

## 104 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：社會行政

科 目：社會工作

一、在個案工作過程中，擬定服務計畫時應包括的內容有那些？並說明一份好的計畫書應該具備那些要項？

【擬答】：

(一)社工計劃常包括擬定目標、選擇介入的焦點系統、架構行動策略等 3 大步驟

1. 社工應協助案主提出或釐清處遇目標，特別是非志願案主

社會工作者應以專業建立的歷程，協助案主澄清目標並引發其內在的動機；若案主產生困難時，則目標至少應傾向於案主期待、案主可以接受或案主動機一致的目標，例如；加害者願意接受處遇計劃的動機，是因為爭取其案家的受虐兒童返回到原生家庭，因此處遇目標就可以為改變其現況，以符合家暴防治中心的社工的要求。

2. 選擇可行性目標

針對案主周圍重要他人提出的目標，應考慮案主的接受程度、必要時應介入減緩、降低或排除重要他人過度、繁複、或不切實際的期待，有助於案主增權，另外，也應協助案主刪減過多的目標。

3. 確定長短期目標

長期目標會貸給案主願景，短期目標可以逐步完成長期的目標，因此一個完整的處遇計劃，應同時包括長短期計劃。

(二)選擇介入的焦點系統

焦點系統(focal system)或關注單位(units of attention)係指處遇計劃介入的系統，預估結果仍是考量的部分，可以以下的五大類分析之，包括有 1. 個人 2. 家庭 3. 小團體 4. 組織 5. 社區，其中的正向指標指建議工作者採取該焦點系統的評估指標，反向指標指社工應該避免選擇該焦點系統的評估。

除非案主對於一對一協助關係產生排斥，否則問題源自於個案本身的需要或其內再的心理問題時應以個人系統為其介入並著重在增強案主的獲取資源的技巧、改變案主對自己或他人的觀點，情緒管理或者是表達情感等各項技巧的學習等與諮商治療。

當案主的問題是源自家庭，或需要透過家庭以了解案主，或者是家庭成員對改變有關鍵性的影響，或其問題涉及到家庭，應以家庭系統為焦點，除了其家庭功能嚴重受到損害，或者是無法介入，家庭處遇的部分，可以著重於家庭溝通、代間衝突、決策型態、家庭規則、提昇家庭整體內外資源、增強共同分享的家庭經驗等。

如果案主的問題為一般性、社會性、互動性，且有適當的小團體可以協助，運用小團體的處遇模式適時提供案主必要的協助，介入的部分著重在社會化技巧的學習、增強社會支持、及其他團體過程所可以給予的協助。

如果介入案主的組織或社區系統，會源自於環境對於案主及其家庭的重要影響，但若處遇歷程對個案造成的傷害應該避免，則其介入應為文化或環境氣氛的改變、決策型態或規範、正式或非正式溝通、方案計劃與發展、增加組織或其他環境因素的改變等。生態觀點的預估系統

Greene and Barnes(1998)強調生態觀點預估，應包含下列七項：

1. 界定焦點系統，不論這個系統是人、居住設施或是鄰里。

2. 透過預估足以影響案主適應的所有系統層面，以檢視人與環境之交流情形。預估的重點在於導致案主高壓力經驗的生活處境及轉變。

3. 理解案主壓力程度以及其因應能力，並預估需求及其相關資源間的不平衡狀態。

4. 瞭解影響案主效能的相關背景及因素，以瞭解案主面對環境的可能困境。

5. 檢視案主的人際或依附關係的範圍及品質，以評估其微視環境及居間環境的情感連結、情緒及社會交換經驗。

- 6.檢視案主—社工者關係的本質，以及所服務案主群的服務趨勢，包含：組織及方案的架構與風氣。
- 7.探索大範圍或巨視系統之社會脈絡，包括：制度的資源、法案，以及健康的、教育的、社會的、媒體的服務。

「干預」是社工者或機構，為了滿足案主之需求、福利及提昇社會功能之目標，在社工的專業知識、技術、價值引導下，運用其助人能力，直接影響或干涉任何層次的案主系統（個人、家庭、團體、社區），所採取的具體行動，以嘗試達到目標導向的改變歷程及成果產出。干預策略（intervention strategies）在美國社工百科全書中，定義為一個個人或團體對另一個個人或團體，運用周密謹慎的設計及執行的程序，以達到長期改變的目標，特別強調長期的概念及最終目標（Rose, 1995）。干預計畫（planning for intervention）則是策略的表現，而策略則是為達到選定目標（designated goals）的規劃。

