

《社會工作概要》

試題評析

91年度普考社會工作概論考題，仍不出以往之命題範疇。今年的特徵是「全面性」的命題方式，不側重任一服務方法或服務人口群，但是要拿高分也不是難事。社會工作直接服務方法考了二題(團體與社區工作)；社會福利理論與實務也出現二題，可說是平均分配。

第一題命題委員考的是團體實務，若將團體目標、步驟、技巧等基本素材，勘入一個時事性的領域(如性侵害輔導兒童、強制性親職教育團體、空難受難者家屬創傷輔導團體等)，則經緯兼顧，可參照班內講義13-14頁。第二題的題型與第一題相似，一樣是理論加上實務的考型，運用社區方法設計一個社區照顧工作議題，只要熟背講義中的社區工作原則與步驟、方法，選擇社區中的議題(獨居老人、身心障礙者兒童)，又是迎刃而解。第三題則是社會福利的概念(選擇性與普及性福利)，若熟悉國內社會福利四大架構(保險、救助、津貼、服務)的特性與缺點，則無問題。最後一題考的是各領域的福利現況及因應之道，這則是命題委員想要了解您對國內現今福利議題的敏感度(sensitive)為何？您只要平時對各領域(婦幼老殘)的福利實施有廣泛性的理解，答題上應不難。最好的方式可研讀內政部發行之「社區發展季刊」之各期之主題論述，想必您一定會豁然開朗，因為早期療育、婦女保護工作、長期照護、個案管理等議題皆散見其中，其餘素材可詳見班內講義41-54頁。

一、假設你受聘為某一機構擔任社工員，你要為你的案主群籌組一個團體來加強其社會功能，試說明你會籌組一個什麼樣的團體？將如何來進行，且在帶領該團體時，會注意那些技巧？(二十五分)

答：

以華航澎湖空難造成許多受難者家屬的嚴重創傷，社會工作師如何針對家屬的心理創傷設計一個團體工作為例，以下說明團體目標、團體步驟、團體實施內容以及可能遇到的限制。

一、團體的定義與類型：Toseland & Rivas (1995) 將社會工作的團體區分為三大類型，即治療性團體 (treatment group)、任務性團體 (task group)、自助團體 (self-help group)。三大團體在功能上或多或少都會有所重疊，但根據社會工作者面對風災過後倖存者的心理創傷恢復此一目標，我們將會採用治療性團體方式進行，治療性團體的主要目的在滿足成員的社會、情緒需求，以促其恢復原先社會功能。而在實施社會工作團體的模型選擇上，在發展模型 (The developmental Approach)、交互模型 (Reciprocal Model)、治療模型 (Remedial Model)、社會目標模型 (Social Goals Model) 四大模型的目標考量分析下，將採用治療模型 (Remedial Model)，藉由團體發展、溝通、領導、社會測量、衝突現象、透過團體經驗來治療個人心理、社會與文化的適應問題。

二、團體實施內容

(一)團體目標：本團體的主要目標在於促使空難受害者家屬恢復其原先社會功能，情緒及心理傷害獲得紓解。

(二)團體步驟與技巧：

- 1.目標設定：團體的目標必需明確，其中包含個別成員、團體的、機構的、社會工作者的目標，各有其限制及功能。
- 2.參與團體者：確定參與者的標準，根據Redl (1953) 提出的「最佳距離原則」來考量，受難家屬雖具不同的社經背景，但遭受同一傷害，故其同質性高，團體凝聚力夠適合組成團體。因主要為處理家屬之心理及情緒問題，故團體人數以8-10人為宜。
- 3.時間分配：團體活動的時間安排，須考慮到讓成員中的每一個人皆可參與，如角色模擬活動，讓每一個人都分配到一個角色。但不必然每一個人分配到一樣的時間，可依個別情況增縮時間。
- 4.物理環境：優先考慮原來生活環境，讓成員有「我們的地方」感受，更易協助成員宣洩情緒。
- 5.資源供應：團體活動盡量就地取材，運用既有的人力、財力、物力等資源，如在空難現場運用現場環境之規劃，協助家屬走出悲傷，面對計劃中的未來，減輕未來的不確定感，重塑對未來的信心。
- 6.活動限度：對於每一活動不論靜態或動態都應說明規範以減少誤會及衝突，如在協助案主宣洩情緒時，須規範不得涉及人身攻擊或個別指責加深傷害。
- 7.活動內容：主要安排成員宣洩情緒及共同體會對於家人喪失後的失落感，共同找出未來生活目標及未來方向。減輕負向情緒，提供情緒支持及未來展望。

