

# 99 年特種考試地方特考公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

解題老師：方晴

一、假如你是從事保護性業務的社工員，目前接到 113 通報專線轉介疑似家內兒童受虐案件，請問接下來的處理流程為何？你會採用的處遇模式為何？

### 【破題解析】

家暴的處理流程，老師在課堂上曾有完整的介紹，並發補充資料加以解說，此題為相當實務性的考法！

### 【命中特區】

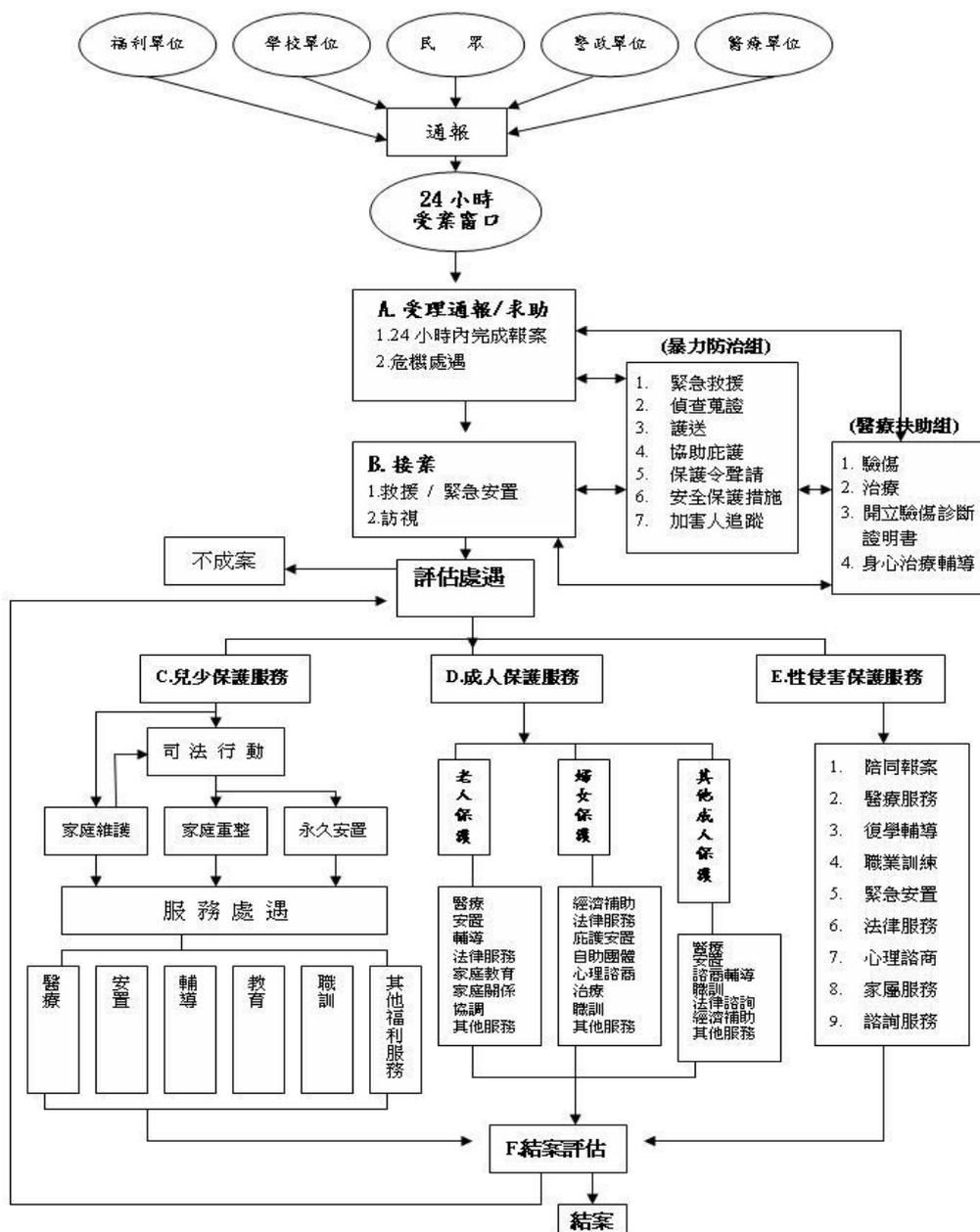
本班教材命中/99 正規班講義/編號 3/方晴編著。【命中率】100%

### 【擬答】：

家內兒童的受虐案件，經 113 通報轉介至家暴中心後的處理流程如圖所示，

## 臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心受理家庭暴力及性侵害案件處理流程

97.10.16修正



## 公職王歷屆試題 (99 地方政府特考)

會採用的處遇模式有：

- (一)未成年子女監督會面交往及交付服務：基於未成年子女之父母雙方處於暴力而分居或離婚的緊張關係中，為讓其與非同住父母親仍能維持聯繫，由第三人或機關團體協助建立一個安全而中立的會面或交付環境，讓非同住父母有機會與未成年子女持續親子間的情感連結。
- (二)家庭暴力加害人處遇計畫：為落實家庭暴力防治法的立法精神，法院於受理保護令案件之聲請後，得依聲請或依職權核發相對人完成加害人處遇計劃之通常保護令。法官在審理保護令過程中，為了瞭解是否有接受及接受何種「家庭暴力加害人處遇計畫」之必要，故諭知或裁定接受審前鑑定。

