

104 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類科組：觀護人（選試社會工作概論）、心理輔導員

科 目：社會工作概論

- 一、青少年沾染毒品，並在戒毒後，回到原有家庭朋友環境中又再沾染毒品，從生態系統理論概念來看，有其關鍵因素，試說明此一理論之核心概念，並引用生態系統理論說明其因素與服務策略為何？（25 分）

【擬答】

「生態系統理論」是解釋個體與環境互動最周全、最詳盡的學說，由美國心理學家布朗芬布倫納（Bronfenbrenner）在一九七〇年代末期所提出。此理論原用來說明個體發展的生態環境，強調個人的發展來自個體與環境的互動，其互動模式不只介於同一層環境系統中，而是多層環境系統中的交互作用。每個系統直接或間接與其他系統互動，且複雜地影響個人發展。因此探究個體行為模式時，必須由個體、家庭、環境等各個層面來探討，不僅可得到較多的線索，並能獲取更深度的資料。生態系統理論提供了周詳且完整的典範，說明個體受周圍環境的影響，以及適應、進化的過程中所產生持續的改變。

生態系統理論的基本概念如下：

- (一)生態系統觀點是依據人與環境界面間之互動關係的特性為概念架構，來理解個人所在的複雜網絡力量如何正向地影響個人與其行動的場域，也關心阻礙個人成長、健康、及社會功能的負向生活情境。
- (二)生態系統觀點認為案主所經歷的困境為「生活中的問題」，並非個人的病態或性格的缺陷所致，社會工作干預的標的對象是指個人、家庭、次文化、社區等各個層面的次系統，其助人的實務模型則是綜合各種社會工作取向的方法，主張運用多元面向和多元系統的干預策略。
- (三)強調社工實務的干預焦點應將個人置於其生活場域，重視個人的生活經驗、發展時期、生活空間、與生態資源分布等有關個人與環境間的交流活動，並從生活變遷、環境品質、和調合程度三個層面的互動關係來導引社會工作的實施。
- (四)生態系統理論主張「人在環境（person-in-environment）」的觀點，重視現行生活體系與環境間的適應平衡。生態系統理論的實施原則主要分為預估問題來源與決定介入的重點。而預估問題來源主要在預估個人次系統、人際關係系統、組織（或制度）與社區、生活環境等。

(五)布朗芬布倫納（Bronfenbrenner）四層生態系統圖

生態系統理論（ecological systems）是強調多重環境對個體行為以及發展的影響，並且將環境依照與人的空間與社會距離分成層層系統，影響個體發展的環境可分為四個系統，這四個系統分別為：微觀系統（microsystem）、中介系統（mesosystem）、外在系統（exosystem）及宏觀系統（macrosystem），而個體的發展就是與這四個系統直接或間接交互作用後所產生的結果。人與環境是一個無法切割的整體，每個人的發展都受到這四個系統的影響。

1. 微觀系統（Micro-System）：在這個系統內所發生的事情會直接影響到案主的行為與發展。例如與染毒少年有切身關係的生活環境。包括家庭、學校、友伴及社區。
2. 中介系統（Messo-System）：是個人所參與的各個環境間的關係，如家庭、學校、友伴及社區之間的聯繫與相互關係，如父母與學校相互合作情況，友伴群體相處的影響等。
3. 外在系統（Exo-System）：是個人沒有直接參與卻被間接影響的制度環境，例如青少年未直接參與，但影響其青少年成長的因素，如父母的工作環境，學校的教育方向及社區資源的運用等。
4. 宏觀系統（Macro-System）：是指制度、文化、政治、法律、社會階層及世界各地所發生的時事，因為國際環境的變化必然波及或影響各國的政治、經濟生活。

因此，從生態系統理論來看青少年沾染毒品，不會視其為青少年個人問題，個人的問題是發生在人與環境複雜的交流系統中所引起的落差或失衡，並進而產生壓力或危機的感受。必須以生態評量的方式著手描繪出青少年與所在環境交流的互動方向與關係強弱，並針對兩者交流間的調和度進行研判分析與決策的過程。生態的量，一方面詢問個人的需求所在，另一方面則確定滿足需求的資源提供，而最重要的評量就是在找出個人需求與資源間失衡或障礙，以便進一步找出連結的行動策略。必須進入青少年所在的系統關係，繪製生態圖、評量整個生態、創造可能的改變觀點、進行協調與溝通，不斷再評量與評估執行成效進行調整。

