

《社會工作直接服務》

試題評析	本次申論題的題目較為靈活，雖然看似不易回答，實際上是考舊概念，考生如果能鎮靜思考找到方向，必能拿到不錯的分數。第一題考家暴中心中，社工的社區角色應用，主要是想瞭解考生是否懂得在社工領域中活用社區工作角色與方法，只要抓到社區工作角色與社會工作角色是一致共通的，便能準確回答，此類題型在過去五年考過兩次。第二題看似考藥物濫用或學校社工，但不要忘记這科是「直接服務」，因此實際上是加考團體工作的應用，考生千萬不要被騙到。該類題型過去常考，應從方案目標人口群進行討論，再進行藥物濫用預防團體的規劃、招募、執行及評估工作的說明。
高分閱讀	1.劉開渠老師，正規班講義第一回第 1-3 頁、第 47-50 頁；考前猜題第 5 題、第 15 題。 2.劉開渠老師，正規班講義第一回第 32-46 頁；考前猜題第 2 題、第 3 題。

甲、申論題部分：(50 分)

一、社區組織者(Community Organizer)具有那些角色？若你是縣市家暴中心的社會工作人員，你將如何執行這些角色？(25 分)

【擬答】

社區工作是社會工作的一種方法，乃是運用集體行動過程，其目標在重視社區居民需求、居民參與並鼓勵其自主、自立，並解決社區問題，改善社區生活品質。根據 Lister 觀點，社會工作角色包括直接服務的提供者、社會系統的發展者、社會系統的維護者、社會系統的連結者及研究/研究使用者。以下從社區工作方向討論各角色之內涵：

(一)社區工作角色：

1.直接服務的提供者：

- (1)團體工作者：在社區當中進行團體服務及相關會議帶領。
- (2)資訊提供和教育者：提供社區明確的資訊，並且進行相關教育工作。

2.社會系統的發展者：

- (1)方案發展者：協助社區發展適當方案，以促進社區發展。
- (2)計畫者：針對社區問題進行策略規劃，以發展社區系統。
- (3)行政發展者：協助社區行政部門進行管理工作，從行政觀點協助發展。
- (4)倡導者：倡導社區居民察覺問題，並有意識的發展解決問題方法。

3.社會系統的維護者：

- (1)促進者、監督者：針對社區所規劃進行的方案作有效的監督。
- (2)顧問／提供諮詢者：針對社區發展及計畫執行問題提供有效的意見與諮詢。

4.社會系統的連結者：

- (1)整合者：整合相關資源以達到社區方案有效執行的程度。
- (2)媒合、仲裁、支持者：針對社區資源、社區內組織做有效的統整與支持，並分辨有用的伙伴關係。

5.研究/研究使用者：

- (1)研究者：研究社區問題，並找尋有意義及有效的方法。
- (2)研究使用者：透過其他研究方案的使用來尋找適當的策略。

(二)家暴社工工作執行：

家暴中心社工員之服務工作乃根據現行家庭暴力防治法、兒童及少年福利法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例協，助處理受到家庭暴力傷害或是性侵害傷害案件之保護性工作。其重點在協助受害的個案，在接受服務期間免於繼續受到傷害或是避免二度傷害，因此工作具有較高的風險，其內容包括宣導預防的初級預防、高風險管理的二級預防及保護服務的三級預防。以下從家暴社工的工作執行說明社區工作角色如何實現：

