

## 94 年特種考試地方政府公務人員考試試題解答

等別：三等考試

科別：社會行政

科目：社會工作

一、當代社會工作的源頭最早可溯及英國的慈善組織會社(Charity Organization Society)與社會睦鄰運動(Social Settlement Movement)，請問這兩種形式的濟貧作法，有何差異？(25 分)

### 【擬答】

(一)慈善組織會社：一八六九年，索理牧師於倫敦成立「慈善組織會社」(Charity Organization Society)簡稱 C·O·S，提倡從社會及心理方面來協助貧困，以協調政府與民間各種慈善組織活動，使得個案工作受到重視。他們派「親善訪問員」(friendly visitors)可以說是英國最早的個案工作人員，從事訪問、申請救濟，強調案主個別化的需求，促使社會個案工作的產生。他們的工作目標有二，一為查証案主有無給予經濟扶助的必要，另一則是以道德說服來鼓勵案主自立自助，這已粗具個案工作的雛型了，並為促進各救濟機構，慈善組織為解決社區上的問題，採取協調合作的步驟所作的努力，為社區組織的發展奠定了基礎。慈善組織協會的觀念很快的就傳到美國。1877 年紐約水牛城仿近似英國慈善組織協會的工作方法將全市分為八區，各自組委員會及家庭訪問員，此後六年內，有廿五個城市採類似的方法，以中央登記制，調查每一申請人，與區內福利機構合作，採家庭訪問員，保存個案記錄，尊重個別差異，分析問題所在，重視個案工作人員與當事人關係、問題解決與重建等，這些做法對個案工作的啟蒙與日後專業要項奠下了宏基。

(二)英美之睦鄰組織運動：睦鄰組織運動(The Settlement movement)，起源於英國維多利亞女皇時代，社會科學研究者與社會工作者為實際解決社會問題而發起，希望政治平等，貧富打成一片，知識份子深入貧民區與貧民共同生活，促進對貧窮之了解。以英國湯恩比館、美國赫爾館為代表。睦鄰組織運動，不僅運用個案工作，並發展了社會團體工作與社區組織兩種方法。

1. 英國湯恩比館(一八八四年)：創始人巴涅特(Barnett)牧師。特點為：

- (1)設於貧民區，備有宿舍，所有工作人員與貧民共同生活，其口號為「工作者與工作對象相親相愛」。
- (2)沒有既定的工作計畫，視居民實際需要而工作。
- (3)儘量發動當地人力，培養其自動自發，互助合作之精神，以為地方服務。
- (4)使各地的睦鄰中心成為當地的服務中心外，並儘量設法將本國及外國文化向當地居民介紹，使之亦成為當地的文化中心。

2. 美國赫爾館(一八八九年)：創始人亞當絲(Jane Addams)。其影響不但對芝加哥市民生活之改良有很大的貢獻，且對美國社會工作的發展，也有很大的影響，因此，它成為美國最著名的社會服務中心，而亞當絲亦成為美國著名的社會工作先驅。

睦鄰組織運動對於整個社會工作發展之主要意義，可歸納為如下數點：

1. 說明社會工作之目的在謀求個人與社會生活之改善，工作方式應自個人與社會雙方同時入手。
2. 社會工作應隨時依據社會實際需要計畫工作，並應發動、組織或配合社會力量共同工作。
3. 社會工作應以整個社區為工作對象，並應以促進全面的社區福利為目的。

4. 進行的方法，不僅可運用社會個案工作方法，並發展了社會團體工作與社區組織兩種工作方法。

二、國內社會工作界熟悉的個案管理 (case management) 與社會個案工作 (social casework) 有何異同？(25 分)

【擬答】

(一) 個案管理：依據 1987 年全美社會工作協會在所出版的社會工作辭典中對個案管理提出的定義：「個案管理係指由社會工作專業人員為一群或某一案主統整協助活動的一種過程，在此過程中藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通與協調，而以團隊合作之方式為案主提供其所需之服務，並以擴大服務之成效為其主要目的。當提供案主所需之服務必須經由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源來達成時，個案管理即可發揮其協調與監督之功能。」

個案管理是 1980 年後被提出的一種社會工作服務的新模式或方法，其有異於傳統之社會個案工作，主要之差別在於個案管理以一種整合性之服務提供為工作取向，它運用並組合了傳統社會工作服務方法中各種不同之技巧來達成專業協助之目的，從實務工作角度看，個案管理可說是一種將責任配置於不同體系的運作模式。個案管理工作之步驟與階段：

