

《社會工作直接服務》

試題評析	<p>今年考題屬於基礎題，此次考題難度並不高。第一題主要是時事題，同學宜融合貫通短期處遇的相關理論，例如危機干預、任務中心、問題解決學派，瞭解其與考題的呼應度加以選擇合宜之理論觀點；第二題則是針對督導的相關概念進行探討分析，若為實務工作者可有更佳的發揮空間。問答題平均得分應可在五十分左右，本卷之整體得分，程度較佳之同學得分約在七十~八十之間。</p> <p>【命中事實】1.講義一第二章社會工作三大方法之危機處理法；2.直接服務相關試題補充一第一章社會工作意涵之第十四題、第二章社會工作三大方法之第四題</p>
------	--

甲、申論題部分 (50 分)

- 一、在面臨緊急或災難事件時，身為一位社工員，你會採取何種社會工作處置理論或模式協助當事人？該理論或模式主要觀點為何？處置程序應如何進行？(25 分)

【擬答】

在面臨緊急或災難事件時，個人會採取危機干預理論協助當事人，危機干預理論觀點及處置進行程序，說明如下：

(一)選擇危機干預理論的原因

危機處理是一種短期的治療方式與過程，專門在短期內用於個人心理與社會功能失去平衡之案主，藉以影響個人人格之調適能力與社會功能。在面臨緊急或災難事件時，當事人處在突發的災難中，社工員必須儘快、及時地減少災難事件所產生的負面影響。

(二)危機干預理論觀點

危機乃是個人在一般穩定狀態中所產生的急性混亂狀況，會導致個人的因應能力崩潰及失落感。危機可能會發生在個人、家庭、社區、組織中。故危機干預理論目的在於減少災變之立即壓力影響，及協助個人運用潛在之心力、體力、人際關係以及社會資源來應付災變之情境。其重點有四點：

1. 危機處理是一種短期治療方式與過程。
2. 針對心理與社會功能失去平衡之案主所服務。
3. 協助案主運用心力、體力、人際關係及社會資源來應付災變。
4. 藉以減少災變的立即壓力影響。

其假設有六點：

1. 個人情緒功能的失衡
2. 每個人都會面臨不同程度的危機事件
3. 特殊的生活事件是具有破壞性的
4. 失衡後會積極取得平衡的能力
5. 在受到傷害的階段，個人應尋求心理處遇
6. 促成個人成長

由上述危機干預理論的觀點，乃是要協助面臨緊急或災難事件時的個人，快速取得平衡的能力，減少災變的立即性壓力影響。

(三)危機干預理論及處置進行程序

羅伯特(Robert)提出危機干預的七個階段：

1. 評估案主及他人的風險與安全
對於遭逢災變的居民而言，在「緊急救災期」應先評估災民的生存需求能力和心理功能，以及兒童、老年及傷殘者的需求及可能面臨的風險對其人身安全的危害程度。
2. 與案主建立融洽與適當的溝通
透過與案主的溝通互動，可建立雙方的信任關係，及澄清災民的期待和獲得合作之承諾。
3. 確認主要的問題

災民所面臨的問題可能是多樣性的，在短時間內要立即提供協助，必須確認主要的問題及解決相關問題的優先順序。此時的主要問題多為立即性的生活需求匱乏問題，可提供緊急性經濟資源及實物。處理感受與提供支持，可透過心理輔導與諮商會談等方式，給予災民支持與溫暖，陪伴他們去度過悲傷、混亂的階段。

4. 探索可能的備選方案

針對災民所面臨的問題發展出服務計畫，及研討備選方案，以備不時之需。

5. 形成行動計畫

針對主要的問題形成行動計畫，協調相關人員和單位組成工作團隊，擴大服務成效。

6. 提供追蹤支持

當災難事件進到「緊急安置期」，便須進行需安置的兒童、老年及傷殘者進行就醫、復健、就學等事情；進到「重建安置期」時，可轉介給相關單位提供長期的服務工作規劃。

二、社會工作直接服務之督導應扮演何種功能？在現有社會工作服務單位，影響督導發揮其應有功能之因素為何？如何面對？(25 分)

【擬答】

社會工作直接服務之督導在實務工作上是非常重要的，對於其應扮演的功能及影響督導發揮功能之因素，說明如下：

(一) 社會工作直接服務之督導功能

社會工作督導是由機構指定的資深工作者（督導者）對機構內的新進工作者（被督導者），藉由個別或團體之定期或持續的互動方式，傳授專業服務的知識與技術，以增進被督導者的專業技巧，並充分發揮其所能，進而確保機構政策的實踐，且提昇案主服務的品質。所以督導的功能即在評估社工員的知識需求，並協助提供必要的學習，如此可有效的改善被督導者的工作技巧與能力，並增進其專業的成長與發展，進而達到服務案主的目的。一般來說有三種常見的功能：

