

110 年公務人員特種考試司法人員

考試別：司法人員

等別：三等考試

類科組：觀護人（選試社會工作概論）、心理輔導員

科目：社會工作概論

考試時間：2 小時

一、請說明「任務中心」取向如何應用於少年觀護輔導工作，並分析該理論對於個案問題的假定、處遇原則、方法及其限制。（25 分）

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★
2. 《解題關鍵》：任務中心取向之特色之一為其有適用該取向之八大類型的問題，此八大類之問題，可用於回答題目中有關如何應用於少年觀護工作，其餘考題，只要熟記老師上課一再提醒的「定義」及「適用對象與限制」便可輕鬆答題得分。

【擬答】

任務中心取向是以「案主為中心」，透過「有計畫的短期處置-執行與完成任務」，以下先由任務中心取向適用之問題性質說明如何應用於少年觀護輔導工作，再分析其問題假定、處遇原則、方法及其限制：

(一)「任務中心」取向如何應用於少年觀護輔導工作：

Reid (1985) 依照處置問題的困難度和範圍，將適合採用任務中心工作的個人心理社會問題歸納成以下八類，因此當受觀護輔導之少年之問題屬於這些類型，均可以採用任務中心取向來提供協助。

1. 人際衝突：指個人與個人之間的不協調，通常是指家庭成員間的衝突。人際衝突通常是在兩個人發生互動時所引起的，當其中一個人的行為與另一個人的行為不相和諧時，尤其是在無法接受他人行為時更容易產生。
2. 社會關係的不協調/不滿：案主不滿意和他人或特定的人之間的某些關係，且將這些關係定義為是痛苦的。案主可能集中問題本身（如我沒有足夠朋友、我對他人太具侵略性），或是集中於他人對自己的行為上（如：我媽媽一直責罵我）。
3. 與正式組織間的問題/衝突：指個人與特定組織或機構間的衝突，如病人家屬與醫院間、學生與學校間等。
4. 角色執行困難：個人對於執行某種特定的角色有其困難，此類問題常是有關於家庭角色的（如：父母、配偶等），困難的型態與案主所參與的角色有關。
5. 決策問題/困難決定的問題：在做特殊的決定時所面臨的困難（如：我不知是否應留在學校或休學）。
6. 反應性情緒壓力：指案主面對突發事件，或非能力所能控制的情境時（如：親人過世），會產生負面情緒，包括：焦慮、緊張、沮喪、挫折等。
7. 資源不足的問題：因為個人缺乏具體、特定的資源，這些資源大多指的是金錢、食物、住宅及工作方面。
8. 其他未分類的心理或行為問題：含習慣上的失調、成癮行為、恐懼反應、自我形象等問題。

(二)任務中心取向對於個案問題的假定、處遇原則、方法、限制：

1. 對問題的假定：任務中心取向假設人是理性的，且具有解決問題的能力，人之所以陷入問題狀態，乃是因能力暫時受限或環境資源不足。
2. 處遇原則：此模式的社會工作，是針對案主的心理社會問題，探究可能的阻礙和可以催化改變的部分（不討論問題的起源與發展），並將解決問題的焦點，放在案主關心及想要最先解決的問題，給予案主一個好的問題解決經驗，增進案主處理未來困難的能力，提高受助意願。

公職王歷屆試題（110 司法特考）

3. 方法：運用「簡要/簡單」（brief）、有結構（structure）、及「有時限」（time-limited）的工作原則，具體界定標的問題，將問題轉化為案主可以理解和採取行動的「任務」（task），以有系統的、強調效率（Efficiency）的、節省資源的方法來協助案主解決問題。

4. 限制：由於任務中心強調需要案主以自己的力量，促成改變，因此當面臨受觀護少年這樣的「非自願性案主」時，需要多花一點時間增加案主接受服務的意願，才能在案主同意的基礎上展開工作或協助案主認同依法必須採取行動。