由「生態系統理論」我們可知個人的發展不只與單層的環境系統互動，而是多層環境的互相影響。從個人最主要的生活環境中，如：家庭、學校、社區乃至社會整體制度、文化以及價值觀等，每個系統直接或間接與其他系統及個人互動，並以複雜的方式影響著個體的發展。青少年的成長發展是受生物因素及環境因素交互影響；青少年的問題也是多種環境因素的整合。因此，如果沒有從環境改變著手，即使青少年短期經過戒毒成功之後，回到原有的環境還是一樣故態復萌。

- 二、近來發生極多家庭婚姻暴力事件，如何協助求助之婚姻暴力受害人子女免遭受虐的危機，已為當前重要議題，試從個案管理的角度說明以下問題：何謂個案管理？並嘗試說明如何運用個案管理步驟協助婚姻暴力受害人子女免遭受虐的危機？（25 分）

【擬答】

個案管理 (social work case management) 是一種提供服務的方法。NASW 定義為「由社會工作專業人員為一群或某一案主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，以團隊合作方式為案主提供所需之服務，並以擴大服務之成效為主要目的。」由此定義可顯示出：個案管理是結合各種不同專業的工作人員為案主提供服務的一種過程，亦即服務協調 (service coordination) 的工作。

簡單來說個案管理就是由專業社會工作人員評估案主及其家庭的需要，適當的安排、協調、監督、評估及倡導多元的服務，以滿足特殊案主的複雜需要。Rothman 認為個案管理基本上結合了兩項功能：一是提供個別化的諮詢、諮商與治療；二是將案主與所需服務的正式、非正式助人網絡加以連結。因此，個案管理是直接的與間接的服務，是一體兩面的功能。

個案管理概念的主要重點有：服務輸送體系之協調整合、管理方法與策略、服務過程、場所案主群與專業服務等主題。個案管理就是要保證許多案主在複雜的、多重問題的情況下，仍可得到他們生活上所需要的適當服務。因此，個案管理是一種協調方法與過程，也是一種專業服務疆域擴張的活動，替代了傳統上提供一種特定之直接服務。個案管理師須擔任最終責任以監測視察服務輸送體系確確實實提供案主所需要之服務活動，對於每一位案主要有適當之回應。

另外，個案管理傾向強調運用社區資源以協助案主滿足其需求。因而，個案管理的觀點不僅著重案主的生理和心理狀況，同時也關注到案主所處的環境。

簡言之，個案管理是一個方法、也是一種過程，目的在提供案主所需要的服務；這些服務是以協調合作、有效及有效率的方法提供，為一種社會服務輸送體系的工作方法。

有鑑於目前社會家庭暴力事件層出不窮，如能盡早介入減少家暴受虐者（大都會包含子女）可能遭受的傷害，包括生理與心理上的創傷，並且增強其後續重建的能力。因為家庭暴力所涉及的對象往往不只一人，問題也比較複雜，很適合採用個案管理方式介入協助婚姻暴力受害人子女免遭受虐的危機，其具體的實施步驟如下：

(一) 建立關係 (engaging)：個別化的介入，與受害人及其子女建立一種相互信賴的工作關係，確認受虐者的安全及提供安全的感覺，並且清楚介紹自己的角色與任務，以及遵循保密原則。

(二) 需求預估 (assessing)：短期內「一針見血」的去協助案主確認問題，分析該家庭的主要問題，包括家庭結構、家庭互動關係、受害人與子女目前的處境是否有迫切緊急安置的必要、是否需要協助申請保護令、評估子女心理狀況、課業進度與健康狀態等需求評估。盡可能提供相關資訊、以非批判態度讓受虐者及其子女可以自由表達情緒與其所發生的事實。

(三)處遇計畫 (planning)：針對評估結果，分析受害人與其子女目前最迫切的需求的服務，正式提出有系統、架構的服務計畫。

(四)干預 (intervention)：包括資源連結、監測與協調服務，資源連結 (accessing resources)：連結相關資源，包括子女的學校、課業輔導、心理諮商服務、社區網絡、經濟補助等各種可能資源，提供完整的服務網絡。監測 (Monitoring) 是指瞭解案主與資源連結的適應與進步情形，包括追蹤案主各項服務成效與資源銜接的運用程度。組織協調

(coordinating)：協助案主釐清個人與家庭或社區的問題，確保資源在服務輸送過程中的服務品質，在案主與資源提供者之間，居中協調。

(五)結束關係 (disengaging)：以漸進方式結束個案管理的關係。

(六)評估 (evaluation)：評估服務是否有達到預期效益、手段是否合乎標準。

三、暑假期間諸多的青少年團體活動正辦理中，試說明何謂社會團體工作？並請比較社會團體工作與一般青少年團體活動的差異為何？(25 分)

