

考試別：原住民族特考

等 別：四等考試

類科組：社會行政

科 目：社會工作概要

一、兒童保護體系廣泛，可分為廣義與狹義，請分別說明其社工人員分類與工作內容。(25 分)

【擬答】：

根據兒童及少年福利與權益保障法第一條規定，兒少法系為促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利。第四條亦指出，政府及公私立機構、團體應協助兒童及少年之父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人，維護兒童及少年健康，促進其身心健全發展，對於需要保護、救助、輔導、治療、早期療育、身心障礙重建及其他特殊協助之兒童及少年，應提供所需服務及措施。

(一)兒童福利的兩種意涵：

- 1.從廣義定義：針對所有兒童，指一切能影響兒童福利的活動和政策立法，係以全體兒童及家庭為對象，以滿足正常兒童健全生活需要而設計的各種服務，促進兒童生理、心理及社會潛能最佳發展的各種措施和服務，強調社會公平，具有普適性。
- 2.從狹義定義：針對特殊需求兒童及兒童問題所提供的服務，如受虐兒童、貧窮兒童、棄嬰、失依等。

所以兒童福利政策是指政府為解決兒童問題、滿足兒童需求、保障兒童權益，制訂具體可行的計畫、方案、行動準則，發布執行，以促進所有兒童身心發展福祉。

(二)社工人員分類與工作內容

1.一般兒童

措施包含兒童衛生保健、兒童學習、托育服務、兒童福利諮商中心、兒童保護。

2.特殊兒童福利服務

根據兒童及少年福利與權益保障法第三十一條指出，政府應建立六歲以下兒童發展之評估機制，對發展遲緩兒童，應按其需要，給予早期療育、醫療、就學及家庭支持方面之特殊照顧。

3.不幸兒童福利服務

對於疑似兒童少年受虐案件的處遇模式說明如下：

(1)社會處遇

- ①將兒童暫時隔離，受到遺棄的孩子在出現情緒或行為的心理問題前應安置到適合的家庭中。
- ②提供心理輔導與心理調適，同時學習溝通技巧。
- ③醫生、公衛護士、社工人員、鄰里長、老師等組成支援性服務，提供醫療、心理衛生、托兒服務、安置服務、寄養家庭等照顧。
- ④協助兒童與照顧者接受輔導，提供親職教育協助父母養育孩子必備的知識和能力。
- ⑤建立施虐父母的社會支持網絡。

(2)學校處遇

- ①當學校發現學童受虐時，輔導室基於保密及保護原則應儘速通報家庭暴力暨性侵害防治中心。
- ②視事件需要召開會議，並邀學校相關人員迅速商討處理事宜，且開會後應儘速處理不得延誤，以爭取時效，並應注意現場的時間性、合理性、合法性讓傷害降到最低。

(3) 三道防線

Kadushin & Martin 以家庭系統互動的目的及家庭功能產生的支持，將兒福利服務分為支持性、補充性及替代性等三類服務，以作為家庭保護兒童發展的三道防線，兒童福利服務的內涵分為：

- ① 支持性服務(supportive service)：支持性服務可說是兒童福利服務的第一道防線，支持性服務是以家庭為基礎的計畫(home-based programs)和兒童保護機構的工作，主要在支持、增進及強化家庭滿足兒童需求之能力，避免家中成員因蒙受壓力，且在壓力持續一段時間之後，導致家庭關係或結構的破壞，而影響兒童之福祉。
- ② 補充性服務(supplementary service)：補充性服務為兒童福利服務的第二道防線，補充性服務是在彌補家庭照顧之不足或不適當而衍生的福利服務，主要目的在於因應父母角色不適當執行而影響親子關係，但經由家庭系統之外提供補充性服務之適當協助，輔助父母實行照顧子女之功能，使兒童能仍生活於原生家庭中，而避免受到傷害。
- ③ 替代性服務(substitutional service)：替代性服務必須以「兒童最佳利益」為主要依循準則，替代性服務是在家庭發生特殊狀況導致嚴重危害兒童受教養之權益，需要短暫或永久解除親子關係時，將兒童進行家外安置或收養之服務。

綜合上述，維護兒童正常發展是家庭、社會與國家共同的責任，讓兒童健康發展，順利的完成每個發展任務，以利日後成為國家堅固的競爭基石。

二、請說明任務中心取向 (task-centered approach) 之社會工作的基本假設及適合那類型的問題？

(25 分)