1.初級預防：可實現直接服務提供者角色和社會系統發展者的角色，使大眾覺醒對家庭暴力的認知、倡導家庭和諧。其工作重點包括：

- (1)方案發展與計畫的角色：減少社區的壓力暴力源(例如：失業、歧視等)、摒除暴力合法化的現象。
 - (2)倡導者：提倡社區協防，降低家庭孤立性。
 - (3)資訊提供和教育者的角色：給予社區正確性別平等資訊、透過教育改變性別角色、提倡婚前教育。
- 2.二級預防：實現研究／研究使用者、社會系統發展者角色，主要是運用風險管理的概念，其目標是辨識暴力潛藏因子、提供監視的功能與及早發現及早介入，工作重點包括：
- (1)研究／研究使用者：發展偵測危險因子的方法，使能及早介入以防惡化。
 - (2)行政發展者：訓練專業人員篩選的能力。
- 3.三級預防：實現社會系統維護者和社會系統連結者角色，也就是當傷害已經確定發生，主要目標是降低重複受暴的機率，以降低被害人可能的傷亡。工作重點包括：
- (1)整合者：連結醫療資源急診檢傷、驗傷；連結安置資源給予緊急安置；協助保護令的聲請。
 - (2)媒合、仲裁、支持者：媒合警方介入，並支持案主進入司法訴訟程序，包括檢察署與法院。
 - (3)促進者、監督者：監督安全計畫的擬定與執行，確保被害人、加害人及兒童的身心復原。

二、何謂藥物濫用(Drugs Abuse)?若你是某國中的學校社工員，如何在學校內進行藥物濫用的預防工作?(25分)

【擬答】

(一)藥物濫用的意義

藥物濫用(Drug Abuse)是指長期且過量使用與醫療無關確有依賴性的藥物，進而導致成癮性症狀、精神混亂和其他異常行為，導致精神、身體及社會危害。藥物濫用的範圍包括：麻醉藥品(如：鴉片、大麻、古柯鹼)、精神藥品(中樞興奮劑與中樞抑制劑)、揮發性有機溶劑(強力膠)、煙草及酒精。

(二)藥物濫用的預防

學校社工員在進行藥物濫用預防工作時，應針對不同對象進行不同預防工作，目標人口群可分為藥物濫用低風險學生及藥物濫用高風險學生兩類，並針對此兩種不同人口群設計不同的預防工作，以下分別說明之：

1.藥物濫用低風險對象：

(1)說明：對象鎖定家庭支持度良好、無行為問題之學生，此對象為大宗。

(2)策略：

A.校園海報宣導：

- a.校園內各公開場所，如大門、走廊。
- b.於陰暗地點，如廁所、轉角，或人煙稀少處。

B.公開活動：舉辦話劇比賽、表演或徵文以加強學生觀念。

C.班級巡迴宣導：透過重點班級巡迴輔導，強化學生對於藥物濫用的防杜知識。

2.藥物濫用高風險對象：

(1)說明：此類學生為主要的宣導重點，雖然數量不多，但通常是藥物濫用的高風險對象，因此在預防工作上具有重大意義，以下包括：

- A.家庭支持度低，父母長期忽略。
- B.學業成就低落，長期不被重視。
- C.人際關係不佳，人際交往被動。
- D.以上合併有曠課或是中輟的經驗者。

(2)策略：

針對上述目標人口群所處情境、共通性問題程度、問題影響範圍、需求面貌，設計團體工作方案。主要問題是因為學習無法獲得成就感、人際關係不佳、家庭支持度低，導致藥物濫用。目標在提升學生的學習成就、人際關係及藥物濫用的宣導。相關規劃如下：

A.工作模式：採用社會目標模型，其方法是運用集體或團體的力量去造成個人或社會的改變。

B.對象：上述目標學生，每10人組成一個團體。

C.時間與地點：每週一次，共8次。地點在學校輔導中心。

D.活動規劃與目標：根據團體階段及工作目標設計各次團體計畫，並執行之。

E.評量方式：應瞭解團體目標是否確實達成，是否產生「成效」；並透過團體歷程達到對團體成員各種面向的改變。評量方式包括：

- a.提升學生的學習成就感：透過觀察與問卷，瞭解青少年朋友學習成就感的增進程度有多少(認知)。
 b.強化學生的人際關係：經由觀察，理解成員在人際互動技巧的變遷程度(行爲)。或是與學校老師訪問，瞭解學生在校人際關係的變化(狀態)。
 c.增加中輟學生返校的意願(或復學率)：透過出席率、考試成績與觀察來評估，中輟學生返校的意願與復學率是否有顯著增加(行爲)。
 d.強化學生對於避免藥物濫用的知識與方法：透過問卷瞭解學生在藥物濫用的知識增加程度(認知)，或是透過訪問瞭解避免接觸藥物的意願程度(態度)。

