

【社會行政】

《社會工作概要》

試題評析

今年社工概要的考題偏向容易。但是除第四題需稍加思考外，其餘三題都是上課時再三提醒的基本題。因此考生應該很容易發揮。第四題是政府失敗的政策，有點炒冷飯，再加上應該出在政策，所以一看到此題會有點似曾相似感。然而題目已表明立場該如何作答，因此概念清楚之同學，應該很好發揮！

一、有些學者認為社會團體工作方法可以分為「任務團體 (Task Group) 方法」及「處遇團體 (Treatment Group) 方法」。請以三種你所知道的「處遇團體方法」，從(一)團體的目的及(二)團體領導者的角色兩方面，來加以比較。(25分)

答：

處遇性團體強調成員個人需求，注重互動過程中的角色分工，非常重視溝通模式之運用，規則或程序通常是由團體決定是彈性或正式，團體之組成是基於共同關心的問題或特質，注重高度的自我揭露、隱私程序不對外公開。以下就針對三種常見之類型分別從目的及角色分述之：

(一)支持性團體：

- 1.目的：協助成員因應充滿生活事件並恢復現存因應的能力。
- 2.領導角色：同理瞭解及相互協助之催化員角色。

(二)教育性團體：

- 1.目的：透過報告討論與經驗來教育。
- 2.領導角色：團體討論中領導者如同老師及架構的提供者。

(三)治療性團體：

- 1.目的：改變行為，經由行為改變干預矯治復健因應和問題解決。
- 2.領導角色：依據不同取向領導者擔任專家權威人物或催化者。

二、請比較「社區照顧」、「社區發展」、「新故鄉社區營造」等概念及作法之異同。(25分)

答：

「社區照顧」、「社區發展」、「新故鄉社區營造」均為國內實際的社區福利與社區工作方法，社區照顧師法於英國福利國家後去機構化的因應趨勢，社區發展為聯合國強調如何協助第三世界國家發展社區基礎福利建設，而社區營造則是效法日本地產營造，推廣至台灣，特別強調文化及在地產業之營造，以下就分別從基本概念及相關作法簡單分述之：

(一)社區照顧：

1.概念：根據巴利 (M. Bayley) 的界定，社區照顧可分為：

- (1)在社區內接受照顧 (care in the community)：即是指一些能使服務對象留在社區內之支援服務；目的在減低院舍 (機構) 服務之壓力，而服務對象可留在自己的家庭及社區內生活。
- (2)由社區負責照顧 (care by the community)：意指社區內的人士，如家庭、親友、鄰舍或義工等，均是構成照顧系統之一分子，負責照顧及關懷區內人士的需要。

2.作法：

- (1)照顧管理之應用。
- (2)社區發展模式，ex：喚起社區民眾關心社區中有特殊需要的人、引導民眾參與。
- (3)社會計劃模式，ex：規劃各種照顧方案。
- (4)社會行動模式，ex：把案主群及其家屬組織起來，以爭取權益、更合理的照顧政策。
- (5)方案發展及服務協調模式，ex：組織、聯絡社區內的服務團體，成立社區照顧服務協調中心，使資源充分利用。
- (6)社區聯絡模式，ex：與本機構外的其他照顧機構相互瞭解、協調，說明服務內容、爭取支持贊助；與其

他機構合作共同爭取案主利益或改善環境。

(二) 社區發展：

1. 概念：是一種組織和教育的過程，經由社區居民參與討論社區的問題和需要，在政府與機構之協助下共同擬定計畫，以有效運用各種資源達其預定目標。組織的過程為參與、研究和動員；教育的過程為自助、合作與自治。

2. 作法：

- (1) 創新改革模式：變遷的過程有「開始」和「結束」階段。
- (2) 改變習俗模式：強調變遷推動者（社區工作者）和案主、社區、居民之間的合作。
- (3) 行為改變模式：基於社會學習理論的觀點和教育計畫，來改變社區居民之價值觀念、態度及行為模式（舊模式→新模式）。強調由學習的原理來改變社區居民的行為，進而促使社區發展。
- (4) 過程取向模式：強調由社區發展工作者與社區居民溝通，經由教育和組織的過程，改變居民的態度和行為，使其參與社區建設，達到社區改善的目標。居民參與可視為一種手段和目標，增進居民參與可獲更高之社區改善。

(三) 新故鄉社區營造：

1. 概念：即社區文化的改造運動。代表一種思想模式的轉變，推動民主化和公共化的觀念，由下而上，強調居民參與，培養公民意識，讓社區自我管理，先由地方社區主導和關心社區的環境，再要求公共資源的配合協助，強調不同部門之間的系統整合作用。

2. 作法：

(1) 開發利用地方文化資產與文化環境計畫：

- A. 成立社區環境改造工作室，由社區居民共同參與討論規劃，如委託專業規劃團隊協助，須安排相關人員駐點，以願景工作坊等操作方法，引導社區居民參與規劃。
- B. 進行社區地景、生態及建築調查，結合文史資源，建立地方文化特色，推動綠建築及綠美化運動，發展社區環境美學。

