

《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50 分)

一、試請析瑪麗·芮奇蒙(Mary Richmond)和珍·亞當斯(Jane Addams)社會工作取向的區別？及對當前我國社會安全網計畫的可能意涵？(25 分)

試題評析	近年來，社會安全網是重要考題趨勢之一，考生們應對兩期計畫都有一定的了解。此次考題的難易度中等，考生除需要具備對 Richmond 和 Addams 的取向和理論的了解，並要能將其應用到具體情境中提出適切的觀點，以探討 Richmond 和 Addams 的觀點對當前我國社會安全網計畫的意涵。這要求考生能夠結合理論和實踐，以深入思考社會政策的制定和實施，並提出可能的建議和啟示。
考點命中	1. 《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁 64-66。 2. 《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁 157。

答：

(一)瑪麗·芮奇蒙 (Mary Richmond) 和珍·亞當斯 (Jane Addams) 都是美國社會工作領域的重要人物，對該領域的發展做出了重要貢獻。雖然兩者都強調社會正義和改善弱勢群體狀況，但在其社會工作取向方面存在一些區別，以下分點列之：

1. 理論基礎：

(1) Richmond 主要依賴於個人心理學和心理治療的原則，並強調個人的自助能力和發展。她的觀點主要集中在個體層面，認為社會工作應該關注個體的需求和心理健康。

(2) Addams 則將社會工作置於社會環境和社會制度的框架下，她提出了社區組織和社會改革的概念，強調社會系統的重要性，以及通過社會運動和政策變革來解決社會問題

2. 工作方法：

(1) Richmond 在社會工作實踐中著重於個人的諮詢和心理治療，並強調與個人建立良好的關係。她的方法強調尊重個人的價值和尊嚴，並通過個別諮詢來幫助個體實現自身潛能。

(2) Addams 相比之下則更注重社區組織和集體行動的力量。她的方法著重於社會參與、社區發展和社會改革，通過建立社區中的組織和提倡社會正義來解決社會問題。

3. 觀點對象：

(1) Richmond 的關注點主要是個體，她強調個人的需求、問題和能力。她認為社會工作應該通過個體的諮詢和幫助來改善其生活狀況。

(2) Addams 的觀點更關注社會群體和社區，她強調社會制度和結構對個體的影響，並提出了社會改革和社區組織的概念。

(二)107 年我國推出社會安全網的計畫主軸為「以家庭為中心，以社區為基礎」，強調以個案管理的方式，整合各部會(社政、教育、內政、法務、勞政等)的資源介入，將服務向前延伸到即早介入脆弱家庭。

110 年起以第一期的執行成果為基礎，推出「強化社會安全網」計畫第二期，進一步提出「擴增家庭服務資源，提供可近性服務」、「優化保護服務輸送，提升風險控管」、「強化精神疾病及自殺防治服務，精進前端預防及危機處理機制」及「強化部會網絡資源布建，拓展公私協力服務」等四項策略。

(三)Richmond 和 Addams 是社會工作領域的兩位重要先驅，他們的理念和觀點對當前臺灣社會安全網計畫有一定的影響。雖然這兩位先驅的工作時間較早，但他們的理念和原則對社會工作的發展產生了深遠的影響，而這些原則也可以在當前的社會安全網計畫中找到相關連結，試分述如下：

1. Richmond 的影響：Richmond 強調以個體為中心的社會工作，並注重個體的需求和心理健康。她的個案管理方法強調建立良好的專業關係，並通過個別諮詢和心理治療來幫助個體。在社會安全網計畫中，以家庭為中心的理念與 Richmond 的觀點相符，強調關注脆弱家庭，提供即早介入和風險控管的服務。這種個案管理的方法和專業關係建立的原則反映在計畫中，將各部會的資源整合，以提供綜合性的支援。

2. Addams 的影響：Addams 注重社區組織和社會改革，強調社會系統對個體的影響，並提倡通過社會運動和政策變革來解決社會問題。在社會安全網計畫中，以社區為基礎的理念與 Addams 的觀點相符，強調整

合各部會的資源介入，擴大公私協力服務，以及拓展部會網絡資源布建。這種社區組織和社會改革的思維反映在計畫的策略中，旨在提供可近性服務、優化保護服務輸送和強化精神疾病及自殺防治服務。