乙、測驗題部分：(50分)

- D 1 鼓勵居民一人一信灌爆決策官員電子信箱，以表達主張爭取社區權益，屬於下列那一種社區工作模式的策略？
 (A)社會計畫 (B)社會衝突 (C)社區發展 (D)社會行動
- A 2 對於校園霸凌問題，下列那一項工作不適宜由學校社工執行？
 (A)訂定校園霸凌事件處理流程及建立機制
 (B)辦理防制霸凌教育宣導活動
 (C)定期參加校務會議，建議改善防制措施及機制運作
 (D)連結法律資源，協助受害學生尋求司法程序保障權益
- D 3 社會團體工作要考慮團體及成員組成的因素，就如同社區工作要進行的社區分析因素一樣，兩者要考慮的因素有其類似性，但是下列那一項是社會團體工作不需要考慮的因素？
 (A)社區社會經濟特性 (B)社區內壓迫與歧視 (C)社區權力結構 (D)社區資源
- C 4 下列那一個議題，適合異質性團體？
 (A)婚姻中的第三者 (B)假性單親者的情感需求
 (C)跨國婚姻的生活適應 (D)同性婚姻的親密關係
- B 5 團體工作者可善用面質技巧促進團體運作，面質技巧不適用於下列何種團體行爲之成員？
 (A)成員有言行不一之矛盾行爲
 (B)成員對於別人的分享都會情緒易感，眼眶泛紅
 (C)成員在團體中始終沒有說話
 (D)成員對於別人的建議都會說「建議很好，可是現實中很難做到」
- D 6 下列團體，何者不一定需要協同領導？
 (A)實習生所帶領的兒童成長團體
 (B)社工員所帶領的夫妻衝突解決技巧學習團體
 (C)精神醫療社工員所帶領的住院成人精障者之人際互動團體
 (D)病友協會社工員所帶領的病友支持互助團體
- B 7 下列何者不是家庭治療的途徑 (approach)？
 (A)家庭溝通模式 (B)家庭互動模式 (C)家庭結構系統模式 (D)家庭功能模式
- D 8 下列何者並非團體發展過程，中期階段的團體動力狀態？
 (A)成員溝通不會專注在領導者身上 (B)成員情緒或意見表達較直接，衝突增加
 (C)某些成員壟斷團體過程及討論 (D)成員討論探索團體目標與方向

社 工 師

- C 9 團體凝聚力是影響團體成員留在團體的重要因素，下列何者對團體凝聚力最具破壞性？
 (A)成員沒有完成團體作業 (B)成員在團體中間聊騁扯
 (C)團體中的談話被洩露出去 (D)團體不準時開始
- A 10 雖然臺灣「社區發展」工作與「社區總體營造」發展脈絡不同，但是在下列社區總體營造特性中，何者與社區發展差異不大？
 (A)以「造景」、「造產」、「造人」為推動方向 (B)以村里行政區或地方社區做為社區範圍
 (C)社區各類民間立案團體都可參與 (D)由居民自主提出方案或活動積極推動
- C 11 下列對於「社會福利社區化」之敘述，何者正確？
 (A)福利服務提供由各機構分散式轉為集中在社區內
 (B)福利服務應在社區內設立專責公部門，以事權統一
 (C)福利服務在社區內，使有需要居民方便取得服務
 (D)福利服務應連結社區間的資源，建立彼此互助網絡