【擬答】

社會團體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。特克 (Trecker, 1972) 對社會團體工作所提出一個綜合性定義，即「社會團體工作是一種方法，由理論知識、工作原則與技巧組合而成，個人在各種社區機構的團體中，藉著團體工作人員的協助，促使成員彼此建立關係，以個人能力與社會需求為基礎，達成個人、團體或社區發展的目標，目的在於達成個人行為的改變、團體組織化的形成及社區發展。」

簡單來說：社會團體工作是一種幫助個人改變的手段，有目的的一種工作方法，透過增進人際關係能力，以提升良好的社會功能。可以廣泛應用在各種不同領域，用來協助生活適應已經遭遇困難的個人，或是幫助在成長中的個人獲得必要的團體生活經驗。另外，也可以透過團體之力量，以達成改善團體所在之社會環境的任務。

Zastrow 將團體分為任務性和處遇性兩大類：(一)任務性團體 (Task Group)：主要用來解決問題、提出新的想法和決策，以滿足個人團體和社區需求。目的在於達成目標，非與團體成員的需求做內在或直接的連結。(二)處遇性團體 (Treatment Group) 或治療性團體：目標在運用團體動力，幫助個人改變認知、價值、態度和行為等社會心理需求為主。其溝通內容更涉及個人性的心理資訊。社會工作需要更多敏銳力，以覺察團體成員在過程中之需求。目的包括滿足成員支持性、教育性、治療性、成長性或社會化的需求。包括：自助性團體 (self-help groups) 或支持性團體、教育性團體、社會化團體、治療性團體、會心團體或成長團體等類型。

由此可知，一般青少年團體活動並不等於團體社會工作，主要差異在於團體社會工作有特殊的性質與目的，分述如下：

(一)團體社會工作的特質

1. 社會團體工作為一種方法，有工作程序、步驟與技巧。
2. 社會團體工作有目標取向，其目標可幫助個人滿足情緒，幫助培養個人的社會適應力予發展社會意識。
3. 社會團體工作是透過成員面對面的方式，在社會工作者的協助下，促使團體形成一相互協助的體系，以幫助個人成長與團體發展。

相較之下，一般的青少年團體活動並沒有特定的方法與工作程序與步驟、其團體活動的目標多為教育、娛樂、學習，比較沒有太強烈解決社會問題傾向與治療性或社會化的功能。

(二)團體社會工作的目的

1. 復健性：恢復成員以往的功能。
2. 開展性：幫助成員成長與發展、經驗與資訊交流。
3. 矯治性：修正不當行為，協助有問題的成員獲得解決，且遵守法律。
4. 社會化：協助成員學習如何與他人相處，及表現社會接納的行為、學習社交性技巧。
5. 預防性：幫助成員面對可能發生的任何事件。
6. 社會行動：幫助成員改變所處的外在環境。

7.問題解決：處理情緒性問題、協助成員解決複雜的及其所關心的事情。

8.發展社會價值觀：協助成員發展人性化的生活取向。

一般青少年團體活動雖然可能也具有開展性、社會化功能，但在復健、矯治、問題解決等社會性的恢復、治療與增強功能目的上著墨甚微。不同於一般青少年團體活動以教育、娛樂、社交為主要目的，青少年團體社會工作必須對於青少年的發展理論知識有一定程度的了解與掌握，針對青少年發展的特殊問題，進行評估、規劃團體社會工作的處遇方式、並且進行事後的評鑑分析，團體社會工作是透過團體作為社會工作的工具，主要的目的還是在解決社會問題、增強社會功能。

四、社區組織工作都會論及 Rothman (1968) 三個社區組織實務模式，試說明並比較其差異為何？並舉實際的案例闡述理由說明之。(25 分)

【擬答】

樓斯曼 (Jack Rothman) 為了整合各種不同社區理論模式在目標、方法、價值上假設與觀點的差異，他建議以一種包含全部社區組織理論或思想的模式，以利於社區組織工作之推行。他將社區組織工作模式分為三種：地方發展 (locality development)、社會計畫 (social planning)、社會行動 (social action)。

(一)地方發展

是地方公民開發新技能和變得更加自足的自助方法，鼓勵居民參與決策，並以自助互助的力量來解決其共同問題、改善生活品質。自助指假設人民有能力、有意願、應該合作來解決社區問題，而解決問題的關鍵在於建立強而有力的社區感與合作基礎，而自助乃是社區建立的策略。

這種模式主要是針對傳統、衰敗、紊亂的靜態社區，以變遷過程為行動目標，希望透過社會工作者的協助，促成社區居民的民主參與，以找到並解決社區問題，達成社區的共同利益。因此在這方面，社會工作者實行的方法，偏向發掘與培養地方人才，並強調民主程序、志願合作、居民自助及教育目標。

