

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、社會工作者在協助非自願性案主 (involuntary client) 的過程，可能遇到案主不合作的行為反應。試問處理此類不合作行為的技巧可以有那些？(25分)

<b>試題評析</b>	本題係屬基本題型，一般考生對於非自願性案主通常不陌生，惟答題重點扣緊專業關係。
<b>考點命中</b>	《高點·高上社會工作講義第一回》，葉上峰編撰，頁28-34。

**答：**

Rooney認為自願性案主是指案主和專業人員建立在一種自願性關係，案主自己意識到自己的問題，也有強烈動機要去改變，因此願意自費主動尋求專業人員之協助，如國內目前所謂的心理、輔導與婚姻諮商。至於非自願性案主 (involuntary clients) 係指案主和專業人員是建立在一種非自願性關係，這個專業關係是被迫促成的。簡言之，是指非出於個人意願前往機構接受專業工作人員協助的案主。例如：法律規定或是法庭裁決的，或是經由被轉介來的，如機構、學校、家人或其他的第三者轉介。

(一)其類型有二：

- 1.第一類型—法律強制型：是指被法庭命令要到機構接受幫助，被迫要找社工人員協助的案主 (mandated client)。此類案主的人數一直在成長中。這些案主包括：酗酒者、藥物濫用者、假釋犯，和疏忽兒童或在身體上、情緒上、性方面虐待兒童的父母。
- 2.第二類型—情境壓迫型：為被他們的配偶、老闆、學校的行政人員強迫來見社工人員的案主 (coerced client)，案主並不願意，但他們並不是被法庭命令來的。

(二)非自願性案主的行為特徵：

- 1.拒絕合作與參與。
- 2.自己覺得沒有問題。
- 3.維持現狀逃避改變。
- 4.將行為合理化。
- 5.不願延遲需求的滿足。
- 6.表面順從自承錯誤。
- 7.運用防衛性技巧。

(三)非自願性按主專業關係的原則—非自願性轉換 (involuntary transaction, Rooney)

係指案主、實務工作者及機構之間資源交換的動力過程。它通常發生於案主與工作者或機構間，因為法律上或是社會因素導致彼此有權力不均衡的情況。在此情況下，案主會有被壓迫的感覺，寧可選擇不要有這種關係；而留在這個關係是不得已的選擇，因為缺乏替代方案的選擇權，案主可能因此受到不平等待遇，致使案主並不願意繼續維持或發展受助關係。因此，如何在法定範圍或者既有規範內，工作者與案主進行權利義務的協商，平衡權力、資源，使案主不再受到被壓迫、或處於不利的地位，進而增強案主合作或接受處遇的意願，這個改變的動力過程，即為非自願性案主服務策略之重點。亦即將非自願性轉換為半自願性，不情願轉換為自願性。

(四)非自願性案主的服務目標：

非自願性案主的個案大多是經法律上要求必須介入的考量然而社會工作倫理又要求社工者尊重案主自覺、人格及其獨特性；同時社工者自覺其父權主義是否正在干預案主的自由，因此執行法律的要求恐有衝突；另外社工介入的最終目的乃在促使「改變」有效達成。因此非自願性案主的處遇目標必須兼顧法律上 (legal)、倫理上 (ethical) 以及有效性 (effectiveness) 的調和。

(五)有效的協助非自願性案主的技巧

Trotter根據一些實證研究統合出一個明確的、有效的整合干預模式來幫助這些非自願性案主，此模式包含四個要素。

- 1.正確的角色澄清：在與非自願性案主工作的過程中，社工人員要特別注意角色澄清的五個議題。
  - (1)社工人員的雙重角色：社會控制與幫助。
  - (2)案主的期望。

【版權所有，重製必究！】

- (3)專業關係的本質。
- (4)什麼是可以協商與什麼是不可協商。
- (5)保密。
- 2.社工人員與案主關係：
  - (1)結合同理與角色澄清及增強社會認同。
  - (2)樂觀的態度。
  - (3)適度的幽默。
  - (4)自我表露。
- 3.示範和增強符合社會價值觀的言談：
  - (1)指認出符合社會價值觀的言談與行為。
  - (2)提供獎賞。
  - (3)示範符合社會價值觀的行為。
  - (4)挑戰反社會的言談與行為。
- 4.採用問題解決模式：
  - (1)問題的調查。
  - (2)問題的先後次序。
  - (3)問題探討。
  - (4)認定目標。
  - (5)發展契約/合同。
  - (6)發展策略與任務。
  - (7)持續的評估。

