

104 年特種考試退除役軍人轉任公務人員考試試題

等 別：三等退除役軍人轉任考試

類 科：社會行政

科 目：社會工作

一、何謂綜融式 (generalist) 社會工作？請敘述其內涵，並舉例說明之。

【擬答】：

在 L. C. Johnson 的《社會工作實務：綜融取向》一書中指出，主要是受到 1960 年系統理論影響，基於系統理論的一元化綜融社會工作方法，它不分個案工作、團體工作、社區工作等方法，而以綜合成一種的方法稱為「綜融社會工作」。基於社會的複雜性，社會工作專業強調綜融性實務觀點 (the generalist practice perspective)，採用各種工作方法以綜融方式解決複雜的問題。

一、綜融社會工作內涵

(一)理論基礎

綜融性實務觀點的基本前提是：當社會工作者嘗試提升個人、團體或社區的生活品質時，其思維與行動必須兼顧人與環境的因素，要探討人類行為與社會環境的相互關係，瞭解人們與其生活背景間的重要互動過程。此觀點認為內在與外部力量交互作用會產生個人行為，基於生態理論與系統理論建立的內部與外部力量模式，即為綜融社會工作模式，幫助社會工作者了解人的行為，並計畫有效的處理策略。

(二)組成要素

1. 社會工作者
2. 案主
3. 三種層次的互動系統
 - (1) 兩人互動系統
 - (2) 多人互動系統
 - (3) 社會環境系統

(三)綜融社會工作之工作過程/步驟

1. 評量：在社工員接案後與案主接觸時的第一步驟即要做評量的工作，傳統社會工作稱為「社會診斷」，而專案工作稱「需求評估」，亦即評估案主的需求與問題的工作。
2. 計畫：計畫是評量與行動的橋樑，計畫乃在於將評量的結果轉化成欲達成的目標，並找出達成目標的方法。
3. 行動：行動為達成目標的方法之執行，綜融社會工作的行動包括針對案主本身的行動與針對案主周遭環境的行動兩類。
4. 評估：對計畫的評鑑要看是否完整可行且易行，對行動的評估要看是否達成目標或所期望的改變是否發生。換言之，透過評鑑或評估，工作者才能知道服務目標是否達成、服務對象是否滿意、服務方案是否有效、工作者的服務智能是否適當、服務所需的資源是否足夠等。
5. 結案：社會工作最後一個步驟，表示社會工作者與案主的助人關係的結束。未如計畫中的結案包括因為案主的離開而結案、因為工作的離開而結案、因為機構的關係而結案等。計畫中的結案工作包括完成評鑑、穩定成果，以及解除助人關係等。

二、案例

綜融取向前提是當社會工作者常是提升個人、團體或社區的生活品質與社會功能時，他的思維與行動要兼顧人與環境因素，此觀點認為由內部與外部力量交互作用會產生個人行為，並基於生態理論與系統理論建立內外部力量模式。例如某國中學生不愛念書也不做功課，社會工作者必須全面性的考量學生問題，依內部與外部力量模式及生命週期發展階段評估學生問題。

(一)步驟一，先了解學生處於哪個發展階段，國中學生正處於艾瑞克森的認同發展階段。

(二)步驟二，根據為是系統看看學生有沒有角色混淆會生理上的視力不良等內部力量問題，以及有甚麼居間或鉅視系統之外部力量問題，如學生的照顧者的教養態度是否太溺愛、老師指定的作業是否太難，以致於學生課業上產生壓力問題，綜合上述問題來找出解決問題的對策。

二、以國際上社會工作制度化發展的經驗，有那些發展的趨勢面向？各國要達到社會工作制度化需具備那些基本前提？

【擬答】：

(一)世界各國專業化的發展趨勢

1. 從非專業發展到專業
2. 從無理論發展到有理論
3. 由消極的救濟工作發展到積極的福利措施
4. 由地方性工作發展到全國性措施
5. 由事後的補救、治療發展到事先的預防
6. 由少數人參與工作發展到大眾的參與
7. 由對少數人的救濟工作發展到對全體大眾的福利
8. 以傳統個案工作為主的發展到整體性、綜合性的福利行政、立法與制度
9. 從描述性的訪問調查發展到數量化實證的研究分析
10. 從不算成本的工作發展到講究方案的評估及成本效益的分析

