

# 《社會工作直接服務》

## 試題評析

本次考試的申論題難度不高，屬於基本概念，第一題可由社會工作及個案的功能、意義、目標或角色加以延伸發揮，並輔以案例情境加以說明；第二題在考催化團體的技巧，可由團體發展階段或團體者領導技巧二層面進行破題，平均得分應可以在 35 分左右，程度較佳之同學得分約在 35~45 之間。

### 甲：申論題

一、社會工作專業具有那些功能？試以所處理過（或實習經驗）的個案，簡要說明之。（25 分）

#### 【擬答】

以下為社會個案工作的專業功能，並輔以婚暴受害者為例說明之：

所謂個案工作乃是助人者和案主之間，維持著面對面或是一對一的專業關係，用專業知識及技能協助失調的個人，從事至少三方面的改變：(1)改善環境、(2)調適社會關係、(3)促進人格發展。簡言之，助人者在協助個人或家庭，尋找有效之途徑，以解決他們本身無法處理的問題，欲以激發個人的才能及社區的資源，使案主與其周遭環境產生更佳適應性。

故至少可發揮以下三項功能：

- 1.恢復的功能：恢復受創的社會功能，包括「治療」與「復健」二個層面。「治療」乃是要藉治療使失去的功能恢復，而「復健」則包括復原與再組的功能。  
以婚暴受害者為例：案主可能遭遇身體的傷害，可透過醫療安排協助其治療生理的損傷，另外針對心理的傷害，可透過諮商會談等方式，協助其復原、再組健康的自我概念。社會工作強調「人在環境中」(person-in-environment)的概念，助人者可以「使能者」(enabler)的角色來幫助那些解決問題能力低、或能量受限的人，增強或發展其能力，改變其行為。
- 2.預防的功能：預防個人或團體的社會生活可能發生的障礙，或整體社會所產生的傷害，終極目標乃在預防新問題的產生及舊問題的再生。  
以婚暴受害者為例：婚暴事件可能會形成暴力循環的模式，故助人者須提供相關的資訊和必要性協助，協助案主瞭解目前及未來可能會面臨的困境及思考解決之道，預防新問題的產生及舊問題的再生。
- 3.發展的功能：發掘社會資源並啟發個人或制度的潛能，分為「教育」與「增強」二個層面。「教育」乃是要教導案家認識資源與運用資源的技巧，「增強」乃在強化社會福利體系，以提供案主更充分的保障。  
以婚暴受害者為例：多數案主的家庭系統界線是封閉而僵化的。故助人者須以「經紀人」(broker)的角色，中介引進或連結資源，要教導案主認識公私部門所提供的社福資源，建立其社會支持網絡，並運用資源喚起案主及案家的能量；另外為提供案主更充分的保障，助人者亦可扮演充權和倡導的角色，倡導更多的服務方案與機構，並為案主的利益辯護，使體系運作更加人性化。

總之，欲有效服務案主，助人者必須清楚社會個案工作的專業功能，在 NASW(1982)亦提出四個社會工作的目標，包括：目標 1：增強人們解決問題、抗衡與發展的能量；目標 2：連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會；目標 3：促進環境體系有效的運作以提供人們資源及服務；目標 4：發展與促進社會政策，可協助我們進行助人歷程的思考。

二、社會工作師在進行團體工作時，有那些催化團體過程的技巧。（25 分）

#### 【擬答】

社會工作師必須熟悉催化團體的技巧，以利團體工作的進行，茲以團體發展階段說明如下：

階段	工作焦點	催化團體的技巧
初期階段	1.釐清團體目的、成員的期望。 2.建立團體的指引。	1.傾聽的技巧：同理接納的反映式傾聽。 2.建立關係的技巧：包括與成員建立良好關係，以及催化成員間建立良好關係。 3.診斷預估的技巧：對成員個人的社會生活、功能與需求，以及有效使用整合的知識體系之診斷預估。

