

《社會工作概要》

試題評析

【申論題部分】

第一題為社區工作的重要技巧之一，對高三級或社工師來講是難易適中的題目。對普考來講算是有點難度。第一子題領導的重要性容易發揮，至於如何發掘及培養社區領袖，應扣緊三大工作策略。

第二題屬於社工實務議題，這一題對於普考來講真的太難了。首先，兒童中心取向即是案主中心取向，屬於微視觀點，考生不一定能反應過來。案主中心取向如何鋪陳又是另一問題，家庭中心取向是目前家庭社會工作的核心價值，正課講義有提及，因此高上學生有能力應付。至於兩種取向之比較，要以身心障礙兒童為例，就顯得太難。畢竟普考重概念，竟然考到社工師跟研究所層級的內容，可預期今年社工概要申論題不易拿分！

【選擇題部分】

普考社工概要今年是第一次考選擇題，察看相關歷屆試題僅有初等或五等之社工大意有考選擇題，因此在正課時老師已經將歷屆社工大意試題提供同學了，加上選擇題都是考基本概念。因此，對於考生不是壓力，比較特別的是，因今年倫理守則翻新，所以考了不少倫理題。也考了不少個案題型之選擇題來讓考生知道如何運用。整體而言，選擇題出得很好，難易適中，符合命題大綱的需求。

甲、申論題部分：

一、試說明社區領袖在推動社區工作中的重要性，以及社區工作者如何發掘與培養社區領袖？（25分）

答：

(一)社區領袖之重要性：

1. 社區領袖可能在特定領域上有專長，可適時提供技巧、知識的援助。
2. 社區領袖會參與社區變革，察覺環境變化、提出行動。例如：當官員被每日繁瑣的問題困擾時，草根組織的領導者通常是洞燭先機。
3. 社區領袖可以促使居民說出他們的需要，並為其勾勒理想社區的藍圖。
4. 在作決策時，社區領袖必須作資訊的提供者，提供有用而適當的資訊，以幫助作正確決策。例如領導者可以指出團體成員中誰具特殊才能、技術，並可幫忙尋求外界的技術支援。幫助居民勾勒出理想未來，並提供足夠資訊後，領導者要作的便是指出可能的行動方案，理想狀態下，應提供許多策略並評估可能後果。
5. 領導者可以刺激居民及草根組織對行動表示支持，使其成為參與者，藉著參與使民眾感到有力量。另外領導者可吸引資源，不論是本地或外來的。
6. 尋求支持與吸引資源皆依賴社區內組織的平行連結，與社區內外組織的垂直連結，連結網絡的強度與複雜性影響此二功能的運作。

(二)發掘與培養社區領袖之策略：

發掘社區領袖主要是為了建立居民參與社區發展的強固基礎，藉著培養、強化草根組織，使居民有興趣參與社區決策與行動，增加市民參與的媒介物，以建立社區能力，以下就三種策略，一為擴展市民參與基礎、二為加強聯合領導、三為擴展之事基礎，相關內容簡述如下：

1. 擴展市民參與的基礎：

- (1) 行動調查：在社區發展實務中已有很長的一段歷史。調查的重要議題與方法，有四個主要問題：什麼需求將會被估量？誰將做此估量？(政策決定者、草根組織、市民、外界媒體)如何估量？(初級分析、次級分析)估量會被如何使用？(描述、目標設定、行動參考)。調查的目的是要居民、草根組織、社區官員來界定出社區的需要，評估服務，試著規劃未來可能的情況。可尋求外界顧問的技術支援，對調查內容作分析。使市民根據自己對社區歷史、傳統的了解界定重要議題，可提升市民的參與層次。篤此調查可用來描述社區，設定未來的目標，發展行動計畫。
- (2) 鼓勵鄰近地區的人們發生連結。可作為社會行動的小單位，在學校、教堂等地附近組織而成。某些情況下可用居民普遍、共同的關懷將之動員起來；另一些情況下，他們可能已是社區生活中的行動者。由於鄰里之連結是社區能力中不可缺少的一個元素，可為社區發展帶入新的行動者，因其與個人切身

