

110 年公務人員特種考試身心障礙人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

等 別：四等考試

類 科：社會行政

科 目：社會工作概要

一、請依據身心障礙性質與程度的差異，說明我國是如何規劃「特殊兒童」的教育與就業。(25 分)

【擬答】

特殊兒童 (exceptional children) 是指其身心特質顯著地低於或高於常模或平均表現水準，需要提供特殊教育方案及其他相關服務才能符合這些人的需要，才能發揮學習潛能。

(一)特殊兒童分類：特殊教育法將特殊兒童分為身心障礙與資賦優異兩大類：

1. 身心障礙類：

- (1)智能障礙：指個人之智能發展較同年齡者明顯遲緩，且在學習及生活適應能力表現有嚴重困難者。
- (2)視覺障礙：指由於先天或後天原因，導致視覺器官之構造缺損，或機能發生部份或全部之障礙，經矯正後對事物之視覺辨認仍有困難者。
- (3)聽覺障礙：指由於先天或後天原因，導致聽覺器官之構造缺損，或機能發生部份或全部之障礙，導致對聲音之聽取或辨識有困難者。
- (4)語言障礙：指語言理解或語言表達能力與同年齡者相較，有顯著偏差或遲緩現象，而造成溝通困難者。
- (5)肢體障礙：指上肢、下肢或軀幹之機能有部份或全部障礙，致影響學習者。
- (6)身體病弱：指罹患慢性疾病，體能虛弱，須長期療養，以致影響學習者。
- (7)嚴重情緒障礙：指長期情緒或行為反應顯著異常，嚴重影響生活適應者，但其障礙並非因智能、感官或健康等因素直接造成之結果。其症狀包括精神性、情感性、畏懼性、焦慮性等疾患，以及注意力缺陷過動症、或有其他持續性之情緒或行為問題者。
- (8)學習障礙：指因神經心理功能異常而顯現出注意、記憶、理解、推理、表達、知覺或知動協調等能力有顯著問題，以致在聽、說、讀、寫、算等學習上有顯著困難者；其障礙非因感官、智能、情緒等障礙因素或文化刺激不足、教學不當等環境因素所直接造成之結果。
- (9)多重障礙：指具兩種以上不具連帶關係且非源於同一原因所造成之障礙致影響學習者。
- (10)自閉症：指因神經心理功能異常而顯現出溝通、社會互動、行為及興趣表現上有嚴重問題，造成在學習及生活適應上有顯著困難者。
- (11)發展遲緩：指未滿六歲之嬰幼兒，因生理、心理或社會環境因素，在知覺、認知、動作、語言及溝通、社會情緒、心理或自理能力等之發展，較同年齡者顯著遲緩，但其障礙類別無法確定者。

2. 資賦優異類：

- (1)一般智能優異：指在記憶、理解、分析、綜合、推理、評鑑等方面較同年齡者具有卓越潛能或傑出表現者。
- (2)學術性向優異：指在語文、數學、社會科學或自然科學等學術領域，較同年齡者具有卓越潛能或傑出表現者。
- (3)藝術才能優異：指在視覺或表演藝術方面具有卓越潛能或傑出表現者。
- (4)創造能力優異：指運用心智能力產生創新及建設性之作品、發明或問題解決者。
- (5)領導才能優異：指具有優異之計畫、組織、溝通、協調、預測、決策、評鑑等能力，而在處理團體事務上有傑出表現者。
- (6)其他特殊才能優異：指在肢體動作、工具運用、電腦、棋藝、牌藝等能力具有卓越潛能或傑出表現者。

(二)針對「特殊兒童」的教育規劃

特殊教育的理念在提供最少限制的環境（least restrictive environment, LRE）以安置特殊學生—盡可能不要把特殊學生從普通班、家庭、社區中隔離,讓他們的生活與學習都盡可能在一般情境中進行。特殊教育有幾項原則：

