

109 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試
類 科：社會行政
科 目：社會工作概要

甲、申論題部分

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)

《考題難易》★★

《解題關鍵》此題是老師上課一再叮嚀務必熟記之「社會個案工作流程」的考題，考生只要能掌握第三步驟「處遇：處遇目標及處遇計畫」再搭配一個自己熟悉的社會工作理論，便可以掌握答題關鍵。

《參考資料》1.林儀 社會工作 單元五 社會個案工作（上）：個案工作基礎與實施程序
2.林儀 社會工作 單元二 社會工作的知識基礎與理論

【擬答】：

處遇計畫擬定包含「擬定目標」、「具體化子目標」、「選擇介入的焦點系統」、「架構行動策略」等 4 個步驟，訂定服務目標為首要事項，以下依題意說訂定之過程及應注意之事項：

(一)制訂過程：

當社工員蒐集完案主的心理社會資料，其對問題形成初步評估後，需透過與案主討論，以形成彼此同意的願景與期待，據以成為案主與社工員共同努力的方向，其歷程包括：

- 1.協助案主提出或釐清目標，尤其是非自願性案主需花費更多時間協助案主。
- 2.選擇可行性目標。
- 3.確定長短期目標。

(二)注意事項：

當社工人員運用專業，採用不同社會工作理論協助案主時，訂定服務目標之注意事項會因理論之基本觀點而略有差異，今以「任務中心理論」來說明應注意之事項。

1.任務中對於處遇服務目標的觀點：

針對案主的心理社會問題，探究可能的阻礙和可以催化改變的部分（不討論問題的起源與發展），並將解決問題的焦點，放在案主關心及想要最先解決的問題，給予案主一個好的問題解決經驗，增進案主處理未來困難的能力，提高受助意願。因此強調運用「簡要/簡單」（brief）、有結構（structure）、及「有時限」（time-limited）的工作原則，具體界定標的問題，將問題轉化為案主可以理解 and 採取行動的「任務」（task），以有系統的、強調效率（Efficiency）的、節省資源的方法來協助案主解決問題。

2.任務中心訂定「服務處遇目標（即：「任務」）」時應注意的事項：

- (1)確認「任務」的可行性：根據對於案主、案主問題、案主環境的評估，選擇可行的任務。也就是和案主一起衡量任務的可行性。
- (2)預想任務如有不良後果的處置：若有不良後果，或是社工員本身否定任務的目的，則社工員有責任讓案主知道任務可能導致的不良後果，說明社工員本身的意見及立場，然後再與案主討論，並選擇其他較有意義的任務或尋求其他協助。
- (3)次任務與多元任務：單一任務可能區分為「次任務」（案主為完成其任務，而所需做出的一連串行動）或「多元任務」（當案主有超過一個問題，需要完成多項任務才得以解決問題時，又可分為「同時性或依序性任務」、「開放性或封閉性任務」）。

(4)透過契約明訂處遇服務目標：任務取向中強調短期處遇與問題解決，因此需透過簽約的程序，界定期限、問題處理程度、期待…等，故契約內容包括：標的問題、明確目標、案主任務、社工員的任務、介入期限、介入方式與順序、參與者、地點。

個案服務計畫是根據「評估 (assessment)」所得知的案主問題或需求設定工作目標、擬定工作計畫後，透過各種直接與間接的工作技巧，和案主一起 (work with client) 解決問題、滿足需求與激發案主潛能、增加案主能力之過程，「處遇服務目標」除為其中最關鍵之步驟外，亦是後續進行「評鑑 (evaluation)」之依據。

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)

《考題難易》★★★

《解題關鍵》這題答題的關鍵在於，人力資源不是只有「具特殊傳統技藝的人」，需從「社會資本」或「社區資產」的角度分析各種類型的人力資源。

《參考資料》林儀 社會工作 單元九 社區工作：基礎、實施模式、過程與方法

【擬答】：

以下依題意先說明「社區發展工作」之定義與目的，並分析題目之社區案例中，可以運用之人力資源：

(一)社區發展工作的定義與目的：

社區發展是一種組織與教育社區居民的過程與方法。其基本的概念是依據社區居民的共同需求，本著居民本身互助自發的精神，配合政府行政支援、技術指導，靈活運用各種社會資源，從事社區建設工作，以改善社區居民之生活品質、經濟、社會及文化情況，將社區與國家融合為一體，使其能增進國家整體性的進步。由於強調協同工作，因此社區發展相當重視：第一，是社區居民必須主動自發，本著自助人助的精神與動機，參與改善生活品質的社區工程。第二，是以鼓勵自助、互助的精神，使社區集體精神更能發揮效力。總之，社區發展最重要的乃在激發社區居民的「需要感」，引導他們參與各種工作計畫及行動，促使他們以自助的心理與精神，來推展社區建設工作。

(二)可運用之人力資源：

人力資源為社區資源之類型之一，但其類型並非只限於「人」，從社會資本或社區資產的角度分析，題目中之社區有下列人力資源可供運用：

1. 人力資本：

- (1) 一般的教育背景，勞動市場的經驗，創意的發展與肯定，健康以及其他的技巧與經驗。是最重要的社區資產。就社區的經濟面向而言，人力資本較關注個人在勞動市場的技能，因為具備一項適當、有技能，且受過訓練的工作力是經濟發展的先決條件。
- (2) 在此社區中，從事各項工作之人力，例如：經營商店、任職公務機關之人員、從事編織及釀酒工作之婦女…等均為人力資源。

2. 政治資本：

- (1) 政治與權力，能影響決策的管道。包含工具性與結構性的政治資本，工具性的政治資本包含能影響與社區有關的政策；結構性政治資本則是指政治系統有關聯性的權力。社區而言，可透過適度的使用政治資本來協助居民。
- (2) 因此在此社區中，從事政治活動或有與政治人物聯繫管道之人員，例如：民選里長、

縣市長、民意代表…等均屬人力資源。

3. 文化資本：

- (1) 文化資本有三種類型：「具體性」的文化資本指居民內在具備，或從家庭與社區中學習到的傳統或價值等特質，「功能性」的文化資本是指從學校中所學到的知識及概念，「目標性」的文化資本則是指繪畫、圖書、手工藝、機器等物質性有關的產品。
- (2) 在此社工中，具備傳統編織技術之婦女、釀造小米酒之居民、具藝術創作能力之居民…均為人力資源。

4. 社會資本：

- (1) 社會資本是指人們可以運用來解決共同問題的社會信任、規範和網絡之能量。強調「社會互動」的概念，以制度、關係、規範來形成社會中質化與量化的社會互動、促成社會團結。對社區而言，社會資本表示藉由參與正式和非正式的制度和機制，社區成員得以產生互動並連結在一起，解決共同問題，達成永續性的目的。
- (2) 因此只要透過「社區意識」之建立，讓社區居民均產生心理認同，感受到社區的榮辱與共、社區的未來與自己息息相關，因而對地方事務產生責任感，願意為共同遭遇的問題尋求解決方法，則人人均為可用之人力資源。

綜上所述，社區發展是一種「社區建立 (community building)」的過程，其目的在於建立強而有力的社區感，讓人民有能力、有意願，且願意合作，共同來解決社區的問題，而在此過程中，人人均可能成為持續維護社區生活品質與服務提供的「人力資源」。

乙、選擇題部分

(D) 1. 下可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三種模式？①社會目標模式 ②自助體模式 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由，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)，最著名的是美國牧師巴涅特 (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，以擬定適當的處遇計畫，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)社區組織是常見方、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