

## 104 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

一、何謂證據基礎實務 (evidence-based practice,EBP) 之整合模式？該模式在具體實務決策中包括了那三個要素？並舉一例說明該整合模式之運作過程。

【擬答】：

社會工作實務的品質及有效性，已成為實務界及學術界積極面對的課題，一方面是來自社會責任的要求，一方面來自服務對象權益的保障。福利或服務的提供，「品質」要求已經是必然的趨勢。近年來，歐美研究與實務的對話中，興起了「以實證為基礎的實務與政策 (Evidence based practice and policy)」熱潮，便是回應上述問題所發展出來的新工作模式，強調政策的制訂與服務方案的規劃，應以科學檢驗為基礎，經由嚴謹的研究方法與運用具體有效的研判指標，才能確保有符合民眾需求的高品質政策，並提供有效能的社會服務。如何經由實證研究，提供政策或實務決策者或工作者一個明確、可行的資訊，以確實證明其服務對象的問題是可以獲得改善、生活可以獲得提升的，已是當今實務與決策者不可不關注的議題。因此，實證本位服務乃指「從專業人員提問合適臨床社會工作問題開始，經過服務處遇的選擇，至評估此特定處遇情境之有效性與適用性的整個過程」。實證本位服務強調所提供的服務，必須經過實證研究證明有效的。

實證本位服務通常包含三個步驟：

- (一)獲得最佳證據-- 最好來自針對特定處遇方式所做的一系列成效研究之結果，所形成的實證上的共識 (empirical consensus)。例如根據實證研究，充權與優勢觀點的社會工作有助於婦女的復元
- (二)在考慮個案的獨特價值觀和需要下，由具專業知識的臨床人員根據最佳證據提供服務。例如進行個案會談或是優勢觀點的個案
- (三)對有效性進行評估，提供服務持續改進的回饋。將對在進行工作之後，設計回饋性的評估，例如對服務過程與服務結果評估

二、如果您是某縣(市)家庭福利服務中心主任，欲透過督導精進該中心之社工實務，請舉一例說明您會在考量督導之定義、功能及可能影響因素下如何推動該督導工作？

【擬答】：

社會工作督導即是透過行政與支持，使實務工作能較為順利的完全成，並藉教育的功能，達成對品質的提高與要求

(一)督導工作的完全成有賴與督導者與接受督導者關係的建立使督導更有效率並提供更多具建設性的回饋，供明晰的處遇資訊以利於有利於同儕互相督導與團體督導

1. 成效評估的紀錄有助於機構聲譽之建立，成效不彰有助於機構之自我反省

案主問題紀錄反映社區之需求，有助機構方案之設計

2. 工作者處遇之紀錄有助於督導、聘用，和機構教育方向之釐定

目標之達成障礙紀錄若和資源的缺乏有關、可以成為案主倡導與社區發展訴求之依據。

(二)我們以屏東潮州的<sup>1</sup>家庭福利服務為例，其服務項目為

1. 保護服務組服務：

家庭暴力、兒童少年保護、老人保護、身心障礙者保護、性侵害個案、兒少性交易防治等案件，提供專業社工服務。

2. 經濟扶助及弱勢關懷服務工作：

低收入戶訪視、馬上關懷急難救助、弱勢家庭脫困計畫(大溫暖)、弱勢家庭兒童臨時托育服務、弱勢兒少緊急生活扶助、高風險案件關懷服務、毒品防制案件、受刑人子女關懷、離婚、單親戶政通報關懷服務。

3. 福利服務工作：

區域資源網絡建構、福利諮詢及推廣、保護工作防治宣導及講座、推動或辦理弱勢家庭

## 公職王歷屆試題(104 高考)

各項福利方案及服務。

若要建立完整的兒童及少年保護網路，則應以以家庭為中心、以社區為基礎的社會福利服務體系的概念建構之

4. 以家庭為中心、以社區為基礎的社會福利服務體系涉及以下四個重要的觀念：

跨體系協力、單一窗口服務、以家庭為中心，及以社區為基礎。再以個別督導 團體督導，同儕督導或科際整合督導執行家庭福利服務中心的督導工作。

三、請問增強權能 (empower) 觀點社會工作取向的基本假設為何？如果您是家暴庇護所的社工，該庇護所安置了 5 名遭受家暴的婦女，帶著 5-10 歲的子女短期安置在該庇護所中，您如何運用上述之基本假設建構並執行您的處遇策略？