任務中心強調：「任務」應反映案主的日常生活經驗和需求，明確指出案主在處遇中需要做什麼以完成工作目標。在運用此取向進行少年觀護輔導工作時，可將「完成法院裁定」列為任務目標，並於任務執行時提供一些支持性協助，幫助案主祛除對改變的擔心、有信心完成任務。

二、請說明社工員在青少年犯罪輔導實務上常見的倫理議題及其倫理判斷原則。（25 分）

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★

2. 《解題關鍵》：此題需要先「理解」出題老師的問題，「倫理議題」應分為「倫理議題」與「倫理兩難」，但因題目出現「倫理判斷原則」因此需據此推測，出題老師想考的其實是「倫理兩難」，因此需要以此為答題焦點。

【擬答】

倫理議題是指在執行專業服務的過程中，因為責任與義務發生相互衝突因而無法遵守某項專業價值、或當遵守某一價值就會違反另一個專業的價值，而社會工作者必須決定何種價值要優先考量的情形。以下依題意將社工員在青少年犯罪輔導實務上常見的倫理議題及倫理判斷原則分述如下：

(一)常見的倫理議題：

1. 價值的兩難(value dilemmas)：來自社工本身的個人價值、專業價值與不同社會價值彼此間的衝擊，導致的倫理抉擇困境，例如：無法接受青少年所犯的罪刑。

2. 義務的兩難(duty dilemmas)：社工員扮演協助者的角色，在專業體系中規範許多的法定職責與任務，然而義務或職責間發生彼此目標衝突的現象。

(1) 保密與警告：案主威脅要去傷害他人或想自殺，但要求社工員保密，否則便不會再相信社工員。

(2) 保密與報告：案主未滿 16 歲發生性行為、從事性交易，但要求社工員保密。但依照性侵害犯罪防治法、兒少性剝削防治條例，社工員有法定通報責任。

(3) 案主自決與專業父權：案主表示道上大哥對其很重要、基於義氣，堅持要出面頂罪。

3. 德性的兩難(virtue dilemmas)：涉及案主最佳利益與有限資源分配困難的情形。

(1) 社工以「什麼決定(判斷)對服務對象是最好的」的原則出發從事實務行動，但是什麼是最好的，案主的最佳利益隨著不同觀點，常是相互各存在差異意見的。為了協助少年必須與學校建立網絡，但與學校聯絡，校方可能對少年不滿或另眼相待，可能導致不利少年之處境；訪視少年工作狀況時，如因此導致雇主知悉少年有觸法的行為，而辭退少年。

(2) 資源有限時，分配資源的標準應該依照公平正義原則來分配，但實際上卻會受到執行人員的偏見、團體壓力、機構政策、民代施壓...等因素所影響。社工員需負責之個案人數多，無法給予充足的協助與陪伴。

(二)倫理判斷原則：

1. Reamer (1999) 曾提出一套處理倫理抉擇的步驟，希望能系統性的處理倫理抉擇，透過這些步驟來確保倫理的各個層面均被考量、兼顧，以協助社會工作者解決倫理兩難，提升倫理抉擇的品質。其中「審慎的檢視支持或反對每種行為的理由」步驟，提及倫理判斷的原則包括：

(1) 倫理守則和法律原則

公職王歷屆試題（110 司法特考）

- (2)倫理理論、原則和指南
- (3)社會工作實施理論與原則
- (4)個人價值觀
- (5)機構之政策

2. 因此當遇到倫理議題、需進行倫理判斷時，應以「台灣社會工作倫理守則」及「法務部矯正署所屬矯正人員專業倫理守則」為最優先原則。

綜合上述，社會工作者在進行青少年犯罪輔導時，經常會面對倫理兩難的困境，社工員應該培養覺察倫理議題的能力，當面對倫理衝突時，更應檢視法律、專業團體的倫理規範以及政策之相關規定，並做出以服務對象最佳利益為導向的倫理判斷。

