

110 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、就增權與倡導二取向，試說明社會工作者如何在社會救助領域協助服務對象?(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★★(最多五顆星)
2. 《破題關鍵》：此題答題的難度較高，除了需熟記增強權能與倡導之定義之外，更需要將有關挑戰之處在於需整合「社會政策與社會立法」中有關社會救助政策的新趨勢，方能完整答題。
3. 《命中特區》：社會工作單元三：社會工作的知識基礎與理論(下)，重點九、增強權能

【擬答】

社會救助是適時對生活遭遇困難的個人或家庭提供生活扶助、醫療補助、急難救助及災害救助等幫助，以維持最基本的生活水準，並協助其自立。以下依題意先分別說明「增權」與「倡導」取向，並據以說明社會工作者如何在社會救助領域協助服務對象。

一、增權：

增強權能觀點認為，個人會因為來自於壓迫團體對自己的負向評價、與外在系統的負向互動經驗，以及鉅視環境對所在團體所加諸的經常性阻礙等等，缺乏權能經驗所產生無力感，而無法有效的與環境間交流、甚至自我實現。因此增強權能觀點的社會工作，希望透過發掘與建立服務對象自我力量(ego strengths)、增進適應環境、解決問題能力與技巧等等來增強「權能」，首先建立工作者與服務對象的關係以滿足服務對象立即性的需求，在服務對象的個人層面上使個人覺得他有能力去影響或解決問題；其次通過教育服務對象技巧與自助活動，來幫助個人獲得和他人合作促成解決問題的經驗；在環境層次上則採取巨視的社會行動，試圖增強個人的權能來改變受到壓制的環境，改善社會的制度或結構。

二、倡導：

社會工作從事倡導工作的主要目的是要使務輸送體系更能回應服務對象的需求、確保服務對象獲得資源與服務的權利。因此當服務對象所需的資源不存在、在服務提供、政策規劃，甚或社會文化價值不利時，社工員為了爭取服務對象最佳利益時，站出來為服務對象爭取應有的資源。或是為了爭取有利於弱勢者的福利，進行遊說、政策研究、爭取、倡議甚至推動立法，來影響社會政策立法與政府的決策，以維護服務對象的權益。

三、社會工作者如何在社會救助領域協助服務對象：

(一)在個案工作層面：

1. 在接案階段：不責難服務對象，將服務對象視為應受保護者、需滿足其權利，而非待解決的問題，也因此不至於責難受害者。並與案主建立雙向的協同關係、平權關係，與服務對象展開「對話」(dialogues)，鼓勵服務對象「說自己的話」來描述壓迫經驗，共同檢視經驗。
2. 在評估階段：除蒐集個人與環境的各種資訊外，應著評估受壓迫、權能缺乏或權能不足的問題以及服務對象的長處。包括：服務對象目前貧窮的狀況、是否有自我價值低落、認為自己無脫貧能力、缺乏社會支持、機會遭剝奪、社會排除...等情況。
3. 在處遇階段：針對前述針對貧窮之評估，可訂定脫離救助、穩定經濟、自足生活等處遇目標，以提升自我概念、增加就業動機、發展謀生技能、取得有力工作條件、經濟紓困、家庭財務規劃、發展帳戶...等方式提供協助。
4. 在結案階段：除了確認扶助對象在此段工作過程中，降低來自外在的負向貶低而致的無力感、無助感與疏離感外，同時會訓練服務對象社會行動技巧，鼓勵服務對象參與集體性的社會行動，向社區、國家、國際倡導有關社會救助相關服務與政策。

(二)在社會及政策層面：

1. 持續倡導從社會結構層面探討貧窮成因：

當我們僅將觀察焦點限縮於貧窮個人的行為時，是無法看清整體社會的貧窮全貌與結構成因、更難以擬具對策妥為因應。因此，社會工作者除了必須關注貧窮在時空差異下所呈現之異質性與變遷趨勢外，也需要倡導不同之貧窮分析觀點，例如：「貧窮現象」