1. 行政性的功能

督導可藉由本身在機構行政結構裡的權利和地位，從事減輕或避免組織壓力源所產生的影響。所以服務單位的督導，必須要在規劃、預算、組織、人力資源與方案評估等領域，協助被督導者發展相關的知識與技巧，亦達到組織責任之目標。

2. 支持性的功能

支持性的功能即是督導對遭遇情緒困擾或對職業產生倦怠感的工作者，提供心理和人際關係的支持，藉此提昇工作者的士氣，增進工作者成就感以及潛能的發揮。

3. 調節性的功能

督導的功能性角色會因督導者的類型或環境而異，但皆須扮演調解工作者和體系間的關係橋樑。

(二) 影響督導發揮功能之因素及面對方式

1. 被督導者的認知：被督導者是否明瞭「督導的功能」，故社會工作服務單位在進行「督導」時，宜說明督導的功能乃在幫助被督導者成長，並提高服務品質，減少被督導者的抗拒感。

2. 督導的程序：是否定期或不定期的執行督導工作，故社會工作服務單位宜針對所推行的工作內容，考量督導的執行程序，包括是否要固定時間、被督導者的人選等，避免造成工作者的另一種壓力源，且能事先預備好被督導者的心態，確實達到督導功能。

3. 督導者的專業知能：督導者是否具備相關的專業知能，且在進行督導工作時發揮聆聽、補充、提出疑問、評價、提出建議等功能。在過程中去接納工作者角色，多給予鼓勵、多以婉轉的口氣做評語和建議，促使工作者以自我學習和自我訓練為最終目標。

4. 督導者與被督導者的互動關係：擔任督導的人員，可由社會工作服務單位內部工作者或機構以外的工作者擔任，須考量雙方互動關係的良窳，故機構可考量兩種作法的優缺點、費用多寡等因素，來建立督導者與被督導者間的良好互動關係，以達雙邊的教與學之功能。

乙、測驗題部分 (50 分)

(B)1. 社區工作強調群眾參與為其重要的價值觀，下列何者可回應這個價值觀的說明？

(A) 雖然無法確保決策能夠符合社區需求，但可提升民主態度和能力

- (B)因為參與是人民的一項權利，並可為群眾自身的需求和感受發聲
 (C)不能避免決策被少數人壟斷和操縱，卻可提升居民歸屬感的需求
 (D)透過社會制度運作，使社區能發揮幫助個別居民自我實現的功能
- (D)2.下列關於「福利社區化」相關概念的陳述，何者為真？
 (A)福利社區化其實與「社區總體營造」是一體兩面
 (B)是以社區文史、產業或遊憩為社區工作的切入點
 (C)其相關的法規具有濃厚社會救助的社會福利色彩
 (D)福利社區化企圖結合社會福利體系與社區發展工作
- (A)3.對於社區當中衝突與整合的動力，下列何者為真？
 (A)舉凡社區當中的文化背景、經濟因素、權力結構或區位關係都可能引發社區衝突
 (B)社區工作者必須防堵社區衝突，因為它是社區殒落的指標，不是社區活力的指標
 (C)所謂的社區整合，是指在社區當中能夠使所有行為標準或信仰價值達到一致性
 (D)不論是積極或消極的社區各派系的領導者，都能讓該派系與社區進行有效整合
- (D)4.社會工作認為如何開創和增進團體動力對團體工作進行是很重要的，下列何者對於團體動力相關概念的描
 述為真？
 (A)好的團體工作者不應會讓團體裡產生次團體 (B)成員座位安排不會影響團體對成員的吸引力
 (C)團體中的團體規範較成員角色期待容易改變 (D)好的團體動力能夠滿足團體成員情緒的需求
- (B)5.團體工作進行過程中會產生一些治療性因素，下列何者對治療因素的陳述為真？
 (A)「替代學習」治療性因素是指「協助成員了解並克服自己內在抗拒與誤解的重要性」
 (B)「植入希望」治療性因素是指「成員經由團體中的親身經驗，對自己的改變抱持樂觀看法」
 (C)「社交行為中學習」治療性因素是指「讓成員感覺在團體中不被排斥且受重視的感受」
 (D)「利他主義」治療性因素是指「在團體中不論是過去或此時此刻的情緒能夠獲得紓解」
- (B)6.在自願性的團體裡，團體工作者與成員之間的互動情況會因為不同的團體發展階段而有不同，下列陳述何
 者為真？
 (A)團體初期，成員因為畏懼團體工作者，反而會花時間和其他成員互動
 (B)團體中期，成員熟悉團體運作以後，會開始挑戰團體工作者的領導權
 (C)團體末期，成員們對工作者因團體即將結束而產生莫名其妙的罪惡感
 (D)其實不論團體工作者在機構的地位如何，都不會影響他和成員的關係
- (D)7.下列對「心理暨社會學派」的陳述何者為真？
 (A)又可稱之為功能派社會工作 (B)其理論依據是來自系統理論
 (C)短時間之內就可以解決問題 (D)強調「人在情境中」的概念
- (A)8.下列何者對於保密的陳述為真？
 (A)與案主利益相衝突時，社會工作者對案主的保密會受到限制
 (B)為了讓案主確認自己的選擇和決定如何處理問題所做的措施
 (C)能客觀考量，避免對案主行為原因和處境產生偏見的倫理要求
 (D)是回應案主希望其行為不被批評和指責對錯的一種具體作法
- (B)9.下列何者對於案主自我決定的陳述為真？
 (A)是為了滿足案主對其問題希望獲得對方反應和瞭解的需求
 (B)在「案主有能力作積極建設決定」的假設前提下才能成立
 (C)是考量案主不希望別人知道他的隱私或秘密而定的倫理要求
 (D)從案主的觀點和處境來瞭解和澄清問題，就是最具體的作法
- (C)10.下列何者對於社會個案工作專業關係的陳述為真？
 (A)只有與對方有相同經驗，才能和他建立好關係 (B)當案主需要的是物質的資助時，關係並不重要
 (C)太過關心和關懷的關係，會造成案主的依賴 (D)當社會工作者確認接案後，專業關係才開始
- (D)11.對於情感轉移產生原因的陳述，下列何者為真？
 (A)是受到我國特有的權威性格、人情關係、「以和為貴」等文化價值影響而產生的
 (B)是起因於種族或社會階層中，對對方文化的態度，所造成互相不瞭解的一種偏見
 (C)是來自於對人與現實生活、對案主與其問題、人性弱點等，一種自然的態度反應
 (D)是把對生活、人際關係的感覺、想法、情緒、幻想等表現在對方身上的情緒反應

