結合理論分析，可使用生態系統、危機介入、增加權能與優勢觀點介入處遇，即可得分。

## 【擬答】

依題意服務對象為目睹暴力兒童少年（簡稱目睹兒少），指的是兒童在家庭暴力事件中未有直接受到暴力，但經常目睹雙親之一方對另一方施予暴力虐待之兒童或少年，包括直接或間接目睹暴力虐待行為之十八歲以下兒童少年。近二十年來，開始有愈來愈多的國外研究發現目睹婚姻暴力對子女所產生的深遠負面影響。許多關於婚姻暴力對兒童影響的國內外研究報告發現，婚姻暴力對兒童有著立即的身心傷害與長遠的負面影響，立即的身心傷害包括生理傷害與生命安全、外顯行為問題（例如攻擊與犯罪行為）、內隱情緒與行為問題（例如恐懼、憂鬱、焦慮、退縮、絕望想死等）、以及學校和社會能力問題等。兒童長大之後，家暴的陰影可能還會如影隨形，長期的影響包括憂鬱、低自尊、人際技巧較差、暴力代間循環、成人的犯罪行為、以及創傷後壓力症候群等。家庭暴力為兒童及少年帶來極大的壓力，長期目睹家庭暴力對兒童及少年的影響是多方面的。以下就題意先以生態系統理論解釋家庭暴力對目睹兒少的影響、並且用危機介入作為干預策略：

(一)以生態系統評估服務對象的問題

依照生態系統理論解釋家庭暴力對目睹兒少的影響可將個人行為視為在微視、中視、外部、鉅視系統中互動的結果。在鉅視層次，服務對象可能內化了性別角色與社會傳統文化之父權主義，認同暴力行為，學習以控制的方式來對待他人；在中介體系，經驗到過去生活求助的困難與無奈，以及家庭的孤立感與個人的孤立感；在微視層面，父母因暴力而影響親職功能，母親死亡、父親入監服刑，家庭中的壓力造成服務對象行為、情緒與社會能力的發展障礙。跳脫傳統社工理論偏向於個人以及微視層面看待目睹暴力對兒童的影響，而生態理論是偏向鉅視之社會文化與結構層面看目睹暴力對兒童的影響。提供服務社工所採用的理論不同，處遇方向和內涵也會有所差異。

(二)危機介入處遇、認知行為治療

目睹兒童服務計畫因機構宗旨、機構性質、服務方式不同而有所差異，但服務目標都是以兒童最佳利益為出發點，協助目睹暴力兒童創傷復原、促進身心健全發展與提供安全的環境。

1. 危機介入是一種立即、短期的服務介入模式，減緩具破壞性壓力事件所帶來的衝擊，協助受到壓力創傷的服務對象，危機介入模式可以有效使用再經歷創傷壓力事件之兒少。服務內容分為三點：

- (1) 考量兒少人身安全，服務對象與父親同住可能會受到過去目睹兒少創傷的影響，導致情緒壓力激增，這時要確認服務對象處於一個安全性的環境。
- (2) 協助服務對象適應新生活環境與提供情緒支持。
- (3) 處理創傷經驗以及情緒與行為問題。

針對服務對象的狀態與需求提供個別化服務，協助連結資源網絡。包括個別評估、個別諮商、轉介資源、權益倡導、後續照顧與追蹤服務。

## 2. 介入層次

- (1) 個人層面：傾聽服務對象的經驗與感受、不指責、無條件接納、提供陪伴與支持，並澄清暴力責任；減輕他們對自己的指責與愧疚，發掘其優點與資源，促使期能從暴力陰影中走出。採取短期密集的處遇計畫，提供服務對象關懷服務。短期危機介入的重點是穩定釋放服務對象的精神壓力，中長期則可使用認知行為學派的方法，改變服務對象非理性的認知、透過行為修正法改善不符社會期待偏差行為的發生。
- (2) 家庭層面：評估服務對象家庭問題，考量家庭背景與文化脈絡，提供符合其需求的適切服務。積極服務對象的父親共同合作，致力於提升家庭功能。處遇焦點必須擴及整個家庭，從家庭實務工作出發，積極增強家庭功能。將父親納入處遇計畫中，強調親職角色對兒童的重要性以及目睹暴力對兒童造成的影響，共同支持兒童。服務內容包括：
  - ① 親職管理訓練：改變親子互動模式，使父親有效規範兒童，建立規則讓兒童遵守。
  - ② 親職教育：提供親職教育的相關資訊，協助解決親子問題、增進親子互動。
  - ③ 施虐者團體工作
- (3) 建立服務網絡：透過跨專業的合作模式，協助兒童及家庭資源連結，透過資源連結提供持續性的支持服務，包括非正式的資源，如家庭與社區；以及正式的資源，如家暴相關機構、社會服務人員、心理健康機構等。