相關。不同於政治、職業、商業上的連結，它可引發與個人家庭直接有關的議題。

2.加強聯合領導：

- (1)發掘潛在領導者：領導者是養成的，而非天生的，每個人都有技術，才能承擔領導者地位。有愈多領導者的連結，社區發展愈容易。根據研究，領導型態有「專門化」現象，亦即不同領導人才負責不同的行動計畫，提供不同領域的知識。因此，擴展潛在領導者的集結是必要的，可確保社區發展中擁有足夠的領導技術。
- (2)增加領導技術、才能：幫助潛在或當代領導人了解領導過程(不同型態的領導、領導者與成員間的互動、動員支持力量的方法)，加強他們的資訊。領導人需有和外界接觸的能力和這方面的知識。外界的支持對社區發展的成功關係很大。
- (3)培養企業家：刺激社區經濟發展，帶來工作機會；將地方資源、技術及能力的比較利益轉換成現行商業活動形式。小企業反較大公司提供較多工作，而且多半是原先沒工作或首次工作者。

3.擴展知識基礎：

- (1)前二項策略(擴大市民參與的基礎、培養領導)擴大了社區資訊基礎。
- (2)在變動快速的環境中，社區所需要的資訊遠超過技術、人力資源等方面。即前二項策略帶來的information並不足以供應社區所需。
- (3)擁有過多資訊或只有一種形式的資訊並不能幫助作成良好決策，必須同時擁有資訊與知識。
- (4)技術支援被視為擴展知識基礎的一個主要手段，它依賴外來專家、學者提供對特定事項的知識，但只能滿足社區對某方面資訊的立即性需要，並不足以使社區應付未來對資訊的需求(建立社區能力)。
- (5)最好增加社區應付對資訊需求的能力之策略是利用社區內已有的能力和技術。在此情況下，技術支援是被設計去幫助草根組織、領導官員成為社區發展的參與者。使社區對資訊的需求與社區內原有資源相結合。例如，有些公司提供時間給雇員去參加當地學校所舉辦的教學課程等社區活動。同理，當地政府推行財政計畫、經濟發展策略時應與地方上草根組織合作。

【參考書目】

1. 97年高上葉老師-社會工作第四回講義，社區工作部分。
2. 林萬億，「當代社會工作：理論與方法」，第十一章「以社區為對象的社會工作實施」部分內容。

二、何謂兒童中心取向(child-centered)的服務計畫？何謂家庭中心取向(family-centered)的服務計畫？這兩種計畫取向都常被用於幫助身心障礙兒童學習的服務上，試比較兩者之異同。(25分)

答：

(一)兒童中心取向：

實務即為「案主中心」取向為原則。對應到理論觀點，貼近「職務中心」取向方法。其理論重點包括：在理論的知識論的本質上和Perlman所提的「問題解決」個案工作模式相似，著重在界定案主的「問題」與類別，工作的過程重視去執行可以解決特定問題的實際性任務行動。再者，採用職務中心取向的工作員會嘗試瞭解案主的問題解決行為，他們相信案主的欲求(wants)和動機(motivation)是有方向(direction)和強度(strength)的，會啟動或阻礙案主的問題解決行動(actions)。案主的信念系統(belief system)會模塑與形成其欲求與動機，因此檢查案主的信念系統可以建構其認知基模的基石，以新的認知系統取代舊的信念，而找到問題解決的行動。

(二)家庭中心取向：

實務上以一般系統理論或生態系統理論為原則，國內學者曾介紹「家庭社會工作」實務方法時，強調「凡以社會工作方法或理論，並以家庭為中心(family-centered)及維護家庭的完整，視家庭為一個整體(wholeness)及顧及到家庭中每一個成員的需求，提供各項家庭服務，以從事各項社會問題之解決。」國內有關生態系統理論的概念基礎，大致上是立基於Gitterman(1996)生態系統觀點的概念架構：

