

## 103 年公務人員特種考試原住民族考試試題

考試別：原住民族特考

等別：三等考試

類科組：社會工作

科目：社會工作方法與實務

一、多元文化社會工作直接服務評估過程中應考量文化面向，請問相關文化面向包含那些？並以臺灣某一原住民族文化特性舉例說明。(25 分)

【擬答】：

面對多元文化或多元家庭的社會，如何做家庭評估

### (一)家庭環境脈絡

當社會工作協助不同種族家庭時，建立起對文化的認識是非常基本的，社會工作者應了解案主的文化中，何者是重要的，而且能清楚地指出重要的原因為何。靈性也被視為是一個重要的評估面向，整合這些面向可以幫助社會工作者培養文化敏感度。當社會工作者協助不同的家庭時，會被提醒要考慮種族、文化、性別、性傾向等問題對家庭所造成的影響。同時，外在的因素，諸如種族歧視、階級主義等被視為是額外的家庭阻礙。

### (二)家庭優勢

在探索家庭的優勢與資源上，可以從家庭的傳統、功能性行為、曾運用的資源、期望等方面切入，這些都是家庭的優勢及資源。

外，在家庭評估的過程中，也必須找出不同文化、家庭、族群的優勢。包含失去對自己國家的認同、失去參考團體和支持團體的認同，以及失去自己社會或執業的角色，使得家庭解組，加上語言不通，而缺乏教育執業的機能，進而缺乏方法或知識去或取資源。但是這些家庭還是有許多優勢，需要社會工作者協助辨識出來，以增強家庭功能來應付改變。

### (三)家庭權力結構

文化也可以決定家庭裡誰應該擁有權力。雖然在大部分的文化中，將男性視為家庭權力的核心，但社會工作者也必須注意到不能夠將這些情況視為必然。許多文化傳統上以男性為主軸，女性是比較缺乏權力的，但是不表示她們缺乏權力，女性、組父母等人在家庭系統中，都可能是具有權力的角色。舉例而言，在亞洲與拉丁美洲，老年人及母親的意見就非常重要。在某文化中，女性可能看起來沒有什麼地位，卻在家中扮演一個非常重要的角色。

### (四)家庭的決策過程

在不同的文化種族，決策過程並不被認為是很重要的，也不強調一個經由何方式所做出決策。因此，社會工作者再介紹作決策的技巧給家庭成員時，應事先評估家庭狀況，了解是否會促成家庭功能變好？還是反而會導致因為文化上不允許這麼做，而產生家庭的困擾，甚至解組？

### (五)家庭成員間的溝通型態

每個文化背景中都會有讓人公開表達情緒的方法，社會工作者必須準備好如何評估家庭溝通型態以及了解這些型態對家庭成員的影響。

### (六)家庭的生命週期(家庭生命循環)

家庭的生命週期也可能也可能隨著文化而轉變，每一種文化都有它獨特的生活方式，也有它特別的期待，包含：對性別角色的期待，或是結婚生小孩的期待，或是變成老年人或面臨死亡時的期待。因此，社會工作者也必須探索出家庭生命週期再不同文化下的意義。

二、兒童保護個案之處遇計畫包含親職教育，請說明親職教育實施依據、流程與內容。(25 分)

【擬答】：

親職教育實施的依據：早在 1993 年兒福法通過時台灣地區的強制性親職教育就有了法源的依據，親職教育在國內長久以來都是自願性的教育活動，但在 1993 年兒福法通過以後政府須依法對於虐待或疏忽兒童的父母或主要照顧者執行強制性的親職教育，1993 年的規定為四小時

## 公職王歷屆試題 (103 原住民特考)

以上，到了 2003 年一口氣調高到 8 到 50 小時的時數，2011 年修訂通過的兒童及少年福利與權益保障法規定兒童少年的父母、監護人、主要照顧者有違反第 56、95、96、99 條等規定者得令其接受 8 到 50 小時的親職教育輔導措施。

流程包括 1. 通報兒虐案件、2. 縣市政府社工員進行訪查、3. 若需要強制性的親職教育輔導，需要多少小時？或者進行其他的處遇服務、4. (1) 縣市政府決定發出通知書/處分書；(2) 強制性親職教育時數、5. (1) 轉介縣市個別委託的單位，執行強制性的親職教育；(2) 由受委託的單位自行研判強制性親職教育內容、6. 是否完成時數、7. 完成了強制性親職教育。

