

108 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試

類科：社會工作

科目：社會工作實務概要

一、何謂社區參與 (community participation)？社區工作者如何促進社區居民參與？(25 分)

說明：

1. 《考題難易》：適中
2. 《破題關鍵》：鼓勵社區的居民積極參與，動員社區的人員的程序與方法。
3. 《使用法條》or《使用學說》：社區工作方法與技巧

【擬答】

(一)社區參與的定義

1. 社區參與的定義，與民眾參與、市民參與、公民參與、公共參與、以及社會參與等，大致上其概念相似，主要目的乃透過人民對於社區、社會及國家之公共事務的意見表達與言論參與，並爭取己身需求回應的滿足與社會價值的實現。
2. 社區參與就是社區居民的參與，嘗試綜合社區居民的意見，由社區居民共同參與、共同決定。找出需要社區共同解決的「公共事務」與「公共議題」，這種社區居民共同參與的模式，約可大致分為「為保護社區的對外抗爭」及「自動自發的社區內部參與」二類，例如：反對興建焚化爐或高壓電塔的抗爭行動（前者），或由社區中的居民共同決定社區中區民活動中心的服務狀況，由誰來使用，及如何使用等等（後者）。
3. 社區參與的主體包括社區內：一般居民、各種具有個別特殊領域專長的專業人士、以及由居民所組成的各種正式與非正式團體（正式團體包括立案之營利組織與非營利團體，非正式團體，例如：○○協會、守望相助巡守團體等等）。
4. 社區參與的議題，包括：人文與永續、女性與多元弱勢族群、長期照護、多元文化教育、安全防治、終身/樂齡學習等等有關社區居民「三生」—生活、生存與生計、且非屬私人隱私領域的社區公共事務。

(二)如何促進社區居民參與

1. 盤點社區人力資源：盤點社區人力的目的，乃為分配角色，以及估計配合性資源之用，有些可以立即運用，有些則需經過培訓，針對不同專業或技能的人力，予以適才適所。
2. 選拔人才，予以重用：社區中必有能力較強的人力，可經選拔之後予以加以重用，針對不同專業或技能的人才，使其發揮所長，對於社區發展盡最大的功效或貢獻。
3. 多辦講習與訓練：社區的居民透過講習與訓練活動，其參與度才能形成或突顯，講習與訓練的方式很多，例如：長期講習訓練、短期集會講習訓練、遠距教學與訓練或教師觀摩現場解說等方式，藉由不同的講習與訓練方法，鼓勵社區居民參與。
4. 委以職責與任務：委以社區居民職責與任務，使其扮演社區中某些角色，對於社區的發展將具有一定的貢獻，增強其社區參與度。
5. 提供社區實踐機會：要促進社區居民參與社區發展，需要提供各參與實踐機會，有展現專業或技能的機會，才會有熱忱表現其成就，並貢獻於社區事務。

二、試說明社會工作者為何要具備文化勝任能力 (cultural competence) ? 社會工作認為可從那些途徑培養文化勝任能力? (25 分)

說明:

1. 《考題難易》：適中
2. 《破題關鍵》：社會工作者需自己具有文化能力以進行跨文化的社會工作，並從族群的特質、歷史、文化脈絡來了解需服務族群之個體、家庭和社區的因素。
3. 《使用法條》or《使用學說》：美國社會工作人員協會 (NASW)

【擬答】

1. 社工具備文化勝任能力原因:

「文化能力」(Cultural Competency)

根據美國社會工作人員協會 (NASW) 於 2001 年的聲明指出，所謂的「文化能力」指的是一種有效地和人交流不同文化，對此，文化能力包括以下四個部份：(1) 了解自身的族群世界觀；(2) 對於文化差異的認知與接納；(3) 了解其他不同於自己文化的習俗和世界觀；以及(4) 跨文化的技能。以此觀之，具有文化能力使得人們能夠相互了解、溝通、有效地互動，並使社工員或社福單位等專業的人士或機構得以有效的進行跨文化工作。

學者 Weaver 認為，具文化能力的社會工作者應該具備以下三項能力：(1)對服務對象有深入的了解，包括服務對象的文化以及其在歷史上所承受的不平等對待；(2)能夠反省在其專業自我中，是否會因自己的價值觀或信仰而影響對個案的處遇、評估及服務內容；(3)能將個案獨特的文化知識和專業反省結合並實踐，發展出和文化相容的評估與服務。在台灣，無論是從事新住民社會工作或原住民族社會工作服務的社工人員，倘若因為自身族群文化和服務對象族群文化不同，便需要裝備自己具有文化能力以進行跨文化的社會工作；此外，工作者需要從族群的特質、歷史、文化脈絡來了解影響該族群的個體、家庭和社區的因素為何，並思考如何應用該族群的文化資源來進行以案主為導向的服務輸送，才能更貼近受服務者的需求，也避免在服務過程中造成該族群更大的傷害。