1. 接觸：建立有效的及相互信任之工作關係，澄清個別之角色，以及協商案主與工作者間之合理期待。
2. 診斷與評定：較傳統社會工作而言，個案管理講求在短時間內工作者必須盡量去瞭解與判斷案主之情境，且能夠做一完確的評定。
3. 計劃：確定協助之目的，設定具體之工作目標，以及擬定執行之計劃行動。
4. 獲取資源：依個案服務計劃確實去執行並完成各項活動與策略，並將案主之個人內在資源與整個資源網絡結合起來。
5. 協調：在此階段中，個案管理者要能夠盡力對案主與提供協助或資源者雙方給予關懷及支持，同時協調整個處理過程之各項工作。
6. 結束關係：評估考核服務之成果及個案處理運作之成效，同時必須使案主在結束關係前有心理準備。

(二) 社會個案工作：社會個案工作是社會工作的專業方法之一，是工作者用來協助一些個人暨其家庭，尋找有效之途徑，以解決他們本身力量所不能處理的社會適應問題。析言之，社會個案工作是現代社會工作中一種由個人入手的專門工作或方法，其實施對象為個人或家庭，主要目的在協助發生問題或遭遇困難的個人或家庭，對他們的問題加以研究、分析與適當處理，消極地解決問題，積極地預防問題的發生，促進個人人格健全發展與家庭生活的調適，以增進個人的、家庭的與社會的福利。其要素有下列幾點：

1. 是一種助人方法。
2. 立基於對科學知識與技術的運用。
3. 透過一對一的關係過程。
4. 協助個人與其環境的相互調適。
5. 達到問題的解決與福利的分享。

社會個案工作者提供對個案的治療與服務時有一定的步驟，每一階段社會工員均有其獨特的任務與職責，茲分述如下。共有五階段與其特點：

1. 申請與接案：社工員與案主建立專業關係，藉會談來瞭解案主問題且加以篩選過濾是否符合機構所提供宗旨以及服務項目。

## 公職王歷屆試題 (94 地方政府特考)

2. 研究與資料蒐集：針對案主本人及其家人進行會談，掌握案主問題相關的資訊，經過適當的整理分析來瞭解案主的問題史、個人成長史、家庭史、其價值觀、態度、解決問題的動機與能力。
3. 診斷與服務計劃：就是對案主問題的分析，以客觀的態度，分析研討擬定服務計劃，以便對案主問題提供最佳的協助。
4. 服務與治療過程：目的為滿足案主的需要、協助案主應付其所面對的困難問題、增強案主之一般性功能、增加實現案主期望之機會與能力。
5. 結案與評估：個案工作的終結與評價是社會工作者協助案主處理因結案所產生的疑惑，也協助案主發現其情況改善程度，自我信心的獲取以及未來自我努力與自我發展的方向。

三、社區組織 (community organization)、社區發展 (community development)，以及社區總體營造有何異同？(25 分)

### 【擬答】

(一)社區組織：乃是一種社會工作的過程，它在社會團體之間促進協調，以充分運用社會資源，因應社區需求，從而增進社區生活的進步。具體而言，社區組織有四項要點：第一、教育地方人士互助合作，免除衝突；第二、利用地方資源，解決地方問題；第三、協助社會福利機構的建立、調整與工作分配；第四、地方民主自治與專家合作關係的建立。其發展目標如下：

1. 探討社區問題：社區問題有時是明顯的，有時則被隱藏起來，社區組織不僅要關心居民都以重視或回應的問題，同時對於社區中的弱勢者，也要積極去詢問其生活上的困難與需要，問題的找尋與釐清，是社區組織在進行社區發展工作的第一步。
2. 分析解決問題的途徑：社區問題被凸顯後，尋找問題成因與計畫解決步驟夜市社區組織的工作重點，在分析問題過程中，社區居民及與問題有關人士的意見都考量，保持組織的中立與客觀，將能帶動更多居民的重視，也會使得日後在推動相關方案時，得到較多的資源與支持。
3. 發掘社區需求：社區組織可透過社區調查的方式，詢問社區居民的需求，另一方面，有些需求是隱藏的，不意被發現，社區組織也有責任將其發掘出來，因為需求的反應，是帶動社區發展建設的基本動力。

(二)社區發展：係指人民自己與政府機關，協同改善社區的經濟、社會及文化情況，將社區與國家融合為一體，使期能增進國家整體性的進步。故在過程中有兩個重要因素：第一，是社區居民必須主動自發，本著自助人助的精神與動機，參與改善資深生活品質的社區工程。第二，是以鼓勵自助、互助的精神，使社區集體精神更能發揮效力。總之，社區發展最重要的乃再激發社區居民的「需要感」，引導他們參與各種工作計畫及行動，促使他們以自助的心裡與精神，來推展社區建設工作。

(三)社區總體營造：係行政院文化建設委員會於 1994 年所提出之施政計畫，其中之「社區文化活動發展」、「充實鄉鎮展演設施」、「輔導縣市主題展示館之設立及文物館藏充實」、「輔導美化地方傳統文化建築空間」等四項子計畫，亦納入行政院十二項建設計畫中。

