

《社會工作直接服務》

試題評析	本次考題屬於相當活用的類型，由於沒有標準答案，也不是在測驗對知識掌握的程度，因此運用精準與有效的答題技巧來回答便成為得分的重要關鍵。第一題考驗個人的服務經驗，因此同學盡量尋找過去的服務挫折加以評析，當經驗越具體則越容易撰寫，而社工突破困境的方法可以借用充權概念加以分析。第二題看來複雜，實際上焦點在於孩子的意願與其未來的生活挑戰，因此從倫理兩難的評估標準來討論便可獲得具體的方向。只要掌握好時間，相信大家都可以順利回答。
高分閱讀	1.劉開渠，直接服務講義：第一章第 6 頁-16 頁。考題彙編，考猜第 9 題。 2.劉開渠，直接服務講義：第一章第 21 頁-29 頁。考題彙編，考猜第 5 題。

甲：申論題

一、社會工作是運用自己去幫助別人的工作，當與個案工作的關係遇到障礙。往往也同時代表自己內在的問題，因此透過個案服務反觀自己內在的能力是社工員在直接服務中不可缺乏的能力。請分享一個自己在直接服務中經由個案重新認識自己的經驗。這題是要測試你在社工直接服務中對自身經驗反思的能力。請先說明自身在個案處遇上遭遇到的議題。其次，說明個案狀況如何碰觸到個人問題。形成個人專業實踐上的困境。最後，請說明個人如何突破困境。(25 分)

【擬答】

在社會工作的直接服務過程中，社工有機會遇到讓自己倍感困難的個案。有時是倫理困境，有時是情感轉移，有時是個人能力技巧的挑戰。曾經服務過一個身心障礙朋友，男性，在服務的過程當中不斷的對我的服務態度與過程提出許多質疑，甚至有時較為情緒性的提出負面評價，讓我感到備受壓力與難堪。一方面使我的情緒受到影響而感到生氣，一方面由於提早結束的服務關係讓我感到挫折。以下針對服務過程中的自省經驗提出說明：

(一)處遇過程的議題：

1. 對案主的情緒化：

由於面對案主持續性的挑戰，我開始感到不耐煩，甚至生氣而在電話中開始對案主出言不遜、互相恐嚇，導致與案主的服務關係不佳，提早中斷服務。

2. 對個人專業的質疑：

由於無法對案主的服務品質提出保證，甚至覺得自己用了不適當的方法對待案主，因此開始對自己的直接服務技巧與專業服務態度產生質疑，在工作上也出現了耗竭的危機。

(二)個人問題影響的專業實踐困境：

1. 無法接受別人的批判：

由於服務關係的終止，我必須接受除了案主的挑戰，同時也接受來自外部機構督導的專業質疑，使我感受到強烈的不安與不舒服。即使質疑是理性與專業的角度，過程中我似乎無法接受太多的意見，這影響我與督導的關係，也讓我覺得其他社工也在質疑我。

2. 需要別人對自己的肯定：

原本的服務經驗是充滿肯定與讚美，但在專業服務關係與督導關係當中受到挫折後，發現來自於他人的肯定逐漸變少，使我更加在乎別人的看法，對於其他服務的案子也感到沒信心。

(三)突破困境的方法：

1. 個人的覺察：

由於察覺到自我的挑戰與限制，我尋求已經在學校任教的社工學長姐的諮詢，透過頻繁的討論



與對話，促進自我對個人限制的洞察，並發現自己的現實問題來自於非理性信念，也理解到是受限於個人知識技巧的不足。

2. 知識的累積：

- (1) 閱讀書籍：為了使自己更瞭解如何處理這些關係上的問題，我開始閱讀不同書籍，不只是社工的教科書，還包括其他領域的知識。
- (2) 在職進修：透過反省自我，一方面藉由修習碩士去學習社工的知識，一方面傾聽更多專業工作者在服務歷程當中遇到的類似問題，並學習他們的觀點與方法。

3. 行動的改變：

由於有來自其他生命經驗的累積，知識的學習，原本對自己的信心危機開始轉變。原本無法接受批判的心態與非理性信念也開始有積極且正向的轉化，對於原來中斷的服務關係更釋懷，往後遇到類似經驗可以處理，也能逐步修正與督導的關係。

