

## 105 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、請依據團體工作方法與技巧，針對日間活動中心內行動方便且有能力參加簡單活動的老年人設計適合他們的方案。(25 分)

【擬答】：

所謂團體工作是指透過團體互動與方案活動達成個人的成長與社會目標，根據個人能量與需求而提供個人成長，使個人與他人，團體與社會達到調適，促使個人改善社會的動機；同時讓每個人認識到自己的權利、能力與獨特性。說明如下：

(一)團體工作的方法

### 1. 目標的決定

目標為團體發展的基礎，無論哪種類型的團體都有其著重的目的，團體目標的決定來源：

- (1)由機構設定。
- (2)由工作者設定。
- (3)由成員依自我需要來設定。

### 2. 工作者的選擇

- (1)工作者的個人特質、專業性和經驗會對團體產生不同的影響，因此須視不同的目標，選擇適合的團體工作者。
- (2)選擇工作者時需考量其年齡、性別、人格特質、專業興趣、專業背景、能力與經驗等，是否與團體類型相配。

### 3. 成員的選擇

選擇團體成員的標準包括預設的目標和對象、成員的基本資料、人格特質、需求、智力等。

### 4. 團體大小

團體的大小是指成員和領導者的總人數。

### 5. 聚會時間的長短

任何不同目標、類型的團體必須依其特性預定聚會期間的長短及總時數，然後再考慮間隔、每次聚會時數。

### 6. 聚會環境的安排

適合團體聚會的場所，盡可能以單獨、僻靜、隔離、幽雅，並能容納成員共同活動的空間，室內的設備宜有可移動、舒適的桌椅、地毯、椅墊、茶水等。

### 7. 成員組成的變動性

任何團體一經組成，成員的人數是固定好，還是變動性好呢？如果成員自始至終都沒有新加入的則屬封閉性團體。

### 8. 規範的設定

任何策劃機構及團體領導者在帶團體時，除了務必要遵守團體工作的倫理和專業道德之外，如果有些特定的規範需要成員了解和遵守的話，則需要由策劃機構統一劃定後，交由每位領導者在聚會中解說清楚。例如為幫助團體的進行，可能須告知：團體的保密性、成員的相處方式、團體內談話模式，甚至訂立出席契約等。

### 9. 個別會談的運用

- (1) 團體前的會談主要是在預估成員的需求、能量、問題的同質性以及成員的目標，同時也達到角色引導、溝通目標、建立契約以及聲明團體時間、地點、第一次會期的功能等。
- (2) 團體前的會談形式，基本上是社會診斷式的會談，在於建立良好的專業關係、分析與評估案主的需求與參與動機，決定其資格。工作者同時也開始將團體工作契約由個別契約轉化到互惠契約，並告知預期的成員團體的功能、如何參與及與成員交換訊息。

## (二) 案例說明

對於居住在某安養機構的老人而言，由於環境較為封閉，故更應重視其生理、心理與社會需求的滿足，而社會團體工作即是一種透過個人在團體中與他人建立關係，提供老人心理支持與治療、教育與娛樂經驗的工作方法。以下茲以團體工作方法為基礎，略述如何為這些老人安排適當的團體工作。

### 1. 團體前期：

- (1) 團體主題之決定：依需求評估暨工作經驗累積，對於居住在安養機構的老人而言，因其機構內的生活及老化的影響，易產生生理上、心理上或社會上老化的現象，因此極需為這些老人安排適當的團體工作，以提供老人心理支持與治療、教育與娛樂經驗。
- (2) 團體型態之決定：以「創意老化」之概念為基礎，運用視覺藝術團體，結合了老人對過去、現在和未來的主題性討論，並透過回憶形塑具體的藝術創作，增進生命故事的分享與傳遞。
- (3) 工作者角色之決定：團體領導者扮演催化角色及角色典範，負擔較多的團體責任，且必須更為活躍，並時常注意專業關係的建立與維持。
- (4) 團體設施與環境選擇與安排：選擇機構中安全且舒適不被干擾的空間進行團體。
- (5) 團體成員之決定：居住在安養機構的老人，且具有口語表達能力之老人。
- (6) 團體規模之決定：老人團體規模人數不宜太多，並參照是封閉性或開放性屬性決定人數。
- (7) 團體時間之決定：為老人的生活習慣與安排狀態，故選擇每週固定的時間進行團體。