「社區總體營造」計畫旨在透過住民自主覺醒、自動自發暨共同參與的民主方式，激發凝聚「利害與共」的社區意識，使住民關心社區生活環境，營造社區文化特色，進而重新建立人與人、人與環境的關係；俾重建溫馨、有感情、有特色的人性化社區生活環境。

所以，社區總體營造的目標，不是只在於營造一些實質環境，最重要的還是在於建立社區

## 公職王歷屆試題 (94 地方政府特考)

共同體成員對於社區事務的參與意識，和提昇社區居民在生活情境的美學層次。所有這些理念的指向最後都將導致一個結果：社區總體營造不只是在營造一個社區，實際上它已經在營造一個新社會、營造一個新文化，營造一個新的人。換句話說，社區總體營造工作的本質，其實就是在造人，也只有透過文化的手段，重新營造一個社區社會和社會人，以實質環境的改善作為短期目標的社區總體營造才有可能成功。

「社區總體營造」就是以「社區共同體」的存在和意識作為前提和目標的，藉著社區居民積極參與地方公共事務，凝聚社區共識，經由社區的自主能力，配合社區總體營造理念的推動，使各地方社區建立屬於自己的文化特色，也讓社區居民共同經營「產業文化化、文化產業化」、「文化事務發展」、「地方文化團體與社區組織運作」、「整體文化空間及重要公共建設的整合」及其他相關的文化活動等。如此，因社區民眾的自主參與，使生活空間獲得美化、生活品質得以提昇、文化產業經濟再行復甦，原有的地景、地貌煥然一新，進而促使社區活力再現。如此全面性、整體性的規劃與參與社區經營創造的過程，稱之為「社區總體營造」。

四、社會工作人員在科層體制中服務，很容易感染科層性 (bureausis)，請問社會工作者如何才能成為一個好的科員 (good bureaucrat)。(25 分)

### 【擬答】

科層性在概念上乃表述個人在工作職位上的表現，會因為組織結構的僵化與官僚無效率的作為，而受到影響。其行為的反應為照章行事、不知變通、儀式主義或非人性化。然社會工作者的專業訓練乃在實踐助人的專業活動，即使進入科層體系中擔任行政人員，也應秉持訓練素養執行公務。

近年來，社會工作界提出實務工作者需要能具備良好的社會工作才能，其意指社會工作者的能力或才幹，表現在工作上可看到的成果，而非僅是取得專業或學術的成就。而是有賴於專業的表現及將學術上所獲得的「知識」運用於實務，亦即，強調社會工作者必須有能力實踐其所習得的知識、價值與技能。據此，一個良好的科員應有以下專業表現與素養。

- (一)豐富的生活常識與社會經驗：社會工作所需接觸或處理的問題頗為複雜，工作中所遭遇者每為各種複雜的人生問題或社會問題，科員本身如果沒有豐富的生活常識及社會經驗，常難於瞭解問題，更無法解決問題。
- (二)組織與創造的能力：社會工作的方法和精神在發動與運用個人及社會的力量，重組和調整社會的關係，以促進個人與社會之法展，增進個人與社會之福利；工作常須變阻力為助力，化無用為有用，自矛盾中求協調，由失望中尋覓希望。工作人員不僅需要協助個人，有時且需以一個家庭、一個團體、一個社區甚至或一個更大的地區為單位，而調整其社會關係，組織其各種力量，以共同從事於公共或團體福利之設計與增進；唯有擁有組織與創造能力之工作者始能勝任。
- (三)遵從法律規範：法律、規則、條例等等是行為自由與抉擇的界線，任何自主行為都應該在其規範的範圍之內。在一般的情形當中，要人們遵守法律規則是平常的期待。因此，社會工作者雖然也可以自由約選擇各種被認為是有效的工作方法，其界線就在於不能違反專業工作倫理。
- (四)公眾基本利益優先個人利益：在生活的先決條件應獲保障之前提下，最後應考慮到福利服務公平 (justice) 的問題。當個人的生活先決條件已經獲得保障時，社會工作者應該同時關心到公眾的生活先決條件是否也已經被滿足？若否，應先致力於公眾生活先決條件約滿足，再來考慮個人的其他利益。

## 公職王歷屆試題（94 地方政府特考）

(五)熟悉相似機關及其他社會資源：社會工作人員的工作常須配合或運用各種有關機關及其他社會資源，有時且需聯絡有關機關以共同推動工作；工作人員不僅需要熟悉當地有關機關，對有關地方各種有關機關，亦需有相當之認識，並應發生或保持適當之關係，以便於必要時可取得適當的聯繫。

# 公 職 王