

《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、試說明個案服務計畫中，處遇服務目標訂定之過程，以及應注意那些事項？(25分)

試題評析	本題為社會工作實施方法的範圍，考的是個案工作實施流程中的計畫階段。考題並無特殊變化，難易度為偏易，一般程度的考生應該都能順利作答。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁7-9。

答：

服務計畫的擬定 (planning) 是個案工作過程中很重要的部分，社會工作者藉由完整且多面向的預估 (assessment)，協助案主釐清其主要問題與需求，繼而發展出適切之干預計畫 (intervention plan)，以作為干預之方向，亦是評估干預成效很重要的關鍵，因為具體、明確而完整的服務計畫，能為服務成效評估提供確切的指標。而在此階段，目標設定 (goal setting) 便是其中最重要的工作之一，透過與案主的會談與資訊蒐集，社會工作者得以與案主澄清問題所在，建立目標共識。此過程包括以下步驟 (林萬億，2013)：

1. 確立關懷的範圍：確認責任範圍，無法滿足案主的需求不能納入工作目標。
2. 確定抉擇的範圍：確認能夠提供給案主的資源有哪些？社會工作者的選擇有多少？
3. 建立目標關係：目標要能完整地滿足案主的需求，且層次分明，又不互相抵觸或重疊，目標樹 (goal tree) 會是個能幫助建立目標關係的結構圖。
4. 目標的優先順序排列：優先順序的選定可考慮最迫切的先滿足，或是最容易達成的先做，最好能與案主取得共識。
5. 轉換目標為政策：當目標成為專業關係裏每個人共同遵守的行動準則，便依此政策來採取行動。

然而，要設計出一套完整而有效的服務計畫，需要注意以下幾點：

1. 服務計畫宜由社會工作者與案主一起擬定，以尊重案主為原則，共同商討出合適的解決問題方案。
2. 服務計畫可視同工作協議或契約，它可提供雙方工作的重點與方向，減少彼此之間期望的差距，甚而提供評估的基礎。
3. 服務計畫需根據預估結果而定，兩者關係不可分。
4. 計畫要有彈性，以便在工作過程中發現新問題或發展出新的預估結果時，可以隨時修改服務計畫。
5. 服務計畫亦需參考機構或其他關係人的意見。

服務計畫是連結預估與介入行動的橋樑，有學者認為，良好的服務計畫必須具備幾個條件 (Siporin, 1975)：有遠見的目標、有具體可測量的子目標、擬定可用的資源、具體行動的策略及替代方案、計畫執行的時間架構及改變的焦點、明確的責任分工等。由此可知，目標的訂定影響著問題解決的成功與否，必須要有完整而全面的考量。

二、屋有村是個230多戶500多人、目前青壯人口外流，過去以婦女編織和小米酒著稱的山地村。現在他們想活用村裡小學裁撤後的校地，把它發展成社區文化和地方特色產業中心。你是某社會服務機構派駐在此負責社區發展的社會工作者。請問你「社區發展工作」定義和目的是什麼？又在此案例中，社區有那些可能的人力資源可茲運用？(25分)

試題評析	本題考的是社會工作實施方法中的社區工作，在答題上首先應對社區發展工作進行定義，再針對案例社區中的可能人力資源進行討論。考題單純，難度屬於中間偏易。需要特別注意的是在人力資源的討論上，最好不要只是把社區中的相關人等列舉出來而已，若能進一步說明不同社區人士所代表的社區資本意涵，將更能凸顯答題的深度而取得較高的分數。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁43-45。

答：

社區發展的概念最早可追溯到1948年的聯合國，指派社區發展專家到低度開發的國家當顧問。依據Sanders (1958) 的說法，社區發展其實是結合了社區組織與經濟發展。社區發展被不同的專業使用來促進人民的生活福祉，每一種專業把社區發都看作一種過程、方法、方案以及運動。

聯合國（1955）將社區發展定義為：社區發展是藉由人民自己的努力，結合政府當局的力量，以促進社區的經濟、社會與文化條件，以利於整合此一社區進入國家的生活內，進而同步促成國家進步的一種過程（引自林萬億，2013）。

社區發展的內涵有以下幾點（Sanders，1958）：

1. 社區發展是一種達成目的的手段。
2. 社區發展是一種從某一階段或條件，邁向另一個階段的過程，其指涉一種在特定指標衡量下進步的改變。
3. 社區發展的方法是由一組活動所組成，透過這組活動，使目的得以達成。
4. 社區發展是一種聖戰，要能引起人民的承諾，它不是中立的，而是情感涉入的，為的是進步。

知名學者Rothman（1968）曾整理了當時美國實務界中普遍流行的三種社區工作模式：地方發展（locality development）、社會計劃（social planning）、社會行動（social action）。其中的「地方發展」經常被等同於社區發展來討論，因為地方發展所強調的自助、自決、自主與民主，正是社區發展所主張的精神。由此可知，社區發展期待的是對社區人民在生活實質條件、設備、服務等方面帶來進步，同時強調過程的重要性，指的是如何在工作過程發展社區的力量。