(二)社會計畫

從社區指派有經驗的志願者來協助解決問題的過程，並針對問題本身從事科學化的探究與理性的行動決策，來解決地區的問題，並引導社會變遷與進步。

社會計畫乃是一種有計畫的變遷，透過客觀的分析各種不同的情境，然後進行決策，最後訂定出一個最佳的方案，進行有效執行，並能運用現代科技。理性的決策是為最高原則，也是正確問題的界定，並引導方案的設計，外力援助是為一種「知道怎麼做」(know how) 的引進，因此並不會失去社區的自主性。

這種模式通常應用在比較複雜的社區環境內，透過訓練有素、技巧高超的計畫者，協助社區居民解決特定的社區問題。社會工作者實行的方法，偏向於問題的解決 (problem-solving)，並強調理性、有計畫的、控制的、變遷的技術過程。對於教育、住家、衛生、休閒、青少年、勞工關係、兒童照顧等問題提供服務都可以算是有計畫的社區工作。

(三)社會行動

通常社區工作者都會與居民一同組織社會行動，向大眾表達他們的問題以及困境，並且向有關當局施加壓力，要求做出適當的解決措施。被壓迫的群體常感到無助，更缺乏資源去爭取自身應有的權益。社會行動的目的就是要幫助這些無權無勢的居民，改善他們無助的心態，強化改變現況的權力。這種模式是介入的力量和資源再分配對人口的貧困改善的技術，經由公開討論，使爭論的問題具體化，進而組織那些處於不利地位的人們，進行合理的權益保障要求，以求得社會資源公平分配，從而促進社會和諧與進步。

社會行動主要針對社區內有弱勢團體、不平等與剝奪現象的存在，兼顧變遷過程與完成任務兩個目標，透過社會工作的協助，將問題具體化，集合社區居民的力量，用實際行動讓相關當局感到壓力，促使制度或政策的改革，進而達到資源和權力的重新分配。所以在社會行動方面，社會工作者的實行方法，偏向政治 (政策) 過程的運用，透過溝通、協調、辯論、談判、對質等技巧，用行動來促使制度、法律、社區事務進行改革。這種類型常在近代社會中出現。

三種模式的比較差異如下圖表所示：

項目	地方發展 (locality development)	社會計畫 (social planning)	社會行動 (social action)
社區行動目標	過程目標、強調自動、社區能力與整合	任務目標、強調社區問題的解決	過程與任務目標、注重權力關係及資源轉變與基本制度的變遷
關懷	人群關係：社區的冷漠	實質的社區問題：生活品質、社會需求	弱勢人口遭受不公平、不正義的對待
社區結構及問題情況的假設	社區衰敗、社會紊亂脫序、人際關係缺乏、民主方式解決問題能力不足是傳統靜態社區	有實質的社會問題，例如心理與生理健康、住宅、休閒娛樂等	有弱勢群體、社會不公平、剝奪、以及不平等
基本變遷策略	強調居民溝通、討論，以解決自身的問題	針對問題蒐集資料，以科學理性方式進行決策	將爭論具體化，並組織民眾以實際行動對抗敵對目標
變遷策略與技術特點	以輿論產生共同意識，經由社區各團體及有關問題溝通採團體討論	一致共識或衝突	競爭或衝突，以面談、直接行動、談判進行
社會工作者角色	促成者、協調者、催化者、教育者	事實蒐集與分析者、計畫執行者	倡導者與活動者、策動者、中介、談判
變遷的媒介	運作小型任務導向的團體	正式組織及資料的操縱	運用政治過程與操縱群眾組織
權力結構取向	共同合作者	雇主與贊助者	行動的外在目標（案主團體對抗的外在權力結構）
社區案主體系或擁護者的界定	整個地理區域上的構成份子	特殊功能團體	社區某一部分（需社會行動者）
社區次部分的利益假設	共同利益或可調和的差異利益	可調和的利益或有衝突的利益	不易調和的衝突利益：資源缺乏
公共利益的觀念	理性主義者	理想主義者	制度下的犧牲者
案主群或擁護者的概念	社區市民	服務的消費者	制度下的犧牲者
案主或擁護者的角色概念	案主積極參與互動過程	服務接受者而非決策者	案主是決策者
機構型態	睦鄰之家、海外社區發展、和平工作團	福利委員會、都市計畫委員會、聯邦機關	新左派、社會運動團體、工會
克里斯汀生 (1989) 的分類	自助 (self-help)：社區能力及整合（過程性目標）	技術支援 (technical assistance)：任務性目標的	衝突 (conflict)：改變權力關係與資源，根本的制度性改變