- 1.生態觀點認為個人之所以會產生困擾或經驗問題原因有三：經歷生活變動與生活壓力事件的困難、來自環境的壓力和人際歷程的失能。因此，Hartman和Larid(1983)主張實務人員在與「家庭」工作時，可以將「家庭」切割成三個範圍來進行家庭評量(family assessment)，其內容包括：內在系統評估(inner system assessment)、家庭生命週期(assessment in time)及生態評估(ecological assessment)。
- 2.在介入行動(intervention)方面，她們則建議可以採行兩個角度切入家庭的脈絡來進行改變的行動，一是運

用「家族治療」的取向來重塑案主的家庭關係的內在系統與代間互動(intergenerational system)，二是採用「個案管理」的方法整合案主所在的生態資源系統，其最終的目的是在促進家庭中個別成員間的衝突關係、家庭與其所在生態環境間的失衡交流能夠恢復平衡(balance)，因而使家庭生活功能得以圓滿達成個別成員的身心發展與生活功能的發揮。

(三)兩種取向之比較：

1.對問題的看法：

(1)兒童中心(案主中心、職務中心)：

人是理性的且具有解決問題的潛能，人之所以陷入問題狀態，乃是因能力暫時受限，或環境資源不足。

(2)家庭中心：

個人的問題乃是個人與其所在空間的生態系統之間的不協調，個人的生命發展歷程中會遭遇一些可預測或不可預測的壓力，調適的狀態是個人運用環境資源與環境對個人支持的程度而定。

2.處遇目標之比較：

(1)兒童中心(案主中心、職務中心)：

協助案主釐清相關的問題與優先順序，並決定欲改變之目標（任務），以及達成改變的具體步驟、方法和執行；透過契約的訂定確保案主改變之動機和具體行動，以及細部任務的演練和實施達成問題的解決。

(2)家庭中心：

協助個人提升壓力管理的能力；影響社會及改善環境條件以滿足個人發展所需；增進個人運用環境資源的能力，協助重建，或建立個人與環境的良好交流。

3.專業關係之差異：

(1)兒童中心(案主中心、職務中心)：

案主和社工員為伙伴關係，特別重視案主自決及參與之精神。

(2)家庭中心：

強調與案主一起工作原則，較重視增強社會功能及社會適應。

【參考書目】

1. 高上葉老師社會工作第三回講義：理論篇。第13-14頁之理論比較表。
2. 高上葉老師社會工作第五回講義：實務篇。第134-135頁之家庭社會工作實施的知識體系。