【擬答】：

在社會工作的領域裡，充權意謂者能力的轉型，由下而上的增權內在的無力感，因為知識與技巧的增強，團體人際關係的改善，以及社會活動的參與，進而提升案主的權能與力量感的過程，我們可以用團體工作的社會工作方式協助在庇護所的婦女

(一) 團體進行的方式：充權的一個重要的概念，就是強調案主的參與，因此，團體領導者應設計一些議題讓團體成員進行討論或分享，並且鼓勵小組的成員運用自己以及團體給予的力量，完成設定的目標。

(二) 領導者的角色：由於充權的觀點是強調服務對象的參與，故領導者應積極與團體的成員建立夥伴的關係，與團體成員互動的過程以平等主義為基礎，以分享與討論的方式，進行經驗與知識的交流，以期打破領導者即是權威者的刻板印象

(三) 要落實婦女充權，必須要移除女性面對的障礙，消除社會人士對性別角色的定型和偏見，確保每個人都有機會接受教育或培訓，增強自己的能力和競爭力。

(四) 婦女充權有多個層面，包括在經濟、社會參與、及政治方面的充權。

充權是指透過教育與培訓去提昇婦女的自信和能力、肯定自我價值、從而改善個人的處境。經濟充權即是協助婦女改善自己的經濟狀況，並擁有經濟上的發展機會。

四、今年 5 月 29 日某國小校園發生女童被割喉事件，震驚了全臺，請以社會工作觀點針對校園危機處理該議題，提出您的觀點與建議。

【擬答】：

(一) 依照學校社工的四個不同模式，整理出來不同的處遇方式

1. 如果學生的困擾主要來自於「學生及家庭」，則學校社會工作者可以採取「傳統—臨床模式」，針對個別學生及其家庭提供個案工作服務。

2. 如果學生的困擾主要來自於「學校」，則學校社會工作者可以採取「學校—變遷模式」，將學校及其成員當作案主，推動學校政策的變遷，以減少對學生產生的影響。

3. 如果學生的困擾主要來自於「社區」，則可以採取「社區學校模式」，一方面向社區人士解釋學校的方案，另一方面向學校人員說明社區的動態，並組合雙方的力量，用以支持學校方案的實施。

4. 如果學生的困擾是「多方面因素」所造成，學校社會工作者可以採取「社會互動模式」，介入學生及其所處的團體、家庭、學校、社區之間，促使學生更加了解他與這些互動系統之間的關係，並努力達成共同的目的和利益。

在此例中由於校園的門禁上沒有防護，產生學生在校園當中的安全問題，從社會工作者所擔任的角色促進與維護組織，在此題中，即為校園系統的組織，一個學校社工可以盡到的力量有

(二) 評估校園組織結構、校方機構政策、以及與其他機構間的關係，以察覺機構服務輸送過程或維護學校的學生安全的障礙。與這類職責有關的社會工作角色包括

1. 組織分析者：主要負責分析組織結構、機構政策和行政過程，以了解影響服務輸送過程的相關因素。社會工作者在扮演組織分析角色時，須具備組織和管理理論的相關知識。

2. 促進者和監督者：社會工作者在辨識出服務輸送的障礙原因後，應擬定並實施可提升服務輸送效能的計劃，這些工作包括提供機構管理者建議、召開機構會議以討論相關的問

## 公職王歷屆試題(104 高考)

題。當管理者反對改善服務效能時，社會工作者應結合其他的社會工作者給管理者適當的壓力。除此之外，社會工作者應參與必要的在職訓練課程，以及其他相關工作。

3. 團隊成員：在許多機構或收容所中，社會工作者與其他專業合作，例如巡迴附近的警察，社區相關的社區發展協會，教育局，共同評估問題並提供相關的服務。社會工作者雖是團隊的一員，仍須扮演個案管理者的角色，運用社區資源的知識
4. 顧問和商議者：顧問透過諮詢的過程，增加尋求諮詢者的知識，協助其發展專業技術，並調整其態度或行為，宣導校園安全，注重校園安全的問題使尋求諮詢者更能提供有效的服務。

# 公 職 王