- (A)12.相較於自願性案主，非自願性案主比較常出現那些行為來影響社會工作者對案主的接納和尊重？①不配合 ②攻擊和悶悶不樂 ③開朗樂觀 ④沉默或退縮 ⑤主動積極 ⑥戒慎恐懼
(A)①②④ (B)①③⑤ (C)②④⑥ (D)③⑤⑥
- (D)13.下列那一個組合是屬於任務性團體？①大樓管理委員會 ②聯合工會 ③病友支持團體 ④父母效能訓練團體 ⑤董事會
(A)③④⑤ (B)②④⑤ (C)①③④ (D)①②⑤
- (D)14.團體在結束階段，社會工作者需要完成那些工作？①介紹新成員 ②維持成員所獲得的正向改變 ③降低團體凝聚力 ④舉行慶祝儀式
(A)需要完成①②③ (B)需要完成①②④ (C)需要完成①③④ (D)需要完成②③④
- (B)15.社會個案工作的「預估」是：
(A)社會工作者單向互動的過程 (B)一個持續與多面向評估的過程
(C)判斷案主應負責任的重要步驟 (D)進行案主需求滿足的處遇工作
- (D)16.下列對於社會工作者與案主訂定契約（或合同）的相關陳述，何者是正確的？
(A)契約只明訂雙方責任，無法成為處遇成效評鑑資料
(B)訂下契約之後就無法更改，所以訂契約時要很小心
(C)訂契約上只要載明解決問題的雙方責任就算完整了
(D)最好能有書面契約，否則至少要有口頭契約的約定
- (C)17.下列那一項不屬於社會個案工作的流程？
(A)接案 (B)處遇計畫 (C)督導 (D)追蹤
- (D)18.以下何者不是分析社區時，主要分析的面向？
(A)社區類型 (B)人口結構 (C)社區的休閒娛樂 (D)社工角色
- (B)19.以下何者不是社區工作的價值？
(A)以居民需要為前提 (B)由正式與非正式領導人共同作決策
(C)協同合作很重要 (D)社區必須均衡發展
- (B)20.下列何者是領導性侵害受害者復元團體時，不適當的方法？
(A)討論人際之間信任的問題 (B)開放性的團體
(C)團體進行的地點佈置需溫暖 (D)人數以5-7人較理想
- (D)21.下列何者不是團體進行前，領導者與可能的團體成員面談的原因？
(A)篩選適合的成員 (B)說明團體進行方式 (C)增強成員參與動機 (D)工作者本身的目的
- (B)22.下列何者違反團體工作專業倫理？
(A)篩選成員 (B)和成員發展雙元關係
(C)告知非志願者參加團體的規定 (D)領導者妥善處理團體衝突
- (B)23.當團體領導者帶領治療性團體時，以下何者不是領導者扮演的角色？
(A)教育者 (educator) (B)組織者 (organizer) (C)調停者 (mediator) (D)仲介者 (broker)
- (B)24.以下何者是團體中期不常見的團體動力？
(A)成員間發展出同盟關係 (B)成員和領導者單向溝通
(C)成員開始發展出凝聚力 (D)成員和領導者意見不合
- (A)25.團體的發展有其生命週期，以下何者是Klein對團體生命週期的正確敘述？
(A)定向期，抗拒期，協商期，親密期，結束期 (B)定向期，親密期，協商期，抗拒期，結束期
(C)定向期，親密期，抗拒期，協商期，結束期 (D)定向期，抗拒期，親密期，協商期，結束期
- (C)26.以下何者是個案工作評估 (evaluation) 的目的？
(A)研究 (B)報告 (C)檢視目標達成 (D)存檔
- (B)27.下列何者是任務中心學派的核心概念？
(A)處遇時間超過六週時，案主功能即難修復 (B)執行與完成任務是處遇的方法
(C)案主的問題是和照顧者關係不佳所導致 (D)案主錯誤使用防衛機轉，導致問題的產生
- (D)28.下列那一項不屬於個案記錄的目的？
(A)評估 (B)法律參考文件 (C)督導 (D)年度報告
- (C)29.下列那一位是問題解決學派的鼻祖？
(A)Mary Richmond (B)Florence Hollis (C)Helen Perlman (D)Sigmund Freud

