

99 年第一次專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作直接服務

林儀老師 解題

甲、申論題部份：

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？

<b>【破題解析】</b>	(一)本題因考題詢問「緊急或災難事件」，因此以選用「危機介入/調適理模式」為佳。有關主要觀點部分，請詳述「理論定義」；處置程序部分，因此模式特點之一為短期介入、有結構，因此需要將其特殊的「3 階段、8 步驟」分別詳述說明。 (二)但本題似乎較未能切合以往直接服務考題多要求實務運用的討論，其僅要求說明理論。
<b>【命中特區】</b>	本班教材命中/社會工作直接服務正規班課本/編號：1TD10/頁 147~159/林儀編著。【命中率】100%

**【擬答】：**

在面臨緊急或為難事件時，身為社工員的我，會採取「危機介入/調適 (Crisis Intervention)」的處遇模式來協助當事人，今將其主要觀點及處理程序分述如下：

(一)危機介入 (Crisis Intervention) 模式的主要觀點

危機調適的基本概念是指人們會因為適應能力較薄弱、或因面臨發展性或意外性的壓力，導致以前的處理問題方式無效時，自動或被動的尋求協助。因此，採用危機介入、調適的社會工作方法，是以心理動力、人類行為治療理論為基礎，在有效時間內、設定具體目標，密集性的提供教育訓練、資源等支持性服務，以回復或增強個人的適應能力，並且在處理日常生活問題的能力上有長期的改變。

(二)處置程序

危機介入的工作流程分為三階段、八步驟，今將其分階段說明如下：

1. 開始階段：

- (1) 建立良好溝通關係：社工員需告知案主求助是正確的選擇，並傳達協助的意願與能力，透過接納、關心、耐心、積極傾聽來建立關係。
- (2) 評量致命性與安全性需求：社工員要評估個人是否有自我傷害或暴力傷害他人，而導致嚴重受傷或死亡的可能性，並據此進行保障安全的相關工作。

2. 危機問題指認與處遇階段：

- (1) 指認主要問題：由於許多案主會面臨多元性的問題，因此要強調案主「此時此刻」(here and now) 求助的原因，包括瞭解危機事件發生的時間、性質、引發的問題、產生的影響、以及案主求助的原因、評估案主面對危機所採取的行為模式及運用社會資源的能力……，透過此過程，協助案主理解與澄清「核心問題」。
- (2) 處理感受、提供協助：認定案主的危機狀態後，協助案主恢復能量、正視核心問題。鼓勵、教育案主表達危機所引發之緊張感受，運用同理心積極傾聽與溝通，並注意案主在認知上的曲解、誤解與非理性信念之陳述。
- (3) 探討可能的各種選擇：社工員協助案主檢驗過去的因應方法，協助案主意識不當的因應方式，同時處理案主的失望與無力；鼓勵案主思考不同的因應方式，並具體討論可能遭遇的困難、可行性。
- (4) 協助列出處遇目標與行動計畫：行動計畫需包含下列要素：
  - ① 依案主的實際需要，訂出處遇任務 (task) 及合理的目標層次。
  - ② 協助案主在認知上取得掌控感，如覺察真正的感情、處理壓抑的情緒、否認的罪惡感、以理性信念取代非理性認知與錯誤認知。

## 公職王歷屆試題 (99 專技高考)

③鼓勵案主表現出正向行為，如透過認知重建、家庭作業、由類似經驗者提供經驗與支持…等方式，讓案主取得信心、願意同意處遇計畫並採取行動。

④有期限的工作時間，考慮目標及整體工作時間，規劃會談次數、間隔等等，但仍應保有一定程度之彈性。

### 3. 結束與追蹤階段：

(1)決定結案標準：在危機介入的介入階段，社工員需進行「事先的引導」，協助案主預期未來可能發生的危機，並討論、演練有效的計畫因應策略，以避免未來遭逢危機時無法因應。同時在結案過程中，社工員應持續表達關心，並告知案主未來如有需要協助，隨時可以再次尋求協助。

(2)追蹤的方式：為確認案主度過危機，需和案主約定某一特定時間內會面或電話聯繫，以評估案主進步情形，必要時，社工員需將案主轉介至其他機構獲得更多的協助。

危機處理模式的介入重點在於快速的協助案主取得一個「新的平衡」。在過程中，社會工作者的角色是積極和指導的，但正因如此，社工員更需要隨時提醒自己，案主解決問題的能力降低，係因其正承受超過負荷的壓力，所以要盡力減緩壓力，鼓勵案主積極參與，以提升案主的能力並培養自主性。

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？

#### 【破題解析】

(一)本題可以先回答督導的定義、功能，之後在討論影響功能發揮因素及因應方法時，可以從督導「個人」與社會工作服務單位這樣的「組織」這兩個方面的論述，架構會比較清楚。