8.預期結果：期待經過團體活動能達到對於傷害後失落、傷害情緒的紓解。並評估達成目標比率。即成員情緒舒緩程度，是否已經可自行處理不須介入。

9.獎賞：對於活動中成員表現若符合團體目標，則給予正向肯定及鼓勵，期待其他成員亦順此方向改變。

(三)團體實施內容與技巧：

1.場地安排 - 因是受難家屬之情緒治療團體，故採取封閉式團體，固定場地。

2.開場白 - 除寒暄語外，在團體進行前說明團體活動名稱、活動內容、活動限制等規範。

3.角色分派 - 請團體成員自行選擇，尊重成員自主權利。

4.意外事件之處理 - 較常出現的意外事件包括場地使用的意外、活動中碰撞傷害、無法預期之意外事件、心理傷害而哭泣或離席、競爭衝突過於激烈，外人介入團體而破壞團體持續性。

5.經驗分享 - 團體活動進行完後務必預留一些時間提供團體成員作為經驗分享。

(四)可能限制：

1.因受難家屬傷害程度不一，呈現出的情緒落差有異，感受度或壓力承受度不同，對於活動的配合度相對有差別。

2.受難家屬過於壓抑情緒，無法配合活動或情緒疏離，團體失去動力。

3.受難家屬的性別、年齡、社經地位、復健能力差異過大，不易統整團體目標。

二、某社區本年度有意推動社區照顧工作（如老人、身心障礙者或兒童的照顧工作），假設你身為該社區社工員，試說明你將如何運用社區工作方法來進行。（二十五分）

答：

老人社區照顧-獨居老人的社區工作模式(陳燕偵,1998)

一、老人隱性問題與福利功能：獨居老人在自願或缺乏子女的照應之下，常會有許多營養安全居住健康等的問題的困擾，但是老人亦有基本權利，如1.選擇權2.隱私權3.自主權4.生活品質權5.保護與安全權，因此社會福利工作就發揮了三大功能1.預防功能2.預防功能3.提供資源的功能，以保障獨居老人之生活品質。

二、社區工作的步驟

- 1.接觸社區人士取得接納合作
- 2.收集社區資料分析計劃
- 3.發覺社區領導人才
- 4.激發社區問題意識
- 5.協助社區討論議題
- 6.協助確認社區迫切問題
- 7.促進社區民眾信心
- 8.協助決定行動方案(午餐俱樂部)
- 9.協助發覺潛能與資源
- 10.協助自己解決問題
- 11.增進自我自助能力(成立社區照顧小組)

三、社區工作運用的實務方法

- 1.社區行動調查
- 2.社區工作設計
- 3.社區協調會議
- 4.社區資金募集
- 5.社區服務工作
- 6.社區方案評鑑

四、獨居老人的社區照顧內容

- 1.建立獨居老人的資料
- 2.建立志願服務網絡：發動人民團體、民間企業、志工、社區民眾認養老人
- 3.建立社區通報制度：民眾、鄰里長、里幹事、通報系統
- 4.成立社區老人保護專線
- 5.社區種子訓練
- 6.增強社區老人自我照顧能力
- 7.調整社區內公私立老人安養機構功能
- 8.成立社區整合性福利諮詢中心

五、結語

- 1.修正社區民眾對獨居老人之刻板化印象
- 2.全方面人本服務：尊重老人獨特需求
- 3.提供連續性整體性服務與照顧

三、何謂普及式福利？何謂選擇式福利？請以我國社會福利措施為例加以說明，並說明其各有何優缺點。（二十五分）

答：

社會工作辭典定義，社會福利是一個國家對於福利方案、給付水準以及福利項目所設計的制度，目的在於盡可能去滿足心理社會與經濟的需求，而這些需求的滿足是成就個人與社會福祉的根本。

福利國家的模型中，Roebroek將其區分為雙B模型

一、俾斯麥模型

- 1.最早福利國家模型1884年強制性勞工保險為第一個社會福利立法
- 2.屬於選擇性的、強制性的與組合主義

二、貝佛里奇模型

- 1.屬全民式福利
- 2.以維持國民最低基本保障為保護範圍
- 3.以保險費支付為主而非稅收支付原則
- 4.保險給付與保險費採均一費率

因此依照福利的供給層面、福利的意識型態及國家之照顧責任的面向區分為二種：一是普及性、二是選擇性。

普及性福利係指：國家福利服務的照護供給以普遍全民為主，以維持國民最低基本保障為保護範圍，將社會問題視為社會結構因素所造成，國家社會有責任負起照顧或維持之功能，主要以社會保險，普遍性福利津貼為實施範疇。實施方式以保險費支付為主而非稅收支付原則。

(一)福利現況：全民健康保險、失業保險、國民年金、勞工保險

(二)優點：

- 1.每個人有平等的機會享受社會福利服務避免造成烙印化
- 2.不需檢核確定是否合乎資格要件的手續可減少許多行政的間接成本

(三)缺點：

- 1.容易阻礙社會經濟的發展
- 2.財政負擔嚴重
- 3.容易淪為選舉的支票與籌碼
- 4.造成社會資源的過度浪費
- 5.福利依賴的道德性危機

選擇性福利係指：國家針對特殊性族群提供特殊性福利服務與供給的一種福利樣態，特殊族群有異質性之福利需求，國家以殘補的方式提供支持性協助，屬於選擇性的、強制性的與組合主義，政府需透過資產調查(means test)的方式，決定供給服務與否，才能享受法定福利。如社會救助、國民住宅、獨居老人服務、特殊境遇婦女家庭補助條例。