(poverty) 與「貧民／窮人」(poor) 之區分：「貧窮」不一定僅指涉「法定低收入戶」在社會貧富差距擴大下之低薪或經濟弱勢者均屬「相對貧窮者」，也該是國家相關經濟、勞動、社會政策所應協助之對象。

2. 持續倡導多元且符合服務對象需求之服務：

雖然我國社會救助制度持續因應家庭型態趨於多元、貧富差距擴大，導致新貧近貧人口增加...等社會情境，持續修正社會救助制度，且採取教育投資、就業自立、資產累積等工作模式。但社會工作者仍應不斷強調「全球化下之貧窮現象需有各類相應政策整體對應」之觀念，強調各種有關社會救助之政策理念、制度目標、運作策略、適用對象各有不同。例如：採取「就業自立」模式時，需注意國家產業政策、勞動政策與社會救助政策之理念可能有巨大差異，除非現行勞動政策能有落實更友善的就業協助方案，否則政府不應一廂情願地將被勞動市場所排除之經濟弱勢者之脫貧之道，過度寄託在「輔導就業」此一行政作為。

除了前述服務方式，社會工作者在提供救助服務時，還需要不斷的自我提醒，目前透過資產調查取得低收入戶身份之服務對象，有可能承擔心理層面上恥辱、自卑等負向烙印(stigma)感受，因此更須藉由充權(empowerment)及能力建構(capacity building)等提供協助、改善處境。

二、依據臺灣社會工作師倫理守則之規定，社會工作師應保守業務秘密。但有那些特殊情況時保密須受到限制?試申述之。(25分)

1. 《考題難易》：★★★ (最多五顆星)
2. 《破題關鍵》：此題除社會工作倫理守則的規定外，建議可加入「社會工作倫理守則」、「保密」之定義，可讓答題內容更豐富及完整。
3. 《命中特區》：社會工作單元四：社會工作價值與倫理、倫理兩難。重點四、倫理兩難的處理：(二)做出倫理抉擇的依據 I：社會工作倫理守則 / 社會工作專業守則

【擬答】

社會工作倫理守則是參考道德規範、專業哲學而訂出，並由專業人員組織共同通過後實施。其將社會工作的基本內涵與精神具體化，作為社會工作者用來表現專業行為和指揮其行為的一組道德準則或標準。以下先說明有關保守業務秘密之概念，並依題意說明我國社會工作倫理守則中相關規定：

一、保守業務秘密：

保密(confidentiality)是指因為在社會工作過程中，案主需要提供許多個人的資訊才能獲得社會工作者的協助，因此相對於案主，社工員是處在一種優勢的地位，在不對等的情况下獲得案主的個人資料。因此，從專業關係開始，社會工作者對案主在會談過程中所告知的資料、會談內容或是任何與案主有關之訊息，不論是書面紀錄或是電子資料，工作人員必須嚴守專業保密之職責。除非經過個案的同意，否則不得告知第三者。

二、社會工作倫理守則規定：

(一)根據社會工作倫理守則第二章「對服務對象的倫理守則」1.6 規定：

社會工作師應保守業務秘密；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。服務對象或第三

公職王歷屆試題 (110 高等考試)

人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。

(二)但有下列特殊情況時保密須受到限制：

1. 隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
2. 涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
3. 社會工作師負有警告責任時：
 - (1) 在工作過程中，案主可能提到企圖傷害自己或他人的事情，此時工作者可以採取的方式有三：第一，安排案主在保護性的監督之下暫時性的住院或隔離；第二，告知可能被施暴的對象；第三，請求司法單位的處理。
 - (2) 由於第二項措施，與保密的義務相違，因此工作者要視個案的憤怒狀況來判定有無必要提出警告。因此，在個案紀錄中，針對談話內容，引述個案的用語、手勢……等，都是很重要的佐證，並可協助工作者和督導共同判斷。
4. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
 - (1) 報告責任即法定通報責任，工作者對於某些政府指定的個案類型，基於人身安全及人性保護的立場有報告的義務。
 - (2) 在台灣的法規中：老人福利法、身心障礙者權益保障法、身心障礙者保護通報及處理辦法、兒童及少年福利與權益保障法、兒童少年保護通報及處理辦法、無依兒童及少年安置處理辦法、社會救助法、家庭暴力防治法、人口販運防制法、兒童及少年性交易防制條例、性侵害犯罪防治法、自殺防治法…等均有規定社會工作人員對於該類案件的通報責任，並訂有罰則。因此社會工作者在工作中如知悉依法需進行責任通報之案件
5. 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
6. 評估服務對象有自殺危險時。
7. 服務對象涉及刑案時。

