

## 98 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

方晴老師 解題

一、拒絕改變是一種普遍的現象，針對案主的拒絕改變，請舉實例分別說明社工人員可採行之各種可能的處理方式。

【破題解析】	拒絕改變是社會工作中一種普遍的現象，同學們可以將其歸類為非自願性案主之一種，老師在課堂上亦曾強調此類案主對相關考試的重要性。
【命中特區】	本班教材命中/98 社會工作總複習班講義/編號：W/頁 11/方晴編著。【命中率】100%

【擬答】：

拒絕改變的案主是屬於非自願性的案主之一，社工針對拒絕改變的案主可以採取以下的處理方式

(一)建立關係的技巧

1. 消除案主負面的感受
2. 協助了解問題產生的原因，並評估不同解決方法的優缺點
3. 引發案主面對問題的動機

(二)接觸時有三個原則

1. 對法律裁示的非自願性案主，確定屬於法律要求勿能改變或是不可協商的部份。例如：針對保護管束的個案，法律要求須每個月和觀護人見一次面，而此是不能改變或協商的部份。
2. 確定那些法律並未要求改變或限制，而案主可以參與協商的部份，及可以選擇的自由。例如：法律並未要求被保護管束者一定要在哪裏和工作人員見面。
3. 工作者自我檢視對非自願性案主所犯錯的感覺和想法。例如：針對一位對子女性侵害或對配偶施虐的男性加害人，接案的社工員在與個案會談前，應先檢視對案主這種行為是否可接受以及準備如何面對。

二、試說明專業關係互動過程中應遵守的原則?並說明受到所處的社會文化、國民性及人際關係模式等因素的影響，社工人員在與案主建立專業關係時，對這些原則的遵行，所可能產生的障礙。

【破題解析】	有報名方晴老師社工總複習的同學們有福了，因為本題老師在總複習課堂曾加以講述，課堂講義亦有摘要相關內容，老師命中率達100%。
【命中特區】	本班教材命中/98 總複習班講義/編號：W/頁 17~18/方晴編著。【命中率】100%

【擬答】：

(一)在專業關係當中，工作人員給予反應的原則有下列七項：

1. 個別化：

個別化是認為人類都有權利做個活生生的個人，並且每一個人都是獨特的個體。因此，案主需要被當作一個人看待，而不願意被視為一個案件、類別或類型。在個案工作過程中，社會工作者必須認知及了解案主是獨特而且具有價值的個體。

2. 有目的表達感受：

有目的表達感受是指社會工作者承認案主有自由表達其內心感受的需要，尤其是消極性的感受。

3. 有控制的情緒介入：

## 公職王歷屆試題 (98 地方政府特考)

有控制的情緒介入是指社會工作者對案主所表達出來的情緒或感受，能夠很敏感的加以了解，並做出適當反應。

### 4. 接納的原則：

接納是將每位案主視為獨立的有價值的個體，接納並不同於贊同，兩者的分際在於贊同是附從某種價值判斷，相反的，接納為非批判性的，既不表示贊同也不表示反對。

### 5. 不批評的態度：

是指社會工作者對於案主提供服務，係立基於案主的需要，而不是依據案主是否「值得」服務。社會工作者必須暫時放下自己的價值觀與參考架構，進入案主的處境及其內心世界，從對方的觀點和立場，設身處地的去體會案主的主觀感受，同時又不迷失自己的專業身分，仍然保持客觀理智，協助案主分析案情和解決問題。

### 6. 尊重案主的自我決定權：

承認案主對於處理本身的問題，有自己選擇、決定的權利和需要，社會工作者的主要任務，在於從旁激勵，並給予必要的協助。

### 7. 保密的原則：

保密的原則是構成案主願意並放心傾談的先決條件，即使案主沒有要求保密，工作人員亦應盡其倫理職責，對案主的一切資料予以保密。

## (二) 中華文化對發展專業關係的影響

以下就由專業關係互動中應遵守的原則，一一檢視國人在建立此種時可能的障礙。

### 1. 有關重視案主的潛能發揮和自我抉擇

中華文化影響著生活在其中的社會工作者和案主，很自然的二者均有著權威性格。案主仰仗權威者給予指導，有強烈的依賴需求，缺乏自信與決斷；而工作者見案主對自己所求時，很自然的居於指導者的地位，急於反應。喜歡接受指導的案主若遇挫折，依賴性格特別明顯，自然很喜歡別人替他拿主意，此時工作者若給予指導或代為決定，不僅違反了專業關係中平等的本質，也違反了相信案主能發揮潛能、自己解決問題的自我抉擇的信念和原則。

### 2. 有關重視案主的獨特性和非批判態度

權威性格喜歡把人、事、物分成好壞或黑白兩類，此二分法自然產生單一標準，容易忽略事實的實際性和現象的複雜性，以致在看法上產生很大的錯誤。又國人偏好在思想上、觀念上及行為上要求一致，較不能容忍別人與自己的不同，故在專業關係中很容易忽略案主的個別差異性，也容易產生批判的態度。

### 3. 有關案主內心感受的表達和情感被接納的程度

性格上的壓抑、容忍、保守及依賴，使得國人不易表達自己的情感，常將問題壓抑下來，等到事態嚴重時才找人協助，因此增加解決問題的困難度。當然，這也和國人對別人的批評與意見特別敏感、顧全面子、希望在他人的心目中保有良好的印象，不願得罪人，因而不夠坦率。