二、你被組織要求設計一個以家庭照顧者為成員的團體，團體目的是為協助成員減少照顧壓力，提升生活適應能力。請問你會如何設計此一團體？（25分）

1. 《考題難易》★★★☆☆
2. 《破題關鍵》掌握支持性團體的定義與特性，說明團體工作目的、服務對象、發展階段特色、活動內容、評鑑方式，屬於典型的團體工作考題。

### 【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。以下就題意針對家庭照顧者設計一個支持性團體，規劃如下：

#### (一) 團體名稱：「照顧天使心」（家庭照顧者支持性團體）

家庭照顧者支持性團體的目的是協助成員減少照顧壓力，提升生活適應能力。支持團體是融合小團體與社會支持二者的特性，即透過小團體運作方式，而給予參與的成員社會支持，支持團體具備以下特色：

1. 自助的本質：由於自助互助的發揮，使得個人的自我價值感，自尊的提升而較有正向的自我概念。
2. 平行的互動關係：成員間是一種平輩，無上、下層的關係平行互動。
3. 施與受間的平衡：在團體中可以接受別人的引導，但也可發揮利他助人的功能，使個人在施與受間較容易平衡，避免陷入依賴或虧欠的處境。
4. 社交的參與：成員有機會擴展新的社會關係和社交參與。

#### (二) 團體目的：本團體工作的主要目的是提供家庭照顧者支持，包括相關資訊的取得、處理情境的忠告、精神上與情緒性支持。

1. 減少照顧壓力：提供情感上的支持與減輕壓力協助，包括心理健康促進及其他健康促進課程
2. 獲得新的照顧資訊與技巧：包括長期照顧與社福資源、照顧技巧及實務操作

#### (三) 招募成員的方式：本次團體工作預計招募 8-12 名家庭照顧者，招募成員的主要管道包括透過會長照服務體系中會接觸到家庭照顧者的相關人士宣傳與邀請、社福機構或單位內部的海報宣傳、媒體及網絡宣傳等方式，主要目的在於這些服務對象能獲知團體招募訊息，讓他們可以自我評估或藉由他人推薦來進一步瞭解團體或報名加入團體。並且提供參與團體工作者免費喘息服務申請。

#### (四) 團體活動的內容：針對團體目標，本團體工作順應團體發展階段規劃了六次活動（每週一次，

每次活動進行 2.5 小時) 內容如下：

1. 團體開始期：破冰之旅。這階段是團體成員進入新情境，主要目標在協助團體成員澄清團體目標、彼此建立關係。第一次團體活動內容先介紹團體工作的目的、領導者、團體內容、保密規則，透過小遊戲認識彼此，建立團體關係。
  2. 團體形成期：這階段是以特定主題為內容進行經驗分享，第二次團體活動內容是透過說故事、分享彼此照顧經驗的認知、情緒、反應。
  3. 團體工作期：這階段運用具體的技巧方式達成團體目標，主要有三次團體活動。  
第三次團體活動內容是說明長期照顧與社會福利資源使用的資訊與經驗分享。  
第四次團體活動是健行活動，走出戶外，享受自然與自由，透過郊外健行活動，培養團體情感與合作經驗。  
第五次團體活動內容是說明家庭照顧者在照顧過程中會遇到的困難與挑戰，透過團體活動（卡拉 OK 大賽）抒發照顧的壓力與促進心理健康。
  4. 團體結束期：已經進入團體結束時期，第六次團體活動的內容是進行成果的分享，請每一位學員簡單回顧過去團體活動的歷程與轉變，肯定自己並增加面對未來的信心，將團體工作的轉變落實在生活中。
- (五) 團體成效評估：團體成效評估是測定團體社會工作努力的目標與方針有被達成與否。
1. 透過壓力量表、開放式問卷進行前、後測：了解團體成員是否在團體工作後降低了照顧的壓力。在團體工作開始前先進行團體成員的前測，請成員填寫壓力量表，在團體工作結束後進行後測，量表的內容可以呈現客觀數據的改變。另外在團體結束後進行開放試問卷調查，了解團體成員在團體工作中獲得的資訊、情感支持。
  2. 本團體為支持性團體，成員間的溝通、人際關係、相互支持、網路的建立是團體成效的評估重點。