在屋有村的案例中，可透過對村內現有資源的掌握與培力（empowerment），引起村民對社區發展的重視，繼而促進民眾、組織及社區的參與。社區發展工作的進行，也需要先掌握社區中現有資源，林萬億（2013）將社區資源分為人力、金錢、物資、設施、資訊、關係等六類，其中人力包括專業社區工作者、社區領袖、社區居民、社區志工等。就屋有村而言，社區中可茲運用的現有人力資源可能包括以下幾項：

1. 社會工作者－專業人力資本：負責社區發展的社會工作者便是社區中的專業人力資本，社會工作運用社區工作技術，包括社區資源的調查、盤點、開發，以及進行需求與問題分析、目標界定、組織人民等工作，促進社區居民的投入與凝聚。
2. 社區領袖－政治人力資本：社區文化和地方特色產業中心的設立，需要整體社區居民的參與，因此若能由具有權力的行動者透過潛在力量產生影響力，動員他人加入，對社區發展工作會是一大助力。在屋有村中，這裡的領袖人選可能是村長，或是部落的耆老、頭目，若能獲得他們的支持將有助於推動社區發展工作。
3. 社區居民－文化人力資本：在屋有村中，傳統的婦女編織和小米酒便是該村最重要的文化特色，這些都需要仰賴社區居民的人力投入，因此，具備編織與小米酒釀造知識與技術的村民，便是屋有村重要的文化人力資本。
4. 社區志工－社會人力資本：除了上述這些人力資源以外，所有的村民皆可能成為文化產業中心的推動與推廣者，每個人都是潛在的社會人力資本，透過有效的組織與動員，像是組成志工服務隊，不但能納入更多的村民參與其中，也可以更有效率地進行社區發展工作。

【參考書目】

1. 林萬億（2013），《當代社會工作-理論與方法》，臺北市：五南。
2. 李聲吼（2006），《社區資源網絡建構與連結之探討》，CCERC.net Working Papers No. 2006_006，全國社區工作教育資源與社區育成中心。

乙、測驗題部分：（50分）

- (D) 1 下列何者最符合社會工作基本特質的描述？
- (A)多數社工和義工一樣在機構任職並非領取固定薪水
 - (B)關係並非助人工作中的最重要關鍵
 - (C)社會工作有個案管理、團體工作、社區工作三大傳統基本方法
 - (D)強調個人的整體性，以及人與環境之間的互動
- (A) 2 下列何者不屬於社會工作鉅視理論的範疇？
- (A)心理動力社會工作 (B)基變社會工作 (C)女性主義社會工作 (D)反壓迫社會工作
- (C) 3 根據 Papell 與 Rothman 的分類，社會團體工作包括下列那三種模式？①社會目標模式 ②自助團體模式 ③治療模式 ④互惠模式
- (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④