二、你是個地方政府社福中心社工員，請針對以下狀況提出你的評估與處遇計畫。30 歲的阿德是令人頭痛的個案，來自於破碎家庭，中輟後成為流氓，因重傷害、恐嚇、吸毒、非法持有槍械、販毒等犯行出入監獄多次，前妻因此離開他與目前已經 10 歲的兒子。阿德入獄後，孩子經過幾次輾轉被安置在寄養家庭，適應情況相當差，無法與人溝通互動，經常用尖叫與打滾方式與人溝通，寄養家庭付出極大的心力才讓孩子的狀況穩定下來。阿德對孩子的狀況表現得並不在意，但最近因為吸毒再度入獄，並被發現感染愛滋。社工員探監時，阿德主動要求與孩子會面，並且明確告知，自己可能生命有限且已經不可能再有孩子，所以要好好認真努力，存了錢以後要接孩子回到身邊。雖然阿德因為感染愛滋而出現改變契機，但面對好不容易穩定下來的孩子，以及對阿德有所質疑的寄養家庭的安置機構社工，你會如何進行評估與處遇？這題是要測試社工在面對倫理兩難情境中的思辯能力。既為倫理兩難情境，就代表沒有標準答案。請先說明你的處遇計畫（目標與步驟），並說明你的理由與思考。（25 分）

【擬答】

實務工作中經常會在服務的過程中發生倫理方面的爭議，並因而影響服務結果與服務品質，所謂倫理兩難是指服務過程中遇到與案主權益息息相關的倫理困境，此類困境使社工必須在兩種倫理的困境中進行選擇，並且面臨抉擇以後的考驗與可能產生的風險。

(一)問題：

面臨到的倫理兩難來自於孩子的安置問題，是否應該協助阿德讓孩子有機會回到他身邊，還是必須顧慮孩子未來的生活發展，避免孩子回到阿德身邊。前者有社工應顧慮案主意願與家庭人道考量，後者則有保護孩子生活的最佳利益與生活品質的價值。因此社工面臨倫理兩難。

(二)倫理問題思辯：

1.釐清倫理的議題：

基於 Reamer 倫理原則的順序及倫理兩難選擇的步驟，我們先針對倫理兩難個別的情形進行分析與比較，案主及孩子的「自主意願」價值重於孩子未來「生活品質」的義務。

2.徵詢專家意見：

找出所有可能被倫理抉擇影響的個人、團體與職責，進行比較後，我們將可能採取的行動擬定，並尋求專家的意見諮詢。

3.指出暫時可能採取的行動及其潛在利益和危機：

決定基於對阿德與案主的「自主意願」原則，徵詢兩人的意願以瞭解孩子願意與父親共同生活的可能，若兩方都願意，則盡量安排兩者在未來可以共同生活。但之後阿德有可能故態復萌，或是因提早過世而影響到孩子的幸福權，使得孩子必須接受新的生活挑戰與打擊。

4.分析各種行動的利益及危險：

社工必須審慎檢視贊成或反對各種行動的理由，並進行決定，勇於承擔。

(三)處遇計畫

1.目標一：徵詢兒子的同注意願

策略：協助阿德與兒子會面，瞭解兒子與父親共同生活的意願。

2.目標二：增加社工與寄養家庭對阿德瞭解

策略：促進安置機構社工與寄養家庭對阿德的改變態度有更多瞭解，一方面安排他們會面，一方面協助阿德對自己為來的生活作出規劃以增加說服他人的空間。

3.目標三：協助兒子自主決定

策略：讓各方瞭解阿德兒子的生活品質與幸福權必須考量他自己的意願，並盡量尊重其決定。

4.目標四：協助兩人對未來生活共同規劃

策略：藉由多次的討論與評估，使兩人對於未來共同生活提出藍圖，並連結各項資源來促進生活的最佳品質。其次也應針對阿德可能因病而去世後的生活安排進行討論，讓孩子、寄養機構社工與阿德能共同來面對此嚴肅議題而提早準備。

