

《社會工作概要》

試題評析

第一題：應該高上的學生應該記得葉老師上課最喜歡講的「上位概念」，剛好這一題的第一子題就是考家庭社工的上位概念，考生若記得從社會學中的家庭制度或者社會政策與社會立法中的家庭政策之背景破題來鋪陳的話，那就很好發揮了；至於第二子題，重點是點出哪些家庭問題或者問題高風險之家庭類型。

第二題：個案管理應該可以說是社工這一科最容易考的熱門議題，就像葉上峰老師上課常說「什麼都可以不懂、什麼都可以不會，個案管理一定要會」而且最好找一個自己喜歡的例子來應付考試之需。相信高上學生看到此題應該會覺得很輕鬆。

甲、申論題部分

一、全球化對現代家庭生活產生的影響為何？又，如何以家庭社會工作的方法來協助這些家庭？(25分)

答：

(一)全球化對現代家庭之影響：

伴隨著全球化造成所得分配不均的擴大，失業與低所得階層家庭的經濟弱勢更加明顯；資訊科技的發展，改變了人際溝通關係與互動模式；跨國人口流動規模加大，外籍家庭看護人力的引進，以及跨國婚姻的比率升高，改變了傳統家庭的文化認知；新型住宅聚落的大量興建，傳統社區關係解組，新的社區關係形成；育齡婦女生育率下降，家庭人口組成規模縮小，人口快速老化，家庭照顧的對象由兒童轉變為老人；離婚率升高，單親家庭比率隨之提高，家庭結構日趨多元；婦女勞動參與率升高，兩性平等觀念逐漸取代男主外女主內的父權體制；家庭暴力事件頻傳，婚姻與親子家庭關係不穩。單靠呼籲維護傳統家庭倫理似乎無法因應上述社會、經濟變遷對我國家庭的衝擊。

另外，國內學者曾根據Zastrow的架構，將家庭福利機構的服務內容以家庭問題的類型分類，包括：

1.夫妻不合、離婚、分居、外遇；2.親子關係的障礙；3.單親家庭；4.青少年問題、逃學逃家；5.未婚媽媽或未婚懷孕；6.身心障礙者、心智障礙者、慢性疾病、愛滋病患者；7.兒童虐待、兒童疏忽；8.性虐待；9.婚姻暴力；10.老人虐待、老人安養照顧；11.家庭中成員的問題 – 酒癮、藥癮、情緒與行為、意外傷害、死亡、受刑、賭博、住在教養院中；12.和家庭福利有關的服務，即經濟援助、老年服務、旅客及移民服務、在宅服務 (homemaker services) 及法律服務。

(二)家庭社會工作的方法與協助內容或方式：

1.家庭暴力防治：

針對家庭暴力的問題，可用社會系統觀點分析之。從社會系統而言，社會是一整體，暴力事件所造成的悲劇，並非單一事件，而是由社會產生出來，茲從社會系統理論架構(巨視系統、中視系統、微視系統、個人因素系統)分析其發生原因、並研擬預備對策。

2.密集性家庭維繫服務 (intensive family preservation services, IFPS)

為在一個特定的時間內進行極為積極性的服務，而通常是在需要的案主家庭中進行。家庭維繫服務在哲理及理念上是「以家庭為中心的社會服務」，但通常也是在較短的時間內提供家庭較為積極性的服務。

3.家事商談：

協助有意願接受社會工作師調解之離婚案件雙方，以和平理性之溝通，尋求衝突解決之方案，並降低離婚對相關當事人(尤其是家庭中弱勢成員，如未成年子女、身心障礙之家人等)可能之傷害，有效解決家事衝突、離婚爭議，以達成協議。

4.高風險家庭的服務：

針對離婚率增加、外籍通婚案例激增以及未婚生子所形成的單親或隔代教養家庭的案例增加。從社會系統理論架構(巨視系統、中視系統、微視系統)的觀點研提對策。從巨視系統之策略，政府或社福機構應透過媒體宣導對婚姻、家庭的正確價值觀。中視系統之策略檢視的是社會結構對發生事件的影響，減少因為社會制度或結構不良，社政系統亦能提供相關資源的介入，增加對家庭的支持力量。微視系統之策略為透過了解家庭動力，增加系統的開放性，使家庭互動過程中所產生的問題，都能找到適當的管道加以

