

104 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：社會行政

科 目：社會工作

一、為協助女性新移民融入社區，促進其與社區鄰里充分互動，將辦理相關的服務方案，請說明在辦理方案前，應如何蒐集社區內對女性新移民相關議題的資訊？

【擬答】：

為讓新住民能盡早融入社區，可運用社區工作方法的「社區分析」進行了解，說明如下：

(一)社區環境分析：了解社區當中新移民的生活狀況。

(二)社區人口分析：

1.總人口分析：可從衛生福利部年度統計資料或預計型方案之地區的區公所網頁進行新住民婚姻、生育、就業、教育等相關資料統計，再進行分析，說明如下：

(1)由人口數了解新移民人口概況。

(2)由人口組合類別、年齡、性別組合來進行新移民人口的分析。

(3)由人口分布、密度、人口流動狀況了解新移民的人口政策。

(4)由失業率、離婚率、生育率、家庭暴力發生率等了解當前新移民的社會問題。

2.人口素質：如新移民與其子女的智能、健康、年齡、教育程度等。

3.人口量的問題：新移民人口成長率、人口結構等

(三)新住民參與社區公共事務狀況。

(四)需求評估

根據 Bradshaw 認為社區工作者應以社會服務市場供需平衡來看新住民的需求，將社區需求分為：

1.規範性需求：需求的認定主要是來自於專家的經驗和知識，是由專家、學者、科層等人員針對特定情境所定義的需求，規範性需求不包含任何的直覺或意識，其缺點在於不同的專家之間，也許會有不同甚至相衝突的意見產生。

2.感覺性需求：當被問起是否需要某項服務時，其反應即是感覺需求，有時候感覺需求並不能反映真正的需求，因為個人經常受限於有限的認知。

3.表達性需求：表達性需求即指將感覺需求化為行動的部分，經常被使用在健康照護服務的領域內。

4.比較性需求：比較性需求是針對人口與地域特徵相似的群體進行需求的比較，如果具有相同的特質，但卻未有相同的服務提供，則表示有需求的存在，即對兩個地區的服務做一個落差(gap)的比較，這是以一個標準化的模式來衡量，未必能符合真正的需求。

綜合上述，社區工作進行並沒有一套絕對最佳的方式，透過社區分析與需求評估，了解新移民的需求與社區所擁有的資源，以及機構可以負荷的人物與物力、財力等狀況，再進行分後可根據 SWOT 了解外部環境之機會與威脅，以及內部資源的優勢與劣勢後再決定方案進行之方式。

二、何謂身心障礙者庇護工場？請說明其服務對象為何？應如何認定？對庇護性就業者的薪資及其不適合庇護工作時，政府有何相關規定？當智能障礙者不慎因機器操作不當被切斷手指，請問庇護工場該如何做，才算是負起應有的法律責任？

【擬答】：

(一)身心障礙庇護工場定義

身心障礙者庇護性就業服務為許多就業模式之一，針對於年滿 15 歲具有就業意願，而就業能力不足，無法進入競爭性就業市場，需長期就業支持之身心障礙者，應依職業輔導評量結果，提供庇護商店、庇護農場、庇護工廠等就業安置。

(二)對象

庇護工場係提供身心障礙者個別化就業安置、訓練及其他工作協助，庇護工場服務對象凡持有身心障礙手冊、有工作意願，但工作能力不足，無法進入競爭性職場就業，需長期就業支持者、需經由職業重建個案管理服務窗口轉介進入。

(三)認定

有庇護性就業之身心障礙者應經直轄市、縣（市）政府職業重建（就業轉銜）服務窗口轉介職業輔導評量單位評量後；符合庇護性就業服務對象者，由該窗口派至適合之庇護工場，提供庇護性就業服務。庇護工場就該身心障礙者評估適合者即進用之；不符合者，由職業重建（就業轉銜）窗口轉介其他適合單位接受服務。

(四)薪資規定

根據進用身心障礙者加值輔導補助計畫規定，僱用身心障礙者每週工作時數二十小時以上，並依勞動基準法或身心障礙者權益保障法之規定發給工資。按月核薪者每人每月發給新臺幣一萬二千元；按時核薪者每人每小時發給新臺幣六十元。