保守業務秘密之目的在於維護案主隱私及權益，除前述規定外，倫理守則中尚有「未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料」、「運用社群網站或網路溝通工具與服務對象互動時，應避免傷害服務對象之法定權益」、「社會工作師與媒體互動或接受採訪時，若涉及服務對象，應徵得知情同意並保護其隱私」等規定，均為社會工作者工作過程中應遵守之事項，避免導致「不當實務 (malpractice)」。

三、社區工作者服務社區時應具備何種價值觀？實務運作上可運用那些專業實務技巧？試舉例說明。(25分)

1. 《考題難易》：★★★★(最多五顆星)
2. 《破題關鍵》：如同上課時，老師多次提醒的：在回答有關「實務運作」題目時，「工作步驟/流程」是很好用的架構，因此建議考生答題可將社區工作步驟中，與社區工作價值觀（自主性、居民參與、由下而上）有關的工作內容寫出，搭配有關社區能力建構的實務案例。
3. 《命中特區》：社會工作單元九：社區工作的基礎、實施模型、過程與方法。重點二：社區工作的價值觀。重點七：社區的過程：工作步驟。練習題一。

【擬答】

以下依題意先說明社區工作者服務社區時應具備的價值觀，再以「社區工作的步驟」舉例說明在實務運作上可運用之專業實務技巧：

一、社區工作的價值觀：

社區工作是一種改善社區問題的方法與過程，其過程是經由社區工作者和社區一起認定其問

公職王歷屆試題 (110 高等考試)

題，評估問題急切改善之優先順序，引領社區居民自動自發，願意改變意圖，同時發掘各項社區內、外資源，協同居民擬定工作計畫（行動方案），協調各方及進行計畫，以解決社區問題，同時並建立居民互助合作精神。社區工作的對象是整個社區，有時也會涉及到整個社會的政策和制度。由此定義，社區工作的價值觀包括：

(一)強調社區的主體性及自主性。

(二)社區居民參與：培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力。

(三)由下而上：培育社區營造人才，強調培力過程（empowerment）的重要性。

二、社區工作實務運作中可運用的技巧

(一)接觸社區、社區居民並界定社區問題：

1. 社區工作者對於居民所提出的社區現象、或是不同的觀點加以釐清，透過界定社區問題，讓民眾關心的焦點明確化，鎖定目標進行計畫。透過此過程，居民的「社區意識」可以逐漸凝聚。

2. 舉例：透過聚集參與者、凝聚、確認社區意識、安排方便居民參與聚會的時間、誘發居民感觸、想法、並培養行動意願、非正式交流、持續辦理活動、不斷的宣傳、持續接觸、遊說等方式來組織並促進居民參與社區活動。例如：透過成立「社區巡守隊」，任命隊長、副隊長、將居民編成各小組成員的方式，組織性的辦理社區活動。

(二)邀請社區居民分析社區現有及潛在資源：

1. 找出社區中各種服務的提供者、分布位置、服務的內涵、擁有何種資源，以及何以可以提供社區居民對生活需求的資源能力。同時要發掘或開發潛在可以提供服務的各項資源。

2. 舉例：找出社區中各種服務的提供者、分布位置、服務的內涵、擁有何種資源，以及何以可以提供社區居民對生活需求的資源能力。同時要發掘或開發潛在可以提供服務的各項資源。例如，參考衛福部或縣市政府對於推行社區工作補助的項目、鄰近抽水站或焚化爐的社區可能有回饋金。

(三)協同社區居民選擇工作模式並規劃社區方案：

1. 依據影響社區問題的因素提出改進策略，在研議方案時，應該考量社區的資源能力、預期的執行期程、期待改善的方案目標，以及如何組織社區居民共同參與等。在過程中，社工員必須本著和「案主一起工作」的精神，和社區居民共同訂定行動方案。

