

101年〔地方特考〕

102年〔初等鐵路特考〕

應考
要領

鼎文公職 解題

線上解題：<http://www.ezexam.com.tw>

優秀師資提供優良課程
服務電話：2331-6611

101年公務人員高等考試三級考試試題

代號：

全一頁

類 科：社會行政

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、為減少家庭照顧者之照顧負荷，社會工作者在推動家庭與社區照顧之合作上應扮演何種角色？社區照顧可依社區特性採取那些不同服務模式進行？（25分）
- 二、假設你是一位醫院的外展社會工作人員，你的任務是擴展醫院與社區的關係，並建立社區聯繫管道。你的主要服務對象是由醫院出院需要回到社區生活的精神疾病患者。請問你怎樣運用社區工作的技巧與方法，在社區中建構精神病患的社會支持網絡？（25分）
- 三、社會工作價值主張人應該被尊重與信任，而案主也往往被鼓勵爭取權益。如果有一位案主表面上符合申請補助的條件，但實際上卻被社會工作者發現案主有隱匿收入的情況，因此社會工作者考慮不予核准。但案主卻用「如果政府不給我福利補助，我就死給你看」等語要脅社會工作者。試分析此案中的社會工作者面臨那些專業倫理兩難？以社會工作者進行倫理抉擇的步驟來看，社會工作者應如何因應？（25分）
- 四、何謂「缺乏權能」（disempowerment）？請以此觀點描述並分析目前臺灣身心障礙者的社會處境。（25分）

□ 申論題解答

一、【擬答】

(一)在家庭與社區照顧合作上，社會工作者作為個案管理者之角色，個案管理者可能扮演的角色，茲說明如下：

1.直接服務的角色

- (1)諮商者：案主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，個案管理者需要與案主建立信賴的關係，以便能檢視案主反功能的行為模式。
- (2)治療者：個案管理者在處理其問題時，應將其家屬納入，以便能增強或維持其朝向正向行為的改變。

2.間接服務的角色

- (1)服務統整與協調聯繫者：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：為代表案主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。在為案主倡導權益時，個案管理者往往採取雙重的角色，即代表機構，也代表案主。
- (3)使能者與充權者：做為一位個案管理者必須要知道每位案主在過程中參與的能力，並能夠鼓勵案主逐漸負起更多的責任，以便讓案主在無須依賴福利服務的情況下，經營自己的生活。
- (4)規劃者：個案管理者主要責任之一在於規劃案主所接受之處置，包括：設定目標、決定結果和決定案主、其它專業人員及其它機構所投入的計畫。
- (5)促進者：個案管理者的促進含有促進在一個案主的家庭或朋友體系的支持機會，或將案主社區之居民建立新的助人網絡。
- (6)評量者：評量用於決定案主的功能以及評量服務的提供，評量者從案主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，專業者和案主在評量過程中皆應參與其中。
- (7)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，可以瞭解案主接受服務後的狀況、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。

3.經紀人與購買者的角色

- (1)經紀人：做為一位經紀人，個案管理者將案主與其所需的服務連結在一起，一旦案主的需求是明確的，經紀人會協助案主選擇最適當的服務，且磋商服務輸送的條件。
- (2)購買者：在一個準市場化的照顧服務體系裡，個案管理者可能持有為案主購買服務的預算。

(二)社區照顧之模式：

- 1.在社區內提供照顧 (Care in Community)：此概念主要倡導在提供住宿院舍服務以外的其他選擇形式，一方面可以向有需要照顧的人士，選擇適當的服務，另一方面可以把他們留在他們已熟悉的社區環境內，他們可以選擇自己喜歡的起居生活方式，在社區內有尊嚴地生活下去，社區照顧的方式包括一系列的支援性服務，如日間照顧中心、家庭助理、社區護理等。
- 2.由社區來照顧 (Care by Community)：指組成「社區內正式非支援網絡」或自助團體，並動員起來解決社區

居民的問題，這些非正式支援服務包括案主與家屬團體組織服務、親朋照顧服務、志工服務、鄰里互助服務等。

3. 為社區而照顧 (care for community)：由資源連結達成社區照顧之目標，可以為社區所缺乏之處，建立資源或連結網絡，以便可以在社區之中獲得照顧。
4. 社區一起照顧 (care within community)：由於一個社區無法建立獨立之照顧系統，而可以透過不同社區共同連盟的方式達到照顧之目的，亦或有一民間團體可以同時提供一不同社區所需之照顧資源，亦或有不同社區分工合作之方法達成亦可。
4. 「社區內照顧」與「由社區提供照顧」兩者是互通的、合作的，而不是獨立或互斥的；然而社區照顧的豐富與多元是要在健全的社區環境中才可能實踐，所謂的健全社區環境是指社區基本設施的健全、社區資源可以滿足居民的生活保障和特殊性服務、鄰里關係得以維持、以及居民對於社區事務決策參與的機會。

二、【擬答】

就精神病患者回到社區的復康過程，作為一位社區工作者可以採取之社區工作方法與技巧，如下：

(一) 建立關係：

社會工作者建立關係的對象，包括社區機構、社區重要人物及社區居民。具體的做法，是從社會工作者主動拜訪社區發展協會的理事長和總幹事著手。基本上，要了解社區的權力結構可以透過以下三個途徑：聲望途徑、職位途徑、決策途徑。由於精神疾患已在社會上有污名化之現象，因此如何去建立與關鍵人員初步關係，對患者復康將是網絡建立之基礎。

