

# 103 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、試申述下列名詞之意涵：

- (一)社會工作五大方法 (methods)
- (二)睦鄰之家運動 (settlement house movement)
- (三)專業關係 (professional relationship)
- (四)殘補(餘)式的福利 (residual welfare)
- (五)自助性團體 (self-help group)

【擬答】：

- (一)社會工作五大方法 (methods)：傳統社會工作的三大基本方法是個案工作、團體工作與社區工作，然隨著社會的變遷及議題的多元，亦有新興的社會工作方法產生。而社會工作五大方法，則是除了前述三大基本方法外，另加社會工作行政與研究。
- (二)睦鄰之家運動 (settlement house movement)：倫敦成立的湯恩比館是第一個睦鄰會社，針對移民問題提出具體的解決辦法，希望能夠解決社會普遍存在的貧窮問題，故在睦鄰會社裡使用休閒活動為基礎的團體，試圖用正式與非正式的結社來建構社會現實，以支持這些移民在新的土地上滿足其生理與生存的需求。
- (三)專業關係 (professional relationship)：專業關係是指當案主遭遇生活適應上之困難，前來機構向社會工作人員尋求協助，雙方所產生的關係。專業關係的建立係以一個特定的目標（專業目標）為基礎，非以社會工作者自身的利益為前提，而是社會工作人員與案主在互動過程中，一種情緒與態度交互反應的動態過程，所形成的一種雙向交流與互動的經驗，而社會工作者正是透過此種交互作用來協助案主社會生活適應能力的改善與增強。
- (四)殘補(餘)式的福利 (residual welfare)：殘補(餘)式的福利是指社會福利制度的產生只扮演著常態結構（家庭與市場）失靈時之後的補救措施，也就是只有當家庭失功能（family dysfunction）或市場失能（market failure）的時候，才会有社會福利制度的介入。詳言之，該模式只允許政府有限地介入福利分配，他假設每個國民都有能力保障自身的福利，尤其一家之主（通常是指男人）被要求養活自己，兼及家屬，因此不能養活自己的人→窮人，才是社會照顧的對象。殘餘模式的社會福利最佳代表是美國，社會福利扣緊市場至上，政府規模越小越好。
- (五)自助性團體 (self-help group)：自助團體是一個人群服務取向的自願性結合，由一群共同分享問題與結合在一起的成員所組成，經由互助的過程來解決共同的問題，多採合作導向，反對精英與科層，著重由團體內部來解答問題。其提供一個安全、溫暖及接納的環境，讓案主或家屬們可自在談論其問題、困難或悲傷經驗，藉彼此的分享，抒發壓抑的情緒、進而解決問題，以更積極態度面對人生，發揮其社會功能，譬如酗酒匿名團體、病人家屬團體。

二、個案管理 (case management) 已經成為今天許多社工人員常用的實務工作方法，請問社工人員在何種情況下會採用個案管理的工作方法？個案管理的工作流程為何？個案管理工作員扮演的角色為何？這種工作方法可能遭遇的倫理議題為何？

【擬答】：

- 隨著社會持續發展，社會問題也日趨複雜，因此社會工作者所面臨之服務對象需求亦越來越多元，因而往往需要多重助人者同時介入提供協助。是故以下茲就社會工作個案管理的運用情況、工作流程、角色，以及倫理議題加以說明之。
- (一)個案管理的運用情況：個案管理是在助人服務中唯一以同時遭遇多重問題，並且在取得及運用資源上有困難的個人和家庭為其案主群的工作方法。
  - (二)個案管理的工作流程

## 公職王歷屆試題 (103 身心障礙特考)

1. 案主篩選與關係建立：向機構申請或受轉介的案主，並不必然是個案管理的服務對象，尚需視案主的問題性質而定，因此實施程序之首要步驟即為針對案主進行篩選，以確立是否需要進入個案管理的服務行列。
2. 評量與目標設定：評量案主的議題與需求，以能夠針對案主的需求提供協助，並基於此做目標的設定。
3. 介入計畫擬定與資源確認：目標設定後，即需展開介入計畫的擬定，並同時確認相關資源的狀態。
4. 介入計畫執行（取得資源與整合）：將案主的需求與社會資源加以連結，形成資源網絡，並考慮案主本身所擁有的內在資源。
5. 監管（monitoring）與再評量：觀察或督導介入計畫的執行過程是否朝設定的目標邁進，並對進度做評量，並持續針對介入計畫、資源或執行狀況進行檢視。
6. 結果評估與結案：如所擬定的介入計畫已如預期達成，則可進入結果評估與結案階段。結案過程包括結案的原因、結案的提出、結案評估、結案準備與結案報告的撰寫，並依案主狀況評定是否需對案主進行一段定期或不定期的追蹤。