## 二、何謂「團體」？團體包括那4個基本要素？具有那些特性（25分）

<b>試題評析</b>	本題係屬基本題型，一般考生通常會認為團體基本概念應該是屬於選擇題層次，比較少注意到成為申論題之可能，因此大部分考生應該可輕鬆應付，但因為考的太基本的，要拿高分除非寫的很細緻完整，否則僅能拿基本分而已。
<b>考點命中</b>	《高點·高上社會工作講義第四回》，葉上峰編撰，頁70-72。

### 答：

每個團體都有它的獨特性，也有屬於該團體所遵行的行為模式，為讓團體成員能知所依循，這模式便被稱之為「團體結構」。又有稱為「行為標準」、「成員之間互動的固定模式」。一般而言，團體結構有五個主要變項：角色（roles）、地位（status）、團體規範、（group norms）、團體文化（group culture）、團體吸引（group attraction）。

#### (一)社會團體工作的團體定義：

團體是兩個或兩個以上個人的集合體，但並非個人的集合體就可稱為團體，對於那些沒有形成一個單位，或沒有享有某些類似性，或彼此間沒有互動，只可稱之為聚集。團體並非其組成分子之總和，必須具備下列要件：

- 1.確認為該團體的成員。
- 2.擁有團體的意識及與團體的一體感。
- 3.有共同追求的目標。
- 4.滿足彼此的需求，及成員間的相互依賴。
- 5.成員間彼此有互動。
- 6.成員擁有類似的行動能力。
- 7.具有組織性的，成員間會透過角色、規範及關係建立，發展出穩定的形態。
- 8.具動態本質的整體，其中任何一部分的改變，都會影響到其他部分。
- 9.會隨時間進展而不斷改變。

#### (二)團體的四個要素及其特性

團體工作生態體系的四個要素為團體成員、團體、工作者與機構設施，茲分述如下：

## 1. 團體成員：

- (1) 年齡因素的考量：每一年齡層有其適合的團體工作模式，至於團體中年齡的相似性與差異性如何才合理，則需考慮年齡層的問題及團體的性質。例如，兒童團體年齡差距不要超過二歲，成人團體的年齡差距可稍為放寬。
  - (2) 性別因素的考量：指團體成員性別比例的考量，除此之外亦需考慮「性別認同」問題。治療性團體通常以單一性別較易運作，任務性團體或成長團體則以混合性別方式較易達成團體目標。
  - (3) 問題的性質考量：一般而言，團體成員的問題最好是同質性的，尤其是治療性團體更注重問題的同質性，而教育性團體、任務性團體則愈多元愈理想。
  - (4) 成員行為特質的考量：包括生理、人際關係、社會敏感度、信賴之意願、人格成熟、偏見、經驗等。考慮團體成員行為的特質則有助於團體目標的擬定與團體結構的分析。
- 除了考量以上團體成員選擇因素之外，有時亦會注重社經地位、宗教、種族等因素。

## 2. 團體：

- (1) 團體的界定：至少二人以上，為了共同目的或相近的旨趣所組成，經過一次或多次的會面，成員之間產生認識、情感與社會交流，為了實現目的而出現一系列的規範，發展集體目標形成凝聚力。
- (2) 團體的分類：
  - A. 以成員關係來分：基本團體、初級團體。
  - B. 以團體的導向來分：心理團體、社會團體。
  - C. 以團體的組成來分：強制團體、組成團體、自然團體。
  - D. 以成員進出的自由程度來分：封閉性團體、開放性團體。
  - E. 以團體的目標來分：休閒團體、休閒技藝團體、教育團體、自助團體、社會化團體、治療團體、病人自治團體。
- (3) 不利團體的行為：
  - A. 持續性之偏差行為，適合治療性團體。
  - B. 過早或不願自我揭露。
  - C. 對團體有非現實的期待。
  - D. 恐懼情緒的感染。