階段	工作焦點	催化團體的技巧
		4.系統觀察的技巧：能縝密地觀察與判斷個人、團體、社會情境，以及認定問題。 5.訂定團體公約：釐清團體目的、成員的期望，協助團體順利進行。
權力／控制階段	1.保護成員和財產安全。 2.將議題轉回由團體處理。 3.鼓勵建立和團體目標一致的規範。	1.干預團體的技巧：如何適時提供對團體過程的干預，包括偶發事件、衝突、依賴、沈默、解組等情境處理。 2.溝通的技巧：工作者溝通團體與機構、社區和社會文化的關係，並溝通自己與成員，成員與成員間的感受、意見與態度。 3.限制的技巧：在某些情形下，以限制性手段來阻止成員發言或參與活動。
親密階段	1.鼓勵更深入的探索和回饋。 2.協助成員為改變負起責任。 3.對任何為達成功的努力給予回饋。	1.問話的技巧：引導成員採取開放式問法。 2.摘述的技巧：將冗長性或爭議性話題簡化、摘要，並徵詢發話者之認同。 3.自我揭露(self-disclosure) 的技巧：係指領導者有目的地針對團體的過程與內容表達個人的經驗。特點在表達「此時此地」的感受，以及表達對他人的瞭解。 4.示範(modeling) 的技巧：係由領導者本身行為的表現來鼓舞成員達到同樣的行為產生。如領導者希望使團體多些同理心，其本身就應經常表現出高度的同理態度。
邊際階段 (區分階段)	1.增強可以強化凝聚力的行為。 2.刺激個體和團體的成長。	1.瞭解的技巧：反映團體的感覺、事實與思考給所有成員，創造安全的團體氣氛。 2.導引的技巧：增進成員間有對等的發言機會。 3.催化的技巧：引導話題的進行，並避免難堪性或隱私性話題的討論。 4.幽默(humor) 的技巧：幽默的動力在於寬解人們間的挫折，使用輕鬆的語言或動作以引起成員的樂趣。
分離階段	1.為分離準備。 2.增強既有的改變和技巧。 3.團體結束評估。	1.聚散團體的技巧：(1)包括如何組成、維繫，以及結束團體。例如：進行團體結束預告、回顧團體運作的過程；(2)探討成員離別情緒、計畫未來方向、進行團體總結的評價。 2.澄清(clarification) 的技巧：乃在使溝通的訊息能更清晰，亦可使成員能自我瞭解。 3.處理抗拒的技巧：針對成員的分離焦慮予以處理，澄清團體規範、處理成員情緒。 4.時間掌握(timing) 的技巧：係指領導者在最適當的時機採取行動，且達到最大效果。

總之，團體領導者可以依不同團體階段之工作焦點所發生的團體動力現象，選擇合宜的技巧加以彈性應用，以發揮團體功能，保護成員權益。

#### 【參考資料】

1. 林美智老師，正規班講義：第一回第 5 頁、第 6 頁、第 7 頁、第 25 頁、第 39-44 頁；補充考題第一回第 1 頁、第 31 頁。
2. 林美智老師，總複習班講義：第一回第 5 頁、第 17-18 頁、第 20-25 頁、第 27 頁；補充考題第一回第 52-53 頁、第 60-62 頁、第 65-67 頁。



