

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：30430  
30630

全一頁

等 別：三等考試

類 科：社會行政、戶政

科 目：社會工作

考試時間：2 小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、社會工作專業的特質之一，在於具有一套專業的倫理守則，請說明專業倫理守則之功能為何？並論述促成恪遵專業倫理守則之機制為何？(25 分)
- 二、何謂「個別化家庭服務計畫」？社工人員在個別化家庭服務計畫團隊中的角色為何？(25 分)
- 三、試說明建立個案工作專業關係的重要原則與方法。(25 分)
- 四、目前老人送餐服務在國內是重要的老人福利服務項目之一，假設你是一個縣市政府社會工作員，需要推動居住在山區獨居老人的送餐服務，你會運用到那些社區工作的技巧與方法達成任務呢？(25 分)

## 100 地特三等「社會工作」申論題解答

### 一、【擬答】

(註：此題為原則概念性之題目，於課程講義第八章-社會工作倫理資料及課堂補充均提及倫理議題，另題衝班時亦說明倫理題目一定會出現一題相關內容)

#### (一)功能：

- 1.對專業發展：透過相同的價值觀念，形成專業團體的共識，建立一套專業行為的標準。守則確認出社會工作使命所立基的核心價值。
- 2.對社工本身：一種哲理思想或道德標準，用來體認專業行為和指揮其專業行為的道德準則。當專業職責衝突或產生倫理疑慮時，作為相關思考的依據。增進新進實務工作者的社會化，使其瞭解社會工作的使命、價值、倫理原則和倫理標準。
- 3.對案主與機構：作為引導和限制助人活動的依據，呈現出工作者在助人關係中對案主、對同僚、對機構、對專業的義務與職責。可藉以評估社會工作者是否有不合乎倫理的行爲。
- 4.對社會大眾：提供一個責信的標準，以作為社會大眾對社工處遇之信任與專業肯定，確保社會工作功能的發揮。給一般社會大眾認定社會工作專業責任時的倫理標準。

(二)促成恪遵守倫理守則之機制即要掌握相關原則以及在專業者自身之提升上著手，茲說明如次：

#### 1.秉持基本原則：

- (1)保密：為獲得案主的信賴，社會工作者要保護案主所提供的資訊與個人私密不外洩。
- (2)案主自決：案主有權力與需求於個案工作過程中自由地進行選擇與決策。
- (3)專業分際：社會工作者與其服務對象維持一種界線清晰的助人關係。
- (4)充實知能：社會工作重視專業的理論知識體系，因此充實知能相當重要。
- (5)社會正義：社會工作應致力於社會改革，代表弱勢者、受壓迫者主持公道、爭取權益。

#### 2.運用倫理原則順序：

Lowenberg and Dolgoff (1992) 所發展出來的倫理原則順序表也清楚列出優先順序：

原則一	保護生命原則
原則二	差別平等原則
原則三	自主自由原則
原則四	最小傷害原則
原則五	生命品質原則
原則六	隱私守密原則
原則七	真誠原則

#### 3.提升服務品質

- (1)自我充實知能：應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
- (2)多元文化價值：應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- (3)專業傳承實踐：致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。應就社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分享研究成果予同僚、學生及社會大眾。
- (4)倡導社會重視：應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

### 二、【擬答】

(註：此題是以家庭社會工作為焦點出發並以個案管理之社工精神及角色作基礎來作答，課程講義第二章個案管理及題衝班講義提及家庭社會工作相關概念為作答依據)

(一)個案化家庭服務計劃，即是以家庭為焦點的處遇方式，社工員能夠強調家庭優勢和家庭工作中的正向選擇。它們讓工作過程切實傳達了一項信念，亦即相信家庭有產生正向改變的能力。其計劃內容及原則如次：