## 3. 工作者：

- (1) 社會團體工作中的工作者，通常由社會工作者來擔任，工作者在團體中的角色與地位與成員不同：工作者負有團體成敗之責任、有選擇成員的權力，並且工作者的行為為專業行為，不同於成員的行為是一般人類行為。
- (2) 社會工作者在團體工作過程中角色與地位的演變如下：
  - A. 初期：中心位置，角色屬基本角色，工作者責任是選擇成員，聚合團體成為一個實體，設計團體及預設團體功能，並進行團體前會談。
  - B. 聚會期：退讓出中心位置，引導、催化團體討論，觀察成員的活動參與。
  - C. 維持期：資源的提供者，此時團體具有自我引導、自我指揮的能力，對團體而言，工作者扮演的是資源的提供者。
  - D. 凝聚力下降階：重回中心位置與基本角色。
- (3) 考量：性別之考量、經驗之考量、個性互補或相容。

## 4. 團體的設施與環境：

包括機構本身的資源、對成員有選擇權、工作員角色規範、機構的目標為何、提供之物理環境、社區之可接受性、價值與意識形態、科層體制、決策過程等。

## 乙、測驗題部分：（50分）

- (C) 1 社會工作專業將價值區分為終極價值、中介價值與操作性價值等三個層次。下列何者屬於操作性價值？  
 (A) 正義 (B) 自我實現 (C) 好的專業人員 (D) 理想的社區
- (B) 2 一位醫院的志工，在進出醫院社工部門時，偶然從社工人員桌上看到一個案主的資料，得知這位案主是其同學的先生，目前患有愛滋病且定期就診中。這位志工回去後帶著關切的心問

【版權所有，重裝必究！】

候老同學，老同學才從志工口中得知先生患有愛滋病，愛滋病患者惱怒未徵求本人同意，竟然讓家人知道，故拒絕社工人員預先代為安排的各項活動參與。案例中的社工人員違反的是下列那項社會工作倫理原則？

- (A)案主自決 (B)隱私保密 (C)尊重差異 (D)事先告知
- (D) 3 罹患肺癌末期病患之子女請醫院社工人員對該病患隱瞞病情，若社工人員即予答應，可能違背那項應盡的義務？  
(A)保密的義務 (B)照顧的義務 (C)通報的義務 (D)告知的義務
- (B) 4 當社會工作者對婚姻暴力事件的認定是介於「該事件為家務事，不需介入太多」與「應主動積極運用公權力介入處遇較好」之間，則此種價值衝突是屬於：  
(A)文化決定論與個人本能論之間的衝突 (B)傳統主義與改革變遷之間的衝突  
(C)重視過程或強調結果之間的衝突 (D)個人獨立自主或相互共同性之間的衝突
- (B) 5 「社會個案工作應用各種方式由個人入手，有計劃地促成個人與社會關係的協調，同時是幫助個人人格發展的工作過程」，是誰對個案工作所下的定義？  
(A)哈里絲 (Florence Hollis) (B)芮其曼 (Mary E. Richmond)  
(C)漢彌爾頓 (Gordon Hamilton) (D)林德曼 (Erich Lindemann)
- (A) 6 在會談過程中，使用「簡述語意 (paraphrase)」的目的為何？  
(A)聚焦主題 (B)塑造氣氛 (C)反應情緒 (D)轉移焦點
- (C) 7 將優勢觀點運用於個案管理時，所強調的是下列何者？  
(A)案主被動接受機構服務 (B)個案工作者教導相關技巧以因應案主的不足  
(C)案主具備成長及學習的潛能 (D)順從專業者指定的處遇方法
- (C) 8 有關「團體成員的抗拒」之敘述，下列何者是正確的？  
(A)對於成員的抗拒可以假裝不存在，抗拒就會自然消失  
(B)團體成員的抗拒都屬負面性的，且產生的原因是團體欠缺合作  
(C)領導者應先瞭解產生抗拒的象徵，尊重抗拒，並視為團體過程的一部分  
(D)在團體開始階段出現焦慮和害怕是不正常的反應，應迅速地催促成員加以克服
- (B) 9 每一個團體皆有其有形及無形的範圍，包括所處空間、參與資格、行為規範、團體文化等，都會造成團體內部與團體外部的區分。請問前述說明團體的那一個特性？  
(A)凝聚性 (B)界域性 (C)變動性 (D)方向性
- (A) 10 有關團體發展的概念，下列那一個敘述是正確的？  
(A)團體發展又稱為團體的生命循環，通常可以約略找到可區別的階段  
(B)通常每一個團體的發展路徑和階段是一樣的，社會工作者可以透過階段的預測來引導團體的進行  
(C)團體發展通常比較少受到成員特質與團體目標的影響  
(D)通常成員異質性愈高，團體發展的步調愈快
- (D) 11 內政部每年皆舉辦社區發展評鑑工作，對於評鑑工作的敘述何者正確？  
(A)內政部自六星計畫起，開始規劃社區評鑑工作  
(B)評鑑委員包括內政部主管機關代表  
(C)評鑑對象以各縣市政府社區工作辦理情形為主  
(D)許多評鑑的指標皆有賴社區平時清楚的檔案整理工作
- (D) 12 參與式民主的核心任務為下列何者？  
(A)由社區發展協會主導提供服務 (B)由政府主導社區工作的內容  
(C)由財團注入大量的經費至社區 (D)讓居民自己作決定
- (B) 13 精神衛生法中的「社區治療」指的是在社區中採行下列何種治療方式？  
(A)住院治療 (B)居家治療 (C)電痙攣治療 (D)隔離治療