三、請針對施用毒品少年設計一個 6 次單元的團體工作，並說明其團體目標、團體實施內容、評估方法。（25 分）

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★

2. 《解題關鍵》：

- ①團體目標的設定，需與團體目標成員之問題與需求有關，因此需要先分析少年吸食毒品的原因，再從中論述團體目標的設定。
- ②團體實施內容需要具體，方能完整回應題意，因此建議以單次團體方案活動的型式答題。
- ③「評估方法」需與團體目標達致程度相關。

【擬答】

以下依題意說明下列以「施用毒品少年」為團體參與成員之團體設計內容：

(一)團體目標：尋求與學習降低毒癮傷害的策略及方式

青少年吸毒的原因複雜且交互影響，包含：個人因素（如：好奇、尋求刺激、逃避挫折）、家庭因素（家庭失功能、父母是酒癮或藥物濫用者）、社會因素（尋求團體及朋友認同、課業壓力大適應不良），其中家庭及社會因素需透過較長期之處遇工作改善，因此將團體目標設定於由「個人層面」，以吸毒少年的想法及需求為基礎，學習降低毒癮傷害的可行的策略及方式。

(二)團體實施內容：預計進行 6 次團體，每次進行 2.5 小時

1. 第一次團體：相見歡、團體規範討論。

2. 第二～四次團體：

(1)前 15 分鐘，暖場。

(2) 60 分鐘：邀請團體成員說明自己目前的吸毒行為，及其對生活造成之困擾

與吸毒少年關係建立不易，因此在團體的開始階段需先透過團體經驗，讓團體成員感受到被接納、不受批評及譴責，團體成員方能放心的說明自己的藥癮行為，及其對生活造成之困擾。

(3) 60 分鐘：邀請成員評估吸毒的優缺點

通常少年被發現吸毒後，會有許多「成人」（專業人員、家屬、師長等）指責少年行為不當，而非與其討論行為動機，及使用時的好處。因此可以邀請團體成員分享吸毒的優缺點，並且避免在成員分享使用藥物時帶來的快感，否認快感的存在，方能讓團體成員放心吐露吸毒的真正動機。

(4)最後 15 分鐘：回顧歷程、回饋、總結。

3. 第四～五次團體：

(1)前 15 分鐘，暖場

(2) 60 分鐘：討論吸毒行為及其對生活、生涯之影響

除討論毒品對身心的危害外，亦可以討論吸毒行為對就學、家人關係、朋友關係、就業、因吸毒遭收容、保護管束、未來長遠生活...等影響。

(3) 60 分鐘：討論逐步降低毒品傷害的策略：

公職王歷屆試題（110 司法特考）

務實的討論立即中斷吸毒行為是極為困難的事（因吸毒行為可能與生命議題、逃避壓力、害怕失敗、情緒壓力...等議題相關），建議不同的戒治方法，在不傷害自己的前提下，採逐步減量的戒毒策略，減少對非法藥物的依賴，進而發展風險情境下仍兼顧自我照顧的方法，以漸進的方式邁向戒癮的最終目的。

(4)最後 15 分鐘：回顧歷程、回饋、總結。

4. 第六次團體：

(1)開始 15 分鐘：暖場

(2) 30 分鐘：回顧前 2 次團體討論出之逐步降低毒品傷害的策略。

(3) 90 分鐘：

①每位成員均至少選擇 1 種策略，並做出願意開始嘗試之承諾。

②透過情境討論、練習，增強團體成員的執行策略之自我效能。

(4)最後 15 分鐘：回顧歷程、回饋、總結。

(三)評估團體成效方法：

1. 團體是否產出 5 種以上逐步降低毒品傷害的策略。

2. 團體成員是否承諾執行至少 1 種逐步降低毒品傷害的策略。

3. 滿意度及成效評估問卷。

如前所述，少年吸毒成因複雜，因此除了運用前述團體工作外，也需要評估其家庭及生態系統，以理解造成少年吸毒行為之因素，針對多重需求連結司法、醫療、職涯、就學等面向的協助，方能提升中斷少年持續吸毒策略之有效性。