(五)工作傷害處置

根據庇護工場身心障礙者職業災害補償費用補助辦法規定，直轄市、縣（市）主管機關應補助職業災害補償費用，以庇護性就業者勞工保險投保薪資低於基本工資發生職業災害時，庇護工場或受託團體所支付工資、殘廢及死亡補償之差額。同一職業傷害支付之原領工資之職業災害補償，最長補助二年。

三、何謂發展性社會工作？並說明其與傳統社區工作實務有何差異？在專業實務運用上有什么限制？

【擬答】：

(一)發展性社會工作

1. 定義

面對複雜多變的社會環境以及日益迫切的服務需求，社會福利服務機構卻常受限於服務資源入不敷出和專業人力不足的難題，處在這種雙重困境下，專業社會工作者除需善加發揮專業知識技能，也需要積極拓展服務資源，並以創新思維發展出新的服務策略，「發展性社會工作」（Developmental Social Work）就此因應而生。

2. 策略

將傳統的治療和維持取向轉變為社會投資的策略，幫助服務對象發展能力以成為具有生產力的公民，擁有實踐自我的生活。

「發展性社會工作」是專業社會工作的一種獨特取徑，不僅涉及間接或宏觀的實務，也可應用到實務的核心領域，是當前社工界值得學習的新取徑。

3. 特質

(1)其關鍵特質，在於將投資策略運用於社會工作專業的實務中。

(2)發展性社會工作不僅強調受助者的力量和充權的重要性。

(3)要求社會工作者對其服務對象提供實質的社會投資以提高他們的能力，並協助他們獨立參與社區生活和生產性經濟活動。

(4)權利導向是發展性社會工作的另一重要特質，積極協助案主尋求更廣泛的社會目標 (social goals)，如民主參與及平等式社會正義 (egalitarian social justice)；或擴展其國際視野都是發展性社會工作者的重點工作。

(二)與傳統社區工作實務差異

傳統的社區工作社區工作是一種過程，經由此種過程，社區居民認定其需要與目標，設定這些需要與目標之信心與意願，尋求內外資源和採行有關行動以達成其需要，其終極目的是開發與促成該社區大眾之合作態度與行為。

發展性社會工作是以社會投資的策略進行社會工作服務，類似企業的概念，後者較能營造一些創新的思維進行社會工作服務，並且適用於社會工作的各領域。

(三)限制

1. 社會工作服務模式侷限在契約與助理的框架中，績效制度會限制了創新的思維作法。
2. 發展性社會工作需要各不同領域的其他私人企業的加入，但法規諸多的限制，容易讓企業裹足不前，如同社會企業，沒有誘因無法讓企業感興趣。
3. 科層的僵化制度無法吸引企業的投入。
4. NPO 單位為應付評鑑指標，無力嘗試新作法。

四、請從家庭系統概念，說明社會工作者進行家庭評估的要項為何？

【擬答】：

(一)家庭系統

家庭系統取向由家族治療發展而來，約開始於 1950 年代，源自一般系統理論，系統理論首為德國生物學家 Ludwing von Bertalanffy 所提出。1979 年 Broderick 和 Smith 提出一般系統理論中所主張的概念可以用來解釋家庭中的各種行為與現象。家庭系統是將家庭視為一個動態整體的系統，家庭成員分別為系統中的一份子，且每一份子並非單獨存在，而是彼此有關聯的，當不同的家庭成員有任何改變時，皆會影響到其他成員間的關係。家庭系統包括：

(一)次系統：

次系統指的是在一整體的系統中，具有執行特殊的功能或過程的部分，其最主要包含五個方面：生活價值、關係組合、權力運作、生活規則及家庭氣氛。次系統包括：

1. 夫妻次系統：兩個不同性別的成年人基於建立一個家庭的共同目標而生活在一起，此時就形成「夫妻次系統」。
2. 親子次系統：孩子成長過程中，需要父母同時給予自主和指導的功能，因此父母必須不斷修正教養子女的方式以滿足他們的需求。
3. 手足次系統：孩子透過兄弟姊妹的相處，學習如何妥協、合作與競爭。