### 2. 團體開始期：

此階段團體成員進入新的情境之中，主要目標在於協助團體成員澄清團體目標，促使團體成員彼此認識建立關係，故可運用簡易的活動熱絡氣氛，唯過程中需特別考量老人的身體與活動狀態。

3. 團體形成期：以特定主題為基礎，引領老人透過特定主題的討論回憶過去，並由團體領導者將每位團體成員的個別經驗與他人經驗產生連結，促成團體成員透過團體經驗分享、學習與成長。
4. 團體工作期：運用具體的藝術創作，重現老人寶貴的生命經驗，並透過創作過程，促使老人強化身體和心理功能。
5. 團體結束期：團體步入尾聲，帶領團體成員分享所創作之作品，回顧團體過程所學，肯定老人能力，增加心理之自信，並使其於團體之所學能落實於生活之中。

由上可知，當社會工作者欲採用團體工作為工作方法來為居住在安養機構的老人安排團體工作時，需考量老人身心狀態，並據以設計團體目標、團體規模、團體時間與團體內容等，以促進團體的進行與功能的有效發揮。

二、社會個案工作中，心理暨社會學派 (psycho-social approach) 的主要概念及工作步驟為何？並舉例說明。(25 分)

【擬答】：

心理暨社會學派也稱為「診斷學派(diagnostic approach)」，為社會工作實務上最普遍的服務模式，強調「診斷程序」，強調個人內在的價值心理暨社會學派的價值基礎源自社會工作傳統基本要素，即社會工作者必須具備接納(acceptance)和自決(self-determination)的基本態度，該觀點源自於心理動力。

(一)主要概念

1. 人在情境中：強調個人的行為是個體內在心理與所處社會脈絡相互作用的結果。
  - (1)人的面向：「人」是指內在的心理體系，以人格發展及自我功能為主體。
  - (2)情境的面向：視當下情境做決定
  - (3)人與情境交互關係面向：「環境」是指個人生活的社會網路及物質環境，在人與環境的互動體系中，任何部分的改變都會導致其他部分的改變，在不斷地交互影響和模塑的過程中，而達到平衡的狀態。
2. 個別診斷、處遇：強調案主均有其獨特性與個別性，有不同的需求、能力、人際關係、處境，社會個案工作者應針對案主的個人心理狀態、社會情境因素持續作全面性的問題評估(個案工作)、需求評估與診斷分析，進行差別化的診斷策略，才能依據個別情形、不同需要與問題情境提供適切與有效的處遇計畫。故在診斷與處遇計畫進行時，應針對案主設計與執行個別化的處遇。
3. 強調過去經驗：工作焦點是放在案主目前生活功能與環境互動的關係。不只針對案主現有問題和因應方式做分析，必須要了解影響案主性格因素，以及案主過去的生活經驗與目前行為的互動與情境。主張案主過去的生活經驗會影響現在行為與心理狀態，因此了解案主個人的過去經驗是有助於診斷案主目前的問題並改變案主之現狀。
4. 重視診斷與評量：強調在整個處遇服務的過程中，社會個案工作應運用診斷與評量的專業技巧，針對案主過去經驗、家庭環境及社會人際關係進行心理暨社會性的診斷