## 乙：測驗題

- B 1 Reamer 對處理倫理抉擇的解決方法，提出決策指標和優先順序，下列何者的考慮順序是不妥的？  
 (A)是否傷及案主的基本需求應最優先考慮  
 (B)社會工作人員自身的信仰與價值應為次要的考慮  
 (C)社會工作人員守密、自決的倫理應為第三順位考慮  
 (D)機構的規定在決策指標上通常不會被優先考慮
- D 2 對個案問題的界定，下列何者容易在服務過程中失去案主？  
 (A)案主自己最關切的問題  
 (B)案主所處的情境中，永久存在且直接引發問題的原因  
 (C)體認社會工作人員的責任所在  
 (D)社會工作人員依自己的看法而界定問題
- C 3 下列何者不是個案工作的助人基本技巧？  
 (A)良好的溝通和建立關係的技巧  
 (B)因應案主需求的問題解決技巧  
 (C)促進案主均衡發展  
 (D)能發展一種互助情境的技巧
- D 4 下列何者最有可能不是助人者的情感反轉移癥候？  
 (A)急於拯救案主，鼓勵案主依賴  
 (B)對案主毫無理由的討厭或被吸引  
 (C)案主的深層感受不予應有的重視或故意遺漏  
 (D)工作負荷過重，疲倦不堪，無法集中注意力
- D 5 面對非自願案主時，下列何者較不易對社會工作人員造成兩難？  
 (A)是幫助對方，或是成為社會控制的一環  
 (B)是符合案主的期待，或是符合機構的期待  
 (C)作為案主可依賴的朋友，或是受限於專業服務範圍的工作對象  
 (D)基於法律，釐清不可協商或可協商的空間
- A 6 為了讓個案案主能自我決定 (self-determination)，下列何者是正確的？  
 (A)案主的自決是基於案主能力為限，在特殊情況下，社會工作人員就不得不替代案主做決定  
 (B)社工要營造和諧信賴的工作環境，讓案主願意聽從社工的建議  
 (C)工作者將自助和訂定計畫的任務移轉到案主的家屬身上，由他們來協助案主改變其心理、社會功能  
 (D)刺激案主潛在的資源，引導其思考活動，引發其分辨能力，以致其最終可以不受個案工作者所掌控
- D 7 以下何者較不是個案管理者的角色功能？  
 (A)認知、連結案主及其所需資源，並追蹤之  
 (B)協調服務輸送體系  
 (C)對個案進行諮商或治療  
 (D)方案規劃、執行與評估
- D 8 「你太太每次和你吵架，抱怨你太忙於工作，不關心家裡的事情，你是否想過她其實是在向你表達她需要你的關心？」前述的例子說明社會工作人員在運用下列那一種會談技巧？  
 (A)同理 (empathy) (B)反映 (reflection) (C)面質 (confrontation) (D)重新建構 (reframing)