乙：測驗題

- C 1.有一位中風的長者，在醫院治療復健後，希望出院後能回到家中居住，但他需要有人白天幫他準備餐點並在需要回院門診時帶他去看醫師，因此社工員幫他連結志工送餐及陪同就醫服務，此時社工員扮演的角色為：
- (A)研究者 (B)評估者 (C)仲介者 (D)教育者
- D 2.下列那一項社會工作者在協助非志願性案主過程中的自我表露是不適當的？
- (A)「當我的小孩還小的時候，我覺得日子很難過！」
- (B)「當我失業的時候，我的生活步調也跟著亂掉了！」
- (C)「五年前我很難適應婚姻破裂的事實！」
- (D)「我目前因婚姻失敗而患了憂鬱症！」
- A 3.就精神分析觀點而言，下列何者不是其對情感轉移（transference）的描述？
- (A)情感轉移發生時，是破壞治療關係的開始
- (B)當情感轉移發生時，也可能是治療的起始點
- (C)情感轉移是案主對治療者的內在情緒投射現象
- (D)案主對治療者說：「你像我死去的父親冷酷無情的對我」，是種情感轉移的表現
- B 4.當社工員把案主當特定的人來看待而說：「我覺得妳先生對待妳的態度和方式，跟我媽媽的遭遇很類似，妳好可憐喔！」，這種現象我們稱為專業關係中的：
- (A)情感轉移 (B)情感反轉移 (C)情感依戀 (D)情感依附錯亂
- B 5.家庭暴力暨性侵害防治中心的社工師（員）因長期服務受婚姻暴力者，而導致自身惡夢連連且懼怕婚姻的感同身受現象，稱之為：
- (A)創傷後壓力症候群 (B)替代性創傷（vicarious traumatization）
- (C)情感反轉移 (D)專業崩熬（burnout）
- B 6.社工師（員）表示：「不曉得您有沒有注意到您對您父親有種愛恨交織的情結，一方面渴望父親的關懷與愛，另一方面卻又抱怨父親對您要求嚴苛。」，此時社工（師）員正在運用何種技巧？
- (A)自我揭露 (B)面質 (C)同理心 (D)真誠（authenticity）
- A 7.當社工師（員）因服務負荷過重而產生精疲力竭、對案主失去服務熱誠或畏懼工作等現象時，稱之為：
- (A)專業崩熬（burnout） (B)情感反轉移
- (C)創傷後壓力症候群 (D)替代性創傷（vicarious traumatization）

- B 8. 一位工作成就傑出的五十歲中年案主向社工師（員）抱怨說：「自從每個孩子離家獨立生活後，頓時覺得不知人生的目標與生活的意義為何？」，請問此述句就危機介入觀點而言，是屬於那一類危機？
 (A)意外性危機 (B)存在性危機 (C)環境性危機 (D)角色混淆危機
- C 9. 下列那一項說法並非焦點解決短期處遇（Solution-focused brief treatment）的基本假設？
 (A)問題症狀有時具有功能 (B)正向思考
 (C)問題解決方法藏在原因裡 (D)案主是自己問題的專家
- C 10. 社會個案工作實務理論中的危機介入與任務中心在對案主的工作原則有部分相同之處，下列那一項敘述是正確的？
 (A)兩者的介入皆是沒有時間限制的
 (B)兩者皆有固定的取材架構，皆不可配合不同實務理論和介入
 (C)兩者皆運用任務作為努力改變的技巧
 (D)兩者皆將問題放在過去的問題上
- A 11. Albert Ellis 提出個人認知的「ABC 情緒理論架構」，試問其中的「A」意指下列何者？
 (A)引發的事件（activating event） (B)問題解決行動（action）
 (C)自動化思考（automatic thinking） (D)問題的答案（answer）
- D 12. 下列那一項有關個案管理的敘述是不正確的？
 (A)個案管理運用在一個案主有多重問題，需要多元的專業或機構介入服務處理，並在過程中監督服務的輸送，才能解決案主問題的一個方法
 (B)個案管理在服務的過程中會評估並管控服務的成本與品質
 (C)個案管理是從傳統的個案工作者角色再發展出來的一種角色
 (D)個案管理者只需幫案主連結外在資源，因此完全不需要扮演諮商者角色
- D 13. 下列何者不屬於任務中心取向（task-centered approach）社會工作實施理論的描述？
 (A)個人問題產生的原因來自於解決問題的資源不足
 (B)人具意志且有問題解決能力，不受潛意識控制
 (C)處理社會生活功能問題，不意圖改變案主人格特質或探究問題的歷史根源
 (D)人會渴望徹底的解決個人問題
- D 14. 一位有外遇的男性案主因害怕太太紅杏出牆而採取嚴格控制太太日常作息的行為，試問該男性案主正在採用何種防衛機轉（defense mechanism）？
 (A)替代（displacement） (B)認同（identification）
 (C)潛抑（repression） (D)投射（projection）
- C 15. 在結案的過程中，案主對社工師（員）表示「是否因其工作目標毫無進展，所以社工師（員）打算離開自己」，請問前述現象屬於下列那一項結案時的案主情緒或行為反應？
 (A)憤怒 (B)退化 (C)自我貶抑 (D)逃避
- C 16. 某一兒童福利機構為儲備寄養家庭辦理寄養服務的知識與經驗分享團體，稱之為：
 (A)成長性團體（growth groups） (B)治療性團體（therapy groups）
 (C)教育性團體（educational groups） (D)社會化團體（socialization groups）
- C 17. 著重任務目標，以解決實質的社會問題為主要工作取向，以審慎的計畫去控制變遷，社會工作者主要扮演專家角色的社區工作模式為：
 (A)地方發展 (B)社會行動 (C)社會計畫 (D)社區總體營造
- C 18. 下列那種有關社會團體工作的敘述是錯誤的？
 (A)社會團體工作的焦點在於「個人與環境的交流」，它不只牽涉個人內在行為的改變，同時亦關注到個人社會功能的表現與環境對於個人需求的滿足
 (B)團體組成的目的是以有利於服務對象的權益而不是以獲取機構或領導者的經驗為優先考量

