

# 《社會工作直接服務》

試題評析	<p>本次考試出題著重在實務與社區層面，題型與難度不刁鑽也採取基本偏易的方向，多數考生應該都能順利作答。</p> <p>一、第一題考個案工作的會談技術，第一部分考會談與談話的區別算是相當基本的內容，第二部份雖然是考會談的種類，但根據目的或性質來仔細思考，事實上是考社會工作流程。</p> <p>二、第二題考社區工作的社會行動模式，屬於社區工作的基本題型，相關案例可以討論我國某些地區民眾針對自身利益所表達的訴求與行動，亦可運用在基變社會工作當中。</p>
考點命中	<p>1. 《社會工作直接服務講義》，第一回，劉開渠編撰，頁 4-8。</p> <p>2. 《社會工作直接服務講義》，第一回，劉開渠編撰，頁 38-41。</p>

## 甲：申論題

一、「會談」是社會工作的基本技巧，一般人常把它與日常生活中的談話混淆。請比較「會談」與一般「談話」的區別，並依其目的或性質，說明會談的種類。(25分)

### 【擬答】

#### (一)會談與談話的區別

##### 1.目的

- (1)會談強調有目的與意義的溝通互動，並且在一開始即設定好談話的目標與結果。
- (2)談話是沒有目的與意義的漫談，談話的結果是無法預設，也不知道將有何結論。

##### 2.形式

- (1)會談形式較為嚴謹，強調封閉式或半封閉式，討論的內容也有限制，必須尊重案主自己的意願。
- (2)談話行事較鬆散，偏向開放式，且討論內容根據談話者的意志並沒有什麼設限。

##### 3.結構

- (1)會談屬於有結構化的互動過程，在時間與主題上屬於結構式的會談方式。
- (2)談話不一定有結構化互動過程，時間沒有限制，主題也較為隨意。

##### 4.技術

- (1)會談需要各種技術加以輔助，如傾聽、面質、澄清來強化互動的品質，透過同理、聚焦、立即性來促進案主問題的釐清。
- (2)談話不一定需要技術的輔助，只要雙方接受便可以持續互動。

##### 5.環境

- (1)會談環境需要保持促進案主溝通意願的擺設，如光線、空間色彩、位置角度，也需要寧靜的場所。
- (2)談話沒有限制何種環境或空間，即使在嘈雜的場所中也能進行溝通。

##### 6.角色

- (1)會談參與者的角色是相對的，一方面由服務提供者主持會談，另一方面是服務使用者接受會談。雙方在互動過程中儘管會改變角色，但角色變換是根據服務提供者的選擇與技術應用而產生的。
- (2)談話的參與對象沒有相對性，互動關係是隨意的，彼此角色是根據話題而改變。

##### 7.權力

- (1)會談過程當中的權力變換是重要的議題，服務提供者必須敏感於權力表現並謹慎運用，方能使案主獲得較好的會談品質與改變成果。
- (2)談話過程的權力來自多方面，並且談話參與者都有可能運用自己的權力來促進或中斷談話。

##### 8.人數

- (1)會談的人數有一定限制，至少兩人，至多也希望限制在可進行團體的 9 人內。
- (2)談話沒有一定的人數限制，超過兩個人即可。

##### 9.種類

- (1)會談根據服務流程性質分類，包括資料蒐集、問題評估、服務處遇、家庭工作、結案評估、追蹤評量。
- (2)談話無法依據服務流程給予任何分類，僅能視為自然的互動過程。

## (二)會談的種類

## 1.資料蒐集會談

(1)說明：藉由完整蒐集案主個人問題、環境資料以建立關係，並促進互動式的溝通模式。

## (2)內涵

A.以會談方式蒐集各種資料，資料面向應包括：

- a.案主內在系統，如適應能力、判斷能力、情緒特質、負責的程度、壓力忍受程度、自省能力、社交技巧。
- b.家庭系統評估，如家庭環境脈絡、家庭優勢、家庭系統界線、家庭權力結構、家庭決策過程、家庭目標、家庭迷思及認知型態、成員溝通型態、家庭生命週期。
- c.社會系統，如提供資源之適切性、功能發揮程度、社會系統優缺、所處社會系統需改善激發或發展的功能。