總的來說，Richmond 和 Addams 的社會工作觀點對當前臺灣社會安全網計畫產生了影響。Richmond 的個案管理和專業關係建立的原則與計畫中以家庭為中心、即早介入和風險控管的理念相符。Addams 的社區組織和社會改革的思維與計畫中以社區為基礎、公私協力服務和拓展部會網絡資源布建的策略相呼應。這些觀點和原則提供了社會工作的指導框架，促進了社會安全網計畫的實施和發展。

二、接案會談(intake interview)是開啟社會服務的重要起點。請您申論接案會談的目的、原則與技巧？ (25 分)

試題評析	個案工作中，接案會談是很基本的考題，此題難度偏易，學生需要能夠解釋接案會談的目的，即作為社會工作介入的重要起點，用於獲取相關資訊、評估個案需求、建立工作關係等。同時，學生還需要提出接案會談的原則，例如尊重個案權益、保密性、文化敏感性等，並解釋其重要性。此外，學生還需要掌握有效的技巧，如聆聽、提問、表達同理心等，以確保接案會談的有效進行。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁 2-5。

答：

接案會談(intake interview)是個案工作程序中的首要步驟，其目的在於建立專業關係並初步預估案主問題，以便判斷能否提供服務。接案會談的主要目的包括以下幾點：

1. **表明關懷和協助意願：**通過接案會談，也是建立專業關係的第一步，社工師誠懇向案主表明其關懷和願意協助解決問題的態度。
2. **蒐集資料了解案主背景：**在接案會談中，社工師需蒐集案主的家庭背景、生活歷史、經濟狀況、疾病史以及所遭遇的困難等資料，以便瞭解案主的情況。
3. **介紹機構服務範圍和功能：**接案會談提供機會讓案主瞭解機構的服務範圍和功能，以便案主明確知道可以在機構中獲得哪些協助。
4. **釐清案主主訴問題與需求：**社工師在會談中釐清案主之具體訴求，以利後續進行進一步的預估(assessment)及確認案主需求為機構所能提供之服務。
5. **建立個案基本資料：**透過接案會談建立個案的基本資料，包括個人身份資訊、聯繫方式等，以便後續工作的進行。

(一)接案會談的基本原則：

1. **專人負責接案工作：**機構應指派專人負責接案工作，確保有專業人員處理接案流程。
2. **會談地點：**機構應設有專門的會談室，該室應光線充足且舒適，提供適合對話的環境。
3. **嚴禁干擾：**會談室要求安靜、隔離與舒適，嚴禁對個案有任何物理或社會、心理層面上的困擾。
4. **接案時間：**接案會談的時間應適中，建議在40至60分鐘之間，以避免時間緊迫或過長而影響會談效果。
5. **保持客觀的態度：**社工師在接案會談中應該消除個人偏見，避免受個人感情、成長和道德的影響，保持客觀的態度。
6. **尊重案主之人格：**在接案會談中，應尊重案主的人格，給予尊嚴和尊重。
7. **專業道德和關係建立：**社工師應遵守專業道德準則，並努力建立良好的專業關係，確保專業溝通的品質。
8. **使用相同語言溝通：**社工師應與案主使用相同的語言，以確保溝通暢通。

(二)接案會談的技巧：

1. **安靜自己、保持清醒：**社工師應該保持冷靜、專注，不被自身情緒所影響。
2. **以案主的立場開始：**在會談中，社工師應該以案主的立場為出發點，理解其需求和問題。
3. **誠懇的傾聽案主的陳述：**社工師應該真誠地傾聽案主的陳述，給予他們充分的關注和理解。
4. **理解語言和非語言的意義：**社工師應該注意並理解案主語言和非語言表達的意義，以獲得更全面的資訊。
5. **說明機構之功能：**社工師應該清晰地向案主說明機構的服務範圍和功能，避免過早做出不成熟的承諾或建議。