親職教育的內容有：

- (一) 訊息的交流與分享: 學校或是家長之間互相提供觀親職訊息，家長有更多的教養知識
- (二) 教養技能學習: 透過討論閱讀、角色互相扮演、分享等方式，增進家長教養子女的技巧與知識
- (三) 自我察覺的提升: 檢視自己的角色幫助家長內心的自我省察以及成長
- (四) 教養問題的解決: 在教養過程當中，常會面臨到許多養育子女的問題也是幫助解決家長問題的主要實施目標。

三、由於氣候變遷及環境破壞，使得臺灣自然災害頻傳。萬一原鄉部落發生自然災害，社會工作人員在原鄉部落之災區救災復原過程中，可以參與扮演的角色與功能為何？(25 分)

【擬答】：

災難管理是指從預防災難發生到災後復原、重建的一系列過程，目的是減少災難造成的傷害，通常可以分為四個階段

(一) 災難預防期(pre-disaster prevention)

指災難發生前的防範措施，如災難性質分析、風險分析、預警系統的建構、災難管理政策與規劃、防災教育、防災措施等。此一階段又稱為減災準備。

(二) 災難整備期(pre-disaster preparedness)

指預測災難可能發生，而先建立起因應災難的各種準備，如緊急災難應變的任務小組組成，因應災變的作業計劃與行動措施、防災與救災人員的組訓與演練，救災資源與器材的充實與管理。

(三) 災難應變期(disaster reponse)

包括災難預警、救災資源的動員、災難現場指揮系統的建立、緊急救難行動的執行、包括財物、人員、設施的搶救，並減少二度傷害，這是真正進入災難救援階段了。

(四) 災後復原階段(post-disaster recovery)

指災後修復與重建，通常先讓受災地區的人民生活回復到平常狀態，再進一步重建與發展，復原的工作包括危險建築的清除，基礎工程建設的修建、災民救濟、災後創傷壓力減輕、社區生活機能重建、住宅安置或重建。

※社會工作介入模式

生態系統觀點(Ecosystems)的社會工作介入包括

1. 微觀系統(microsystem)

- (1) 提供評估、諮商、傾聽是難民收容所的標準服務
- (2) 提供個案工作協助難民接近資訊，利用電子資料傳送認定與連結難民
- (3) 讓個人空間與活動常態化、提供教育與遊戲活動給兒童。

2. 中觀系統(mesosystem)

- (1) 增強第一線工作人員的關係、促進自我照顧的機會、預防救援人員二度創傷
- (2) 增強政府與救災機構的關係
- (3) 加強收容所管理人員與救災機構的關係

3. 外部系統(exosystem)

- (1) 教育救災基金來源有關社會工作服務與早期心理衛生介入的重要性、倡議救災機構優先支持第一線救災人員
- (2) 執行承先啟後研究發展
- (3) 維護既有文化與消費習慣

4. 宏觀系統(macrosystem)

- (1)經由和平教育啟動，擴大政府與社會了解、擴展研究議程、聚焦在難民議題與介入
- (2)建立政府政策、要能在危機時期動員設備與社區資源
- (3)建構接待國家的照顧難民能量、發展友善和好文化

※復原與社區重建

復原力超出建物重建甚多，一個完整的社區復原計劃，包括倖存著與徹離者的家庭，社會與宗教網絡的再連繫、復原是一個個網絡、一個個區塊的復原，而不只是一棟棟建築物。亦即災難復原必須重建鑲嵌在學校、職場、兒童安排、商家、宗教、休閒活動中的社會關係。

※復原力取向的災後社區生活重建

1. 多重系統實務取向的災後重建工作模式

對於災難創傷與失落的處理，已經從以案主個人為基礎的方式，轉換為強調將案主的創傷經驗脈絡化(contextualization)，發掘社區居民之優勢的多重系統實務取向的災難重建工作模式的創傷復原與復原力模式。