- 9 針對次級創傷 (secondary trauma) 的陳述和說明，下列那一個答案是錯誤的？  
 (A) 工作性質、暴露在創傷事務中的程度和個人的情況等因素是造成社會工作人員次級創傷的原因  
 (B) 社會工作人員懷疑自己所提供的一切服務是沒有用的，會變得沒有自信和無助；不敢結婚怕受虐；怕小孩會得癌症而不敢生育等，這些都是次級創傷的一些症狀  
 (C) 所有提供服務的社會工作人員都會有次級創傷的情況  
 (D) 社會工作人員從事專業服務的時間尚短，卻可能會因人手不足、案量激增等因素，不得不投入災變、兒少保護、受暴等性質的工作，也可能因缺乏有足夠經驗資深社工督導的指導與協助等各種因素，較易受到次級創傷而離開工作崗位
- 10 倫理議題可區分為①違背倫理守則事例②倫理兩難事例等類型。請依序說明下列五個例子分別屬於那一種類型的倫理議題？例一：「甲社會工作者將執業執照借給好友開設的托兒所，本人其實未在該托兒所工作。」例二：「佳佳未成年，與網友發生戀情而懷孕，請求乙社會工作者不要告知父母，否則離家出走。」例三：「呂太太以種菜為生，很感激丙社會工作者的幫助，每次見面都贈送丙社會工作者大把自種的蔬菜。」例四：「毛毛因故殺害其女友，並向丁社會工作者告白，當警方查案時，丁社會工作者拒絕透露消息。」例五：「王先生夫妻已 80 歲，住在平價住宅多年，因低收入戶資格註銷，戊社會工作者通知必須遷出，但王先生夫妻以死明志，強迫遷出就自殺。」  
 (A) ②①②①② (B) ①②②①① (C) ①②②①② (D) ②②②①①
- 11 失業的案主請求社會工作人員協助恢復就業，為了瞭解服務成效，他們一起討論預期的成果，分別為：接受工作面試，找到月薪 8,000 元的工作，找到月薪 16,000 元的工作，找到月薪 24,000 元的工作，找到月薪 32,000 元的工作。請問此種結果評估是屬於下列那一種？  
 (A) 成本效率分析 (cost efficiency analysis) (B) 成本效益分析 (cost benefit analysis)  
 (C) 目標達成尺度 (goal attainment scaling) (D) 自我錨定與排列法 (self-anchored and rating scales)
- 12 案主是一位單親媽媽，有三個孩子，為了維持生計，非常努力工作，平時孩子的照顧有外婆的協助，現請求兒童福利機構協助孩子的課業輔導。請問以上的敘述是屬於下列那一部分的預估 (assessment)？  
 (A) 案主表達有潛藏的多重問題 (B) 有法令規定中需要介入的情境  
 (C) 案主否認有任何問題 (D) 案主擁有潛在的支持和資源
- 13 社會工作人員需要扮演各種角色以協助案主獲得所需要的服務。下列那一項敘述是錯誤的？  
 (A) 社會工作人員除提供案主心理和物質上的協助外，同時也協助案主及其家人接受其他機構的相關服務。此時社會工作人員扮演個案管理者和媒介者的角色  
 (B) 當社會缺乏案主所需要的資源體系時，社會工作人員就必須扮演方案發展者和推動者的角色  
 (C) 社會工作人員評估自己機構或其他機構的服務政策和過程，是否有讓案主無謂的等待，案主申請服務的程序是否過於繁雜，工作人員是否尊重案主，服務過程中是否能有效協助案主取得服務資源等。此時社會工作人員扮演倡導者的角色  
 (D) 社會工作人員經常透過協助案主取得所需資源的過程，而達到促進案主自我決定的專業目標。此時社會工作人員扮演使能者的角色
- 14 有關團體動力的概念，下列那一項是正確的？  
 (A) 團體動力是帶領團體的一種技巧和方法  
 (B) 團體動力僅是指在任何時間內，被覺察到發生在團體裡的一些現象  
 (C) 團體動力是社會科學研究的一個領域，是用來說明團體行為的一套基本知識  
 (D) 團體動力強調團體思考 (group think) 比個人思考更為重要
- 15 在團體工作實施過程中，帶領者的權力何者對成員建立關係的影響力是最小的？  
 (A) 懲罰權 (B) 合法權 (C) 參照權 (D) 專家權
- 16 下列何者不是自我揭露在團體中的功能？  
 (A) 自我揭露為成員帶來改變的壓力  
 (B) 領導者把自己曾經陷入的困擾作自我揭露，以催化團體  
 (C) 自我揭露時要把所有原委訴說清楚  
 (D) 適當的自我揭露有助於團體關係的信任與安全
- 17 下列何者不是理想的自助團體？  
 (A) 接受政府經費贊助 (B) 同儕的團結與分享  
 (C) 重視自主性與本土性 (D) 反菁英、反專業的團體文化
- 18 對一個團體工作的進行成功與否，下列何者的專業評估是最不重要的？  
 (A) 成員的評估 (B) 督導與同儕 (C) 機構主管 (D) 帶領者本身
- 19 下列何者說法是不妥的？  
 (A) 團體內的衝突具有潛在的破壞性和潛在的建設性 (B) 團體內沒有衝突是會讓團體效能降低的  
 (C) 團體內的衝突可帶來團體的凝聚、創新和成長 (D) 所有的衝突都可以有效的被管理