高點 · 高上 社工師

- B 12 以社區工作三大模式：①社區發展 ②社會計畫 ③社會行動，來觀察國光石化開發失敗的案例，該案中涉入了下列那些模式？
(A)僅①② (B)僅②③ (C)僅①③ (D)①②③
- D 13 下列那一項服務，最接近社區工作的假設？
(A)警務社工到社區推廣癌症篩檢宣傳
(B)民間基金會設立社區老人食堂，提供供餐服務給獨居老人
(C)政府成立「身心障礙福利資源個案管理中心」以連結社區服務網絡
(D)社區婦女成立「叮叮嚕嚕我最夯」護幼隊，推動學童安全保護行動
- A 14 評析社區需求時，下列那一項方法所得到的需求觀點與其他三項的需求觀點不同？
(A)訪問鄉長/區長/里長 (B)進行居民抽樣調查
(C)在社區廟口與老人泡茶聊八卦 (D)參加里民大會
- A 15 社工員對一位失智老人失智狀況的服務紀錄，採取「問題取向記錄方式 (problem-oriented recording)」時，不需要包括下列那一項資料？
(A)個案過去一週內的情緒狀態 (B)個案失智行為及狀況說明
(C)個案服用藥物後的表現 (D)個案記憶功能評量結果
- D 16 個案管理並非：
(A)一種社會工作方法 (B)連結案主及所需資源 (C)資源網絡的協同合作 (D)社工人力的增權發展
- B 17 下列那一個問題情境並非是個案工作「任務中心模式」(task-centered model) 著重的问题類型？
(A)婆婆與外籍媳婦相處不和睦 (B)青少年群聚於深夜飆車喧鬧
(C)家庭主要生計者遭到無預警解僱 (D)年輕父母沉迷網咖，經常忘記接送女兒上下學
- A 18 下列那一句話是採焦點解決短期處遇 (Solution-focused brief treatment, SFBT) 工作者的問話？
(A)「你記得最近一次勇敢拒絕老闆不合理要求是什麼時候？」
(B)「上週你太太碎碎念時，你竟然沒有生氣罵人，為什麼啊？」
(C)「你為何會認為你天生就是笨呢？」
(D)「你說與女友個性不合，以致相處痛苦，可以舉個例子嗎？」
- A 19 莫拉克風災後各地的捐款湧進災區幫忙賑災與重整家園，但幾個月後捐款數目就逐漸減少，社會大眾也漸漸遺忘還在打拼重建家園的民眾。社會工作人員在協助民眾發展新資源時，應該：
(A)讓災區民眾扮演主導角色，因為他們是當事人
(B)讓社會工作人員扮演主導角色，因為他們具有專業
(C)讓政府相關單位扮演主導角色，因為他們有調撥協調資源的能力
(D)讓捐贈的團體扮演主導角色，因為他們是資源提供者
- B 20 青少年向社會工作人員抱怨：「我父親老是不放心我，老是問我到那裡去了？搭什麼車去的？去的地方不安全？老是把當我三歲小孩看待。」社會工作人員的同理回應，下列何者最適切？
(A)「你覺得不高興、不滿和生氣，甚至有些挫折和憤怒。」
(B)「你不高興、不滿、生氣你父親對你的不信任，你認為自己可以照顧自己。」
(C)「你不高興、不滿或生氣你父親對你的不信任，我為你感到難過。」
(D)「你過去一定做過什麼令他擔憂的事？他會有這樣的態度也是自然的。」
- A 21 案主：「我只覺得情緒低落，因為丈夫常批評我一事無成，我認為他說的也沒錯，我就是無法把事情做好，小兒子摔傷我要負責任。」下列何者是工作者最適切的真誠回應？
(A)「我有時候也會覺得情緒低落，所以也可以了解妳的感受，雖然妳也不想被別人的批評所影響，但是有時候也沒有那麼容易。」
(B)「妳的事讓我覺得傷心，我也有類似的經驗，碰到被指責和貶抑的事情會讓我感到情緒低落，我想不被影響，卻又沒有那麼容易。」
(C)「我有時候也會覺得很沒有價值，情緒不佳，好像整天都不順利，尤其是碰到和妳類似的情境的時候，所以我可以了解妳的感受。」
(D)「我也常常碰到這樣的事情，可以了解妳的心情，總是覺得不公平，尤其是在這個父權的世界裡，男人都以為自己很了不起。」