### 4. 有關重視隱私與保密性

由於國人礙於家醜不可外揚和面子問題，有問題總想找親朋好友傾訴，對外人有極大的防衛心理，故不容易去求助社會工作者——這個屬於第三層關係的陌生人。案主常常對專業人員有極度的不安全感，心存懷疑和不信任。一般案主即使前來求助，防衛心理還是很強，有丟臉的感覺，對問題自然有保留，社會工作者需要更有耐心。因而，對案主的尊重及隱私權也顯得特別重要——對解決問題無關的部份應避免去挖掘，以取得信任。

### 5. 有關工作者適度的情感介入

由於「差序格局」的影響，一般國人不習慣找陌生人解決問題，懷疑工作者是否會真誠地協助他，故以講人情及拉關係獲得特別待遇和特殊照顧。由於案主不知道要和工作者建立怎麼樣的專業關係，所以很自然的會想透過他人的介紹來認識工作者，或是套各種關係如地緣或裙帶關係，希望和社會工作者由第三層的人際關係變成次級的人際關係，再進而成為朋友的關係。

## 公職王歷屆試題 (98 地方政府特考)

### 6. 有關專業關係在華人社會的可行性及發展

社會工作的專業關係是發展在重視民主、平等、尊重個人、肯定個人的西方社會中。這與以集體意識為取向，重視權威性的我國傳統文化有極大差異。

三、社會計劃及社區組織是一種鉅視取向的環境介入方法，社工人員通常需要與較大的系統或單位合作，以共同解決當地居民相關的問題。試以(一)界定及分析問題；(二)發展行動計畫；(三)執行計畫，和(四)評估執行結果等四個步驟，就獨居老人、遊民問題，或是貧窮問題等三個問題，請挑選其中一個問題為例，說明您如何處理該項問題。

【破題解析】	社會計畫、社會組織與社區工作進行的步驟都是重要的考題焦點，方晴老師的上課講義中有完整的摘錄內容，同學們可就題目中所列舉之獨居老人、遊民問題或貧窮問題加以靈活之運用作答，獨居老人之相關問題老師也曾在課堂上對同學們強調其重要性並詳加講述，歡迎來班查証。
【命中特區】	本班教材命中/98 社會工作正規班講義書(A)/編號：B9K14/頁 39、44、131/方晴編著。【命中率】100%

#### 【擬答】：

社區組織是協調社區內部各類組織的一種方法，以避免服務重複及資源的不足或浪費，從而對有需要的社區居民提供有效率及有效益的服務。

獨居老人的界定則是

- (一)居住於該地 65 歲以上之單身戶或
- (二)戶內僅有二人，其中一人，年滿 65 歲，另一人無照顧能力或
- (三)與子女同戶，但子女未經常同住

以下茲以社會計畫的四個步驟，來說明如何進行獨居老人的社區組織工作。

- (一)界定及分析問題：社區發展協會之社工人員對於其社區內之獨居老人人數、居住地分布、及相關的需求進行調查，可以利用文獻資料、問卷或訪問等方式進行，並分析他們的主要問題與需求。
- (二)發展行動計畫：以社區資源盤點的方式，調查本社區之中，可以提供獨居老人相關服務之機構與服務內容及具體數量，並配合對於其社區的獨居老人之問題界定與分析，聯繫本社區獨居老人相關需要的資源。
- (三)執行計畫：針對設計之計畫內容，分別以會議、協調、人事、財政與宣傳等五種方式進行，聯繫本社區的相關資源，執行計畫，並應避免資源之重複與浪費。
- (四)評估執行結果：根據三大則信績效評估，即針對輸出部分、品質部份與成果部分，對執行計畫之結果加以評估。

四、團體工作者可以經由個別成員、次團體、整個團體或是外在環境的影響等層面來改變團體。試舉實例，分別說明團體工作者如何經由次團體及團體整體兩個層面，來改變團體情況。

【破題解析】	團體工作為社工的三大方法之一，團體工作者可以對於次團體或整個團體來改變團體情況，老師亦曾在課程中，對於影響團體工作的各重要層面，予以詳加論述之。
【命中特區】	本班教材命中/98 社會工作正規班講義書(A)/編號：B9K14/頁 18/方晴編著。【命中率】60%

#### 【擬答】：

對於次團體而言，團體中的人數越多、團體互動的時間越久、以及因個人需求或價值觀等差異之影響，任何團體都會出現次團體，對於整體團體情況，團體工作者要注意並小心的是，次團體會不會演變成破壞性的對立和派系，並變成以次團體之目標為主，而使整體團體放棄原來之目標。在實務上，團體工作者應發揮團體執行者的能力，並作為成員角色的操縱者，使派系或小團體的權力具體化，給予成員某種程度的反叛與權力競爭。如團體工作者在活動中分派成員各種角色，保護每一個成員的權利，以改變團體情況。



## 公職王歷屆試題 (98 地方政府特考)

至於團體整體，我們可以從(一)溝通與互動模式(二)凝聚力(三)社會控制機轉(四)團體文化四方面來改變團體情況，分別列述於後；

- (一)溝通與互動模式：團體發展的早期階段就建立了溝通與互動的模式，因此工作者應特別注意開始階段的發展。審慎地預估溝通的模式，可以讓工作者對團體潛在問題的了解，並預防團體情況行程固定的團體特質。
- (二)凝聚力：團體凝聚力可使成員對團體目標產生動力，成員彼此間聆聽對方產生溝通與互動，並團體產生忠誠。
- (三)社會控制機轉：團體規範影響成員對團體經驗的滿意程度。工作者可以透過協助成員修正規範、建立和保護規範，來影響團體情況，使團體成員將個人目標轉至團體目標。
- (四)團體文化：團體文化包含團體的意見、信念、價值觀與感受，工作者對於團體文化須以不斷試探的方式去了解其發展，團體發展的文化顯示其對行為表現的看法，團體工作者可以藉以改變團體的文化，來改變整體的團體情況。

公  
職  
王