- D 20 問題解決取向的團體中何者對達成目標有利？  
 (A)競爭的價值與態度 (B)負面的自我評價  
 (C)多元文化及個人的差異 (D)形塑互相合作的氛圍與規則
- C 21 專業社工和科層體制之間的衝突中，何者是錯誤的？  
 (A)社工重視創造與改變，而科層體制抗拒改變  
 (B)社工重視個人的成長與發展，而科層體制卻需要去個人化、去情緒化  
 (C)社工重視溝通，但是在科層體制中，溝通是無效的  
 (D)社工期待分享式領導，但是在科層體制中強調結構與地位
- C 22 針對團體規範，下列那一項觀點是錯誤的？  
 (A)成員在團體中職位排列的高低，會影響成員對規範遵守的程度。低地位的團體成員最不易認同團體規範；高地位的成員有較大的自由違反團體規範  
 (B)團體領導者可以增加對團體中允許表達那些情緒、那些主題可討論那些是不可談的、解決問題或面對任務時團體的模式、回饋團體的態度等固定行為模式的觀察，以確認出團體的規範  
 (C)團體成員不規律的出席、經常遲到、過度依賴領導者、少數成員支配團體互動等將會危害團體本身，阻礙團體發展。以上陳述說明了團體規範的發展與團體價值觀有關聯  
 (D)團體對規範的選擇，如同團體對價值的選擇，都會嚴重地影響團體提供治療情境的能力。兩者均可對團體治療目標產生功能性及非功能性的影響
- A 23 有關單系統方法 (single-system methods) 和個案研究法 (case study methods) 的敘述，下列那一個答案是正確的？  
 (A)為發展和評估新的團體方案和方法，單系統方法和個案研究法特別適合用於發展性的評估  
 (B)單系統方法比個案研究法更受到團體工作者的歡迎  
 (C)相較於單系統方法，個案研究法需要對個案作較密集的分析  
 (D)為蒐集資料和評估團體，團體工作者可在例行工作之餘，運用單系統方法或個案研究法去發展和改進團體實務
- C 24 團體凝聚力是使所有團體成員聚在一起的力量。下列那一個答案是錯誤的？  
 (A)凝聚力的高低會對團體的溝通品質與數量、成員效忠與滿足、團體目標達成的能力、團體文化的精緻程度等產生影響  
 (B)凝聚力在團體中至少會呈現三種型態：人際整合 (interpersonal integration)、結構功能整合 (structural integration)、規範性整合 (normative integration)  
 (C)凝聚力是治療性團體的重要條件，而同質性是形成凝聚力的唯一條件  
 (D)凝聚力除表現出隨時隨地不分離的感覺外，也表現在成員間可以呈現其個別性 (individuality)
- C 25 人們經過一段時間的互動後，難免會產生歧異或衝突。解決衝突有各種方式，例如：①技巧性運用語言爭論②訴諸權威決策③轉移與延宕④身體暴力⑤尋求聯盟⑥尊重不同意見⑦語言暴力。請將前述解決衝突的方式，從低層次到高層次順序排出。  
 (A)②④⑦①③⑤⑥ (B)④⑦②①⑤③⑥ (C)④⑦①⑤②③⑥ (D)②⑦④①⑤⑥③
- B 26 下列各項對於社區睦鄰中心的陳述，何者是錯誤的？  
 (A)社區睦鄰中心是社會工作中最先以社區為單位或是以社區為工作對象的設施，是社會工作最先實施社區工作方法的一種機構  
 (B)臺灣社區睦鄰中心是直接承續英國或美國社區睦鄰中心運動的影響  
 (C)社區睦鄰中心對社區工作方法上的貢獻之一是：隨著社區居民實際的需要而發展工作計畫，先舉辦社區調查再做社區計畫  
 (D)改良社區生活、推進社會改革運動，以及社區工作的理論和方法，均是由社區睦鄰中心運動發展而來
- B 27 福利社區化基本上涵蓋四個向度，請問下列那個答案是錯誤的？  
 (A)作為一種意識型態的實體 (as an ideological matter)  
 (B)作為一種工作方法 (as a method)  
 (C)作為一種社會計畫 (as a social planning)  
 (D)作為一種理念 (as an idea)、一種現行的服務措施 (as a contemporary practice)
- C 28 社區參與有程度上的不同，從公民影響公共決策制訂的程度，將參與劃分為非參與、表面作用、公民權等三組，三組之下再分共八個層級，而八個層級包括：①治療 (therapy) ②諮詢 (consultation) ③公民控制 (citizen control) ④操控 (manipulation) ⑤通知 (informing) ⑥夥伴關係 (partnership) ⑦安撫 (placation) ⑧授與權力 (delegated power)，下列那一個答案是正確的？  
 (A)非參與包括：②④ (B)表面作用包括：①⑤⑦  
 (C)公民權包括：③⑥⑧ (D)以上各項答案都是正確的