### (三)架構行動策略

目標及其子目標應協助案主發展出行動策略，包括：任務、責任、行動，並決定達成計劃所需的時間及方法，擬定行動計劃的歷程其實也就是問題解決的循環性決策過程，而計劃應該具有彈性並隨時依據案主的狀況或調整。

二、團體評估（group assessment）過程中，團體領導者主要角色就是要確認漸漸出現的團體規範，以創造出一個改變的正向環境。請說明團體規範的意義和重要性？團體領導者該從那些問題確認出團體規範？

【擬答】：

#### (一)團體規範(norms)

規範是指在一種社會情況下，如在團體中，對適當的行動方式之共同的期待與信念。主要是指團體可以接受的特定成員行為和所有的行為模式。規範可以穩固和規定團體的行為，藉著可以被接受及適當的行為準則，鼓勵了有組織的和協調的行動，並且有助於目標的達成。

對團體成員而言，規範具有不同程度的影響，對某些成員來說，一個特定的規範，會產生很大的影響；但對其他成員而言，卻只會造成些微的影響。

團體規範的功能有

- 1.藉由團體以分享達成同意的責任，促進團體的凝聚
- 2.規範能夠促進團體達到目標，即使團體的目標本身就具有凝聚力
- 3.規範澄清了團體的限制或界線以避免成員超出規定的行為模式、產生脫序的行為
- 4.對一些真實的實踐的期待使成員明確的知道行事的質或量、以免過量或過深

(二)團體規範的形成過程如上所述的，是團體成員聚集在一起為達成共同的目標而蟬聲的行為方式，未達到目標一方面要考慮如何組織團體的資源以及處理組織對外的關係，因此必須要設定規範以界定團體與環境之間的關聯，以及團體達到目標的手段，通常這組規範較傾向於地位的分配與領導的階層。在另一方面團體必須處理社會情緒的原因，以滿足成員個別的需求、以維持順暢的工作關係，所以團體的規範在於增強團體的結構與生活風格，有關團體的規範性秩序就包括

- 1.程序上面的規範(procedural norms):基本上界定成員間互相間的互動準則，例如互動是嚴肅的或是工作取向的？玩鬧的或情緒封閉的？冷酷的或情緒自然的？成員表達可以自由嗎，決策須先經過非正式的共識嗎，還是須經過正式的投票程序，以及團體的聚會的頻率等問題
- 2.角色規範(role norms):角色規範是劃定成員的行為期待，例如某一位成員被期待成為理念上的人物，她的行為規範就被期待與扮演丑角的人物會有所不同，亦即當成員被賦予到特定的角色她就被期待應遵行應有的角色規範
- 3.文化規範(cultural norms):文化規範是指團體集體的信念，態度、價值、迷思、儀式、自我印象，團體文化上的規範是特異於其他的團體，例如一個團體會認為在團體之中沒有一位成員會想要離開，因為團體給大家最好的關心

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

程序規範與角色規範較容易達成，文化規範通常一點一滴慢慢形成，在短期之中很少存在團體的文化規範，在長成的團體文化規範就成為團體文化上的象徵，文化規範就已經可以說成是某個團體的團體文化。

三、某機構為弱勢社區規劃一個社區培力計畫，試問何謂「社區培力」？社區工作者在進行社區培力時，應考量那些原則？

【擬答】：

社區網絡的建構社區工作一職傾向於拓展更寬廣的社會利益，社區培力正好給我們一個較寬廣的實務內涵。在社會方面社區培力提供我們一個連結個人的架構並透過集體的行為，促使人們生活的世界更加的符合正義與平等及永續發展，社區培力也改變人們的自由心理。

社區培力的原則是一個循序漸進的過程，每一個步驟都必須判斷、決定與行動，並且與社區組織、社區團體或社區成員進行溝通與協商，已取得社區領導與社區居民認同及參加。同時社區的機構與政策或是組織對於社區培力影響以及對於個人、家庭及地方上的社區的影響。透過規劃強化她們的能力，已提升它們在社區中運用社會能力的水準。

因此社區培力原則就包括

1. 培力是一個連續的過程，培力與失力並不是二項次的二項，而是全能光譜的兩端，亦及受助者或社區往往是處在二端中的一個位置，亦即從失力朝向到培力的過程，是一個連續或漸進式的過程
2. 培力是一連串的階梯：在專業協助的過程中也是如同階梯般的一階階的對受助的社區於已評估及設計有助於社區能力提升及實踐的行動，使系統性獲得權能
3. 培力是一項經由對話意識行：在行動與反思的過程，助人者進一步的協助受助的個人與社區居民進行行動經驗的分享，在促進社區居民相互對話中進而發生意識的覺醒，社區居民的對話是重新的詮釋與外在的關係。
4. 培力是一種反思的實踐過程：助人者協助受助者及社區不斷的行動與反思過程中進行，協助受助者心理或社區組織能力發生正向的改變，及改變來自於反思與實踐的過程
5. 培力是反抗壓迫的綜合性方法：當社區居民與外在關係進行意識覺醒與重新詮釋對權力，政治有較多的認識，培力就成為反壓迫的綜合式方法。