【版權所有，重製必究！】

- (D) 14 權能激發取向 (empowerment-oriented) 是老人社會工作的重要概念，但不包括下列那一項？  
 (A)重視老人的優勢與能力 (B)將老人的知識與技術轉換成生存技能  
 (C)重視老人的經濟性貢獻 (D)全力滿足老人的經濟、健康照顧等各項需求
- (B) 15 「扶養比」(dependency ratio) 的計算公式是：  
 (A)  $\frac{65歲以上人口}{總人口} \times 100$  (B)  $\frac{0-14歲人口+65歲以上人口}{15-64歲人口} \times 100$   
 (C)  $\frac{65歲以上人口}{15-64歲人口} \times 100$  (D)  $\frac{65歲以上人口}{0-14歲人口} \times 100$
- (C) 16 臺灣最早在醫療院所成立社會服務部門是省立臺北醫院 (現在的臺北市立聯合醫院中興院區)，時間是在那一年？  
 (A)西元1945年 (B)西元1947年 (C)西元1949年 (D)西元1951年
- (C) 17 復康巴士是下列那一類身心障礙福利措施？  
 (A)教育權益 (B)就業權益 (C)支持服務 (D)經濟安全
- (A) 18 依現行毒品危害防制條例規定，下列那一項是第一級毒品？  
 (A)海洛因 (B)古柯 (C)大麻 (D)二丙烯基巴比妥
- (B) 19 專門安置從事性交易之兒童及少年的機構，稱之為：  
 (A)關懷中心 (B)中途學校 (C)收容中心 (D)中途之家
- (A) 20 下列何者不是矯治社會工作的目的？  
 (A)以報復主義為中心，關注犯罪者刑罰與犯罪行為監禁 (B)犯罪被害人權益倡導  
 (C)調解被害人與犯罪者間的補償修復 (D)更生保護工作
- (D) 21 依現行法規，醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知道有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲不得超過幾小時？  
 (A)沒有規定 (B)48小時 (C)36小時 (D)24小時
- (D) 22 臺灣現代家庭的變遷趨勢，下列何者錯誤？  
 (A)老年人口增加 (B)家庭結構多元化 (C)少子化 (D)離婚率下降
- (C) 23 我國兒童少年福利相關法律的發展，下列敘述何者錯誤？  
 (A)從強調父母親權到視兒童少年為社會資產 (B)從福利服務到兒童少年基本人權保障  
 (C)從父母親權轉向學校干預 (D)從個體服務轉向以家庭為中心的服務觀點
- (D) 24 下列何者是社會工作實務上，受虐婦女本身較為正向的思考？  
 (A)離婚很丟臉，會被瞧不起，死也不應離婚  
 (B)為了給孩子一個完整的家，我要忍耐到孩子長大  
 (C)我是有能力改變施虐者的，相信有一天他會悔悟  
 (D)每個人都有獨立自主的人格，應該勇於面對問題
- (D) 25 「在以漢人文化和父權思想為主流的社會中，原住民婦女往往受到因其種族、性別、階級相互交叉所帶來的壓迫與歧視。社會工作者不應只看到原住民婦女的問題，沒有反省自己可能帶有的偏見、刻板印象及道德觀，會給服務對象帶來汙名化」。這是屬於那一種觀點的敘述？  
 (A)文化中心觀點 (B)生態系統觀點 (C)優勢觀點 (D)多元文化觀點

【版權所有，重製必究！】