1. 常態化 (normalization): 每一個身心障礙者, 不論身心障礙類型為何, 障礙程度輕或重, 應儘可能地與所屬文化中的正常人一起受教育和一起生活。
 2. 去機構化: 機構化不利認知能力之發展, 尤其是語文和抽象思考能力方面。
 3. 融合教育: 融合教育指讓障礙者與非障礙同儕在一起接受教育, 有利於雙方的學習。可以改善非障礙者對障礙者的態度與知覺。障礙學生可經由模仿習得溝通、社會技能、娛樂與家居技能等。融合教育可依障礙程度分為四級:
 - (1) 第一級只有輕度障礙者全時參與普通班課程, 而中度、重度障礙者仍待在普通學校中的特殊班。
 - (2) 第二級則為輕度及中度障礙者全時參與普通班學習, 減少抽離普通教室時間; 重度、極重度則安置在普通學校中的特殊班。
 - (3) 第三級是除了重度障礙者之外, 所有學生都在普通班, 與同年齡同儕一起學習。
 - (4) 第四級則不管其障礙程度為何, 所有學生完全進入普通班, 專家及助理在教室中協助最須幫助的學生, 普通班教師則負責安排特殊學生與普通學生的互助。
 4. 個別化教育方案 (IEP): 指家長與學校間的協議書, 雙方協商如何做, 以符合特殊兒童的學習需要。IEP 應於開學一個月內訂定, 每學期至少檢討一次。
 5. 倡導合作諮詢模式: 基於同等與相互原則, 集合不同專長者, 針對共同界定的問題, 透過互動過程, 對特殊問題提出解決途徑。居間者與諮詢者包括普通教育教師、心理學家、醫療工作者、家長或社區相關人士等, 共同為協助輔導以解決障礙學生面臨的問題而努力。
- (三) 針對「特殊兒童」就業規劃

1. 就業轉銜服務: 轉銜是在執行一項讓障礙學生離開現在的學習環境, 做好準備進入上一級學校或就業的計畫。通常在學生畢業前二至五年即要開始, 計畫的焦點在於做好生活技能的準備。教育部頒布之「特殊教育法施行細則」第十八條第二項所指「轉銜服務」為: 應依據各教育階段之需要, 包括升學輔導、生活、就業、心理輔導、福利服務及其他相關專業服務等項目。生涯轉銜服務是整體性與持續性的規劃、輔導、教育、支持系統與專業服務。經過詳細的規劃過程。轉銜服務應由學校特殊教育與職業教育教師、學生及社區相關服務資源共同合作, 透過個別化服務計畫的設計, 提供學生畢業後進入就業市場。身心障礙者之生涯發展與規劃以及相關之轉銜服務與教育, 有助於身心障礙者得以獲致獨立自主 (independence)、職業生產 (productivity), 以及參與並社會融入 (integration)。
2. 提供個別化服務: 有鑑於不同障礙程度對轉銜服務之影響有所差異, 障礙的情形越明顯, 越會影響個人的社會適應與自我概念。有時候會因本身的限制, 使其在生涯歷程中易遭失敗與挫折。因此要針對身心障礙者個別情況規劃符合的個別化生涯發展服務計畫以提供適切的服務。

二、針對身心障礙者的服務, 「個案管理」成為一種重要的工作模式。請說明「個案管理」的定義, 及運用「個案管理」提供身心障礙者服務的利與弊。(25 分)

【擬答】

個案管理 (social work case management) 已經成為提供身心障礙者服務的重要工作模式, 以下就題意說明個案管理的定義及運用上的利與弊:

(一) 個案管理的定義

1. 個案管理是一種提供服務的方法, 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。
2. 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。服務內容包括服務輸送體系之協調整合、管理方法與策略、服務過程、場所服務對象群與專業服務等主題。個案管理就是要保證許多服務對象在複雜的、多重問題的、多重殘障的身心情況下, 仍可得到他們生活上所需要的適當服務。

有鑑於此，身障權法在 2006 年修法後於第 19 條明定各級主管機關及目的事業主管機關應依服務需求之評估結果，提供個別化、多元化之服務。現行各地方政府在身心障礙法定需求評估之後，即應針對需求評估結果提供個案管理相關服務。

(二)個案管理提供身心障礙者服務的利與弊

1. 個案管理提供身心障礙者服務的好處：

- (1)服務的連續性：所提供之服務應是全面且統整的，並且需隨時反應個案需求而調整，為個案提供無縫隙的服務；
- (2)促進服務之可近性及責信：須協助個案與服務系統協商，以獲得個案所需要的服務；以及個案管理的實施即是希望能夠指定專人或特定機構為整個服務效益的責信擔負者；
- (3)增進服務輸送之效率：個案管理者須確定服務之提供的時效性與確實性，並且以一種有效的模式，以提升成本效益。
- (4)促進資源整合的服務提供：個案管理端進行服務整合的優點是能直接回應案主需要、服務延續性及完整性高、可服務整體家庭現況。
- (5)強調消費者觀點的服務參與：現行身障法定需求評估與個案管理服務在評估障礙者的需求，障礙者的主體性與參與是整體服務關鍵，身權公約第三條一般原則即強調「尊重個人的固有尊嚴和個人的自主，包括自由作出自己的選擇，以及個人的自立」，因此透過政策性推動與系統性協助，提升服務使用者的消費者意識是有機會達到服務自主性與資源市場化的雙重可能。