綜合以上，接案會談在社會個案工作中扮演著重要的角色，透過建立專業關係和收集相關資料，確定案主是否適合在該機構接受服務。在接案會談中，尊重案主的人格、保持客觀態度，並運用技巧來有效地聆聽和理解案主的需求，同時說明機構的服務功能，以協助案主獲得適切的支援和協助。

乙、測驗題部分：(50 分)

- (B)1 社會工作評估過程中，社會工作者與服務對象之間的互動，下列那一種模式是較為平等的？
(A)程序模式(B)交換模式(C)提問模式 (D)個案管理模式
- (D)2 卡羅 (Carroll, N.K.) 所建構之社會工作實施模型的 3 個向度，不包括下列何者？
(A)社會問題(B)社會單元(C)社會工作方法 (D)社會政策立法
- (A)3 下列何者並非美國社會工作教育的基礎領域？
(A)公共衛生(B)社會與經濟的公平正義
(C)人類行為與社會環境 (D)福利政策與服務
- (B)4 臺灣在下列那一年通過社會工作師法，奠定專業團體地位？
(A)1995 年(B)1997 年(C)2001 年 (D)2008 年
- (C)5 對於德國愛爾伯福制的敘述，下列何者錯誤？
(A)愛爾伯福制將全市分成 564 段 (section) (B)每段設賑濟員 1 人
(C)賑濟員提供救助前不須先進行家庭調查 (D)賑濟員綜合管理濟貧與防貧工作
- (C)6 關於積極保密倫理責任例外的敘述，下列何者錯誤？
(A)當案主決定親自或透過監護人、法律代表決定放棄時
(B)社會工作者在服務對象問題的處理上，負有警告的責任
(C)服務家屬聲請查閱個案紀錄時，社會工作者應該提供查閱
(D)服務對象身患致命危險傳染疾病時，社會工作者應予以通報
- (B)7 當社會工作師於服務過程中進行評估和研究時，下列敘述何者錯誤？
(A)社會工作師告知研究參與對象者有權退出研究，後續服務皆不受影響
(B)當研究參與者無法給予知情同意時，社會工作師取得機構或組織同意之後，可進行評估或研究
(C)社會工作師在進行服務評估時所收集的資訊，若和相關人員進行專業性討論，應該僅為專業目的討論所收集的資訊
(D)社會工作師在報告評估和研究結果時，刪除可被辨識的資訊以保護研究參與者的隱私
- (C)8 案主自決是社會工作實施中一項核心倫理價值，但社會工作學者 Rothman (1989) 曾提出數個觀點來質疑案主自決的至上性及效用性，不包括下列何者？
(A)案主決定的能力有限(B)抉擇的外在限制
(C)不同倫理的考量 (D)其他價值的優先性
- (D)9 依卡普蘭 (Caplan) 在危機介入模式中的分類，車禍所引發的危機是下列何者？
(A)發展性危機 (developmental crisis) (B)情境性危機 (situational crisis)
(C)存在性危機 (existential crisis) (D)突發性危機 (accidental crisis)
- (A)10 對睦鄰組織運動的敘述，下列何者錯誤？
(A)睦鄰組織運動源自美國傳入英國，故在美國發展相較其他各地迅速且普遍
(B)睦鄰組織運動的工作方法包括：個案、團體與社區組織方法
(C)湯恩比館等社區睦鄰中心沒有既定工作計畫，視居民需求安排工作
(D)許多社區睦鄰中心兼顧社區服務中心和當地文化中心功能
- (D)11 原住民族針對未經部落同意的開發，維護部落權益，動員族人進行抗爭。此行動可達到下列華倫 (Warren, 1978) 社區功能理論中的那種功能？
(A)社會化功能(B)社會控制功能(C)社會參與功能 (D)防衛功能
- (D)12 進行社區評估時應注意的面向，下列敘述何者錯誤？
(A)了解社區的傳統文化(B)認識社區受到歧視的族群
(C)了解社區中具有影響力的人 (D)了解社會工作者的偏好
- (A)13 有關社會個案工作的會談特色，下列何者錯誤？
(A)不具有情境脈絡(B)有目的性和方向性
(C)有計畫性及技巧性 (D)涉及專業角色關係
- (D)14 有關個案需求預估之內涵，下列敘述何者錯誤？
(A)預估是個別化的
(B)預估應強調案主解決問題的資源與優勢
(C)預估是同時著重在了解案主及思考處遇計畫