- (C)社會團體工作有很好的助人功能，因此其組成與運作並不需要以服務對象的最迫切的需求為前提，也不用考慮成本效益的問題
- (D)社會團體工作廣泛地運用於家庭服務、老人福利服務、兒童福利服務、青少年福利服務、醫療、企業、身心障礙等機構及社區組織，實施範圍頗廣
- A 19.團體的組成是為了特定議題或單一主題的討論，它有一個主席主持討論的進行使討論聚焦而避免離題，其組成目的包含確認需求與議題、提出可能的解決策略或計畫以及了解各種問題解決的策略可能產生的後果等多種目的，這種團體稱為：
- (A)焦點團體 (B)自助團體 (C)教育團體 (D)治療團體
- C 20.社會工作者為精障者及愛滋病患做權益倡導及去汙名化的運動與活動，是屬於下列那一種社區工作的模式？
- (A)地方發展 (B)社會計畫 (C)社會行動 (D)社區照顧
- C 21.和社會工作實務有關的團體工作大致上可以分為兩類，即任務性團體與治療性團體，這兩類團體的運作方式有其差異存在，以下那一個敘述並非是對任務性團體運作方式的描述？
- (A)溝通是聚焦在某一特殊任務與議題上 (B)團體中的成員的角色是可以被指定的
(C)鼓勵成員自我揭露情感的問題 (D)團體中的程序經常有正式的議程與規則安排
- B 22.依據下列那個社會團體工作理論，團體運作時，團體成員在團體中所表現出來的行為，被解釋為源自於早期經驗沒有被解決的衝突，在許多情況下，團體會重新呈現家庭的情境，而團體的領導者被描述為像是具有家庭最高權力形象的父親，其擁有至高無上的權威統治整個團體成員。成員會對領導者及其他成員產生情感轉移的現象，此代表成員早期生活發展情況的呈現？
- (A)社會學習理論 (B)心理動力理論 (C)社會交換理論 (D)場域理論
- D 23.Klein (1972) 認為為了符合社會工作發展的宗旨，在協助個人適應環境中的人際關係和所遭遇的問題上，團體工作有八個明確的目標。而透過團體工作運作的過程，來協助個人學習符合社會標準和人際關係技巧，或協助那些已經退化而且需要再學習的人，乃是 Klein (1972) 所謂八個明確的目標的那一個目標？
- (A)矯正 (B)復健 (C)問題解決 (D)社會化
- B 24.下列那些敘述並非是對於治療性團體的特質之描述？
- (A)團體成員通常會被期待要自我揭露自己的問題與關心的事情
(B)團體通常會由具有必要的資源與專長的成員組成
(C)團體運作的成功與否主要是看團體協助個人達成個人治療目標的程度
(D)團體的聚會經常是保密的
- B 25.下列何者非屬於社會團體工作的類型？
- (A)教育性團體 (B)個案研討會 (C)成長團體 (D)支持性團體
- A 26.在領導一個團體成員是充滿興趣、熱忱且並未受到身心嚴重損傷的團體時，領導者宜採用下列那一種的領導取向來領導團體會比較適當而有效？
- (A)團體領導者宜促進成員溝通、互動、了解和互助，鼓勵成員彼此間互相幫忙，而非將領導者視為解決問題的專家
(B)以困擾或問題解決的專家，積極地介入團體為成員排解問題與困擾
(C)以充沛的精力，非常活躍的方式積極地提供服務給每一位團體成員
(D)以更為指導性與結構化的方式介入團體
- B 27.有一種力量是所有影響團體成員願意留在團體中的因素之總和，亦即吸引成員留在團體中的力量。當一個團體運作時，其正向吸引力比負向吸引力的部分還要重要時，這種力量就會產生，這種力量我們稱為：
- (A)團體的正向思考力 (B)團體的凝聚力 (C)團體的充權力 (D)團體的行動力
- B 28.社會團體工作的運作在團體的組成過程中，團體成員的選取以最能在團體中受益的人應被選為成