2. 個案管理提供身心障礙者服務的弊端：

- (1)服務期間長：身心障礙者在需求評估之後銜接到個案管理服務是目前設計的基礎，整體過程需要一定的服務時間。由於機構服務需求、資源缺乏需求或多重需求個案在我國普遍從需求評估到個案管理服務流程整體服務期程可能需要半年到兩三年。
 - (2)後續資源不足：後端法定服務的銜接在資源配置尚未齊全之下，對於身心障礙者的需求雖有看見，但仍在無法使用的狀態，這對於個案管理服務更是一種挑戰。即便有些服務可透過市場機制滿足，卻因為服務使用者付費機制與觀念無法建立而導致資源更加不充沛。現有公部門資源不足、非營利組織協助的能力有限，身心障礙者及其家庭常處於資源匱乏的狀態，無論是人力或能力上都無法因應，因此在資源連結輸送上產生了極大的困難。
 - (3)需求評估銜接至個案管理的流程無法銜接：現行的個案管理服務與修法後依法執行的法定需求評估服務一直未有合作討論、各地方政府也未有一致的做法，因而造成身心障礙者自法定需求評估後的服務連結，缺乏有效的服務輸送、評估與追蹤。個案管理服務因為開案指標（一般以多重需求開案）、資源分配順序、案量多寡等條件針對個案進行開案評估。此過程進一步將個案進行分類篩選，看似處理不易服務的個案，但無形中也排除了單一需求而需要深度服務的個案。這也突顯出個案管理的評估標準是以問題焦點為主，與需求評估以 ICF 精神的能力表現評估不同，因此兩者在服務資源銜接的目標不同，前者著重身障者的問題解決或需求滿足，後者著重在身障者各種能力落差的支持。
 - (4)跨單位合作問題：身心障礙法定需評業務與身障個案管理服務在某些地方政府亦有可能分處不同局處，需求評估與個案管理分屬兩個局處要面對的問題，產生了合作議題。跨局處的合作充滿挑戰，基於各自立場不一定會接手服務、合作意願問題都會影響服務；若需求評估與個案管理兩種服務屬於不同局處負責，造成的困擾包含作業時間拉長、資料缺乏統整性、派案量較少，這些都可能影響身心障礙者服務過程中問題解決的個人權益、服務時效性與資源有效整合。
 - (5)工作負荷問題：在人力不足的情況下，影響整體的工作與服務效果。
- 個案管理服務是台灣身心障礙服務系統重要的一環，尤其，身心障礙者在面臨全人全生涯發展時，需要各項資源來提供並支持個人的能力，透過個案管理者整合不同專業人員的團隊合作與資源連結，使服務使用者發展資源並學習使用資源技巧、強化資源網絡，以滿足多重且複雜的需求。

三、試述為何以家庭系統為基礎的服務導向是精神醫療社會工作服務的重點所在。(25 分)

【擬答】

精神醫療社會工作是指精神醫療機構中的社會工作實施，從事精神病防治暨心理衛生措施。屬於醫務社會工作的一支，其工作過程所需要的知識與技能來自社會工作、心理衛生和精神醫療體系等三大部分，合作的對象包括醫師、心理師、職能治療師和護理師，來自不同專業背景的合作團隊，針對病人的需求，進行溝通、審視與評估，提供病人完善的醫療服務。以下就題意說明為何以家庭系統為基礎的服務導向是精神醫療社會工作的服務重點：

(一)社區精神復健已經成為目前提供慢性精神疾病患者的主流模式：社區精神復健強調指為協助病人逐步適應社會生活，於社區中提供病人有關工作能力、工作態度、心理重建、社交技巧、日常生活處理能力等之復健治療。因此，建構完善的社區照顧網絡，落實整合性、連續性的照護服務是能否順利復健的關鍵。

(二)以病患與家庭的需求為核心：病患於社區所常面臨的照顧需求包括：日常生活、症狀及藥物處理、壓力因應以及就醫、就業、就學、就養等層面；而家屬（尤其是主要照顧者）則常需承擔沉重而長期的照顧責任，承受極大的照顧壓力與負荷。因此，在提供精神患者服務時必須以整個家庭為中心而非個人取向。