2. 舉例：運用方案管理及方案設計的概念，居民一起界定問題、研究問題的性質、意義及影響、決定解決問題的辦法、採取解決問題的行動後才形成方案計畫書，例如：規劃一個「老街新生命」的活動計畫書。

(四)協調及組織社區居民共同執行社區方案：

1. 社工員透過結合社區內既有團體或是協助社區居民組成團體(組織)的方式，讓社區居民投入社區工作，運用資源自行執行社區方案；並隨時檢視工作的方向與期程是否符合原規劃的目標、有無需要修改的地方。

2. 舉例：除了組織社區居民外，運用社區內既有的組織一起來推渡社區工作，將會使得工作推動事半功倍並順利取得資源。例如：邀請社區內的教會組織一同辦理學童課後照顧班、邀請社區內的宗教團體一起關懷獨居老人。

(五)與社區居民一起進行社區方案執行成效評估：

1. 社區工作成效評估的目的，在於使社工員的投入更具經濟效益，且有助於適時的修正方案，提出更完美的行動方案，以獲得社區居民的信任和支持，更可藉由評估來測定社區狀況和行為的改變。

2. 舉例：讓方案的利害關係人(stakeholders)，包括服務使用者、社區人士、政府、捐款人或贊助者等，瞭解方案實施成果，除了可展現專業責信外，有可以讓社區居民願意持續投入社區工作。

公職王歷屆試題 (110 高等考試)

「社區培力」與「社區能力建構」均是社區工作領域中，提供專業性協助的架構，也是必要的實務運作與操作的專業技巧，因此社區工作者在提供社區服務過程中，要不斷協同居民共同參與並學習問題解決的方法、培養草根的領導者，以帶動社區團結，讓社區發展深耕、長久，才能使社區工作「永續發展」。

四、假如你服務於一間腦性麻痺家屬所組成之民間單位，要如何規劃辦理對該家庭之支持性團體？服務成效的評量重點及方式為何？(25 分)

1. 《考題難易》：★★★(最多五顆星)
2. 《破題關鍵》：本題可以運用「團體計畫書」的格式來說明規劃辦理團體的方式，但因題目詢問「服務成效的評量重點及方式」，故此部分要另外多加延伸說明。
3. 《命中特區》：單元七：社會團體工作(一)基礎、實施模式、過程。重點十三：團體初期；練習題四。單元八：社會團體工作(二)團體技巧。重點十二：團體評估。

【擬答】

以下依題意，以「團體方案計畫書」說明對於辦理腦性麻痺家屬家庭支持團體之規劃及成效評估方式：

一、支持團體規劃：

(一)腦性麻痺家庭之問題與需求分析：

照顧負荷是腦性麻痺家庭普遍的需求，而根據調查研究指出，國內家庭照顧者所面對的困境包括：沒有照顧替手、辛苦不被肯定、溝通不良、經濟壓力、如何選擇照顧機構、對資源的陌生、照顧負荷、不知道自己的照顧是否正確、不知如何處理被照顧者的情緒或疾病問題、情緒困擾調適不良等。

(二)團體工作模式選擇：交互模式

1. 根據上述對於照顧者的問題與需求分析，將團體參與對象設定為：家庭中的照顧者，目標設定為回應「辛苦不被肯定」、「照顧負荷」、「情緒困擾調適不良」...等需求。
2. 團體工作模式可分為社會目標模式、治療模式及交互模式。其中以「交互模式」視團體為一個互助的體系，團體成員間相互影響、分擔對團體的責任，而社工員扮演團體與機構資源間協調者的概念較為符合團體所需，故選擇之。