解決，並用優勢觀點來進行家庭處遇，鼓勵夫妻雙方有效及良性溝通，促進和諧的代間關係。

【參考書目】

葉上峰老師上課講義，社會政策與社會立法第一回第48頁（家庭政策之引言），及社會工作第五回第138-153頁（專題十一：家庭社會工作）。

二、請說明個案管理者在提供專業服務過程中，與不同體系工作之互動內涵為何？請舉例說明之。（25分）

答：

(一)個案管理者在提供專業服務過程中，與不同體系工作之互動內涵：

- 1.個案管理被許多領域所使用，特別在心理衛生、啓智教養、慢性精神疾病案主、身心發展障礙、老人長期照顧以及兒童福利之寄養與收容機構等等，雖然個案管理強調連接系統（Linkage）。不過，個案管理師在理論上，可使用任何有效之方法來從事協助案主之工作，不論是仲介、代言或開發服務資源，來確保案主所有需要獲得滿足，個案管理師自己也能提供那些現有社會機構無法提供之特別服務。
- 2.個案管理之策略就是要支持與認定一位社會工作師或一位護理師或一位專業服務者來承擔個案管理之角色，負責監測案主所有之需要獲得滿足，對所有之服務輸送體系加以整合，來避免疏忽及片段之服務，克服人類服務體系經常出現之紛亂現象。換言之，指定一位專業服務者充當個案管理師，係為一種保證，要有一個人負起責任來協助案主，檢視有關之服務輸送體系真正協助案主解決問題，而非將案主由一個機構轉介到另一個機構，而在許多轉介服務之過程中失去了案主之接觸。
- 3.個案管理之概念係重視案主人口之整體需要滿足為取向的，並非為機構之經費短缺而存在。個案管理要連接案主到所需要之社會資源，要協調這些複雜之服務輸送網絡，要強調適時適地之輸送服務。個案管理師扮演各種角色，仲介人、協助人、連接人、仲裁人、代言人、監測人、創新人等等，擔任個案管理師要具備豐富之社區資源知識，尊重案主之權利，瞭解許多機構之政策與程序，必須熟練仲裁與代言之技術，他不但要協調相關之服務，更要為案主代言爭取應得之福利，也要調整資源，統籌資源為案主購買必要之生活及保健服務，要保持團體精神跟許多相關之人類服務、衛生保健、職業訓練、教育機關，與司法保護等等專業人員彼此合作，才能達成個案管理之目標。

(二)個案管理職之運用－優勢觀點個案管理方法運用於婚暴防治領域

1.建立助人關係：

- (1)在優點個管處遇上，是由一些非結構性、非正式與閒聊式的接觸開始，工作的地點也不限於會談室，可在案主喜歡的或熟悉的環境中進行。與案主的關係是有目標的、相互的、友善的、信任的、增強權能的關係。
- (2)關係之建立包含：建立希望並給予尊重、尊重案主、聚焦在正向事務、慶祝事情完成和成功、陪伴案主、協助案主朝向他們認為重要的目標等；以及提倡導向案主對生活的自主性、家庭成員的互動與彼此支持。

2.優點評量：

- (1)採用「全人量表/希望花田」對案主進行整體評量。評量是瞭解案主的工具，用以協助案主陳述和發掘自己才能、資源與想望的工作方法，優點評量不同於過去問題取向的評量方式。
- (2)優點評量是以案主的「想望」為中心（我要的是什麼？）在這個「想望」下瞭解其現況（現在有什麼資源），以及過去曾經使用的個人與社會資源。評量的面向：個人的每天生活情境、財務、就業/教育、社會支持、健康、休閒娛樂、精神層面。

3.案主是接觸過程的指導者：

Rapp認為優點個管模式中個人的計畫可視為是案主與個管師所建立的共同工作時程，個管師的任務是陪伴與協助案主設定目標、共同予以意義，過程中傳遞希望，讓案主相信自己可以朝向目標不斷前進。