(三)以家庭系統為基礎的服務導向：

1. 家庭系統理論將家庭視為跨越時間，家人彼此互相關聯且相互影響的單位。家庭系統倫理認為，為有效的幫助人，所採取的預防與介入的層次應該以家庭，而非以個人為主要目標。
2. 家庭系統理論以貝塔藍菲(L.V.Bertalanffy)所提出的一般系統理論(general system theory)為基礎，將其應用於解釋家庭中的各種行為與現象，主要以個人與家庭成員彼此之間的互動為討論，其範圍包括家庭動態、組織及過程，由此觀點看家庭，比起只探究單一或片面家庭因子更為深入，且可避免過度簡化或特定化等問題。
3. 家庭系統概念強調家庭是一群互動的有機體，在彼此互動的過程中不斷地尋求一個恆定的狀態。家庭本身就是一個互動、相互依賴的系統，在家庭生活週期中，成員的進入及離開都會影響整個系統；每個家庭都是個獨特的系統，接受獨特的生物、文化、社會力量影響，而確定自己的確定的角色型態、行為和溝通、感情活動和因應外界模式，更有一套的家庭規則、權力架構、互動型態、問題解決的模式。每個家庭也以不同的方式影響著家庭中的成員。
4. 家庭系統學派在進行預估時應該協助服務對象追溯家庭史最重要的部分，並找到其原生家庭的問題。為呈現家庭動力的圖像，進行預估時可能會處理家庭目標、家庭結構的功能良好與否、決策過程、權力結構、溝通風格、家庭史與家庭生命史、多世代的生活模式。
5. 家庭系統的特徵是整體性及平衡性，在此特性前提下，任何個別行為，都會影響整體運作，和維繫整體的平衡，因此家中某一個成員的行為必然會關係到其他成員的發展，才能保持平衡狀態。

運用系統觀點理解家庭成員互動關係及作用之理論取向與治療實務，不同於個人心理動力，家庭動力視家庭為一整體，其間的次系統交互影響，某一家庭成員的行為偏差或心理困擾絕非個別問題，而是與整個家庭系統有密切相關。因此，以家庭系統為基礎的服務導向可以從個人和環境層面介入，提供精神病患者與家庭照顧者更全面的服務。

四、社會工作的價值觀在實際運作的過程中，有時會有相互矛盾或衝突的現象。試各舉一例說明以下兩組衝突的價值觀出現的情況。(25 分)

(一)「個人價值」對「體系目標」(individual worth vs. system goal)。

(二)「安全滿足」對「刻苦奮鬥」(security-satisfaction vs. struggle, suffering and denial)。

【擬答】

社會工作的價值觀在實際運作中有時會有相互矛盾或衝突的現象，以下就題意以學校社會工作為例說明兩組衝突價值觀出現的情況：

(一)「個人價值」對「體系目標」(individual worth vs. system goal)

個人價值對體系目標：社會工作往往偏向於特殊需要者的問題，但社會上其他正常者之福祉或社會團體的體系目標也不能忽視。社工專業價值中強調每一個體都能獲得基本的人權和尊

嚴，而且不同族群與文化亦能獲得尊重。但服務對象的利益被放置在多數的群體中，畢竟少數的利益主張與大多數團體成員的利益相互衝突時，如何取捨。例如學校實務中容易在一些身心障礙與特殊教育學生的輔導工作中，面臨此一抉擇情境。一些罹患「自閉症」、「妥瑞症」或「注意力不足過動症」(ADHD)的學生家長會認為學校系統應該多為自己的孩子提供一些方案或多元政策來滿足自己孩子的學習需求，但同班其他家長卻認為這些需要特殊教育的孩子應該離開原班，以減少對其他學生學習的干擾。

(二)「安全滿足」對「刻苦奮鬥」(security-satisfaction vs. struggle, suffering and denial)

安全滿足對刻苦奮鬥：要給個人安全保障，或給予刻苦，以促使自立自強？例如對學生管教問題，要選擇提供完全滿足與盡心保護好，還是讓學生多些磨練？傳統上華人社會充斥著「萬般皆下品，唯有讀書高」的社會價值，隨著時代的變遷，許多非典型就業出現，部分學生家長與青少年逐漸放棄文憑主義的思維，他們認為青少年若能夠學習一項技能，或許對未來就業也有很大幫助。因此，學校社工員進行生涯諮商時，是該鼓勵學生在老師與父母的保護下選擇一條「制式」、「安穩」、「可預測」的平坦大道，還是支持學生獨立自主勇敢追逐自己的夢，走一條「非典型」、「不可預測」的冒險之路。

個人價值、專業價值或社會價值往往影響專業工作的進行，當社工員無法確認所秉持的價值是否正確的同時，倫理兩難就會發生。對於社工專業中的每一項倫理兩難困境，我們不可能找到一致且完整的解決辦法，社工師不只受到其專業角色及義務所影響，個人的內在動機、態度、以及偏好，也會影響到他們面對決策的決定。因此，當我們遇到倫理兩難之際，可採取 Reamer 決策模式組織自己的想法，在面臨必須解決衝突及倫理兩難問題時，可以一步步澄清想法進而決策。