B.可運用技巧包括結構化、保持興趣、表現自然、表達關心、發展信任。

## 2.問題評估會談

(1)說明：針對所蒐集的資料進行問題評估，在會談過程當中釐清案主的問題嚴重程度，並協助其聚焦。

## (2)內涵

A.評估並討論問題重要焦點、問題嚴重程度、賦予問題的意義、問題的頻率與長度、對問題的情緒反應等。

B.可運用技巧包括面質、澄清、同理、立即性反應等。

## 3.服務處遇會談

(1)說明：根據問題評估與案主進行服務處遇計畫的討論與簽訂，並透過會談使案主獲得更多機會與資源

## (2)內涵

A.與案主討論並簽訂契約，即使面對非自願案主亦應依其意願簽訂契約。

B.澄清並具體指明案主與社工對彼此的期待；規範社工採取之方式、解決之問題與問題解決的過程。使案主獲得平衡；預防類似問題的再發生；改變可增加選擇項，並使其改變自己與己身所存在系統。

B.可運用技巧包括澄清、協調與協商。

## 4.家庭工作會談

(1)說明：針對服務處遇計畫與案家進行會談，聯合家庭成員協助處理各種家庭問題。

## (2)內涵

A.案主面對家人或團體時可能有障礙，必須處理案主拒絕參與家庭或團體的焦慮心情。協商並討論其他成員的問題行為，減少阻礙進步的團體過程。

B.運用技巧包括促進團體成員的互動技巧、衝突處理技巧。

## 5.結案評估會談

(1)說明：針對服務目標討論服務達成的內容與程度，並處理與案主的分離情緒。

## (2)內涵

A.評估案主或團體達成目標的狀態，並據以擬定結案計畫。

B.有效且成功的結束助人關係，處理案主的分離焦慮，給予正向關懷，引導其關注自己的改變。

C.可運用技巧包括澄清、面質、處理焦慮情緒。

## 6.追蹤評量會談

(1)說明：與案主討論結案後的生活狀況，釐清服務目標的改變效果。

## (2)內涵

A.結束助人關係後，擬定維持案主改變和持續成長的計畫，且評估助人過程的效果。

B.討論資源與服務退出後的現況，強化案主的自我改變。

C.技巧包括正向肯定、關懷、傾聽、同理與接納。

【版權所有，重製必究！】

二、「社會行動」(social action)是樓斯曼(J. Rothman)三大社區工作模式之一。它的內容有那些?請試舉一例,申論之。(25分)

**【擬答】**

通常傳統社區工作三大模式是指社區發展模式、社會計劃模式與社會行動模式;此三大模式在目標關注問題與使用技術等面向有所不同。社會行動模式的內涵與案例說明如下:

(一)社會行動內涵

社會行動在於結合社區力量,以尋求權力及資源的再分配,甚至改變基本政策。社會行動不像社會運動,希望帶來深遠和持久的社會影響;社會行動只能為社會帶來有限度的轉變,主要為一小撮群體爭取利益,改善社會的不公平制度。其特色包括:

1.行動目標:

- (1)著重任務或過程目標,注重權力關係及資源之轉變與基本的變遷。
- (2)權力結構是行動的外在目標,外在權力結構也就是案主團體對抗的目標。

2.理念假設:

- (1)社區結構及問題情況的假設為有劣勢羣體、社會不公平、剝奪與不平等。
- (2)社區案主體系或擁護者的界定是社區某一部份,也就是需社會行動者。

3.變遷策略:

- (1)將爭論具體化,並組織民眾以實際行動對抗敵對的目標。
- (2)使用組織民眾與集體行動的技術,包括競爭或衝突,以面談、直接行動、談判、對質、示威遊行、聯合抵制、站哨杯葛等。

4.角色媒介:

- (1)社會工作者是倡導者與活動者、策動者、煽客、談判者、同黨。
- (2)變遷的媒介則是運用政治過程與操縱羣眾組織。

5.公共利益:

- (1)對社區次部分的利益假設是不易調和的衝突利益,如資源缺乏。
- (2)公共利益的概念主張為現實主義,也就是傾向個人主義。
- (3)認為社區民眾式制度下的犧牲者,也主張案主是決策者。
- (4)認為社會社區中特權充斥,當中存有受壓迫者、被剝削者、受忽視者、無權利者,他們受到政府、大公司、社會制度等不合理的對待。