員為原則，因此選取團體成員必須同時注意背景和行為因素。下列那一種團體的運作在團體成員選取時，團體成員的年齡差異不能太大，因為他們的成熟度與興趣的變化很大，會影響團體運作的效果？

(A)老人團體 (B)兒童團體 (C)中年團體 (D)壯年團體

C 29.透過系統性的方法蒐集與分析社區內既有和潛在的各類可用資源，稱之為：

(A)社區凝聚 (B)社區培力 (C)社區資源盤點 (D)社區能力建構

B 30.下列何者不屬於對「充權或增強權能 (empower)」的描述？

(A)個人無法實現自己的理由，主要是因外在環境的壓迫與限制
(B)鬆動壓迫環境的策略主要是依賴社工師（員）的倡導 (advocacy)
(C)不論案主經歷多少無能或失利經驗，應視案主是有能力且有價值的個人
(D)藉由受壓迫的個人或團體的集體行動，促成壓迫環境的改善

D 31.就生態系統觀點而言，個人在社區中所擁有的成員地位，係指下列何者？

(A)人際關連 (relatedness) (B)棲息地 (habitat)
(C)適配程度 (goodness of fit) (D)位置 (niche)

B 32.某一遊民運動聯盟動員組織遊民向某一地方政府抗議其「強制安置遊民」的行政措施，試問此抗議作為屬於那一種社區工作模式？

(A)社會計畫 (social planning) (B)社會行動 (social action)
(C)地區發展 (locality development) (D)社區能力 (community capacity)

D 33.2005 年行政院提出「臺灣健康社區六星計畫」並提出六大面向作為社區發展的目標，下列那一個照顧服務的推出即是在此背景下形成？

(A)護理之家 (B)居家護理 (C)老人安養機構 (D)社區照顧關懷據點

A 34.某一老舊社區的居民藉由居民大會討論其「社區更新與再造計畫」，並動員社區資源實踐此計畫，試問前述社區工作歷程係屬於那一社區工作模式？

(A)地區發展 (locality development) (B)社會計畫 (social planning)
(C)社會行動 (social action) (D)社區能力 (community capacity)

A 35.下列那一項有關個案紀錄的敘述是正確的？

(A)紀錄應避免「還好」、「瘋狂的」、「奇怪的」等含糊的字眼
(B)不論誰來做紀錄，只要有記就可以了，拖多久才記都沒關係
(C)紀錄不用確認所記下的資料與個案的介入有關聯
(D)做推論時，不必先得有充分的證據

C 36.案主自決原則是社會工作專業的核心價值之一，試問在下列那一情境下，社工師（員）可以介入案主自決的權利？

(A)已成年的癌末病人表達欲放棄化療而接受安寧照護
(B)已成年的案主表達為忠於自己的性別認同而欲做變性手術
(C)已成年的案主表達欲殺害已分手的前男友以洩恨
(D)已成年的案主表達因感人生無常而欲落髮為僧

A 37.當社工面臨倫理兩難，必須在兩項或多項規範與義務之間作抉擇時，根據 Lowenberg 與 Dolgoff 所整理的七項倫理規範的排序，下列那項敘述是正確？

(A)最小傷害原則優於案主隱私權原則 (B)案主隱私權原則優於平等待遇原則
(C)真誠原則優於生活品質原則 (D)生活品質原則優於案主自決自主原則

D 38.下列那一項做法是符合社會工作的倫理原則？

(A)醫院的社工員為了討好情人製造有趣話題，在與情人喝下午茶時談笑風生地分享其所服務病人治病過程中有趣的事件
(B)社工員在與案主會談的過程中推銷自己兼差的醫療保險，爭取保險業績獲得績效獎金

- (C)社工員在未給所服務的婦女充分資訊下，就要婦女做出孩子是否要出養的決定
(D)醫院的社工員在協助病人尋找出院後的安置機構時，不以自己的興趣與偏好來考量病人去處，而以病人的利益為考量幫病人找到一個最適當的機構安置
- A 39.「案主需要被當作一個有不同特點的個人看待，而不願被視為一個案例或者被歸類為某一型態的人。社會工作者應充分了解問題形成的緣由，不會採用別人的標準指責案主。」上述說法是代表社工員的那一項價值觀點？
(A)獨特性和個別化 (B)保密 (C)自我決定 (D)真誠
- C 40.個案紀錄撰寫雖耗時費力，但卻是個案服務過程中的要素之一，試問下列那一項不屬於個案紀錄的目的？
(A)進行專業間的溝通 (B)法律行動中的機構自衛工具
(C)發表學術性文章 (D)作為教學的工具

高點 · 高上社工師