(2) 地方文化產業振興計畫：

- A. 辦理參與式之社區文化產業資源調查、整理，並出版相關成果專輯或編印社區文化產業特色之簡介資料。
- B. 辦理各類文化產業之研發及傳習活動，如發展文化創意產業、傳統技藝訓練、人力資源整合及行銷經營管理等相關課程，並出版研習成果專輯。
- C. 辦理國內經驗交流及觀摩活動。
- D. 結合現有行銷通路，發展文化產業結盟組織。

三、近年來社會工作常常強調「個案管理」的重要性；請問「個案管理」是什麼？（5分）「個案管理」的過程與原則為何？（20分）

答：

(一) 個案管理定義：

個案管理係指專業人員替一個或一群案主協調整合一切助益性活動的一種程序。這種程序使得來自相同或不同福利及相關機構中的各個工作人員能彼此溝通協調，以專業的團隊合作方式提供案主所需之服務，並擴大服務的效果。當案主所需之服務必須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方案提供時，個案管理就可以發揮其協調監督的功能。

(二) 原則：

1. 其所處理的個案之問題是複雜的，需要的社會資源與服務是多方面的。
2. 個案週遭的資源與服務常缺乏協調，以致效率低落，使用率不高而形成浪費。
3. 它是一系列順序性而且彼此之間有關聯的工作程序。
4. 它需要一個主要工作人員（key worker）或系統管理人（system agent）主其事，以避免形成多頭馬車。
5. 它提供的是持續性的服務。
6. 它最特別的是完形觀，強調服務網絡與聯絡成員間的互動。

(三) 個案管理過程：

透過個案管理可以推動一系列的服務，並凝聚所有的服務成效於案主，個案管理的程序有五：

1. 建立關係與需求預估：

- (1) 建立關係：建立案主對個案管理者的信心，相信其有能力、有意願幫助他。澄清彼此角色的期待，包括案主對自我和對個案管理者的期許；以及個案管理者對自我和對案主的期許。如彼此期待上有衝突，則協商以達成共識。
- (2) 需求預估：
 - A. 確認問題。與案主共同發展出一份「問題的清單」，再列出這些問題處理的優先順序。
 - B. 確認運用資源的障礙。

2. 服務（處遇）計畫：

- (1) 目標的明確陳述。
 - (2) 建立優先順序：案主感覺到最重要的，對案主生活與身體可能立即造成危機的，容易達成的。
 - (3) 服務策略的產生是共同腦力激盪出來的。
 - (4) 服務策略的選擇要將阻力與助力同時列入考量。
 - (5) 考慮服務所需的技巧與方法。
3. 協調安排服務項目：此階段是把服務計畫付諸實現的時候，聯結案主與所需資源；在人力的配合和服務的方式上取得調合；盡力探尋社區中其它可利用的資源；對案主本身的人際網絡切勿輕忽；同時為案主爭取各種權益。
4. 監督服務的輸送過程：在服務計畫進行過程中應予監督和修正，即對實際產生的挫折或不可抗拒之因素，應斟酌修正或另擬妥補救辦法。定期以電話或訪視方式與案主及其家屬聯繫，可以達到落實服務的目的。同時，與轉介機構之工作人員定期或不定期聯繫，以瞭解最初所擬定的計畫是否都如期進行。如果案主情況有變化，需要調整服務計畫時，可以有隨時應變的彈性，儘快地安排。
5. 再評估或結案：評估工作是任何計畫都不可缺的一個重要部分，其目的是為了調整因案主情況變化的某些服務項目，同時檢查到底案主在接受服務之後是否還有未曾照顧到的需求。當然，評估服務是否有效，而案主是否滿意所安排的服務也是同樣重要的。

四、行政院近幾年來所推動的「照顧服務產業」內涵為何？（10分）「照顧服務產業」政策的推動，對於受服務者及其家人、社區、以及社會工作傳統價值理念可能會有何種影響？（15分）

答：

(一) 內涵：

「照顧服務產業」係以提供照顧服務為目的的產業，使用者付費購買照顧服務，服務部門包括營利或非營利組織，只要僱用人提供收費的服務，就可稱之為產業化。惟產業化不等於營利化。

(二) 工作重點：

1. 老人住宅：將「老人安養設施」列為「促進民間參與公共建設」之項目。增列「老人住宅業」並實施「老人住宅綜合管理要點」。於「建築技術規則」施工編增訂「老人住宅」專章，訂定設計規範。研擬「推動民間參與老人住宅建設推動方案」於93年4月報院核定。
2. 輔具資源：輔導6縣市設置「輔具資源中心」、設置11個「醫療復健輔具服務評估資源中心」。
3. 居家服務：91年5月函頒「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」

(三) 影響：

1. 對受服務者：提供服務可近性、便利性。
2. 就家人而言：可兼顧工作與家庭，降低與受照顧者長時期面對面的壓力。
3. 就社區而言：有利於建構社區式的長期照護體系。
4. 就倫理而言：兼顧案主自決與最佳利益原則。