4.獲取資源：

透過影響體系以擴展資源網絡，個案管理者必須雙重聚焦：包括個人與環境、以非正式資源為優先考量。個管師主要獲取資源的目的：

- (1)協助案主獲得資源以完成其個人目標。
- (2)確保案主的權利。

(3)增加案主的優勢。換言之，個案管理者一方面透過優點評量與個人計畫，聚焦於案主的生活情境，以協助案主改善其與環境的調和度。同時，也由案主個人、行動體系、社區環境與政策等直接服務與巨視觀點，增權案主並倡導和發展適合案主的友善環境。

5.持續追蹤與結案：

在此階段，持續的追蹤與互動，當案主目標完成，或逐漸肯定自己、建立自我生活滿足感與意義時，此時個案師也將評估案主復元狀態，開始展開結案之準備。

【參考書目】

葉上峰老師上課講義，社會工作第四回第37-38頁（個案管理的概念）以及第49-50頁（優勢觀點個案管理之過程）。

乙、測驗題部份

- 1 1995年聯合國第四屆婦女大會呼籲國際社會承諾實現性別平等，發展婦女權益，並對所有政策進行結構層次的審視與分析，該行動策略名為：

B (A)婦女暨兒童人權宣言 (B)性別主流化 (C)反歧視行動 (D)兩性平權宣言
- 2 認為婚姻暴力的形成是因為家庭成員互動過程或結構出現障礙，為了避免暴力持續發生，必須透過增進家庭溝通的技巧與改變家人互動模式等方法，前述是那一種理論的解釋？

D (A)女性主義理論 (B)依附理論 (C)社會認知理論 (D)家庭系統理論
- 3 為使身心障礙者不同之生涯福利需求得以銜接，各級政府相關部門，應積極溝通、協調、制定生涯轉銜計畫，以提供身心障礙者整體性及持續性之服務。下列何者不屬於前述轉銜計畫的內涵之一？

C (A)家庭生活轉銜 (B)教育轉銜 (C)資本轉銜 (D)就業轉銜
- 4 下列那一項不是「阿茲海默症」(Alzheimer's disease)的症狀？

D (A)短期記憶喪失 (B)坐立不定和遊走 (C)注意力不集中，無法完成較複雜的工作 (D)手指、腳、嘴唇和頭顫抖，臉部和身體的肌肉越來越僵硬
- 5 以下那一項陳述是錯誤的？

A (A)工業社會工作是員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)的同義字，因為都是由社工來執行 (B)工業社會工作人員在員工發生酗酒、藥物濫用、情緒或個人問題時應介入服務 (C)員工被解僱之後家庭面臨財務危機，員工協助方案的工作人員可以協助申請失業給付 (D)員工有權決定是否加入員工協助方案
- 6 醫務社會工作比較不常運用的理論為下列那一個理論？

C (A)生命週期理論 (B)危機調適理論 (C)心理分析理論 (D)問題解決理論
- 7 下列何者出版「社會診斷」與「什麼是個案工作」等書，為個案工作建立理論基礎，使社會工作實施更加系統化？

D (A)漢彌爾頓(Gordon Hamilton) (B)哈里絲(Florence Hollis) (C)波爾曼(Helen Perlman) (D)芮奇孟(Mary E. Richmond)
- 8 社區在運用志工時，應符合那一個法令的規定？

C (A)集會遊行法 (B)社會救助法 (C)志願服務法 (D)人民團體法
- 9 目前主管全國兒童少年業務之最高中央主管機關為何？

D (A)內政部兒童及少年福利促進委員會 (B)行政院兒童及少年福利局 (C)內政部兒童及少年局 (D)內政部兒童局
- 10 以下那一項行為是屬於無法自我肯定的行為？