(二)有關督導的議題並未出現在考選部所公布「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試各應試專業科目命題大綱—社會工作直接服務」考科中，在目前既有的直接服務書籍中，也均未討論此議題，而是出現在「社會工作管理」及「社會工作概論—社會工作與行政」中。因此，很可能是出題老師並未探究或熟稔直接服務在社會工作師考科中的定位。當然，也很有可能是希望透過此題來瞭解直接服務中有關督導的困境。

#### 【擬答】：

以下依題意先說明直接服務督導的功能，再分別由「個人」及「組織」層面來探討現有的社會服務單位中，影響督導發揮功能的原因及因應方式。

(一)社會工作直接服務督導的功能：

社會工作督導是社會工作專業訓練的一種方法。由機構內知識淵博、經驗豐富的專業工作者，對機構內的新的工作者，通過一種定期和持續的督導程式，傳授專業服務的方法與技術，以增進工作人員的專業技巧，並確保對案主提供專業服務的素質。督導的功能包括：行政、教育、支持三種，且此三種功能是密不可分、相輔相成的。

1. 行政功能：在行政體制上，督導者依據行政上的需要、參酌被督導者的專長、能力與興趣，來分配適當的案量，並提供行政上的指導，包括如何簽辦公文、填寫工作報表、安排相關會議…等，有時也需扮演調解或緩衝的角色，促使被督導者去適應機構的組織結構。

2. 教育功能：協助被督導者增進專業知識、改進工作技巧和專業態度。

3. 支持功能：提高被督導者的士氣、協助自我肯定，以克服以工作而來的挫折感和倦怠感，繼續服務。

(二)影響督導功能發揮的因素與因應方式

1. 個人層面

(1)影響因素：

①個人特質：一般督導者的工作需要比其它工作更具有下列的特質：更為敏銳，有技巧、符合常理，承諾、幽默感，以及更有智慧。

- ②督導風格：督導的風格會影響督導者與被督導者的關係，並進一步的影響督導的功能，例如：當一個很快就能做出決定的督導者遇上可能花較長時間的被督導者時，便有可能讓雙方感到挫折。
- ③督導經驗：督導者在過去身為被督導者時，是否有好的行為典範、示範、好的經驗，或是過往與其他被督導者間的互動經驗，均有可能會影響督導者功能的發揮。

(2)因應方式：

- ①自我覺察：督導者必須要能覺察自己的特質、長處、領導風格與督導關係，才能夠妥善的發揮各種督導的功能。
- ②接受專業訓練及協助：督導者除了平日需要接受有關督導的專業訓練，甚至需要更上一層督導者的協助、或同事的回饋，甚至在因為督導工作而造成碩折與壓力時，尋求專業的協助，方能不斷提升督導的功能。

2.機構層面

(1)影響因素：

- ①機構行政要求：機構的行政要求是否繁瑣、合理與否，通常會影響督導功能的發揮，尤其是當督導者面臨組織管理與基層社工權益的兩難時，更會導致督導的功能無法發揮。
- ②機構給予社工員的資源：當機構無法給予社工員太多資源，例如：不合理的案件負荷、不足的教育訓練時，督導的壓力與負荷互相對增大，也會影響督導功能的發揮。
- ③機構給予督導的支持：當機構未能考量督導的能力、負荷而未給予足夠支持時，例如：要求年資尚淺者擔任督導、一位督導需帶領人數眾多的社工員、未能充分授權時，均會造成督導功能無法發揮。

(2)因應方式：

- ①合理的行政規則：機構必須檢視行政規則是否合理、重視督導所反映的意見進行調整，避免督導因兩難。
- ②給予督導足夠的支持：包括給予督導教育訓練、充分的尊重與授權、合理的工作負荷，這些都能夠協助督導發揮功能。

除了上述這些因素之外，美國社會工作人員專業協會所訂定的「督導倫理守則」，包括：應具備與督導有關且適當的知識與技巧、應負責建立明確、適當、契合特定文化之界限、不與被督導者建立超出督導關係之外的其他私人關係、應以公正及尊重的方式評估實習學生之工作表現，也可以讓督導者在面臨督導工作困境時，作為參考與依循的方向。

乙、測驗部份：

- (B) 1. 社會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會發展工作
- (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，因為它是社區殞落的指標，不是社區活力指標
  - (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

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (D) 4. 社會工作認為如何開創和增進團體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奇妙的罪惡感  
(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

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (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的資料  
(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. 下列哪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. 下列哪一向不屬於個案紀錄的目的？

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (A)評估 (B)法律參考文件 (C)督導 (D)年度報告
- (C) 29. 下列哪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)是用多重問題的案主 (B)個管員僅負責處理案主系統  
(C)須協調多重資源 (D)案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價方法或技術？  
(A)傾聽、澄清、自我表露等技巧 (B)單系統方式(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的愉快的  
(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)①②④ (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會自然地被解決掉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哪些測量資料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的社區法展(community development)、社會計劃(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)「社會計劃」模式的任務目標是社區能力的整合發揮  
(C)群眾組織是「社會計劃」模式裡最主要的改變媒介  
(D)社區居民再「社區行動」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，下列述何者為真？  
(A)社會工作者在社會行動工作模式，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