照顧者參加支持團體最大的受益是與他人分享感受、與他人互相支持及與他人發展親密的關係，參與支持團體可使個人重新獲得生命力且可使自己的緊張與愧疚感得以驅散並重新獲得自我認同，此外，支持團體可以創造一個社交出口，讓成員感覺與社會是一體的，參與者在參加支持團體後，會開始了解要適當的注意到自己的需要，以改善自己的處境並獲得新能量來扮演好照顧者角色。

### 三、請說明社會安全網的計畫目標及服務家庭的類型，並舉例說明。(25 分)

1. 《考題難易》★★☆☆☆
2. 《破題關鍵》掌握社會安全網三大目標、服務對象、四大策略，加以舉例說明即可得分。

#### 【擬答】

該計畫強調社會安全網服務介入的焦點，由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，建構「以家庭為中心、以社區為基礎」(community-based)的服務模式。以下就題意分析社會安全網的計畫目標及服務家庭類型：

#### (一) 社會安全網計畫目標

1. 家庭社區為基石，前端預防更落實
2. 簡化受理窗口、提升流程效率
3. 整合服務體系、綿密安全網絡

#### (二) 服務對象概略分為三類：

1. 「危機家庭」係指「發生家庭暴力、性侵害、兒少/老人/身障等保護問題的家庭」。
2. 「脆弱家庭」係指「家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭」。提供各種福利諮詢、資源轉介、預防宣導、親職教育、生活扶助、實物給付、急難紓困、脫貧方案、支持性服務（關懷訪視、照顧協助、
3. 「一般家庭」係指「支持與照顧成員功能健全的家庭」。透過社會福利服務中心整合社會救助與福利服務提供各種福利諮詢、資源轉介、預防宣導、親職教育等家庭福利服務。脆弱家庭與危機家庭是優先要被關注的高風險家庭，服務期透過三項新思維與四項整合策略

的執行，以達成本計畫的三項目標。

### (三)整合策略

#### 1. 針對一般家庭與脆弱家庭執行

策略一：布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務

- (1) 普設社會福利服務中心。
- (2) 強化社會福利服務中心提供脆弱家庭服務量能。
- (3) 精進社區脆弱家庭預警機制。
- (4) 積極發展脫離貧窮措施。
- (5) 建立因地制宜的社會福利服務中心整合服務模式。

#### 2. 針對危機家庭執行

策略二：整合保護性服務與高風險家庭服務

- (1) 建立集中受理通報及派案中心。
- (2) 跨域即時串接家庭風險資訊。
- (3) 建立兒少保護區域醫療整合中心。
- (4) 結合民間團體強化兒少保護及家庭支持服務。
- (5) 保護服務公私協力再建構。
- (6) 擴大「家庭暴力安全防護網」功能。

策略三：整合加害人合併精神疾病服務

- (1) 降低加害人合併精神疾病個案負荷比，深化個案服務。
- (2) 綜合評估加害人需求，提供整合性服務。
- (3) 落實加害人處遇執行，強化社區監控網絡及處遇品質。
- (4) 精進高風險個案自殺防治策略。

#### 3. 針對所有家庭執行整合跨部會服務體系

- (1) 建立垂直／水平分層級協調機制。
- (2) 提升教育部學生輔導、勞動部就業服務、內政部治安維護及少年輔導等服務效能，強化跨體系合作機制。

四、A 社區多數家庭都是市政府列冊的低收入家庭，其中也有不少兒童少年被列為兒少保護個案，由家庭暴力防治中心開案輔導中。而你是一名社區社工，想要透過社區工作，來降低 A 社區兒童少年虐待的發生。請舉例說明，你會如何做？（25 分）

1. 《考題難易》★★★☆☆☆

2. 《破題關鍵》屬於實務應用考題，只要掌握社區工作的基本流程，以兒少保護預防為工作目標進行分析，階段回答工作內容與注意事項，得分不難。

#### 【擬答】

兒少保護工作除了以殘補式救助模式介入受疏忽及虐待兒少之外，更重要的是在兒少保護事件尚未發生時，先積極介入高風險家庭，提供相關資源協助，避免兒少傷害事件發生，社區工作的重點正是在預防兒少虐待事件的發生「早期發現，早期介入」，以下就題意說明如何透過社區工作降低兒少虐待的發生：