四、試問學校社會工作者如何與學校所在之社區共同工作？學校社會工作者應具備之角色方法或技巧為何？

【擬答】：

(一)歐德森(Alderson)的四個模式，分別針對學校、社區、學生等不同的標的對象，提出適當的處遇方法，並增加一種綜合性的模式—社會互動模式。這樣的處遇分類，讓學校社會工作者知道在何種情境之下，採取何種實務模式：

第一、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。

第二、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，以減少對學生學習產生不良影響。

第三、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。

第四、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。

(二)歐德森的學校社會工作實務模式

|       | 傳統臨床模式  | 學校變遷模式  | 社區學校模式  | 社會互動模式  |
|-------|---------|---------|---------|---------|
| 1. 焦點 | 認為有社會或情 | 學校的環境(尤 | 貧困及處於不利 | 學生與學校的互 |

|              |                                                            |                                                       |                                                    |                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|              | 緒困擾的學生                                                     | 其是學校規範及情境)                                            | 狀況、不了解及不信任學校的社區                                    | 動，認為問題是出在互動上                                     |
| 2. 目的        | 使學生能了解他與學校相關連的社會或情緒上的困擾，並使其功能更加有效。                         | 改變失功能的學校規範及情境                                         | 推展對社區的了解和支持，發展學校方案去協助遭受貧窮所害的學生，減輕其貧困的情境            | 促進互動系統的發展，消除互動上的障礙。                              |
| 3. 標的對象      | 學生案主及其父母                                                   | 整個學校                                                  | 社區與標的學校及其它系統之間                                     | 整個互動的領域。                                         |
| 4. 對困擾根源的觀點  | 兒童的情緒或心理上的困擾，主要根源於家庭，尤其是親子問題                               | 失功能的學校規範及情境                                           | 貧窮及其他社會情境，學校人員對文化差異和貧窮的影響缺乏充份瞭解                    | 困擾出自於他與不同系統的社會互動，有賴溝通和相互協助                       |
| 5. 工作者的職責和行動 | 對學生及家長實施個案工作，有時將家庭當作一個團體，實施團體工作，在學生、家長、教師及其他教育人員之間發揮聯絡者的功能 | 確認失功能的學校規範及情境，而且對學生提供直接服務，尤其是團體工作，為教師和行政人員提供個別諮詢或團體諮詢 | 本身投入社區的活動，促使社區能夠尋找問題，引發議題，協助社區瞭解學校，反之亦然，鼓勵社區參與學校方案 | 確認並強調共同點，建立共同的目標，改善及協助溝通，建立互助體系；對個人、團體及社區提供直接服務。 |
| 6. 工作者主要角色   | 使能、支持、合作和諮詢                                                | 倡導、協商、諮詢、調解                                           | 調解、倡導、外展                                           | 調解、諮詢、使能                                         |
| 7. 概念和理論基礎   | 心理分析、心理暨社會、自我心理學、個案工作理論和方法論                                | 社會科學理論尤其是偏差行為理論、組織理論                                  | 社區—學校概念、溝通理論                                       | 系統理論、社會科學理論、溝通理論                                 |

(三)一個學校社會工作者可以用社區學校摩的是方法進行社區工作(communitary school model)，主要的課題是學校與社區之間關係的失調，並設法增進社區對學校的了解與支持。

1. 工作焦點:注重在社區情境不利學校發展的情形，尤其是社區的目地和學校的步調不一致的情況
2. 工作的目的:促使社區的居民尤其是學生家長能夠了解學校的政策，支持學校的作法，已有效的發展學校的教育方案去協助學習上有困難的學生
3. 案主體系:學校周遭的社區環境(the community area surrounding the school)，包括學校與社區兩者的交互關係
4. 工作者的職責:學校的社區工作者是把自己投入社區的各項活動，從中觀察可能造成學生困擾問題的社區因素，並協助社區居民去了解學校的教育方案，鼓勵她們參加有關的活動，已變改變那些不能滿足社區青少年學生需要的社區情境
5. 工作者角色:工作者的主要角色是扮演觸媒者(mediator)，組織者(organizer)、發展者(developer)等角色，以協助學校與社區建立良好的互動關係