2. 培養文化勝任能力途徑

美國社會工作者協會對為社會工作者的培養文化勝任的方式:

包含 1. 可與不同文化背景人一起工作 2. 評量有關各別個案或集體案主的文化意涵，能有效溝通討論文化差異的議題 3. 精通會談技巧，善於由案主脈絡來理解其語言意義 4. 有能力區別「常態性的文化差異表現」和「有困擾的不當行為」 5. 能整合與案主文化背景相關的資訊於服務計畫中 6. 能考量環境條件和選取發展契合案主的文化、雙文化或邊緣文化經驗的方法、技術或技巧...等，跨文化服務工作者須具備真誠、友善和同理的服務者特質，豐富化解決問題的彈性與能力，並且能釐清與調整自己的文化偏見、刻板印象。

三、當前社會工作對服務對象需求之研判觀點 (perspective) 已經從過去人在情境 (person-in-situation) 轉為人在環境 (person-in-environment)。試比較這二種觀點在評估服務對象需求上會有何不同? (25 分)

說明:

1. 《考題難易》：適中
2. 《破題關鍵》：人生活的環境形成一個相互影響的系統，個人行為反應來自他對環境的知覺和感受，因此，從心理感受的「情境」逐漸轉為外在行為「環境」
3. 《使用法條》or《使用學說》：心理暨社會學派

【擬答】

(一)人在情境 (person-in-situation) 評估服務對象需求

人在情境(Person in situation)，由心理暨社會學派 Gordon Hamilton 所提出，所謂人在情境中意思，社會工作者不但要看見案主現在所身處的問題，更要深入理解案主在於所處環境當中的困難與跟環境互動的關係，人們會被來自環境的壓迫和內在衝突的壓力給影響，而這個互動的連結環環相扣，所以任何部分的改變都會對個人內在與外在社會環境產生影響，因此，主要的治療任務焦點在個人內在人格的調整，並配合調整外在社會環境，進而

公職王歷屆試題 (108 地方特考)

提升個人成長及適應環境的能力。

(二)人在環境 (person-in-environment) 評估服務對象需求

1. 以社會心理基礎，針對個人、家庭、團體、社區是社會工作重要的專業標 (Mattaini&Meyer)，個人生活的環境形成一個相互影響的系統，個人行為反應來自他對環境的知覺和感受，「因此心裡感受和外在行為同樣重要」。
「人在情境中」PIS(person in situation)、PIE(person in the environment)皆強調個人的行為同時受其內在的心理和外在的社會因素所影響。包含三個因素:人、環境以及兩者交互影響。
 - (1)「人」是指個人內在心理體系，以人格發展和自我(Freud)功能為主。
 - (2)「環境」是指個人生活社會網絡以及物質環境。
 - (3)「人和環境交互影響的體系」(注意有體系觀點:如家庭體系、生態環境或社區)任何部分之改變，將引起其他部分之改變，如此不斷地交互影響、模塑，最後達到平衡狀態。
2. 人際關聯、能力、自我導向、自尊(Germain, 1991)，此四個概念相互依賴，是從依附關係開始的自然過程。首先人際關係是人類天生的依附能力，在生命發展過程中，人有能力經由依附或其他社會連結與其他人發生關係，早合成最佳人際關係功能；能力是個人在環境中覺得自己有效能，使自己感到有自信，無論是對自己的判斷有自信，亦或對自己有信任感覺得能完成設定的目標；自我導向是一種控制感，能控制自己內在趨力與外在壓力，因此使自己能夠做出有效率的選擇與決定，自尊則是對個人的正向感受，正視自己生在環境中的自我價值。
3. 評估服務對象需求如下:
 - (1)適應:是基本的生態概念。人與環境相互影響，相互調整，達到人與環境的最佳調適狀態(goodness of fit)。為達成最佳調適目的，人會自我改變、改變環境，或者是兩者都有所改變，這種改變的過程就是所謂的適應。
 - (2)因應能力:其包含兩種相互支持的能力，一為問題解決能力，另一為處理因壓力而起的負向情緒(Coyle&lazarus, 1980)。因應與自我導向、動機等人格特質有關，也與抉擇、機會、可使用能源等有關(Germain, 1991)
 - (3)生活壓力:生態觀點中的生活壓力是指人與環境交互影響後的心理、生理、社會綜合現象，其中壓力包含外在環境的客觀壓力，以及內在情緒、認知主觀壓力，主觀認知與感受隨著個人性別、年齡、文化聲處環境不同，相同的生活壓力感受因人而異。
 - (4)權力與壓迫:社會工作者要察覺以知識包裝的種族主義、宗教、文化等價值偏見(Germain, 1991)，了解價值偏見對個人發展與行為的影響與壓迫。生態觀點建構反映出人同時受到不同層次環境影響的實際生活況，提供社會者由個別部分連結在環境觀點，轉為看到整體圖像的人在環境中架構。