(二) 需求評定：

最常見的是採問卷進行調查，以瞭解社區居民對於社區各項福利服務或社區建設的意見。另外，實地訪問社區重要人物，對於社區活動使用者的使用情況加以分析，並對於社區現有的各項資源加以盤點。尤其可以提供給疾患案主的服務有那些，以利其復康的過程，例如復康之友之資源與醫療院所之居家支持等資源，是否有足夠之支持可以滿足案主之需求，是需求評估所需設想之處。

(三) 社區規劃：

有效的計畫應把握下面兩個要領：目標明確、整體規劃，就此支持網絡之建立是具體之目標，但仍要有整體公私部門之協助規劃才可達成，而非放由社區自己建構，而公部門從中央到地方之組織與人力支持均是重要之一環。

(四) 社區行動：

在社區行動的初期，通常必須透過宣導和會議來凝聚社區居民的共識，進而群策群力，共赴事功。尤其社會一般均對精神疾患存有排斥之感，而如何可以避免社會排除之現象，即是社區工作之要務。並非所有社區居民都有相同的價值。某些社區中，還是存在著少數價值。信守少數或邊緣價值的次團體往往成為社區中被壓迫的一群。

(五) 成效評估：

評估本來是社區工作每一個階段都要做的一件事，至少也要進行事前、事中及事後的評估。支持系統之建立本是件不易之事，認識社區潛在或正式的壓迫機制與歧視。壓迫的本質是對差異的不能容忍。在社區中難免都存在著某些差異。因此必須要評估之後再前進改善，如此才可以在不斷持續運作之情況下，步步建立穩健之網絡。

三、【擬答】

「社會工作倫理」，乃是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。亦是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。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，確保社會工作功能的發揮。

(一)依倫理抉擇的架構如下：

- 1.釐清倫理的議題，包括衝突的社會工作價值與職責。
- 2.找出所有可能被倫理抉擇影響到的個人、團體與組織。
- 3.嘗試找出各種可採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失。
- 4.審慎的檢視贊成或反對每種行動的理由，考慮相關的：
 - (1)倫理守則與法律原則。
 - (2)倫理理論、原則與指導方針。
 - (3)社會工作實務理論與原則。
 - (4)個人的價值觀（包括宗教的、文化的、種族的價值觀與政治的意識型態），尤其要注意那些與自己價值觀相衝突的部分。
- 5.徵詢同儕以及專家的意見，如機構工作人員、督導、機構行政人員、師、倫理學家。
- 6.作抉擇並記錄抉擇的過程。

(二)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

(三)實例分析

社工以公平正義為最基礎之價值，由此出發思索可能之原則：

- 1.保密原則及其例外：社工雖有保密原則，但舉出案主詐騙之事實，作為依據是依法有據。
- 2.保護生命原則：案主有以死相求，而社工需判斷此一說詞之可能性，進一步瞭解案主之困難處，而非以有無補助為目標，而是以協助案主渡過這個關卡為目標，補助乃是一時，但案主之想法卻會伴隨其一生。
- 3.差別平等原則：不同之案主要使用同一份資源，當然是要提供最需要者，仍而這涉及表面之資產調查之外，也涉及實際之情況，因此才有所謂被報人頭的案主才更應該協助，而匿情不報者，也應提出相關之觀念進一步會談，以達到資源最佳之分配。
- 4.自主自由與告知同意原則：案主有申請社會福利之自主與自由權利，因此案主可以在法律上若提出佐證，可以證明申請補助，社工之執疑若無法律為據，在目前之處理上仍是有所困難，但若有不實之情況，社工必須有告知同意之原則，將後續處理方式一一告知才可以使案主明白，而不致再生疑問。
- 5.真誠原則：社工並非以抓賊之心態來處理此案，而是以真誠之態度來面對人性與案主所需，如此案主之所需

才可以透過社工之協助而滿足與達成心願，也許案主可以有其他的替代方案來完成其所欲。

四、【擬答】

(一)缺乏權能：

- 1.源於長期負向評價而致個人心理產生無力感，加上優勢團體的疏離與壓迫因而缺乏參與社會的機會與權能。
- 2.就個人而言，個人的缺權化是因為無法與環境交流，實現自己。
- 3.就整體環境而言，資源不足造成個人無法參與社會與政治。

(二)就此觀點描述與分析身心障礙之社會處境：

- 1.在轉銜機構上，多元化身心障礙福利機構之設置不足，例如早療、復健、特教、職訓、教養、養護等型態之機構，以藉此滿足不同障別、不同障度的身心障礙者與其家屬之需要。
- 2.在政策回應上，無法長期秉持由下而上的同理照顧，政策制定者與措施規劃者，常無法傾聽案家的需求，並保留因地制宜的彈性，以確保案家得以在可近、可及以及有效性的前提下獲得福利服務。
- 3.在家庭文化上，仍是以家庭或親屬負起照顧義務，由於中國文化對家庭存在著理想圖像，因此對於政府所一意推動的家庭化與社區化，在意願承接上或許不低，但受限很深。
- 4.在生命週期上，身心障礙者平均餘命漸增，老化的問題亦將日漸浮出檯面，有關身心障礙者年老之後的健康照護、生活保障、安養照顧、福利提供等議題，需及早正視。
- 5.在制度法規上，組織與法令雖完整性不足，而造成雖有理念但落實常不易，就如最新之國際評估標準雖已在身心障礙權益保障法中出現，但在實際落實上仍有困難。
- 6.在社會排除上，整體社會排除仍在，這是一個社會現象造成身心障礙者就業仍是困難重重，而且仍是只有少數之職業可做，再者就學之技能學習，仍只有少數之技藝，而無法多元化發展，並且受到社會認可者亦有限。