B (A)表達不受歡迎的意見 (B)自我退讓，避免紛爭 (C)要求對方改變行為 (D)承認個人的缺點

- 11 下列何者並非團體需要協同領導者的原因？
 D (A)分擔工作 (B)互補因素 (C)經驗傳承 (D)始終如一
- 12 若要清楚社區的狀況，需要蒐集以下何種資料？
 B (A)機密資料 (B)社區居民對事情的看法 (C)政府公告 (D)法拍資料
- 13 在個案工作中促使案主改變的主要工作技巧為：
 A (A)會談 (B)團體動力 (C)社會資源 (D)方案計畫
- 14 勞工保險是現代國家實施社會安全措施之濫觴，此保險始自那一國？
 C (A)法國 (B)美國 (C)德國 (D)英國
- 15 下列何種情境發生時，社會工作者可以不徵得案主的同意，即釋出相關的資訊給第三者知道？
 B (A)案主承認他是同性戀者 (B)案主威脅要傷害自己，或加害他人
 (C)案主向你承認他小時候欺騙過父母 (D)案主向你承認他去年的綜合所得稅未繳
- 16 目前各大專院校致力於結合教學與服務推動實驗社區，試問大學實驗社區的由來為何？
 B (A)赫爾館 (B)湯恩比館 (C)慈善組織會社 (D)社區大學
- 17 近年來，台灣的跨國婚姻現象增加非常明顯，請問下列何者不是跨國婚姻增加的原因之一？
 D (A)全球化的通商、旅遊增加 (B)農村地區的家庭照顧需求
 (C)台灣女性受教育程度提高，對傳統婚姻角色的迴避 (D)政府為因應少子化困境，而以政策鼓勵所致
- 18 跨文化的助人關係易因諸多變數而產生阻礙，為克服這些障礙，跨文化社會工作可以透過一些努力來增進服務效能。
 C 下列何者不屬於可以克服跨文化障礙的措施？
 (A)社會工作人員必須深刻了解不同文化間的差異性，並接納差異
 (B)運用與服務對象同一族群的人來協助解決問題
 (C)服務少數族群與服務一般對象的活動應儘可能地分開進行
 (D)在社會工作課程中加強文化敏感度的訓練
- 19 個案管理與管理式照護的區別在於：
 A (A)個案管理實施於社會工作領域；管理式照護主要用於醫療照護
 (B)個案管理的目標在於控管照護費用；管理式照護主要在於資源的提供
 (C)個案管理的考量主要是以機構為立場；管理式照護主要考量照顧使用者
 (D)個案管理主要在於成本控制；管理式照護主要考量案主與服務的連結
- 20 下列何者的定義是「一種團體工作的方法，幫助人們面對災害所產生的壓力，以團體相互支持的方式，協助參與者維繫正常的工作、家庭與社區生活」？
 C (A)家族治療 (B)危機事件經驗統整團體 (C)會心團體 (D)團康活動
- 21 求助行為是指一個人或體系有需求或有問題時，向他人求助的過程。以下那一項是產生求助行為的第一步？
 C (A)文化敏感度 (B)問題解決的策略
 (C)案主對問題的定義與了解 (D)案主對問題的語意評估
- 22 在重大災害服務中，往往需要透過下列何種行動，以迅速有效地提供服務，避免所謂的「二度災害」(second disaster)？
 D (A)社會救助 (B)輔導諮商 (C)悲傷治療 (D)服務整合
- 23 社會計畫模式介入社區的基本策略是：
 C (A)與居民溝通 (B)組織民眾從事對抗行動
 (C)針對社區問題蒐集資料以進行決策 (D)強調個人的自我決定
- 24 提供給女性罪犯的成功方案應具備若干要素，以下那一項是錯誤的？
 A (A)為降低女性受刑人的抗拒，方案的工作人員應一律由女性來擔任
 (B)方案的主題必須包括自尊、家庭暴力、充權和自給自足
 (C)受刑人必須協助或參與方案的執行
 (D)工作人員應了解案主的藥物成癮史和犯罪史
- 25 當社會工作者盡力去確保受迫害或處於社會不利地位之案主，以獲得必要的各種資源、服務和機會時，此一狀況所反應的是何種社會工作核心價值觀？
 C (A)稱職 (B)正直 (C)公平正義 (D)尊重個人尊嚴與價值