師

- C 22 艾里斯 (Ellis) 提出的理性情緒治療法，基本信念是 ABC 理論，A 是環境中的引發事件，通常是不愉快事件，B 是人對自己和引發事件的信念、想法和內在自言或心像，C 是「信念、想法、自言等的情緒結果」，就該理論而言，下列何者是錯誤的？
 (A) ABC 三者可能交互影響
 (B) 當 B (認知信念或想法) 是理性的，則情緒和行為是健全的，當這些認知不是理性的，將直接導致失能的情緒和行為
 (C) 不愉快事件直接造成負向的情緒，對事件的想法並不重要
 (D) ABC 的模式，可以應用在個人，也可以應用在團體和家庭處遇
- C 23 案主抱怨：「我丈夫經常要加班，過度專注在工作，一點也不重視家庭生活，只會透過電話簡短交談，都沒有注意到我的感受。」以下是社會工作者的同理心回應，那一個同理心回應的層次是最高或者最深入的？
 (A) 妳因為先生工作不常見面，無法體貼妳重視夫妻關係的心意，覺得生氣與無奈
 (B) 妳先生是因為工作忙才沒有時間，他應該是為了家庭打拼，多體諒他吧
 (C) 妳對於丈夫加班無法和妳相處感到生氣和挫折，已經不太確定他是不是真的在意妳的感受，甚至懷疑他是不是還愛著妳
 (D) 妳的經驗我也有過，會讓人覺得無奈、挫折、生氣，甚至會覺得自卑
- D 24 規範倫理學之中的「目的論」也是解決社會工作倫理兩難議題的重要參考架構，以下何者不屬於目的論的論述？
 (A) 最大效益：倫理抉擇的原則之一是「為最大多數的眾人帶來最大的效益」
 (B) 規則效益：違反或遵守倫理規範或規則對於社工和案主互動關係的影響
 (C) 最小傷害：倫理抉擇以選擇最小的傷害為原則
 (D) 義務目的：遵守倫理規範的目的就是善盡義務，為了義務而義務
- B 25 社會工作倫理的學者 Frederic Reamer 提供了一個解決倫理兩難的架構和步驟，請針對下列步驟依先後次序加以排序：①釐清倫理的議題，找出所有可能被倫理抉擇影響到的個人團體和組織 ②徵詢同儕以及專家的意見 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做抉擇並記錄抉擇的過程，監督評估和記錄抉擇的結果
 (A) ①②③④ (B) ①③②④ (C) ②①③④ (D) ②①④③
- C 26 有關家庭的評估和處遇，下列何者是錯誤的？
 (A) 家庭傾向於維持原有的樣貌，想改變家庭並不是一件容易的工作
 (B) 家庭規則常是隱性的，必須從觀察家庭互動過程之中進行辨識
 (C) 疏離鬆散的家庭或者過度緊密糾結的家庭一定是失去功能的家庭
 (D) 家庭初次會談使用加入法 (joining)，是指尊重家庭的規則與互動方式，即使威權的父親是需要改變的對象，也必須事先尊重家庭的權力順位
- C 27 薩提爾 (Satir) 提出家庭的三角關係，以下何者是正確的？
 (A) 家庭如果只有夫妻兩人，通常不會出現三角關係
 (B) 過世的親人不會是構成三角關係的一員
 (C) 家庭成員越多，三角關係就越多，也越複雜
 (D) 三角關係對成員的影響都是負面的，沒有正向
- B 28 有關「重度憂鬱症」的症狀，以下何者是錯誤的？
 (A) 對所有活動缺乏興趣 (B) 食慾只會大減
 (C) 睡眠情形可能出現失眠或嗜睡的情形 (D) 精神狀態可能出現激動或遲滯的情形
- C 29 以下有關「福利社區化」的內涵，何者是錯誤的？
 (A) 在社區內服務，貼近鄰里和家庭
 (B) 為社區而服務，進行社區的服務整合
 (C) 由社區來服務，由社區民間團體主導的機構服務
 (D) 使社區能服務，強化社區民眾或團體的服務能量
- B 30 身為社區工作者，被賦予的責任是強化社區居民對於土地和文化的認同感、提升社區的向心力、更新社區，下列何者是最適當的方法？
 (A) 福利社區化 (B) 社區總體營造 (C) 社區福利化 (D) 強化社區照顧