二、面對多元文化社會，你覺得社會工作者應如何加強對於多元文化的敏感度？應具備之專業知識與實務技巧為何？

### 【破題解析】

多元文化是近年來常出現的考題，對此議題老師也在課堂上帶領同學做過深入的探究，並且完全命中考題！

### 【命中特區】

本班教材命中/99 正規班講義(A)/編號：B9K14/頁 153/；學術分析與實務研討講義/頁 10/方晴編著。【命中率】100%

### 【擬答】：

(一)社會工作者加強對於多元文化的敏感度的方法：

- 1.自我覺察：具備文化能力的社會工作者必須經常反省自己的文化是否影響實務工作，尤其是當面對不同的文化的案主的時候。
- 2.了解文化差異：包括溝通、對差異抱持開放的態度，對差異抱持真正的學習興趣，；向案主的真實生活學習。
- 3.理解文化的階段

(二)文化能力是一個由六個階段所組成的連續尺度：

- 1.文化摧毀
- 2.文化無能
- 3.文化盲目
- 4.培養文化能力
- 5.具備文化能力
- 6.精通文化能力

(三)全美社會工作協會訂出 10 條社會工作實踐者所需的多元文化能力指標：

- 1.倫理與價值(含倫理困境與價值衝突)
- 2.自我覺察(了解自身文化價值信念作為欣賞多元文化認同之基礎)
- 3.跨文化理解(關於不同文化傳統、歷史、家庭系統、藝術表達的專業知識)
- 4.跨文化技能
- 5.提供文化多樣服務
- 6.文化增能與提倡
- 7.使專業工作場所多樣化
- 8.參與多元文化專業訓練以提升多元文化能力
- 9.提升語言多樣性
- 10.足以進行多元文化溝通的跨文化領導

三、何謂協同合作(collaboration)？試舉一例說明如何將協同合作的理念運用到個案的服務上？

### 【破題解析】

此題曾在社工的專業刊物社區發展季刊中出現，老師亦曾於課堂上位同學做完整的解說！

### 【命中特區】

【擬答】：

以資源網絡的概念來說明協同合作：資源網絡的建構是在社會工作中非常強調的概念與策略，不論是個案的資源網絡或機構間的合作關係，都是生存與發展的基本條件，然而，資源與網絡是兩個不同的概念。資源包括了資本與資訊，資本包括社會資本、人力資本和經濟資本，對機構而言，三者中最重要的是社會資本，也就是社會關係網絡，有了社會關係網絡，經濟資本就可以建立；而資訊包括了各個層面各種形式的訊息。不論是資本或資訊，若要達到網絡功能發揮整體力量，必須建立在信賴關係之上，這種信賴關係小至人與人之間、人與機構之間的信賴大到機構與機構之間的信賴。信賴和誠信是網絡建構的基本條件，也是社會行銷的前提。有了信賴和誠信，各種資源才得以整合。

所謂「整合」，Hvinden (1994) 認為應包括「合作」與「協調」；而合作與協調的機制則是透過「網絡」(Network)，也就是所謂的社會資本。根據近來對機構間互動模式

(interorganizational behavior) 之研究發現，一個機構與其他相關組織間的關係愈密切，互動的頻率愈高，那麼其獲得必須之資源以維持機構的活動與功能的能力愈高。充分的資源以及資源來源的穩定常常是構成機構服務項目多樣性和高水準品質的必要條件，這種合作與互動關係會逐漸形成一種網絡

我們可以以下的一些實務為例，說明如何將協同合作的理念運用到個案的服務上：

(一)發展志工聯繫網絡 (Volunteer Linking Network) 這個策略主要用在擁有極少個人聯繫的案主身上，是要為案主尋找並分配可提供協助的志願工作者。讓志工與案主發展個人對個人的支持 (支援) 關係，例如定期採訪、情緒及心理支持、護送或購物等。社會工作者可為志工提供訓練並給予所需的督導及支持。

(二)連結互助團體網絡 (Mutual Aid Network) 此一策略的重點是將具有共同問題，或有共同背景的案主群，串連在一起，為他們建立同儕支持小組。這個策略可加強案主群彼此之間的支持系統，增加夥伴關係、資訊及經驗交流，結合集體力量，加強共同解決問題的能力。

(三)動員鄰居緊急協助網絡 (Neighborhood Helping Network) 主要是協助案主與鄰居建立支持關係，推動鄰人為案主提供幫助，尤其是一些即時性、危機性或非長期性的協助。

(四)社區增強力量網絡 (Community Empowerment Network) 以社區為主體建立一個行動網絡或小組，為社區中的成員反應需要，爭取資源去解決本身的問題，並倡導案主的權益。另外，要去協助該網絡 (小組) 與地區領袖、議員或重要人物建立聯繫

四、假如你是兒童及少年安置機構的社工員，知悉機構內出現安置少年間的性侵害案件，請問你會如何進行社工處遇？試說明之。

【破題解析】

性侵害是常見的實務考題，此題加上對於機構內安置少年間的性侵害的實務，增加題目的難度。

【命中特區】

本班教材命中/99 正規班講義(A)/編號:B9K14/頁 118~121/方晴編著。【命中率】60%

【擬答】：

性侵害的定義：性侵害通常是指對人施以強迫性行為，性侵害不是一種攻擊性的性表達，而是藉由侵犯別人的身體來發洩其攻擊性，被性侵害者通常會有身體生殖器官的傷害，必須給予緊急的醫療處理。另外，針對受害者的長期性傷害，需處理其長期難癒或永久性的傷痛。社工員的處遇：可以對性侵害被害人施以心理暨社會派的方式以加以處遇，給與案主直接的心理支持、安慰與宣洩的處遇，並加以整合間接的服務。在安置機構之內，更應積極預防此類問題的再發生，並將受害者予以轉介。

另外，對受害者可施以減少重複陳述方案，為了避免性侵害被害人在進入司法程序過程中，面對醫療人員、社工員、警員、檢察官、因需不斷回想被害過程，而加重創傷反應。社工可以結合警政、醫療、社政、檢察署提供完整的服務，減少案主的重複陳述。