(二)必備專業基本特質與條件前提

1. 專業基本特質

各國社會工作發展依其國內政治、經濟、社會與文化的發展趨勢而定。1957年格林伍德(Greenwood)提出專業之五項基本特質：

- (1)一套理論體系(a body of theory)：指一套有系統的理論體系或專業知識與技術。
- (2)專業權威(professional authority)：指專業人員對案主有一種判斷的專利權，案主可以由這種專業的權威獲得安全感。
- (3)共同信守倫理守則(code of authority)：指一套共同信守的專業工作守則或信條。
- (4)社會或社區的認可(sanction of community)：指社會人士或社會居民，承認該專業在特定範圍內的一些權力與特權。
- (5)專業的文化(professional culture)：指正式或非正式的專業機構團體，所要求的社會角色之間相互影響而產生的獨特型態，如專業的價值觀、象徵符號與行為規範。

2. 專業必備條件

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

佛雷克斯諾(Abraham Flexner)認為專業必備條件為：

- (1)伴隨個人職責的知識性運作
- (2)素材來自科學和學習
- (3)這些素材逐漸發展出實用且清晰的目標
- (4)擁有可教育的溝通技術
- (5)朝向自我組織
- (6)利他的動機

三、觀護制度是矯治社會工作的一環，試問觀護制度有那些理論觀點？觀護工作的主要內容為何？

【擬答】：

我國觀護制度係於 1971 年通過少年事件處理法，觀護制度，係針對犯罪者所實施之一種非監禁處遇制度。利用緩審理、緩起訴、緩宣告、緩執行之猶豫期間，在收容機構外附加條件，藉由專業之人（即觀護人）運用輔導諮商原理與技術、配合國家法令、對犯罪情節輕微之或緩刑、假釋之犯罪人，施以妥適之監督與輔導，鼓勵犯罪人在觀護期間恪遵法律，積極改過遷善，重歸社會正常生活。

(一)理論觀點

社會工作在矯治體系中的處遇理論本題將以犯罪原因相關理論作說明，如下表：

犯罪原因理論	處理方式	處遇方法
醫療模式：問題在於犯罪者。	觀護方式	諮商或個案工作，用以改變受刑人
差別交往理論：有犯罪傾向之同儕所影響，致使犯罪者被導向歧途或成為犯罪次文化的一部分。	矯治機構	用團體工作方法以改變同儕團體的取向，由同儕團體的支持抵抗違法行為。
機會理論：缺乏合法的機會去達成社會可接受的目標。	假釋與犯罪預防方案	以社區組織去改變社會結構，去建立工作與休閒的合法管道。
標籤理論：犯罪是被判定為固著於一個位置上的人。	屬於政治範圍	將被標貼上的犯罪標籤消除

(二)觀護工作的主要包括少年保護官與少年調查官兩部分：

1. 少年保護官

(1)職務包括：

- ①掌理由少年保護官執行之保護處分
- ②法律所定之其他事務。

(2)內容

少年保護官偏重監督與輔導，其傳統的角色是負責保護管束之執行。另少年保護官尚須執行假日生活輔導及其他事務。其他事務係指執行勞動服務、聲請免除保護管束或感化教育、聲請撤銷保護管束、聲請定其應執行處分、執行親職教育輔導、執行安置輔導、指導適當之人執行保護管束、聲請重新審理以及其他聲請裁定等。

2. 少年調查官

(1)職務：

- ①調查、蒐集關於少年保護事件之資料。
- ②對於少年觀護所少年之調查事項。
- ③法律所定之其他事務。」

(2)內容

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

少年調查官的主要職掌為審前調查，審前調查著重個案資料之蒐集與診斷，以供法官審理的參考，故少年調查官除非基於緊急或即時的考量，少年調查官不作個案的輔導事宜，少年調查官的其他事務，則包括：急速輔導、出庭陳述、交付觀察、協助轉介處分，以及對於責付、收容或安置於福利或教養機構的兒童得為適當的輔導。