四、多年來，政府購買服務已經成為主要提供社會服務之輸送模式。某單位為能提供受暴婦女安置服務，擬採取公辦民營模式。為能確保前往投標之廠商（社會福利機構）能提供符合構想的產品，事前即私下與一家規模較大之機構聯繫，邀約討論可能服務項目和所需經費，希望能提供之服務符合現行法規規定之服務。因此，公開招標時，只有這一家機構較為符合邀約書的規格。就當初購買服務政策之理念來說，涉及的專業倫理爭議為何？政府購買服務應注意那些原則？（25 分）

說明:

1. 《考題難易》：偏難
2. 《破題關鍵》：採購人員應致力於公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能，確保採購品質，並促使採購制度健全發展。
3. 《使用法條》or《使用學說》：政府採購法、採購人員倫理準則

【擬答】

(一)涉及專業倫理爭議:

依採購人員倫理準則，其涉及專業倫理爭議的部分如下

公職王歷屆試題 (108 地方特考)

- 1.採購人員應致力於公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能，確保採購品質，並促使採購制度健全發展。
- 2.採購人員辦理採購應努力發現真實，對機關及廠商之權利均應注意維護。對機關及廠商有利及不利之情形均應仔細查察，務求認事用法允妥，以昭公信。
- 3.採購人員不得有下列行為：不依法令規定辦理採購、未公正辦理採購、洩漏應保守秘密之採購資訊、意圖為私人不正利益而高估預算、底價或應付契約價金，或為不當之規劃、設計、招標、審標、決標、履約管理或驗收、從事足以影響採購人員尊嚴或使一般人認其有不能公正執行職務之事務或活動。

(二)政府購買服務應注意那些原則

契約外包是一個組織僱用外界的個人或團體，在一個短暫時間內完成某項契約的任務，因此，採購是以適當價格向合適的廠商購買符合需求質、量的產品或服務，而廠商應於約定期間內將貨品或服務完成。採購的五大要素主要包括：

廠商、時間、價格、數量以及品質。需注意的原則，如下

1. 適價 (Right Price)

價格永遠是採購過程中的敏感焦點，在採購中最關心的要點之一就是採購能節省多少採購資金，因此，採購人員不得不把相當多的時間與精力放在跟廠商的「減價」上。物品的價格與該物品的種類、是否為長期購買、是否為大量購買及市場供求關係有關，同時與採購人員對該物品的市場狀況熟悉狀況也有關係。一個合適的價格往往要經過以下幾個環節的努力才能獲得。

2. 適質 (Right Quality)

一個不重視品質的廠商，在市場競爭環境中根本無法立足，一個優秀的採購人員不僅要做一個精明的商人，同時也要在一定程度上扮演管理人員的角色，在日常的採購工作中要安排部分時間去推動廠商改善、穩定物品品質。

3. 適時 (Right Time)

採購人員要扮演協調者與監督者的角色，去促使廠商按預定時間完成契約內容。對政府機構來講，準時執行完成契約規定的項目，其時機很重要。

4. 適量 (Right Quantity)

批量採購雖有可能獲得數量折扣，但會積壓採購資金，太少又不能滿足機構的需要，故合理確定採購數量相當關鍵，一般按經濟訂購量採購，採購人員不僅要監督供應商準時交貨或完成服務，還要強調按訂單數量交貨或完成契約規定的服務人次。

5. 適地 (Right Place)

機構往往容易在與距離較近的廠商的合作中取得主動權，機構在選擇試點廠商時最好選擇近距離廠商來實施。近距離供貨或提供服務，不僅使得雙方溝通更為方便，處理事務更快捷，亦可降低採購物流或人流成本。

總結：

只有綜合考慮各項採購原則，才能實現最佳採購，這需要採購人員長期的契約外包招標程序中，從實際操作中積累經驗。