(二)工作步驟

1. 實施程序一：初期會談  
建立信任關係、減輕案主的焦慮、求助問題與機構基本評估、共同擬定工作契約、共同決定服務期限。
2. 實施程序二：心理社會診斷與評估
  - (1)診斷性評估：正確評定收集到的資料，確定問題的形成因素與相互間的關係，並將資料類化。
  - (2)案主問題的指認：了解案主的問題、問題造成的因素、可以改善的程度如何、從哪個系統面切入比較容易產生效果、案主的優勢為何等。
  - (3)家庭系統理論與家庭動力分析：研判案主家庭生活狀況與家庭動力關係，診斷性要了解案主與家庭中成員與重要他人的互動關係。
  - (4)案主過去生活經驗與行為特質：個人的生活歷史與行為特質是一項具體且深入的診斷內容，也是診斷性評估的中心課題，包括案主的成長過程、智力水準與學校經驗，人格系統中的防衛與自我功能表現、成長環境中的文化背景因素等。
  - (5)案主的自我評估：案主最能了解自己想法與感受，處遇計畫的建構要考慮案主的價值與偏好。

(6)心理暨社會診斷的分類：一般分為健康、問題與臨床診斷；心理暨社會診斷摘要必須是系統的、具體的和行動化的分析。

(7)個案服務計畫：目標設定應依照問題屬性、動態性診斷了解與臨床診斷而來，考慮問題與行為可否修正、案主優勢與劣勢，以及從案主人格、家庭或社會系統中對案主最有利的切入服務點。服務或治療計畫必須以能增進案主改善生活適應和社會功能改善為最終目標。

### (三)舉例說明

個案為85歲男性，疑失智無法溝通之臥床患者，由離婚56歲智能障礙中度長子照顧，主述無錢購買三餐亦無力負擔醫療費用，抱怨無人輪替照顧；描述兄弟不睦難溝通；擔心個案出院自己無力續協助。案次子、三子均已婚另居他處，因工作少回家探視；案么子26歲，居中部自營店面生意，已婚，偶回家探視並提供個案生活費用。

1. 步驟包括：個別會談中，先進行評估及建立關係，並接納、關懷、客觀評估及尊重案子們，並假定經由個別化處遇，人有改變行為及能力。

2. 評估的層面則包括：

(1)家庭結構及其組成

(2)家庭功能

(3)家庭互動關係

(4)家庭的認知等部份

綜合上述，心理暨社會學派是個案工作理論學派的一種，主要是將系統理論運用於社會個案工作的過程，主張對個人問題的了解必須由「人在情境中」觀點著手，強調個人的行為是因為個體心理狀況與外在環境交互動的結果，以人與情境的互動來檢視問題的產生。

三、如果要在社區內設立社區照顧關懷據點以落實在地老化及老人健康照顧，請問應如何掌握社區的情況？並依照那些社區工作程序建立有效能的服務方案？(25分)

【擬答】：

社區照顧關懷據點欲提供社區長輩生活照顧及長期照護服務等工作可以就近社區化，營造溫馨成長環境；落實社區健康營造：推動健康生活社區化，增進國民運動健身觀念，並激發民眾對健康的關心與認知，自發性參與或結合衛生醫療專業性團體，藉由社區互助方式，共同營造健康社區。說明如下：

#### (一)如何掌握社區的情況

根據Bradshaw (1972) 所提出有關需求的定義對方案工作者是較為有用的分類，也是較有可能做準確性的測量或分析。Bradshaw 將需求分為四大類：規範性的需求(normative need)、感覺性的需求(felt need)、表達性的需(expressed need)、比較性的需求(relative need)。

1. 規範性的需求：是專業人士或規範來界定的需求，亦即是以一種標準、規範或判準來對需求做評量或評估，社區關懷據點亦可以依社區自己所訂標準、規範或判準來對需求做評量或評估。