### (三)個案管理者的角色

1. 直接服務：諮商者、治療者、使能者。
2. 間接服務：服務統整者、倡導者、規劃者、評量者、追蹤者。
3. 經紀人/購買者

### (四)個案管理的倫理議題

1. 如何進行資源分配與整合
2. 跨專業間的溝通與協調

因著案主需求的多元，社會工作個案管理所需處理的層面也相形複雜，因此社會工作者即需隨此具備更廣泛的知識與能力，始能有效回應案主的需求。

三、小苑今年 13 歲，就讀國一，父親在 5 年前車禍死亡，與母親相依為命。但是，母親也於最近因病過世，小苑就獨自生活了 3 個月，直到老師發現小苑身上的衣服骯髒，上課也精神不濟，找她來談話，小苑才吞吞吐吐說出媽媽過世的事情，老師因而通報兒保單位。兒保工作員訪視後，發現小苑真的獨居，沒有大人同住，房間雜亂不堪，因此討論家外安置的安排，但小苑表達不接受安置，若強制安置，預告將會逃家。如果你是這位兒保工作員，你面臨的倫理兩難是一組什麼樣的倫理原則？你的倫理決策為何？你的決策依據的理由何在？

### 【擬答】：

社會工作實務因著社會環境的複雜化，所服務個案的狀況也越來越多元，因此社會工作者偶會因時、因地、因個案狀況而遭遇到某種程度的矛盾，陷入倫理困境。以下茲就題目所述之個案情形，分析此一問題所涉及的倫理議題為何，又應如何進行處置。

#### (一)本案所面臨的倫理困境—案主自決 VS 保護生命

1. 案主自決：案主自決是社會工作實施的核心倫理價值，用以確定案主在過程中擁有決定與需求的自由抉擇或決策空間，在一般情形下，社會工作者均會尊重案主意願，並使其感受到擁有決定的權力，但社會工作者仍須注意案主是否有負向案主自決之可能。
2. 保護生命：社會工作者以助人為主要服務目的，又以保護生命為最優先考量原則，故當傷害到維持人類生命、健康、尊嚴之必要先決條件（如生命、健康、食物、心理平衡、保護與生活）時，應優位於傷害到其他（如休閒、教育、財富）。今 13 歲的小苑如不接受替代性服務，是否可能會再次傷害其身心發展？

#### (二)倫理決策步驟與理由

1. 辨識衝突或兩難問題及問題發生的真實情況：做倫理決策時，進一步蒐集具體的事實資料是必須的，如此方能針對問題的癥結有初步的了解。如本題即應對於小苑當下的身心狀態、其他社會支持資源，以及是否接受替代性服務對其之影響進行更深入了解。
2. 找出衝突或問題的關鍵所在：將相關資料加以統整、分析，以釐清現所陷入的倫理困境為何。
3. 評估關係人的權責與福祉：社會工作師在做倫理決策時，應對自己的專業責任加以反省，

## 公職王歷屆試題 (103 身心障礙特考)

思考自身與案主的專業關係，以及他人利害關係人之權益。

4. 參考專業倫理規範、法規、政策與倫理守則，以補充主觀判斷的不足：諸如 Reamer 所提出之處理倫理困境的對照比較原則，以及社會工作師對案主、對實務工作、作為專業人員、對社會工作專業的倫理守則。
5. 研擬解決衝突的方案並評估可能產生的後果，將傷害降到最低：譬如若感案主在服務過程中能擁有決定與需求的自由抉擇或決策空間，且可依其意願自由採取行動，運用能力與資源完成個人目標，則應尊重案主的自我決定權；否則任何會阻礙個人朝向自我意願或目標發展的負向行動（是否確拒絕機構安置的服務），都應再與案主進行妥適的討論與溝通，並讓案主明白自我決定權的意義。
6. 做倫理決定：在經過慎重的倫理思考與評估後，訴諸社會工作的專業關係與專業良知，社會工作師應在評估案主的狀態下協助其自我決定，並秉持社會工作重要倫理抉擇原則。

由此案例可知，在福利服務輸送的實務過程中，社會工作者往往會某種程度的矛盾，而陷入倫理兩難，是故更需要處理倫理衝突的通案性對照比較原則為佐，以秉持最小傷害原則、生活品質原則及 SMART 等原則採取服務策略，協助社會工作者做出正確的倫理判斷。

四、請就下述案例資料回答下列問題：

- (一)請運用生態圖來進行「家庭預估」(family assessment)。
- (二)請分析這個家庭的問題和需求所在。
- (三)請提出一個介入的計畫，說明您的介入步驟與介入技術。