四、社會工作者在兒少保護領域，經常面對兩項重要的資料蒐集歷程，分別是安全評估 (safety assessment) 與風險評估 (risk assessment)，試問這兩種評估歷程發生的時間和評估目的有何不同？

【擬答】

兒保社工必須具備良好的訪視技巧，有能力蒐集相關資訊、並能加以組織、分析，做出正確的結論。當通報後的成案的評估內容如下：



(一)安全評估

1. 評估時間

安全評估包括下列三個使用時機點：

(1) 初次評估

供社工人員依「兒童及少年通報與處理辦法」第4條第3項訪視兒少進行安全性評估時使用，爰社工受理通報案件後第1次訪視兒少時，即應使用安全評估表，針對兒少安全進行初步判斷，若初步判斷結果是「不安全的」，應立即徵詢督導，並依此作為是否緊急安置之準據，安全評估表完成後應併同調查報告交由督導審閱。評估表若無法於第一次訪視後完成填寫，應於受理案件後上班日四日內併同調查報告完成。

(2) 再次評估

處遇中的個案狀況出現變化：認為有必要重新評估其安全性，應立刻完成安全評估，並於兩個工作天內完成評估表的填寫。

(3) 結(轉)案評估

結(轉)案前，應再次評估兒少安全：兒少仍有危險的個案如要結案，應將結案原因敘明於個案記錄中，並說明已採取的措施，將有其他部門或個人將為確保兒少的安全負起責任。

2. 評估項目

「安全評估」用於評估兒少當下有無危險，需要立即介入，以提供保護，並非檢視未來不當對待發生的可能性。安全評估內容包括：

(1) 基本資料

(2) 導致兒少處於無助狀態的因素，內容如下：

- ①確認父母或照顧者有哪些行為及狀態讓你增加對兒童安全的顧慮，及考量他們對家中每個兒少有何影響？
- ②確認父母或照顧者有哪些行為及狀態可以保護兒少，例如有能量，有韌性，有資源。
- ③檢視危險因子之間的關係，當這些危險因子合併在一起時，會增加安全的顧慮嗎？
- ④決定如果兒保系統不介入時，家庭成員或其他社區夥伴可否處理兒少安全上的顧慮。
- ⑤對於父母或照顧者有哪些特殊的行為或狀態，會形成直接影響兒少安全的風險因子，應考量需要提供哪些居家式(到宅式)服務予以處理。
- ⑥在家庭需要保護孩子的頻率、期間及時間範圍內，確認誰(兒保系統或其他社區夥伴)可以提供所需的服務或介入。
- ⑦評估家庭在保護兒少的標準上接受政府干預及使用服務資源的意願及能力。

(二)風險評估

1. 風險評估階段

- (1)預防性風險研判，對象為剛生育新生兒的一般父母，運用一組親職照顧的指標來預測、篩選出最有可能傷害兒童的父母，並提供處遇服務計畫。
- (2)初階段的風險研判，主要對象是指被通報的受虐兒童，除可協助社工研判兒虐事件成案與否；也可協助評估在無干預的情況下再度受虐的可能性。
- (3)長期的風險研判，指的是預估後續服務過程中風險的增加或減少。

2. 風險評估內容

- (1)父母或照顧者為不當對待所負起的行動及行為
- (2)不當對待持續的時間及發生頻率。
- (3)受虐狀況，包括受虐史、受傷部位、受傷程度、受虐頻率、受生活照顧情況及受施虐者威脅的程度
- (4)兒少身體及情緒的反應
- (5)父母或照顧者對兒少狀態及評估過程的態度
- (6)父母或照顧者對這件事情及它所引發的後果如何解釋？

綜合來說，風險評估指的是兒保社工依循一套形式化的測量工具或程序，透過風險概念結構與程度定義的測量標準，來預估兒童所在家庭的安全程度或未來再發生兒虐風險的可能性。在兒童保護工作流程中是一項重要的程序，兒保社工一方面用以辨識「傷害」的程度，一方面則在預估可能再度發生兒虐事件的可能性及需要採取的處遇決策。