四、法院交付少年安置於適當之福利及教養機構，少年保護官與安置機構合作，應扮演那些角色與任務，請舉例說明。（25 分）

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★

2. 《解題關鍵》：本題可運用「社會工作角色」的架構來答題，但如果能夠思考到交付安置的少年，需要的是多重社會福利資源的協助，而運用「個案管理」的概念來回答此題，將能使答案更周全。

【擬答】

青少年的安置服務（placement services）是社區化處遇（community-based corrections）的方式之一，即使是安置於福利教養機構，少年保護官也需要與諸多系統合作，因此以下由「個案管理」的概念來說明少年保護官與安置機構合作，應扮演的角色與任務：

(一)法院交付安置於適當福利及教養機構的少年適用個案工作管理模式之原因：

1. 個案管理（case management）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。需要個案管理的案主通常具有以下兩種特質：(1)同時遭遇多重問題的案主與其家庭，且這些問題的解決需要不止一個助人者的參與，而是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。(2)案主個人使用資源的能力不足或缺乏。因而需要透過個案管理發揮協調督導的功能，整合不同的專業人員提供各種服務提供給案主。

2. 少年保護官的工作是對於有多重問題的非行少年及其家庭提供就學、就業、就醫、照顧（含親子會面、返家計畫）、休閒、健康、諮商輔導及生涯規劃等多重協助，因而是用個案管理工作模式。

(二)運用個案管理模式時應扮演的角色與任務：

1. 綜融性的服務角色：

個案管理者必須有效的整合和協調相關資源，提供適切的服務，並扮演監督的角色，以確保服務輸送的過程中，案主可以獲得所需的服務和資源。一般對於個案管理存有通才的觀點，期待個案管理者扮演綜融性的服務角色，包括諮商者、整合者、倡導者、經紀人、問題解決者、計畫者、社區組織者、資源控管者。例如：釐清安置機構之基本功

公職王歷屆試題（110 司法特考）

能，個案管理者之角色定位、社政主管機關、法院、機構與少年家庭之間如何連結互動，以提供少年最佳的資源網絡。

2. 主要角色與支持性角色：

個案管理者因其要完成的功能及採用的服務模式要有不同的角色，所以需要通才的角色。但服務上仍要區分：

- (1) 主要角色：管理者或經紀人的角色，即運用各種管理活動來保證案主獲得所需要及應得的服務，並發揮居間協調與聯繫的角色。例如：個案管理者針對安置的少年擬定個別化的處遇計畫，包含：與安置機構討論照顧計畫、安置期間的就學安排、諮商輔導、協助家庭進行結束安置後的照顧準備、連結監護人親職教育課程資源...等。
- (2) 支持性角色：協助發展社會技巧的教育者或諮商者。例如：固定訪視安置少年確認受照顧狀況、給予支持與鼓勵、進行行為約定、討論生涯規劃...等。

3. 倡導者：

倡導者也是個案管理者重要的角色之一，因為資源連結與整合的過程，必然會面臨資源不存在或連結失敗的情形，例如：安置資鈞資源不足導致困難安置、有嚴重身心狀況青少年（如：自殺傾向、過動）遭安置機構的拒絕、安置機構照顧品質不佳、對於非行少年的處遇能力或專業不足...等。個案管理者要運用專業知識、權威結構或申訴管道等途徑，以確保個案的權利、資源與服務。

依現行少年事件處理法規定，安置輔導有時間限制，因此少年保護官需於安置期間，除了需與安置機構合作外，更需針對重返原生家庭之方法，運用個案管理工作模式，迅速掌握少年重返原生家庭之困難與解決方法，方能有效避免結束安置輔導處分後，少年無法返家的情況。

職
王