【擬答】：

任務中心源於瑞德與賽恩(Reid & Shynes,1969)，所謂「任務中心」又稱「職務中心」的個案工作，乃採行一種簡單而有一定時間限制的個案工作方法，以協助案主實現與履行其經約定之職務，進而解決其問題；任務中心模式的特質具有簡短、有結構與有時間限制等特性的一種「短期處遇」的個案工作方法。以下茲就基本假設與類型作說明：

(一) 社會工作的基本假設

1. 人之所以有問題是能力暫時受到限制，而非病理因素所致。
2. 解決問題的障礙來自環境或資源不足。
3. 人陷入問題困境時就產生改變的動力，但是人有適應問題的本能。
4. 人有改變動力，但只想減輕困難到可以忍受為止，而非根本改變。
5. 個人了解到有問題，而且處於一種不平衡的狀態下，會使人採取行動解決。

(二) 類型

任務中心模式對於問題的認知是廣面性的，其重心放在問題的分類上，重點是問題類型的剖析與處遇，它將案主的問題歸納為八類：

1. 人際衝突：

- (1) 指個人與個人之間的不協調，通常是指家庭成員間的衝突。
- (2) 人際衝突通常是在兩個人發生互動時所引起的，當其中一個人的行為與另一個人的行為不相和諧時，尤其是在無法接受他人行為時更容易產生。

2. 社會關係的不協調／不滿足：

- (1) 案主不滿意和他人或特定的人之間的某些關係，且將這些關係定義為是痛苦的。
- (2) 案主可能集中問題本身（如我沒有足夠朋友、我對他人太具侵略性），或是集中於他人對自己的行為上（如我先生一直責罵我）。

3. 與正式組織間的問題：

指個人與特定組織或機構間的衝突，如病人家屬與醫院間、學生與學校間等。

4. 角色執行困難：

個人對於執行某種特定的角色有其困難，此類問題常是有關於家庭角色的（如：父母、配偶等），困難的型態與案主所參與的角色有關。

5. 決定／決策問題：

在做特殊的決定時所面臨的困難（如：我不知是否應留在學校或休學）。

6. 反應性情緒壓力：

指個人遭遇到問題時產生焦慮、緊張、沮喪、挫折等的現象，其中的原因往往不只是它對突發的事件不知所措，並且這種突發事件是在他的能力控制之外（如：失業、親人過世）。

7. 資源不足的問題：

因為個人缺乏具體、特定的資源，這些資源大多指的是金錢、食物、住宅及工作方面。

8. 其他未分類的心理或行為問題：

含習慣上的失調、成癮行為、恐懼反應、自我形象等問題。

綜合上述，任務中心取向模式不將遭遇問題的人視為是病態性的，認為人是健康，有潛力、有能力解決問題的人，任務中心模式的處遇目標是在協助個案解決其所關心的問題，給予案主一個好的問題解決經驗，增進案主處理未來困難的能力，提高受助意願。

三、進行社會團體工作（social group work）時，組織或形成團體的方法為何？請分述之。（25分）

【擬答】：

所謂的團體工作是指一種直接服務的社會工作方法，有工作程序、步驟與技巧。經由特定的工作程序、步驟並配合各種技巧的運用，以協助工作成效。以下茲就團體形成的方法做說明：

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。至於選擇異質性或同質性成員之問題，則可視何種組合較有助於目標達成來決定，並依成員特質配選，亦即同特質的雙數選配較適宜。

(四) 團體大小

團體的大小是指成員和領導者的總人數。我們知道團體人數愈少，彼此間互動可能會相對的增加，反之，人數愈多，則易使成員參與互動的機會減少。但究竟多少的人數較合宜？得先視團體目標與類型而定，通常以 6 人到 15 人之間或八人到 12 人之間為宜。不過有時也要由策劃機構以成員與領導者總數調配。

(五)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。有些團體進行是密集式，所以間隔較短、每次聚會較長，甚至有連續 24 小時以上馬拉松式的；有些團體進行是疏散式，所以間隔較長、每次聚會較短，通常以每週 1 次，每次 3 小時居多。

(六)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。

(七)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。如果成員可隨時自由加入或離去，一直有變動的話，則屬開放性團體。究竟團體欲採何種方式，可能要由策劃機構事前決定。