#### 1.原則一：協助家庭最適合的地點就是他們家裡

居所是家庭自然生活環境。透過在家裡觀察家人互動，家庭社工員最能夠評估這個家。對於社會情境中的家庭若有精確了解，以此為基礎的處遇最有成功機會。家庭需求可能讓家庭社工員必須每週花許多小時待在他們的家，中留意家庭的日常議題和互動。對於不同的互動和問題解決方式，家庭社工員在家中可以提供即時回饋。

2.原則二：家庭社會工作讓家庭充權以解決他們自己的問題

家庭社會工作目標之一是協助家庭變得更有能力。提供現成解答也許可以緩和當下的壓力，但外加的解決個案不會讓家庭更有能力因應未來的議題。家庭藉由學習和練習新技能而改變。重要的是家庭社工員必須了解，處遇重要目標之一就是在改變過程中以一種增進自力更生和獨立的方式促進家庭參與。每個家庭都各有獨特的優勢和弱點，任何家庭都不會完全沒有能力或優勢。在規劃處遇之前，必須先精確評估家庭的各項具體能力。

3.原則三：處遇必須個別化並以家庭特質評估為基礎

以家庭的社會、心理、文化、教育、經濟和物質特質評估為基礎家庭社會工作是以「家庭具體現況」為起始點。家庭優勢和議題必須持續評估判定，以確保能有適當而即時的處遇。對一個家庭有效的做法不見得適用於另一個遭遇類似問題的家庭。家庭社會工作的優點之一就是規劃的處遇能夠反映每個家庭的獨特之處。

4.原則四：回應立即需求再訂定長期目標

飢餓的孩童需要食物；當父母參加職訓或找工作的時候，這些小孩的成長發展不能倚賴未來會有食物的承諾。家庭社工員必須評估一個家庭的立即需求，看看這些需求是否獲得滿足。

(二)社會工作人員在團隊中之角色分述如次：

1.直接服務的角色

- (1)諮商者：成員有時可能需要新的知識或技巧，有時需要學習有關自己的新事物，個案管理者需要與家庭建立信賴的關係，以便能檢視家庭反功能的行為模式。
- (2)治療者：個案管理者在處理其問題時，應將其家庭成員納入，以便能增強或維持其朝向正向行為的改變。
- (3)使能者：做為一位個案管理者必須要知道家庭在過程中參與的能力，並能夠鼓勵家庭逐漸負起更多的責任，以便讓家庭在無須依賴福利服務的情況下，經營自己的生活。

2.間接服務的角色

- (1)整合者：為解決多重的需求，個案管理者必須擔負著協調聯繫與整合許多機構和專業的工作。服務的協調和統整可減少服務的零散和重疊現象，也會促進有效的優先次序之設定，並在所提供的服務間有正向的互動。
- (2)倡導者：為代表家庭取得服務或改善服務品質，個案管理者需扮演倡導者的角色。在為家庭倡導權益時，個案管理者往往採取雙重的角色，即代表機構，也代表家庭。
- (3)規劃者：個案管理者主要責任之一在於規劃家庭所接受之處置，包括：設定目標、決定結果和決定家庭、其它專業人員及其它機構所投入的計畫。
- (4)促進者：個案管理者的促進含有促進在一個家庭或朋友體系的支持機會，或將社區之居民建立新的助人網絡。
- (5)評量者：評量用於決定家庭的功能以及評量服務的提供，評量者從家庭和其它專業者蒐集訊息，再依所蒐集的訊息作評量，以提供處遇上的建議。此外，專業者和家庭在評量過程中皆應參與其中。
- (6)追蹤者：個案管理者常被忽略的角色即是追蹤者，追蹤需要的不僅是終止後之時間的追蹤，同時也是致力組織擴展所必要的。透過追蹤，可以瞭解家庭接受服務後的狀況、轉介資源的穩定性和品質、以及其它專業和社區支持體系的表現狀況。

三、【擬答】

(註：此題為考古題之類型，於課程講義第二章-直接服務--個案工作內容提及外，考題講解亦提及之重點)