- (D) 預估是單面向的歷程
- (D) 15 團體方法可施行於許多不同的專業服務，下列敘述何者正確？
 (A) 對英語能力欠佳的學生開設專門課程是一種團體諮商
 (B) 對遭受性侵害的受害者成立團體使他們互相支持是一種團體輔導
 (C) 為家庭照顧者成立團體以減輕他們的照顧壓力是一種團體治療
 (D) 為長照機構的新入住長輩成立團體以促進他們的人際互動是一種社會團體工作
- (C) 16 下列何者是了解社區資訊的正確態度？
 (A) 私下和居民互動的資訊是最可靠的
 (B) 公部門對社區的看法是最能反應居民的想法
 (C) 應進行社區調查，才能找出社區需求的順序
 (D) 村里幹事最能代表居民的意見
- (D) 17 下列何者屬於團體工作的行動技巧 (action skills)？
 (A) 反映 (B) 覆述 (C) 摘要 (D) 示範
- (C) 18 在社區工作中，下列何者是地方發展模式的特點？
 (A) 針對社區中的資源不均和不義的議題來工作
 (B) 針對實質的社區問題來做專業的規劃
 (C) 針對社區居民的自助和資源整合來工作
 (D) 針對弱勢人口來工作
- (C) 19 由一群心智障礙兒童的家長所組成，彼此相互協助以克服困難的團體，是屬於下列何種團體類型？
 (A) 教育性團體 (B) 社會化團體 (C) 支持性團體 (D) 治療性團體
- (A) 20 根據卡利斯萊 (Carlisle) 對社會指標的分類，下列敘述何者正確？
 (A) 消息性指標：如住宅、教育、健康和社會福利等制度資料
 (B) 方案評價指標：用過去或未來資料對未來進行推估
 (C) 預測性指標：對社會問題的衡量，指出未來解決可能途徑的相關資料
 (D) 問題導向指標：作為衡量計畫目標達成基準的指標
- (D) 21 進行社區工作，社會工作者應了解社區的權力結構，下列敘述何者錯誤？
 (A) 涉及誰是社區中有影響力的人 (B) 涉及社區中的權力擁有者彼此的關係
 (C) 涉及社區領袖可以動員多少人力和物力 (D) 涉及地方政府與中央政府的權責分工
- (C) 22 某醫院為關懷新冠肺炎 (COVID-19) 期間員工心理健康，院內醫務社工室與鄰近社會工作師事務所合作提供員工協助方案，此工業社會工作運作模式為下列何者？
 (A) 內部服務輸送模式 (internal model)
 (B) 外部服務輸送模式 (external model)
 (C) 整合服務輸送模式 (combination model)
 (D) 跨領域服務輸送模式 (interdisciplinary model)
- (D) 23 根據身心障礙者個人照顧服務辦法，下列何者不是日常生活能力培養的內容？
 (A) 自我照顧及居家生活能力培養 (B) 社區生活參與之促進
 (C) 定向行動訓練及資訊溝通訓練 (D) 依服務對象狀況及意願提供社交技巧之指導
- (C) 24 下列何種問題較少以家庭治療方式來提供協助？
 (A) 家庭暴力 (B) 婚姻衝突 (C) 早期療育 (D) 親子溝通
- (A) 25 兒少福利機構應擴大家庭參與發展有關兒少保護的各項決定及服務計畫，以增強其權能感，並藉由參與，提醒家庭要正視造成兒少問題的風險情境。這種參與模式稱之為：
 (A) 親屬會議決策模式 (B) 家長決策模式
 (C) 親友決策模式 (D) 社區決策模式