(二)界限

界限是用來定義誰能加入及如何加入次系統的規則，區辨出誰屬於哪個次系統，而誰又是外人；因為系統界限的成立，一方面能使次系統間的接觸、互動有所規則；另一方面也可區分出每一個次系統間的差異，其功能是限制並保護次系統的分化與系統的完整性。

(三)聯盟關係

連線是指幾個家庭成員集聚在同一陣線，或共同抵制另一方，當一般的連線關係目的是要「結合特定家庭成員以對抗第三者」，則此情況稱之為聯盟(coalition)，聯盟將親子的運作模式區分成三種類型：

1. 不穩定的強制聯盟(unstable coercive coalition)：指會依據不同的家庭情況，而彈性調整的聯盟現象。
2. 穩固聯盟(stable coalition)：指家中部分成員集結起來，形成一股固定、沒有彈性、且在家中居於主控的權力，通常支配家庭的日常運作。
3. 迂迴聯盟(detouring coalition)：指當家中的兩人彼此之間有衝突，但卻藉著把焦點集中在第三人身上，讓其為原先兩人的衝突與困境負責，以逃避減輕衝突所帶來的壓力與緊張。

(四)自我分化

Bowen (1978)提出「自我分化」的概念，藉以說明家庭中每個成員的互動狀況，其具有三種主要的意涵：

1. 個體與家人之間的黏著程度：亦即個體與家庭情感關係的分化狀況
2. 個體自我的情感功能與理智功能的融合程度
3. 自我的成熟程度：指個體在自我信念上的成熟度

(五)家庭規則

每個家庭都有規則，成員均要學習甚麼是被允許的，甚麼是被期待的。

1. 家庭規則的種類

- (1) 明文規定：例如，晚上十點以前要回家。
- (2) 習慣形成：例如女兒早起就幫媽媽做早餐。
- (3) 曖昧不明：例如沒有讀書不一定會被罵。
- (4) 透過語言或非語言

2. 家庭規則的影響

父母的教養方式會形成孩子的自我概念，而孩子對於自己的觀點則會影響他們在生命中的一切抉擇。

(二)家庭評估

家庭評估的方式有很多，社工最常用的有家庭社會史、家庭生態圖、家庭族譜圖等，分述如下：

1. 家庭社會史

- (1) 蒐集基本資料：建立家庭成員的姓名、出生日期、婚姻狀況、宗教信仰、使用的語言等。
- (2) 瞭解家庭體系：
 - ① 家庭結構，如家庭成員（家系圖呈現）、家庭次系統、家庭凝聚力、家庭環境等
 - ② 家庭功能，如溝通模式、決策模式、角色關係（家庭生態圖呈現）等
 - ③ 家庭發展史，如文化的影響、家庭生命循環的顯著事件、家庭生命循環的階段、家庭族譜圖等。
- (3) 分析家庭關注的問題與需求。
- (4) 分析家庭滿足需求的優勢與劣勢。

2. 家庭生態圖：從生態圖中可快速描繪案主家庭問題與資源，透過圖形來表達性別與單位，線條表示家庭成員的關係與強弱，包括微視、居間、外部與鉅視系統間的關係。而生態系統核心概念包括下列重點：

- (1) 生命歷程：影響個人的發展相關結構及歷史變遷的生活事件所影響。
- (2) 人際關聯：指個人擁有與他人連結與建立關係的能力。
- (3) 勝任能力：個人可以有效掌控環境的能力。
- (4) 角色：指個體的角色表現是社會層面期待的結果。
- (5) 位置與棲息地：棲息地是指人所在文化脈絡中的物理與社會情境；位置是指個人所在的立即環境或所擁有的社會地位。
- (6) 適應力(Adaptiveness)：指個人與環境的交流過程中，個人與環境間相互影響與反應達到最佳的調和度(調和度是指個人與環境之間的順暢交流與良好的適應)。

3. 家庭族譜圖：需要溯及三代，可從中檢查家庭問題的世代關係，透過圖形可以知道在世代脈絡下的家庭處境。有些家庭成員內的問題是會複製、遺傳或循環，例如離婚、婚姻暴力、兒童虐待、濫用藥物、精神疾病等。