

104 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：社會行政

科 目：社會工作

一、從直接服務到巨視的系統發展層次，試說明社會工作者在這些不同層次中可扮演那些角色？每一層次至少列舉二個角色並說明其功能。

【擬答】：

謹依序就微視面、中介面及鉅視面等三個層次說明其角色扮演與其功能如下

(一)微視面層次扮演：

1. 使能者 (Enabler) 角色：幫助個人、團體、家庭或社區精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。使能者的角色是讓案主重組其能量，也是社會工作者的目標之一。
2. 教育者 (Educator)：社會工作者經常扮演教導案主解決問題技巧及教導部屬、新進員工或社會大眾的工作。常見的教育者，例如：社區親職教育講座、學校心理衛生專題演講、新進社會工作者的職前訓練、在職訓練，甚至，上電臺、電視參加 Call In、專訪等，都是社會工作者要扮演的角色。

(二)中介面層次扮演：

1. 中介者 (Broker) 角色：串連案主與社區資源的角色，將案主需求與最適當提供服務的機構、設施或個人加以連線。中介者的角色並非提供資源給案主，是要做到媒合 (Matching)。
2. 調解者 (Mediator) 角色：指社會工作者介入發生衝突對立的案主雙方，例如：離婚的兩造、性騷擾的雙方、收養的雙方、勞資爭議的雙方或社區糾紛等，使用妥協、協商、協調、溝通雙方的意見與利益，使衝突得到公平合理的解決。

(三)鉅視面層次扮演：

1. 促動者 (Initiator) 角色：指敏感意識社會問題的存在，先行提醒或預測可能的後果，例如：預測人口老化的來臨，若不規劃老年年金保險及長期照顧保險，老人照顧的財政壓力，將帶給家庭嚴重的負擔。通常，社會工作者在第一線工作，接觸最多的弱勢者，很容易看到新興社會問題的產生，或者問題惡化，例如：辣妹艷舞、援交、婚姻暴力、雛妓、愛滋病、逃家少年、遊民等，而提出警訊。
倡導者 (Advocate)：倡導或稱辯護，是借自法律的概念。社會工作者為案主的最佳利益爭取、辯解，通常包括三個方面：
2. 政策倡導 (Policy Advocate)：為有利於弱勢者的政策進行遊說、爭取、辯解等，例如：社會工作者主張老年年金、性別平權、社會權保障等集體案主的權益保障政策或法令修訂等。

二、試問生態觀點的核心概念為何？學校社會工作者如何運用生態觀點進行實務處遇？

【擬答】：

生態學 (Ecology) 是了解人和環境之間複雜的互惠關係，了解彼此是如何行動和相互影響的。生態觀點用於社會工作實務，主要基於以下三個理念：適應—壓力—因應：首先檢視人和環境間的最適狀態或適應的平衡。人要生存於社會，必須有來自環境的刺激與資源，以供其發展和生存，若此平衡喪失，將會產生生活壓力 (Life Stress)，一旦人有了壓力，就必須使用各種方法因應 (Coping)。因應壓力時，需要內在、外在資源的配合，因此，更展現人與環境的關係。

學校社會工作者如何運用生態觀點進行實務處遇，可運用生態觀點的前述三大重點於實務作過程中：

(一)學生在校人群關係、認同與自尊與能力的改善：

學生缺乏人群關係，無法學習成為一個具有人性的人。因此，必須與家庭、同輩、學校、工作、社會各場合中的人發生社會關係，並透過社會化結果成為社會人，因此，無法

孤立於社會團體之外。培養學生的認同與自尊來自與他人關係的建立，在學校生活中，必須和不同同學和團體接觸，個人的認同感和自尊將不斷產生變化。

(二)當學生在學校環境中獲得成功的生活經驗時，就會產生能力感，能力感也是來自與環境的互動。

(三)善用環境／層級與結構：生態環境在層級上 (Level) 指的是社會環境 (從社會網絡到社會制度) 與物理環境 (自然界事物或人所建構的世界)；在結構 (Structure) 上是指不同時間和空間。亦即在學校環境的不同時空上，社會與物理環境會影響學生與外界發生關係的能力和品質。