案例資料：

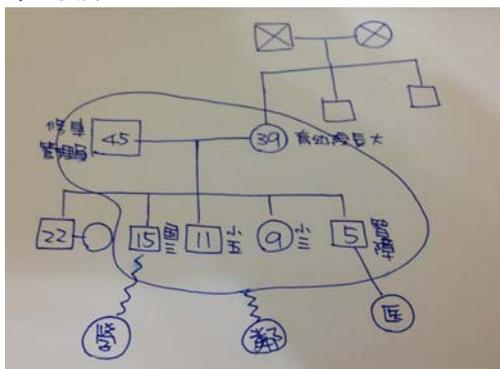
安先生現年 45 歲，太太年 39 歲，育有 5 個孩子。大兒子 22 歲，國中畢，已婚，原在鐵工廠任學徒，當兵回來後立即結婚並遷出外面自己住；二兒子今年 15 歲，唸國三，上課經常缺席、師生關係不良；三兒子 11 歲，唸小五，害羞；大女兒 9 歲，唸小三，活潑；小兒子 5 歲，一般社交反應遲鈍，經篩檢有智障傾向。安太太國中畢業，母親在她 11 歲時生病過世，父親則在她 12 歲時車禍死亡，她與兩個弟弟都是在育幼院長大，在她北上臺北工作後就較少聯絡。安先生高職肄業，當兵後就留在臺北從事修車工作，不久後就奉子之命與當時僅 17 歲卻已懷孕的安太太結婚，與家人甚少來往。安先生曾出過車禍，手腳不靈活，只好從事工廠夜間管理員工作（晚上 12 點到早上 8 點），維持家計，安太太在多產後，必須照顧小孩一直未外出工作。

安家所住的房子是一棟舊式的兩層木造房子（租用），樓上有 2 個房間，樓下則為客廳及一個小廚房，放眼望去客廳一團雜亂，東西到處堆放，而廚房也杯盤狼藉，顯見居家的安太太無意整理。由於安先生的工作時間與孩子的作息時間不盡相同，感覺生活被干擾，使得安先生很不喜歡待在家中，經常與以前修車好朋友聊天、玩耍、休息，留下安太太一個人面對一家的混亂及孩子照顧問題。安家所住的地區人多嘴雜，安太太為了垃圾及孩子吵鬧曾與鄰居時有爭執與鄰居關係不好。

【擬答】

隨著社會環境的快速變化，家庭組成越來越複雜，家庭結構也面臨著快速分化的樣態，各式社會事故更可能接二連三地在同一個家庭中接續出現。以下即依題述案例，進行家庭預估、分析家庭問題和需在，並說明可能的介入步驟與技術。

(一)家庭預估



(二)家庭問題與需求

1. 內在資源 (家庭優勢)：家庭優勢是指家庭在面對困境時，所具有之解決問題的能力，以及運用外在資源來處理困難的能力，也是增加家庭功能的重要因素。然安先生家內在資源不足，且有子女照顧、生活經濟、居住品質、幼子早期療育之需求。
2. 外在資源：安先生及安太太婚後即遷出外面自己住，與原生家庭未有互動與聯繫，後又因垃圾及孩子吵鬧曾與鄰居時有爭執與鄰居關係不好，故可知安家的外在資源亦為薄弱。
3. 溝通型態：溝通是資訊交流、意見表達、情感表達、決策與目標完成的手段，且良好的溝通始能減少衝突與不一致。然安先生的工作時間因與孩子的作息時間不同，使得安先生很不喜歡待在家中，經常與以前修車好朋友聊天、玩耍、休息，留下安太太一個人面對一家的混亂及孩子照顧問題，未能採取有效的溝通策略解決問題，故安家具家庭溝通之需求。

(三)介入步驟與技術

1. 介入步驟

- (1) 建立關係：建立關係是整個助人過程中最重要的關鍵，社會工作者運用專業技術，與安家家人建立關係，進而能夠有效了解需求。
- (2) 評量與目標設定：評量安家的議題與需求，以能夠針對安家的需求提供協助，並基於此做目標的設定。
- (3) 介入計畫擬定與資源確認：目標設定後，即需展開介入計畫的擬定，並同時確認相關資源的狀態。
- (4) 介入計畫執行：社會工作者應隨所擬定的介入計畫，扮演不同的角色，以促使介入計畫順利執行。
- (5) 監管與再評量：觀測介入計畫的執行過程是否朝設定的目標邁進，並對進度做評量，並持續針對介入計畫、資源或執行狀況進行檢視。
- (6) 結果評估與結案：如所擬定的介入計畫已如預期達成，則可進入結果評估與結案階段。

2. 介入技巧

- (1) 就「支持」面向：充分化各式正式及非正式社會支持網絡所能發揮的工具性及表達性支持功能，以滿足安家在子女照顧面向的親職教育需求、健康面向的醫療需求，以及經濟面向的社會安全需求。
- (2) 就「社會」面向：扮演安家與原生家庭、社區鄰居、社會網絡及其他社會環境連結的觸媒角色，關心網絡中之人數、類型、距離等組成議題，以有效建立安家的社會支持網絡，進而產生社會整合感，並能發揮緩衝作用。

對於面臨多重社會事故的家庭而言，可由「支持」及「社會」面向切入，以有效運用個人之內在及外在的各式正式及非正式資源提供立即性的協助，並形成為自然的處遇者，以收彈性、可近性、回應性之效。