- C 31 有關社區工作的內容包括：①組織社區 ②認識社區 ③社區方案執行 ④社區服務規劃 ⑤社區方案績效評估，以下之工作順序何者為正確？
 (A)①②③④⑤ (B)②④③①⑤ (C)②①④③⑤ (D)④③①②⑤
- D 32 以下何者不屬於「社區照顧關懷據點」的服務項目？
 (A)關懷訪視和電話問安 (B)電話諮詢與服務轉介 (C)健康促進服務與活動 (D)長青學苑
- A 33 透過社區民眾廣泛的參與社區事務，共同決定社區目標與行動方案，以達成解決社區問題，促成社區變遷的重要目的。指的是以下何種模式？
 (A)社區發展模式 (B)社區計畫模式 (C)社區行動模式 (D)社區增權模式
- B 34 福利社區化重視社區服務和資源的整合，在整合的策略方面，以下何者是錯誤的？
 (A)評估社區的資源需求，針對不足的資源進行募集，同時加以整合
 (B)目前政府是整合的主導者，未來仍然要依賴政府整合的主導角色
 (C)強化服務方案的宣導，建立居民對於福利社區化的觀念和認同
 (D)透過聯繫會報和工作研討會，強化社區溝通協調的功能
- D 35 臺灣過去在推動福利社區化的過程，各級政府均扮演某些角色，其中那一層級政府的角色最明顯地受到忽視？
 (A)內政部 (B)前臺灣省政府社會處 (C)直轄市與縣市政府 (D)鄉（鎮市區）公所
- D 36 以下有關團體的凝聚力和增強凝聚力的原則，何者是正確的？
 (A)凝聚力對團體功能的影響只有正向，不會有負向效果
 (B)鼓勵成員依賴團體有助於凝聚力的發展，對成員有益處，應是利多於弊
 (C)團體內部適度的競爭有助於凝聚力的強化，領導者有需要予以鼓勵
 (D)成員的權力和地位可能影響團體對成員的吸引力
- C 37 團體結束之前的任務之一是協助成員維持已經達成的改變或成效，以下的策略何者不適當？
 (A)試著在團體中模擬團體外面可能面對的情境，討論因應策略
 (B)透過角色演練強化成員面對生活中實際情境的信心
 (C)建立夥伴制度，由領導者引領，提供成員團體結束之後的支持
 (D)提供後續聚會或後續追蹤，有助於鞏固和維持改變的成果
- A 38 領導者的任務之一是催化團體過程，以下何者不屬於催化團體過程的技巧？
 (A)使用示範、角色扮演、預演和指導訓練的技巧
 (B)囊括所有團體成員的經驗或者將成員的經驗普遍化
 (C)使用專注、表達和回應的技巧，包括自我揭露
 (D)使用聚焦和釐清的技巧
- C 39 團體的領導者可以鼓勵成員擔起領導的責任，讓成員分享權力，以下何者不屬於權力分擔的技巧？
 (A)在第一次會議時就開始鼓勵成員互助和分享
 (B)常常徵詢成員對於團體議程和方向的意見
 (C)為處在邊緣的成員創造安全的位置和角色
 (D)鼓勵成員之間的互動，而不是成員對領導者單軸的互動
- B 40 團體之中的兩個成員又在講悄悄話，以下何者是領導者最佳的干預？
 (A)你們又在講悄悄話，影響團體的進行，當其他成員在分享的時候，希望你們能夠傾聽
 (B)我對團體現在的情形有些擔心，你們當中有些人沒有在參與，我想知道每個人現在心理的感受是什麼
 (C)你們兩個過去在團體都很投入，最近比較常講悄悄話，能不能分享一下你們剛剛分享的內容
 (D)我們團體在開始的時候，有提到大家共同的規範，就是當其他成員在分享的時候，其他人都能夠傾聽，現在有人沒有在傾聽

工師