(三)團體方案計畫書：

1. 方案名稱：幫自己加加油～腦性麻痺家屬家庭支持團體
2. 團體前的準備工作：包括(1)規劃團體的目標與內容。(2)招募：在社區及機構佈告欄張貼活動資訊，主動告知服務對象團體訊息。(3)計畫透過「團體前的會談」決定團體成員，並溝通目標、契約、角色行為，以準備進入團體。
3. 方案計畫書：
 - (1)團體目的：協助照顧者瞭解並紓解壓力與情緒，促進照顧者身心平衡。
 - (2)團體成員：以機構服務的對象中，擔任主要者之家屬。
 - (3)團體類型：支持性團體，採封閉式團體，參與成員計 10 名。
 - (4)團體時間：每 2 週一次，晚間 6：30～9：30，共計 10 次。
 - (5)團體地點：機構團體室。
 - (6)團體內容：團體活動分成「專題討論」及「經驗分享」兩大部分，說明如下：
 - ①第 1 次：相見歡、團體規則說明、家庭照顧者壓力量表「前測」。
 - ②第 2～9 次：每次活動開始初期 10 分鐘暖場；50 分鐘專題討論。120 分鐘由團體帶領者，引導團體成員討論、經驗分享。專題討論主題包括：注意自我壓力警訊；保持正面樂觀；維持原有社交活動及嗜好；充分運用社會資源；接納自己及被照顧者的情緒反應；你並不孤單。
 - ③第 10 次：團體經驗回顧、心得分享、家庭照顧者壓力量表「後測」。

公職王歷屆試題 (110 高等考試)

(7)招募方式：在社區及機構佈告欄張貼活動資訊，主動告知服務對象團體訊息。

(8)評估方式：「家庭照顧者壓力量表」前後測、滿意度問卷

(9)方案預算：總計需場地租金、講師鐘點費、印刷費、茶水、雜支……等，共計 5 萬元整，擬向臺北市政府社會局申請部分經費，其餘由機構業務費支應。

(10)執行進度 110 年 9~10 月規劃、招募、11 月開始執行。

二、服務成效的評量重點及方式

(一)服務成效的評量重點

服務成效評估 (effort evaluation) 屬「結果評估 (outcome evaluation)」，主要希望能瞭解團體達成任務、目的的程度，讓社會工作者得以客觀評估所採用的團體工作方法是否有成效，意即瞭解「目標達到程度」。評量重點如下：

1. 團體目標是否達成：對團體整體效能的評估，包括團體整體及成員目標的達到與否？若未達到原因為何？
2. 對團體成員的評估：團體參與團體的程度、成員對團體的貢獻（包括：是否積極投入、與他人良好互動、合作）、團體是否協助成員達成目標（例如：可運用自我概念測量、親職認知量表、親職壓力量表…等來瞭解改變）。
3. 對團體領導的評估：評估領導者和成員的領導功能是否妥適發揮，包括：領導者行為的有效性、營造團體氣氛的能力、是否協助團體成員、改變同理反應、引導技巧、衝突處理、尊重與接納……等。
4. 對團體方案的評估：意即檢視團體方案書是否可行，以及團體運作後的成效，包括：事前準備、方案計畫是否可行、周延…等。

(二)服務成效的評量方式

本團體方案，規劃採取下列 2 種方式進行評估：

1. 領導者自評：透過檢視「團體方案計畫書」及團體紀錄（含書面紀錄、取得成員同意後進行之團體錄音及錄影）瞭解團體目標是否達成？是否有效協助成員改變？處理團體事件成效？
2. 團體成員自評：使用以下 2 種自陳式測量
 - (1)比較「家庭照顧者壓力量表」前後測分數，評估照顧者壓力是否減輕。
 - (2)透過「團體成效評估表」，詢問有關對課程的滿意度（例如：我覺得老師很會帶動團體成員進行分享、我覺得這是一個保密安全的團體、我覺得團體時間很恰當…等），以及團體成效的滿意度（例如：因為參加團體，我經常感到開心、放鬆；因為參加團體，我交到了互相關懷的朋友；如果還有下一次團體，我樂意參加…等）

在進行團體成效評估時，自陳式的測量因為能瞭解參與者的、信念、態度等無法透過觀察瞭解成效的個人的內在現象，因此是應用最廣的測量方式。但團體帶領者在使用此種方法時，也務必要自我提醒，自陳式測量的缺點是可能會回答者的記憶模糊而有誤差或容易受到個人主觀偏見所影響，因此可以適時輔以觀察式測量，較能完整呈現團體成效。