簡言之，生態觀點 (Ecological Perspective) 兼具學生內在與外部因素，觀察及協助學生時，不僅僅注意學生在環境中外部的發展，也要注意內在動態狀況的發展。所以，要協助學生處理或改善其環境的狀況，必須注意兩者之間的特性，亦即所稱的「人在情境中」概念。

三、何謂社區精神復健？並舉例說明目前國內社區精神復健之實務現況。

【擬答】：

精神衛生法所定義的社區精神復健是指為協助病人逐步適應社會生活，於社區中提供病人有關工作能力、工作態度、心理重建、社交技巧、日常生活處理能力等之復健治療。世界衛生組織(WHO)對社區精神復健的定義為：「是一個促進個人盡可能在社區獨立生活，會涉及增進個人能力與改變環境的過程，使其能創造美好的生活；於社會心理的目標，在達到個人與社會的最佳功能，並且減少失能、障礙與壓力對個人的影響，使其能成功的適應於社區」。社區精神復健過程，對個案來說不會因為其慢性化而失去生活的其他角色，且能避免和真實社會脫離，可以擁有完整的生活經驗；也就是說，社區精神復健的任務，是在最少醫療專業介入情況下，增加患有精神疾病失能者的功能，使他們能在成功且滿足地生活在他們所選擇的環境。精神障礙者的社區復健工作，是結合居家治療和復健治療二個項目，使個案在疾病復原過程中，既使有精神障礙的困境，也能接納與克服生活困難，擁有希望、意願並產生責任性行動。

臺灣地區，領有身心障礙手冊或證明之慢性精神病患者人數不斷增加，增加速度為整體身心障礙人口之二倍，需住院者估計約三分之一，其餘三分之二可居住於社區，需要長期治療與復健，不僅大型康復之家設立床位數量不足，社區精神復健主要藉由社區復健機構、康復之家、日間病房、居家治療等方式設置，設置率未達 60%，可見，服務數量不足，地理分布也有不均現象，多集中在東部、台北和高雄，離島地區嚴重不足，有城鄉發展差距，且都以小型化、公寓式房舍為主，加上，社區精神復健中心缺乏誘因，數量明顯不足，地區分布不均的困境。

四、原住民福利網絡中近年來有愈來愈多的社會工作人員參與服務的輸送，有些學者建議「原住民社會工作」應該朝向跨文化取向發展，試問「跨文化社會工作模式」的內涵為何？

【擬答】：

跨文化社會工作模式包含三個部分。首先是態度，包括對公平正義的追求、對差異採取開放、正向態度、向案主學習、批判性的自我檢視；其次是知識，包括特定的文化內涵的瞭解包含自己族群、性別和文化遺產，所屬族群文化價值與偏誤；針對服務對象文化、習俗，案主族群集體的世界觀；最後才是運用自我察覺及文化知識設計有效實踐且彼此有價值共識的干預策略。

培養多元文化社會工作者的文化能力，大致被認為是最基本的教育訓練。三個基本面向：文化察覺、知識獲取、技能發展。

亦即跨文化社會工作應兼顧鉅視面與微視面：

(一)鉅視面部分：

1. 多邊或多元文化服務體系
2. 主流文化語言教學方案的發展
3. 跨文化組織與團體間的網絡連結

4. 社工人員與其他專業服務提供者的文化敏感訓練
5. 推動本國人參與跨文化的討論
6. 推動外國居住者參與跨文化的討論
7. 發展實例的各項研究

(二)微視面部分：

1. 尊重案主的社會文化背景
2. 覺察本國主流文化價值中存在的偏誤
3. 評量案主在本國主流文化下的調適情況
4. 為案主們代言讓主流社會更能瞭解其困境與心聲
5. 提供案主適當的翻譯服務
6. 建立正式的和非正式的跨文化社會資源體系兩個層次的發展。

公
職
王