2. 感覺性的需求：則是可以透過對於案主的感受做評估而得，在生活方面針對案主人口群之生活適應情形做一測量，以了解案主在生活感受上之困境與需求情形。

3. 表達性的需求：是針對案主所表達的需求內容或項目做調查，此一種形態可以是以問卷調查針對福利服務之需求做測量。

4. 比較性的需求是以區域正義的觀點、人口群體的比較、垂直分配或平行分配比較的結果，再來決定案主人口群是否有服務需求。

#### (二)社區工作程序建立

依據內政部計畫，社區照顧關懷據點之運作模式：

1. 結合當地人力、物力及相關資源，進行社區需求調查，提供在地老人預防照護服務。亦可以是輔導現行辦理老人社區照顧服務之相關團體，在既有的基礎上，擴充服務項目，設置據點提供服務。亦可由地方政府針對位處偏遠或資源缺乏之社區，透過社區照顧服務人力培訓過程，增進其社區組織能力，進而設置據點提供服務。

2. 依據社區關懷計畫每一關懷據點應至少具備3項服務項目之功能：

- (1) 關懷訪視
- (2) 電話問安、諮詢及轉介服務
- (3) 餐飲服務
- (4) 健康促進活動

3. 據點服務計畫設計程序內容

(1) 緣起

服務方案通常有其依據，此種依據包括法令、機構的規章、會議及相關上級長官之指示。

(2) 方案服務的對象：

大多數的方案需求評估是在了解方案的服務對象，方案的服務對象亦即方案服務的標的人口群或服務案主的人口群，經過的服務需求評估，要來界定最需要服務的方案標的人口。

(3) 目的和目標

需有具體的時間點與量化的指標，其中可以有過程目標與結果目標；可以有中間成果目標、最終成果目標；有總目標、次目標、衝擊性目標等寫法。

(4) 辦理單位

提供服務單位簡介之重點在展現機構的執行服務方案之能力，其中不僅說明何者是提供服務單位，其中之成立背景、機構組織之宗旨及目的與機構組織所擁有的資源均屬說明重點。

(5) 活動內容

此乃方案之核心，透過理論之選擇、方案運作之假設／服務策略、服務方案之目的與目標之確立，即可確定可能有效的、可用以投入，以利於操作的。

(6) 服務內容：包括服務項目、服務方式與規劃等

(7) 預期效益：包括各項服務之目標值，如服務人數、人次等

(8) 經費概算：人力的投入與經費資源更是服務方案的規劃的重點，適當合理的預算編列，其編列的方式、預算配合款項、人力的來源等常是所有審查者最關切的重點。

綜合上述，人口老化的照顧需求是多元的，社區關懷據點運用大量志工人力資源介入，一方面可以減少政府的照顧負擔，另一方面亦可讓社區人力投入在地化的照顧服務，滿足老人在地老化的服務需求。

四、請問優勢觀點如何運用於家庭社會工作的服務？並舉例說明。(25分)

【擬答】：

(一) 優勢概念

家庭社會工作者可以將風險、保護和復原力等概念以數種方式運用於他們的實務工作中，家庭社會工作者可以檢視特定家庭有哪些風險因子；其次，家庭社會工作者可以判別哪些因子在特定情況中保護了家庭。