乙、測驗題部分：

- 1 下列何者不是社會工作的基本工作方法？
 C (A)個案工作 (social casework) (B)團體工作 (social group work)
 (C)家庭工作 (family work) (D)社區工作 (community work)
- 2 下列有關睦鄰組織運動 (Settlement Movement) 的敘述何者正確？
 B (A)這個運動的代表性人物是 Mary Richmond
 (B)其基本的精神是將睦鄰組織設於貧民區，讓提供服務者與受服務者共同生活
 (C)其特別強調資源協調的重要性，以避免重複救濟的情事發生
 (D)其後來成為美國社會工作的主流
- 3 居住於某一社區的人對於這個社區具有心理上的認同感與歸屬感，認為這個社區是屬於他的，他也是屬於這個社區的，這稱之為：
 B (A)社區組織 (B)社區意識 (C)社區發展 (D)社區關係
- 4 下列何觀點認為案主所面對的問題是「生活中的問題」，並非因個人的病態或性格缺陷所導致，所以社會工作的工作重點並非僅集中於個人，還應包括家庭、鄰里、社區等系統？
 A (A)生態系統 (B)任務中心取向 (C)精神分析 (D)女性主義
- 5 下列有關「社會工作倫理」的敘述何者錯誤？
 D (A)是社會工作專業依據其哲學信念與價值取向所發展出來的一套倫理實施原則，以作為引導與限制助人活動的依據
 (B)其呈現出社會工作者在助人關係中對案主、對同僚、對機構、對專業、對社會的義務與職責，以確保社會工作的服務功能能充分發揮
 (C)提供一套倫理標準向社會大眾說明社會工作是一門負責且能夠取信於社會的專業
 (D)透過社會工作倫理可以增進自己的專業技能
- 6 林社工師對受到家庭暴力的陳女進行深度的創傷治療，這是屬於那個層面的社會工作處遇？
 C (A)鉅視層面 (B)中間層面 (C)微視層面 (D)居間層面
- 7 小惠是某大學大二的學生，因父親長年酗酒而經常感到情緒低落無法認真上課，她的導師知道她的情形後，便介紹她參加「酗酒者家屬團體」，所有參與的成員都是家中有長年酗酒的家屬；整個團體歷程是以彼此經驗分享、互相學習、互相扶持為主，領導者並沒有太多的介入；小惠參加後大大地紓解了心中的壓力，也得到更大的力量來面對問題。請問，這個「酗酒者家屬團體」是屬於：
 D (A)訓練團體 (training group) (B)團體諮商 (group counseling)
 (C)心理治療團體 (therapy group) (D)自助團體 (self-help group)
- 8 有關台灣社會工作教育的發展：①社會工作獨立成系 ②社會學與社會工作分組教學 ③依附於社會學系之下 ④社會工作學系大量擴張。其發展進程應為：
 C (A)①②③④ (B)②①③④ (C)③②①④ (D)③①②④
- 9 「社會工作者在協助過程中與服務對象之間是建立一種夥伴關係」。這是那一個社會工作價值所引導的實務工作理念？
 C (A)服務 (B)社會正義 (C)人群關係的重要性 (D)個人的尊嚴與價值
- 10 下列何者是指團體由於成員間的互動而產生的力量，這種力量可以改變成員的行為，引導團體的走向，決定團體的目標？
 C (A)團體意志 (B)團體階段 (C)團體動力 (D)團體價值