(一)所謂社會個案工作的專業關係乃是互動、互賴、及相互期待之關係。工作人員以促進案主之成長、發展、培養較好的適應型態，並減低案主的不安情緒，助其將全副的精力用於積極的改變以及調適，並以溝通的、關懷的與支持的方式使案主肯定自己。因此工作者與案主之間態度與感受的交互反應關係中，工作人員所提供的資源，往往是服務案主；案主則運用這些資源來滿足其需要。此種關係使協助的工作得以進行，工作人員的影響力也才得以產生、診斷、適應、學習、復健與解決問題之得以完成。

(二)社會個案工作的專業關係的原則與方法：

- 1.嚴守案主隱私原則：在專業關係中，工作人員對於案主隱私權的尊重，使案主與工作人員產生互信，以利良好工作關係的建立。
- 2.接納原則：工作人員以接納的態度及同理心的技巧瞭解案主。
- 3.溝通與會談：利用溝通的方式，使工作人員明瞭案主問題之所在；利用會談使其與案主在互動的過程中，對案主的情境有較深入而理性的討論，以便使問題得以解決。
- 4.重視個體差異與個案紀錄原則：重視個人的獨特性，其具體的表現在於個案紀錄的實踐上，針對調查、研

究與案主問題，處遇經過，除了幫助新的工作者瞭解之外，更針對了案主之問題求以正確診斷，以採取適合的處理方法。

- 5.案主自決的原則：在助人的專業服務中，使案主參與治療過程，並疏通案主達到自決的水準。
- 6.妥善處理情感轉移的原則：工作人員應能辨識案主之情感轉移，以制止其對治療工作之阻礙。
- 7.工作者認識自我的原則：在助人的專業關係中，工作人員與案主的互動之時，工作人員應對案主的各種反應持理性的態度，運用「專業自我」，以達到真正協助案主的自我成長與發展；並是計劃執行之監督者。

#### 四、【擬答】

（註：此題主要是以社區工作為基礎而後應用於老人送餐之服務上，故以講義第四章社區工作之社會資源運用原則及社區工作分析方法及工作角色為基礎作答）

運用社區工作之技巧及方法達成山區老人送餐服務之任務，茲分述其說明如次：

(一)基本原則與目標：原則是結合四大部分之資源，分別將來自政府機構、民間組織以及家庭的正式與非正式的照護資源加以聯結，讓老人可以在自己熟悉的環境中就近獲得所需，達成「在地老化」之目標。

(二)基本技巧與方法

1.建立良好關係：

- (1)社區組織工作者所要建立的專業助人關係的對象，包括社區居民及社區機構，因此，在初步的接觸階段中應予以適時的協助以獲取信任之外，並提供需求的服務。
- (2)由於山區故可瞭解及評估社區居民的自助意願並使社區居民瞭解社會工作機構以及社區組織者的能力及職責，建立協商服務契約與和諧、合作的關係從而確立社區居民，社區機構與社區領導人才的角色。

2.評估社區情境：

- (1)瞭解案主，擬定工作方向並符合山區社區類型及所需面對的問題。
- (2)多方思考可利用的人、物力資源等，提供居民服務的組織，以期解決問題。

3.社區服務設計：

- (1)通盤的計劃如明確的目標、整體之規劃或方案的擬定，以期有效的達成計劃之目標以滿足社區及居民的需要與需求。
- (2)山區老人送餐之需求可透過感受性、比較性、表達性、規範性之需求類型進行瞭解。

4.社區運作：

- (1)社區評估、計劃、組織落實在行動運作當中，社區組織工作者應對於團體動力有所洞悉、處理並作協調之居中者。
- (2)針對社區財政過程的募集、編列預算、支付社區需要與資源之基金及鼓勵居民的積極參與，亦為其所扮演的專業角色。

5.評估調整：

- (1)進行過程評估可調整方案之進行，工作人員由評定方案之既定目標以檢討實施的工作之過程。
- (2)在方案初期進行結果評估，包括輸出、品質、成效等績效評估之面向，以衡量達成的效果以提出改進及建設。