(一)福利現況：社會救助、國民住宅、獨居老人服務、特殊境遇婦女家庭補助條例。

(二)優點：

- 1.避免社會資源無謂的浪費
- 2.提高低收入者生活水準不致影響社會經濟的正常發展
- 3.公平性
- 4.所得再分配

(三)缺點：

- 1.給付者的烙印化
- 2.貧窮標準之設算之公平性與適當性
- 3.弱勢族群間的差異平等問題
- 4.資源分配不均
- 5.政府的慈善施捨爭議

四、試從下面幾個領域中，擇一說明目前該領域的主要議題為何？且依你之見，其主要的形成原因、目前的福利措施及應有的因應之道為何？（二十五分）

- (一)兒童福利
- (二)婦女福利
- (三)老人福利
- (四)身心障礙者福利
- (五)社會救助

答：

(一)兒童福利

【議題】發展遲緩兒童之早期療育

【形成原因】優生保健、早期發現早期療育觀念的成熟

【福利措施】

- 1.成立通報轉介中心
- 2.家庭支持
- 3.個案管理
- 4.轉銜服務
- 5.評估鑑定小組
- 6.早療服務中心
- 7.早療人員之訓練研習

【因應之道】

- 1.落實通報制度
- 2.鼓勵民眾做好篩檢預防工作
- 3.家長親職教育
- 4.落實地區性早療服務體系
- 5.家長喘息服務

(二)婦女福利

【議題】婦女保護工作

【形成原因】父權社會、社會歧視、兩性平權意識的抬頭

【福利措施】

- 1.行政院婦女權益促進委員會成立
- 2.家庭暴力防治法：保護令之申請、113保護專線
- 3.性侵害犯罪防制法：各縣市性侵害防治中心
- 4.特殊境遇婦女家庭補助條例：89年通過給予受暴、遺棄、單親的婦女之特別性支援。

【因應之道】

- 1.預防方面：推動兩性教育、落實社區聯防、加強媒體管理、多元婦女就業訓練與就業服務、加害人出獄之評估診斷制度
- 2.救援方面：建構婦女安全網絡、24小時救援專線、設置緊急庇護中心
- 3.輔導重建方面：專業輔導人力培訓、加害人強制性輔導教育的落實、救援資源的轉介通報制度

(三)老人福利

【老人安養議題】

【形成原因】

因台灣高齡化社會來臨，截至88年為止，我國老人已達186萬人佔總人口8.45%。加上子女數的減少、子女無暇無力奉養、獨居狀況增加、老人生活功能退化等因素，使得老人安養問題日趨重要。

【福利措施】(內政部,2002)

- 1.老人保護網絡體系
- 2.居家服務與家庭支持
- 3.機構安養
- 4.醫務服務
- 5.社區照顧及社會參與
- 6.教育宣導
- 7.老人住宅
- 8.老人年金、保險與補助

【因應之道】

- 1.建立完整通報制度
- 2.建立獨居老人安全住
- 3.全面清查獨居老人
- 4.普遍設置社區居家服務支援中心
- 5.釐清長期照護機構設置標準
- 6.家庭照顧相關研習
- 7.清查老人安養機構住院率
- 8.未立案老人福利機構之輔導與改善
- 9.推動多層級照護體系
- 10.加強低收入戶重殘老人之看護及治療費用

(四)身心障礙者福利

【議題】經濟與生活安全

【形成原因】障礙失能的困境、社會公平、社會連帶、機會充分發展的精神

【福利措施】

- 1.身心障礙者生活補助
- 2.身心障礙者津貼
- 3.身心障礙者租賃房屋租金補助
- 4.社會保險補助
- 5.輔具費用補助
- 6.托育費用補助
- 7.臨時短期照顧費用補助
- 8.居家照顧
- 9.發展遲緩兒童家庭服務

【因應之道】

- 1.身心障津貼延伸至生存年金
- 2.以家庭為中心的社福政策
- 3.建立信託制度
- 4.建立完善轉銜服務
- 5.身心障礙資源調整
- 6.福利館的建構
- 7.早療服務基礎做起

(五)社會救助

【議題】社會救助議題

【形成原因】經濟蕭條、失業率增加、九二一地震與各項災變發生

【福利措施】

- 1.生活扶助：中低收入戶生活扶助
- 2.醫療補助：全民健保補助金額88下半年89年共計2,450,610元
- 3.災害救助：921地震、各項風災之慰助金發放
- 4.急難救助

【因應之道】

- 1.強化保險、福利及救助關聯
- 2.落實公平正義原則
- 3.多元彈性扶助項目
- 4.發展快速便利的資訊管理
- 5.提昇行政體系之縱橫聯繫
- 6.善加利用公私部門之資源連結
- 7.工作福利之反思