- 11 下列有關「個案管理」(case management)的敘述何者錯誤？
D (A)適用於具有多重需求和問題的服務對象
 (B)強調協調服務及服務的持續提供
 (C)具體的方法包括為服務對象連結或建立服務輸送的體系，以及倡導服務對象所需的資源
 (D)其工作重點在治療，即排除或減少服務對象原有的傷害
- 12 我們都需要與家人發展良好的關係，獲得家人的關愛與支持，此種基本需求為：
A (A)情感的需求 (B)社會的需求 (C)生理的需求 (D)精神上的需求
- 13 「社會工作者的行為表現應受到他人的信賴」是屬於下列社會工作價值體系的那一個價值觀？
D (A)服務 (B)社會正義 (C)人群關係的重要性 (D)正直
- 14 下列何者非社區工作的要素？
A (A)社區政策 (B)社區居民與組織 (C)社區工作者 (D)資源
- 15 陳社工員是一所兒童福利機構中的社工員。他們機構最近引進了一套「創傷治療」的工作方法，來幫助受虐兒童治療內心的創傷。陳社工員為了證明這個「創傷治療」方法的有效性，於是讓一群(8位小孩)接受「創傷治療」，另外一群(同樣也是8位小孩)不接受這項治療。兩個月後，運用「創傷症候群測驗量表」來檢測這兩群小孩的創傷復原情形，結果發現：有接受「創傷治療」的小孩，其創傷復原的情況明顯優於沒有接受「創傷治療」的小孩。請問陳社工員所使用方法是屬於：
A (A)實驗法 (B)調查法 (C)個案研究法 (D)觀察法
- 16 假設您是一位任職於婦女福利服務中心的社工員，有一位受暴婦女向您表示她那施暴的丈夫仍不斷對其進行騷擾、恐嚇與威脅。您可以協助這位婦女向那個單位申請「保護令」？
B (A)縣市政府社會局 (B)法院 (C)家庭暴力防制委員會 (D)內政部社會司
- 17 下列何者是基於「殘補式」(residual model)的社會福利觀點所建構的福利制度？
A (A)特殊境遇婦女的生活扶助 (B)國民年金 (C)勞工保險 (D)全民健康保險
- 18 下列那一個福利法規有「定額僱用」的相關規定？
D (A)老人福利法 (B)志願服務法 (C)社會工作師法 (D)身心障礙者權益保障法
- 19 目前台灣有許多社會工作人員受僱於「非營利組織」(non-profit organization)；下列有關「非營利組織」的敘述何者錯誤？
C (A)這個名詞起源於美國國家稅法(Internal Revenue Code, 簡稱IRC)，意指符合該法條501(C)為公共利益工作而給予免稅鼓勵的團體
 (B)台灣的非營利組織必須取得法人的地位才得以成為法律上權利義務的主體
 (C)其經費來源主要來自於稅收
 (D)有些非營利組織會附設機構來提供某一特定人口群特定的福利服務
- 20 下列對於社會工作起源與發展的敘述，何者錯誤？
B (A)社會工作是為解決貧窮問題而開始的
 (B)社會工作的起源是一群領有專業證照的人從事專業的助人工作
 (C)一般學者承認，社會工作是起源於英美的慈善組織會社與睦鄰組織兩大傳統
 (D)社會工作的起源是志願服務與慈善事業
- 21 許社工員自從從事社會工作後，便投入保障及改善身心障礙者人權的工作，並積極遊說立法院通過相關法案。請問許社工員扮演社會工作的那一種角色？
B (A)教育者 (B)行動主義者 (C)外展工作者 (D)仲介者
- 22 小敏是一位青少年，最近小敏的媽媽發現小敏每天講手機的時間超過6小時，明顯有「手機成癮症」的症候出現，於是帶著小敏到某青少年福利服務中心尋求協助。林社工員負責小敏這個個案，她讓小敏每週和吳心理治療師會談一次，每次約1-1.5小時。吳治療師在會談過程中，讓小敏不斷地回憶小時候的事情，或是請小敏陳述自己的夢境並自由聯想。經過半年的會談後，吳治療師組織其會談紀錄，發現小敏的問題其實根植於從小就被疏忽，所以她要透過講手機來證明自己的存在，同時也透過這樣的行為來引起父母的注意。請問吳治療師是使用那個學派的治療方法？
B (A)行為主義學派 (B)精神分析學派 (C)認知心理學派 (D)人本心理學派
- 23 依據艾瑞克遜(E. Erikson)的「心理社會期理論」，青少年(13-18歲)這個階段的發展任務與發展危機是：
C (A)對人信賴 vs 對人不信賴 (B)活潑自動 vs 羞愧懷疑 (C)自我認同 vs 角色混亂 (D)精力充沛 vs 頹廢疏離
- 24 依據依附理論(attachment theory)的觀點，誰的行為對於嬰兒建立安全依附行為(secure attachment)或不安全依附行為(insecure attachment)具有決定性的影響力？
D (A)父親 (B)父親與母親 (C)照顧嬰兒的嫗姆 (D)母親
- 25 何者屬於所謂的「單親家庭」？①離婚後由母親獨力扶養小孩 ②喪偶後由父親獨力扶養小孩 ③母親及兒女在台灣，父親獨自在大陸工作且每年回來二次 ④未婚生子的母親獨力扶養小孩 ⑤母親入獄服刑，三年後假釋出獄，入獄期間由父親扶養小孩
B (A)①②③ (B)①②④ (C)②③⑤ (D)②③④