- (B) 4 在社會工作實施過程中，下列何者為正確的順序排列？①介入 ②計劃 ③評估 ④評鑑
(A)①②③④ (B)③②①④ (C)④①②③ (D)③④②①
- (A) 5 英美的睦鄰組織運動 (the social settlement movement)，最著名的是英國牧師巴涅特 (Barnett) 1884年在倫敦東區的貧民區，建立一個大學社區睦鄰中心，為貧民服務。這個中心被取名為下列何者？
(A)湯恩比館 (Toynbee Hall) (B)羅賓漢館 (Robinhoods Hall)
(C)費邊館 (Fabian Hall) (D)貝佛里奇館 (Beveridge Hall)
- (D) 6 有關社會工作倫理守則的敘述，下列何者錯誤？
(A)為社會工作者的服務提供一個明確的指引 (B)身為社會工作者應該遵守
(C)是辨識社會工作者對於其專業自律的標準 (D)是社會工作者僅在道德層次應遵守的標準
- (B) 7 社會工作者對於倫理的抉擇往往是服務過程的關鍵點，下列敘述何者較為適當？
(A)盡量避免再發生倫理困境，應當要開會檢討
(B)紀錄倫理抉擇的過程，以利日後查證追蹤決策的影響效果
(C)可以公開研討但無特別紀錄
(D)告知同事以後遇及相關情事，可以詢問有經驗的社會工作者
- (C) 8 即將入監服刑的單親家長，有2名未滿12歲的兒童轉介至社會工作者請求協助安置，但是其中1名兒童不願意前往，認為可以自行照顧自己與妹妹。此時，社會工作者和兒童討論不願意接受安置的原因，並帶領兒童去了解未來安置的住所。請問社會工作者採行的是下列那個社會工作倫理原則？
(A)真誠信賴原則 (B)自主自由原則 (C)最小傷害原則 (D)差別平等原則
- (B) 9 在資源有限而有許多案主需要服務的情況下，醫務社會工作者綜合考量案主病情急迫性、社會資源、與能力差異等因素後，再決定服務案主的優先順序。以上作法所依據的原則是下列那一項？
(A)保護生命原則 (B)差別平等原則 (C)自由自主原則 (D)誠實真誠原則
- (C) 10 有關2012年7月1日起實施的新版身心障礙者鑑定模式，下列敘述何者錯誤？
(A)這套制度是依據世界衛生組織所提供的「功能、障礙與健康國際分類系統」而來
(B)以動態的角度來了解障礙現象
(C)以參與 (participation) 與溝通 (communication) 來衡量個體活動的情形
(D)視障礙為個人健康狀態、身體構造與功能、環境因素及個人因素互動的結果
- (B) 11 團體進行的聚集期會產生下列何種現象？
(A)成員彼此信任，開始發展關係
(B)成員懷疑工作者，也試探其他成員，考慮自己是否安全
(C)團體可較自由的表達意見，以及完成任務
(D)團體產生失落與痛苦的感受
- (C) 12 下列何者是封閉性團體的特徵？
(A)團體隨時可以有新成員加入
(B)團體目標在團體後期才會確定
(C)團體的成員只包括一開始團體形成時被選出的成員
(D)團體的運作方法並不需要一開始就決定
- (D) 13 團體工作的社會目標模式，不包含下列那個特徵？
(A)團體所關注的是社會性的事物 (B)團體常被應用於社區發展上
(C)團體是有組織和持續性的 (D)團體不預設目標
- (B) 14 判斷案主問題與需求的性質，以擬訂適當的處遇計畫，此工作步驟是下列何者？
(A)接案 (intake) (B)預估 (assessment) (C)評估 (evaluation) (D)處遇 (treatment)
- (D) 15 關於會談時的技巧，下列敘述何者正確？①會談時不可談論會引發不愉快感受的內容 ②會談的過程應經過詳細計畫 ③會談時應盡快提供建議給案主 ④再建構的技巧可協助案主跳脫既定的思考模式
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)②④
- (D) 16 下列那一種團體不屬於自助團體？
(A)酒癮患者團體 (B)病友團體 (C)單親家長團體 (D)悲傷輔導團體
- (C) 17 導入新的觀點，促使團體成員重新思考，改變其對問題的理解或認知，此工作技巧是下列何者？

- (A)面質 (B)澄清 (C)認知重建 (D)角色扮演
- (D) 18 有關美國赫爾館與英國湯恩比館的敘述，下列何者正確？
(A)英國湯恩比館為湯恩比爵士所創設者
(B)珍亞當女士創設之赫爾館坐落於美國紐約
(C)湯恩比館實踐的重要策略在變革既定的社會與經濟結構
(D)珍亞當所創設的赫爾館更強調社會立法與社會改革
- (C) 19 有關「社區組織」與「社區發展」的敘述，下列何者正確？
(A)社區組織看重結果，社區發展看重過程
(B)社區組織看重在鄉村地區的培力工作，社區發展重視都會地區人際疏離的改善
(C)社區組織是常見於北美地區的工作方法，社區發展則是來自聯合國社會改造工作的倡議
(D)社區組織源自改善第三世界社會經濟生活，社區發展源自改良當代濟貧組織促進專業發展
- (A) 20 某山區偏遠鄉的社區蓄水池在強烈颱風中嚴重受損，目前沒有自來水可以用，居民想重建。期望你扮演專家的角色，為大家在重建過程中提供技術建議。這種取向比較接近下列那種社區工作的模式？
(A)社會計劃 (social planning) 模式 (B)社會行動 (social action) 模式
(C)地區發展 (locality development) 模式 (D)平民教育 (mass education) 模式
- (B) 21 有關社區主義者所重視的「審議式民主 (deliberative democracy)」敘述，下列何者正確？
(A)審議式民主的政治決策核心在投票
(B)它關心公民之間在理性、反思、公共判斷條件下，思索公共議題的解決方案
(C)強調以最低程度的方式讓公民參與討論，最後以多數決取代共識決
(D)期待在不斷的溝通和對話過程中，對持反對意見者進行教育和說服
- (A) 22 下列何者是兒童社會工作的支持性服務？
(A)兒童及家庭諮詢服務 (B)收養服務 (C)緊急安置 (D)家庭重建服務
- (D) 23 何謂EAPs？
(A)災難救援方案 (B)緊急安置方案 (C)更生保護方案 (D)員工協助方案
- (A) 24 下列何者並非屬於老年人常見的社會適應問題？
(A)老年經濟安全 (B)老齡歧視 (C)老年自殺 (D)老人虐待
- (D) 25 下列何者不屬於降低女性家庭照顧者負荷的服務內容？
(A)支持性團體 (B)喘息服務 (C)日間托育 (D)法律諮詢

【版權所有，重製必究！】