(八)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。

(九)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。

綜合上述，團體工作就是為了適應現代的社會變遷的需要而產生的，因此，團體工作最大的功能就是符合現代社會的需求。裡面包括了各種人成長過程的需要和生活方面適應問題需要處理和解決，因此，團體工作的目標和功能是廣泛的，同時能使團體成員自我發展的能力充分發揮和實現透過團體互動反映的力量，使個人順利地成長和充分的發展。

四、老人照護計畫的執行目標為滿足老人服務使用者的需求服務輸送過程，請運用包裹式照護計畫說明老人照護計畫之執行歷程。(25 分)

【擬答】：

老人照護計畫是一項多元且長期的照顧理念，需要透過一系列的照顧管理共同合作，所謂照顧管理是一種資源連繫與整合的服務，特別是對涉及到需要衛生部門服務的使用者。照顧管理的主要職責之一，是要為服務使用者設計一套包裹式的服務。

(一)照護計畫執行歷程

老人長期照顧多元實驗方案從 1997 年修法後至 2007 年老福法再次修法，歷經十年，期間老人長期照顧政策出現各項方案的嘗試，呈現蓬勃發展。

1. 需求面：

第一階段-十年計畫：

主要為建置基礎服務模式，發展長期照護服務方案，以提供民眾需要的評估，連結服務提供單位並提供所需之服務，政府並提供一定比率的經費補助。藉由十年計畫已完成服務模式之規劃建立，十年計畫之中程計畫更以此為基礎，以擴大長期照護服務對象為主要規劃。

2. 供給面：

第二階段-長期照護服務網計畫：

為充足我國長期照護服務量能，使服務普及化，並做為長期照護保險實施的基礎，長期照護服務網均需加速推動。長期照護服務網計畫主要係為均衡長期照護資源之發展，使長期照護機構及人員合理分佈，針對資源不足區予以獎勵設置，以均衡長期照護之在老化及可近性。

3. 法制面：

第二階段-長期照護服務法：

健全長期照護制度，除了服務供需面建置外，仍需透過法規制度給予相關規範，故本部已於100年擬定長期照護服務法(草案)，以確保所提供的長期照護服務具有品質，保障接受服務民眾的尊嚴及權益，以利長期照護制度穩定發展。

4. 財務面：

第三階段-長期照護保險推動：

我國為保障人民獲得健康醫療照護服務，減少國人承擔昂貴醫療照護費用負擔。

(二) 長期照護服務及輸送體系

照顧管理的核心工作包括：

1. 個案需求評估
2. 服務轉介
3. 資源通報系統

(三) 內容

Bordy 與 Masciocchi 認為長期照護應包含：

1. 機構照護：機構照護提供二十四小時全天候的住院服務，服務內容包含醫療、護理、復健、個人與生活照護等。凡病情嚴重危急、依賴度高、或無家庭照護資源，並且不能以社區或居家方式照護的老人，均為機構照護的主要服務對象。
2. 社區照護與：社區式照護不像機構式照護將老人集中照護，而是在老人居住的社區中提供服務。因此，接受社區服務的老人，不必完全離開熟悉的居住環境，仍可享受慣常性的生活方式。社區照護的服務內容包含技術性醫療護理與一般性之個人照護和社會服務等，其目的除提供居家失能老人本身照護外，也可輔佐家庭照護者來照護老人，增加老人留住社區的可能性。目前，台灣辦理中的老人日間照護與喘息（暫托）服務，均為社區照護服務。
3. 居家照護：居家照護乃將服務送到老人家中，或在老人家中提供長期照護服務。服務內容包含護理照護、個人照護、家事生活照護等，係由家庭成員擔任主要照護工作，同時搭配護理人員、社工人員或其他專業人員。國內所推行居家照護服務有居家照護、居家服務，包含家務及日常生活照顧服務（換洗衣物之洗滌與修補、文書服務、餐飲服務等）與身體照顧服務（協助沐浴、協助服藥、協助翻身、拍背等）等項目。

Evashwick 則進一步認為此三類服務應整合為連續的服務網絡，方能提供老人完整持續的長期照護。

綜合上述，政策的建立是引導長期照護體系正常發展的必要條件，在人口老化帶來普遍性長期照護需求的壓力下，政府的角色不應再以救濟貧窮個人或家庭為目標，而應以個人與集體責任共攤的原則作為政策規劃的原則，由國家扮演制度規劃者、管理者與使能者的角色，使能建構一個以服務需要者導向的長期照護服務體系。