- (A)30. 團體工作者必須要進行下列那幾個工作才能完成團體開始階段的目的？①訂定團體規範 ②介紹新成員 ③建立工作契約 ④評估團體成效
 (A)須完成①②③的工作 (B)須完成①②④的工作
 (C)須完成①③④的工作 (D)須完成②③④的工作
- (B)31. 下列對個案管理 (case management) 概念的陳述，何者是錯誤的陳述？
 (A)適用多重問題的案主 (B)個管員僅負責處理案主系統
 (C)需協調多重資源 (D)個管員和案主的專業關係重要
- (B)32. 下列何者是團體工作可以運用的評鑑方法或技術？
 (A)傾聽、澄清、自我表露等技巧 (B)單系統方法 (single-system method)
 (C)重新架構、面質、溫暖的技巧 (D)概念查證、融合、分類化的技巧
- (A)33. 團體工作中的活動是用來影響團體情境和成員目標的達成，下列對活動的相關陳述何者為真？
 (A)團體工作者必須能夠引導成員思考活動經驗和團體目標之間的關聯
 (B)團體工作者應將重點放在確保成員的團體活動經驗是成功和愉快的
 (C)只要是成員喜歡的活動，則不用討論活動後的經驗都可以達成目標
 (D)團體活動可以調整許多團體結構模式，但不能改變團體的互動模式
- (C)34. 下列那些是社會工作個案紀錄的價值與可以發揮的功能？①向社會大眾展示服務成效的依據 ②服務品質的掌握 ③法律行動中的自衛工具 ④處遇的工具
 (A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②④
- (C)35. 在團體組成之前，團體工作者必須選擇成員，這包括下列那些考慮重點？①考慮成員的性別組合 ②考慮成員在團體結束時的感受 ③考慮團體活動安排 ④考慮團體類型
 (A)考慮①②④ (B)考慮②③④ (C)考慮①③④ (D)考慮①②③
- (A)36. 下列那些對團體衝突的相關陳述是正確的？①衝突會造成團體成員間的焦慮 ②衝突是團體產生新能量的轉機 ③即使不處理，團體衝突也會自然地解決掉 ④團體工作者必須冷靜判斷何時可以介入處理
 (A)①②④ (B)①②③ (C)①③④ (D)②③④
- (C)37. 社會團體工作可以透過那些測量資料來進行團體成效的評鑑？①成員自我評鑑分數 ②社會大眾對機構的觀感 ③團體外的觀察者 ④團體工作者的觀察
 (A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (A)38. 下列對於Rothman的社區發展 (community development)、社會計畫 (social planning) 和社會行動 (social action) 等三大社區工作模式陳述，何者為真？
 (A)「社區發展」模式想要處理的問題是社區的冷漠與疏離
 (B)「社會計畫」模式的任務目標是社區能力的整合和發揮
 (C)群眾組織是「社會計畫」模式裡最主要的改變媒介
 (D)社區居民在「社會行動」模式當中扮演的是專家角色
- (C)39. 社會行動是社區工作的工作模式之一，下列陳述何者為真？
 (A)社會工作者在社會行動工作模式中，可以代替居民進行組織工作
 (B)使用非建制的途徑或策略是社會行動裡很典型也是唯一的工作方法
 (C)社會行動通常都要求居民團結起來，參與集體行動來加強行動聲勢
 (D)社會行動與衝突模式 (conflict approach) 或抗議行動 (protest action) 不一樣
- (C)40. 以下何者不是調查社區需求的方法？
 (A)問卷調查 (B)訪問居民 (C)團康活動 (D)文獻資料