(二) 社會工作優勢觀點基本假設：

1. 人有能力成長及變遷

(1) 人有能力成長及變遷這種「生命力」或「人類本有的力量」是種內在要求持續改變及治療的重要驅力。

(2) 優勢觀點試圖透過案主所具有的優勢來瞭解案主。

#### 2. 人有界定其處境的能力與知識

(1) 人有界定其處境的能力與知識，案主對如何求存的知識遠比社會工作者所想像的豐富，這點對社工員解決問題來說是相當重要的關鍵。

(2) 社會工作者必須鼓勵案主自己去定義自己和問題，而透過這過程，案主可以藉此覺察並認同自己身上所具有的優勢與潛力，從而提高自己願意成長與改變的動機與信心。

#### 3. 人有復原力

(1) 復原力在內涵上包括「社會能力」，即擁有彈性、適當、同理、良好溝通技巧、幽默感等正向回應他人的能力

(2) 人具備獨立、內控、自我效能感的「自主性」

(3) 保持適當期待、看重目標、希望成功、渴盼教育與堅忍不拔的「未來及目標感」。

(4) 復原力有賴個人、家庭、學校、社區中保護性因子的特意創造和維持。

#### (三) Stinnett & Defrain(1997)則提出家庭優勢的面向包括：

優勢觀點運用在家庭處遇上，是相信即使家庭在生活中面臨許多無止盡的挑戰，不論是家庭成員關係、角色的調適、家庭生活週期的任務、家庭外在環境經濟上的挑戰，家庭都有其資源、知識、技術和勝任能力去處理種種壓力、困難。因此在處遇上著重去找出家庭的優勢，讓家庭成員感受到自己的力量去改善生活。

1. 家庭的承諾：對家庭的承諾包含了信任、誠實、互相依賴、責任感、將時間、精神投入在家庭活動中，不會讓其他事情剝奪太多家庭互動的機會。

2. 感激與愛：這是指家庭成員對彼此的關懷、友誼、尊重，而方法可透過感謝、讚美這些正向的情感和語言，即使要糾正、批評對方時也是以仁慈的態度，十句讚美才會有一句批評，如此一來正向的情感會像滾雪球似的把家庭維持成一個正向的環境。

3. 正向的溝通：此面向包含表達情感、讚美、幽默、遇到衝突時可以坦誠討論而不責罵對方、傾聽不同意見者。

4. 幸福感：信心、希望、幽默、有同情心、有共同的道德觀、在社區中有歸屬感。

5. 享受在一起的時間：也許家人在一起的時間短，但品質很好能享受彼此的陪伴。家庭快樂的回憶通常就是家人一起投入在一項活動中，在活動中享有樂趣，而且不會花太多錢，活動可能包括一起做家事、一起煮飯、戶外活動等。

6. 處理壓力和危機的能力：對於不可避免的危機像是嚴重的疾病、手術、死亡、婚姻，會有效率的處理、將傷害降低到最小，並且將危機視為成長的機會、也能夠開放地接受改變。

#### (四) 案例

例如高風險家庭通報個案，照顧者為新住民的單親弱勢家庭，獨自育有子女，失業無力負擔房租，導致子女照顧不利，經評估後被通報到高風險家庭服務中心。

在優點原則的操作上發現以下結論：

1. 原則一（個人有學習、成長和改變的能力）：社工員嘗試將此原則內化為本身的信念，落實「因相信而看見，進而因看見而相信」的信念。

2. 原則二（焦點在於個人優點而非病理）：檢視案家生活當中的任何環境與細節，從日常生活當中去發掘各面向的優勢，從優勢之處做為處遇的開始。

3. 原則三（案主是助人關係的指導者）：以案家為主體來出發，以完成案家想望為最終目標。

- 4.原則四（助人關係被視為基本且必要）：與案家建立關係的最重要的兩個要項，一為外展家訪，二為持續性的支持與關心。
- 5.原則五（外展是較佳的處遇方式）：外展的地點與對象多元，能夠確實貼近案家的生活實境；此外社工員會外展資源單位，也就是外展有提供案家資源的單位，以增加資源提供的穩定性。
- 6.原則六（社區是資源的綠洲）：生命線社工員會嘗試建構案家的社區資源網絡，包括連結鄰里資源、親屬朋友資源…，等等，甚至會協助認識社區內的居民。
- 7.優點評量工具（希望花田）：透過希望花田的使用澄清案家想望，此外能夠增加案家的行動力。

綜合上述，在家庭功能的改變與影響上，家庭彈性最主要的改變是問題解決以及角色勝任能力獲得提升，使家庭的生活得以穩定；社工引導家庭成員看到彼此的優勢與努力，讓成員彼此更正向的看待彼此、相互體諒與關心，甚至給予讚賞；在家庭溝通的改變上是漸漸的比較願意去傾聽對方的聲音，家庭開始能夠相互討論解決問題的策略，試著去形成解決問題的共識。

公  
職  
王