- D 29 有關福利社區化的基本概念，下列那一個答案是錯誤的？  
 (A) 社區照顧是福利社區化的核心工作  
 (B) 社區工作是福利社區化的工作方法  
 (C) 「在社區內服務」(service in the community)、「由社區來服務」(service by the community)、「為社區服務」(service for the community)及「使社區能服務」(service of the community)等四項工作的結合，才能建構完整福利社區化的服務體系  
 (D) 社區工作是一種非常本土化福利社區化模式
- C 30 下列何者不是社區發展的困境？  
 (A) 地方政治與社會力量的干預，造成資源錯置及成果無法累積  
 (B) 缺乏專業人才介入，專業之間也缺乏整合  
 (C) 社區發展項目日趨多元化，社區產業興盛  
 (D) 政府積極指導，居民參與率不高
- A 31 社區組織的性質包括了公部門和非營利組織的特性，下述何者是錯誤的？  
 (A) 社區成員與組織之間的關係是相對嚴謹的 (B) 是自發的、志願性的  
 (C) 以不營利為目標 (D) 政府與社區外的資源是可以被運用的
- D 32 社區工作、社區發展、社區總體營造均是一種工作過程，下列何者並不一定為其必要共同特性？  
 (A) 以社區居民為服務對象 (B) 以改善社區生活為目標  
 (C) 以民主與自治為原則，並以由下而上為工作方法 (D) 由政府推動進行社區照顧
- A 33 福利社區化要落實，端賴具體可行的方案，以 2000 年向內政部申請的所有方案看來，下列何者是正確的？  
 (A) 因為與政策相關，老人福利方案最受青睞  
 (B) 兒少婦女成長及休閒方案最創新，已形成以福利意涵為主的社區服務  
 (C) 身心障礙方案中的親職教育和休閒服務均不屬於社區服務範圍  
 (D) 志願服務方案被邊緣化
- C 34 在社區化的過程中，其「公共性」為主要意涵，下列何種說法與其背道而馳？  
 (A) 著重地方個別需求，具因地制宜的特色  
 (B) 以在地人士參與為主，減少中央或地方政府的干預  
 (C) 大量減少社區內所有的正式機構服務體系，以培養非正式照顧體系  
 (D) 以社區為服務輸送單位，盡量避免過大的範圍
- A 35 福利社區化的過程中，相較於行政院文化建設委員會所倡導之社區營造，兩者所結合的社會資源對象，有何差異，以致績效大不同？  
 (A) 企業界與傳播媒體 (B) 社區居民與團體 (C) 專業工作者 (D) 行政體系
- B 36 非自願性案主常出現的行為特徵，下列那一個答案是錯誤的？  
 (A) 認為改變也沒有用 (B) 延遲需求的滿足 (C) 表面順從陽奉陰違 (D) 自我感覺良好
- D 37 針對藥物濫用者的預估(assessment)，社會工作人員一定要熟悉藥物的種類和濫用藥物後的症狀與後果，也需要針對藥物濫用者的行為有所瞭解。該如何預估當事人藥物濫用的可能性？以下那一項答案是錯誤的？  
 (A) 不只從當事人，也要從熟悉當事人生活型態和習慣的他人獲取資訊  
 (B) 從系統觀點來預估藥物濫用  
 (C) 預估酗酒者會談技巧之準則，亦可適用在預估藥物濫用者身上  
 (D) 運用預估酗酒的工具與程序來預估藥物濫用
- C 38 下列何者不是社區工作人員在動員及組織居民的過程中必備的技術？  
 (A) 具備人際互動，與人接觸的技術 (B) 規劃、經營各種方案，促進個人與團體層次的充權  
 (C) 聚集少數民眾，主導並計劃整體的社區發展計畫 (D) 組織居民，形成合法組織
- D 39 腦力激盪是任務性團體常運用的一種特殊的方法。下列那一項答案是正確的？  
 (A) 在腦力激盪時，團體成員透過分析或批判思考，一起致力於目標的達成  
 (B) 腦力激盪適用在較大的團體中，且成員的異質性越高，在團體中可獲得較多樣性的意見  
 (C) 在短時間內(約 15 分鐘)便可完成討論的程序，會議時間的長短與意見品質無關  
 (D) 如果團體的問題已經確定，並有清楚的範圍，則腦力激盪會更有效
- A 40 有關社區照顧的概念，下列何者是錯誤的？  
 (A) 「由社區照顧」(care by the community)係指由社區內的機構提供服務，例如：日間照顧、餐飲服務、社區安養等服務；「在社區內照顧」(care in the community)係指由社區中的鄰居、親戚、朋友、志工等提供所需服務  
 (B) 1980 年代以前社區照顧與社會工作幾無關係，尤其是社區照顧與社區工作之間更不存在關聯  
 (C) 社區照顧不只追求服務的品質也要考量成本的高低，成本效益的考量是方案選擇的依據  
 (D) 社區照顧是福利服務的一環，在概念上與社區工作明顯不同