2. 重建雖然是過程也是結果，但過程重於結果

將焦點放在到底什麼原因是影響社區行動或是改變，以及災難事件中人的角色，因此才能強調每個人經驗的獨特性，並且辨識每個人在災難事件中的角色、承擔的責任、獨特的情境。

3. 不同系統間的資源是相互流動的

從生態的觀點，資源存在不同的生態系統中，從個人、家庭到社區組織。因此在協助家庭與社區重建時，必須有多重系統的概念，注意系統間資源的流動方向，因此不同系統間的資源網絡建置、溝通平台的運作就有其必要性或迫切性。

4. 強化重建工作與社區居民生活情境脈絡的關連性

重建工作與社區居民生活脈絡有明顯的關係，因此必須注意其文化特色與價值。災難後的相關措失，應該有高度的文化敏感度，並且對於案主的種族文化特有的信念與策略應給予正面與積極回應。

5. 重建策略方向以受災社區居民的常態生活是否受到影響為判斷準據

若是災難的損失不會影響其生活型態時，所採取的策略是以居民過去的生活經驗為依歸，就現有的生活方式與空間做調整，但若是災難造成該社區居民的常態生活，就可以遷村、改變收入來源、或者是讓該社區的外部相關系統的社工員進入該社區，一起工作。

四、倡導工作是社會工作方法中改善社區環境與增加案主權力意識感的重要手段，請說明那些情境適用倡導？運用倡導的技巧為何？需注意那些原則？（25 分）

【擬答】：

社會工作雖然有著豐富的倡導歷史，但是社會工作專業並非一直重視這個具有社會政治與歷史性的任務角色。

(一)倡導的目的

倡導和社會行動定義為造成或發起改變的過程。這個過程包括了和案主一起努力，或是代表案主去：

- 1.獲得部份不經過倡導就無法取得的服務或資源；
- 2.修正或影響對於團體或社群有負面效果的政策、程序或實務工作
- 3.推動對於提供案主極度需要的資源或服務有決定性影響的立法或政策。

(二)何時使用倡導

階級倡導和社會行動非常適用於許多情境，舉例如下：

- 1.當一個團體或社區無法取得他們應得的服務或福利時；
- 2.當服務或實務工作是沒有人性、面質的或是強迫性的；
- 3.因種族、性別、性傾向、宗教、文化、家庭型態或是其他原因引發歧視性的實務工作或政策發生時；
- 4.當服務或福利的落差造成極度困難形成障礙；



## 公職王歷屆試題 (103 原住民特考)

5. 當人們無法代表或參與會影響其生活的決定時；
6. 當政府或機構的政策和程序，或是社區、工作場所的慣例是針對一群人制定或對這群人有負面影響時；
7. 當某個特定團體的一般需求所需的資源無法取得時；
8. 當案主行使公民或法定權利被拒絕時。
9. 需要倡導或社會行動的特定環境通常意指案主無法有效地代表他們自己行動，例如，住在機構內的住民、需要保護的兒童、因為身處危險或法律地位的關係而需要即時的服務或福利的案主群。

### (三) 倡導與社會行動的技術

決定使用哪些倡導和社會行動技術的影響因素有：問題的本質、團體或社群的願望、行動的本質、政治氣候、實務者所屬的機構對於用倡導和社會行動作為處遇方式的支持程度。可能好幾個策略都適用在某個狀況裏，只選擇能夠達成目標的策略，是有經驗和實際的作法。雖然在某些情況下需要激進行動，但是必須先謹慎地考慮激進行動能夠完成的特定獲益，大於可能引發的弊病或負面印象造成的削減效果時，才能使用激進行動。倡導和社會行動的技術包含了建立聯盟與組織動員，以下列出在階級倡導與社會行動最常使用的技術：

1. 與其他機構協商
2. 訴諸審議委員會
3. 發起法律行動
4. 形成跨機構委員會或聯盟
5. 提供專業證詞
6. 透過研究及調查以蒐集資訊
7. 教育社區裏的相關單位
8. 和政府官員及立法者接觸
9. 組織案主團體
10. 形成持續的需求

### (四) 社會結構與制度對社工的壓抑，以及倡導上的限制

1. 社工專業尚未建立且未被社會認可
2. 社工資源對社工的挹注不足
3. 社工的社會地位與聲望低落
4. 機構對社工的支持有限
5. 社工對倡導工作的陌生與自信不足
6. 社工畏懼衝突以及欠缺解決問題的能力