(一) 社區工作針對兒少保護服務工作的初級預防性服務層次：

目的在預防兒少受傷害事件的發生，應自家庭、學校及社區著手，一方面針對社區中兒少虐待高危險家庭，如單親、酗酒、藥物濫用、精神疾病、經濟弱勢、受刑人等家庭，提供個案、團體、社區處遇工作，另一方面則於學校教育中加入自我保護、兩性平等、親職教育課程，及與社區結合的兒少保護宣導方案，以植根於改變家庭對於兒少保護概念，及社區人士對於兒少之關懷，以預防兒少受傷害事件發生。

(二) A 社區預防兒虐方案設計

1. 評估：了解 A 社區整體情況，針對社區低收入家庭或特殊境遇家庭進行調查評估

檢視目前社區中特殊境遇家庭、脆弱家庭的需求，在經濟功能、親職教養功能、小孩照顧問題與需求。盤點、發掘社區資源，社區資源盤點是了解在 A 社區針對脆弱家庭兒少的相關福利服務內容，包括社區中現在有哪些資源是投注在兒少保護議題中？這些資源主要

是投注在哪些活動或服務上？服務或活動的方式、服務方案種類與服務內容為何？這些資源是怎麼被挖掘的？掌握資源的這些人他們的動機與期望為何？發掘社區資源是了解社區中有哪些資源尚未被充分利用。公部門、私人企業、公益社團與財團法人、社區與家庭所參與的服務，在人力、資金與資訊等之間如何聯繫與整合？有沒有資源重複與浪費的現象？

## 2. 規劃：訂定方案目標

包括主要目標與次要目標的擬定、檢視各種執行方案，並列出可能的選擇，並進行不同選項的比較與權衡，以選定最適切的目標。

主要目標是降低兒少虐待事件；次要目標是及早發現或篩檢在 A 社區具有高風險家庭之虞的個案，主動和提前介入這些家庭以及個案，有效評量其潛在的問題與需求，並提供以兒少為中心，家庭為對象之預防性、輔導性及支持性等服務，具體方案有針對高風險家庭提供個案評估、個別化處遇計畫、各種支持性、成長性團體工作、與社區資源網絡的建立建構預防兒虐事件的安全網絡。

### (三) 組織行動：透過各種方案、組織資源、完成計畫

目前社會的服務供給必須依靠各種不同組織連結與結合，包括：公部門、私部門及志願部門，每個部門提供其專業貢獻，而且所有部門都要能夠統整和策略聯盟。

1. 建構完善的通報網絡：透過經教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位或是經由相關團體或民眾，篩選通報轉介之高風險家庭及兒少。這些單位需要借重社區宣導方能達到目的以及成效。透過宣傳讓社區民眾關注兒少保護議題。
2. 提供高風險家庭各種預防服務：透過關懷訪視，增加高風險家庭社會支持網絡與社區資源的運用。在訪視的過程中，對於社區中特殊的個案，也採取預防措施，與社區中的社會資源進行合作與轉介服務。服務方案之進行，有助於強化高風險家庭的個人、家庭乃至鄰里間的社會網絡以及服務的進入。
3. 運用志工、強化社區意識：運用在地志工進行服務，深入到社區中的每個角落。因為志工在地化的特性，可提高志工的參與感並且強化社區意識。
4. 社區培力、強化社區能量：充權兒少保護社工員認識掌握社區兒少議題，發揮較具挑戰性之倡導者角色，有效組訓社區民眾反應社區需求，或是運用社區自有資源和力量來解決問題，以達到社區工作真正意涵。

### (四) 評鑑結案

社區工作執行結束後必須進行評鑑，主要目的在衡量社區工作是否符合之前所設定的目標，以及所達成的成功率，並且可用來瞭解目前執行過程中可做改變之處。透過實務上的實證數據，具體指出方案的優缺點，有利於服務方案的修正與改進。

社區工作是與社區居民一起共同解決社區問題，重要的是透過社區工作協助社區民眾從「參與」社區集體行動中「獲得能力」，讓社區居民有權力、能力和效能落實社區兒少虐待預防的工作。