(二)社會行動模式案例

近來我國社區的社會行動案例相當多,包含苗栗大埔社區、台南鐵路遷移案、台北文林苑等皆是社區有感於自身受到不平等對待而透過社區自主的連結而產生與當權者或壓迫者間的對抗行動。

1.案例:

- (1)概況:大埔事件(媒體亦稱大埔毀田、大埔圈地、大埔爭議、大埔案),是一起發生在臺灣苗栗縣竹南鎮大埔里居民反對政府區段徵收與強制拆遷房屋的抗爭事件。
- (2)事件起源:由於新竹科學工業園區用地已呈飽和狀態,國科會規劃竹南約 157.09 公頃用地作為新竹科學工業園區第四期擴建用地。苗栗縣政府為執行該都市計劃,以區段徵收方式,進行徵收。2010 年 6 月苗栗縣政府在佔百分之九十八當地地主同意區段徵收並完成抵價地申請後,進行整地工程。同時對於在區內尚未同意徵收農戶農地上,將即將收成的稻田直接執行整地,破壞稻田而引發抗爭,經媒體報導與批判後引發一連串公民團體的抗爭與全國性的聲援。事後內政部和苗栗縣政府和自救會達成共識,劃定專區配農地給自救會。2013 年則因都市計畫變更致生計劃道路上建築的拆除事件,導致 4 戶被拆遷戶控告內政部區段徵收違法,2014 年 1 月臺中高等行政法院更一審宣判,判決被拆遷戶 4 拆遷戶勝訴。2014 年 1 月內政部決定不上訴。

2.分析

- (1)行動目標:地方政府與現行法令是主要的權力結構,強調改變此外在權力結構是行動目標,地方政府就是社區團體對抗的目標。
- (2)理念假設:社區當中的農民與現住戶為既有的劣勢羣體,而社會體制的不公平使政府對民眾產生了剝奪。而這些受到壓迫的社區農民住戶就是需社會行動的對象。
- (3)變遷策略:透過媒體與報章雜誌的大幅報導,將爭論具體化與聚焦化,在地民眾與公民團體以實際行

【版權所有,重製必究!】

動對抗敵對的政府體制。使用的策略包括競爭與抗爭的手段，以訴諸媒體、公民參與、對質、示威遊行、聯合抵制等方式，迫使政府正視體制內不公平與粗暴的施政手段。

(4)角色媒介：公民團體是倡導者、活動者、策動者與談判者。社區組織透過政治過程與羣眾組織的操縱，輔以訴諸法律方式，使變遷目的得以達成。

(5)公共利益：

A.共同利益並不一定包含小部分群眾利益，而小部分群眾的權益犧牲更不能視為成全集體公共利益的過程。

B.大埔部分社區民眾視為制度下的犧牲者，他們主張政府當權與部分社區居民式結構當中的壓迫者，也由於特權受到制度保障，使部分居民權益被剝削、受忽視，受到不合理的對待。

C.透過台中高等行政法院更一審宣判，最終使大埔受到壓迫的居民獲得權益申張，糾正了地方政府的施政手段，也證實了社區居民的社會行動有其意義目的，更是自我倡導的有效案例。

乙、測驗題：(50分)

- (C) 1.「讓有需要服務的兒童、身心障礙者、老人等，在自己所居住的社區中，獲得所需要的福利服務」屬於「福利服務社區化」中的那個重要意涵？  
 (A)由社區來服務 (service by the community) (B)為社區服務 (service for the community)  
 (C)在社區中服務 (service in the community) (D)和社區一起服務 (service with the community)
- (A) 2.「社區居民彼此互相協助的情感與凝聚力」是屬於那一類社會資源？  
 (A)社區內部、非正式的人力資源(B)社區內部、非正式的服務資源  
 (C)社區外部、正式的人力資源(D)社區外部、正式的服務資源
- (D) 3.一位社區工作者想要瞭解社區居民有無參與「照顧社區中失能長者之教育性講座」的需求，他透過分析目前在社區中各個相關福利機構過去與現在提供服務的相關資料、以及訪問福利機構的工作人員與董監事會成員，來進行社區需求的評估 (community need assessment)，他所使用的是下列那一項社區需求評估的技術？  
 (A)社會及健康指標分析 (social and health indicator analysis) (B)得爾菲法 (Delphi approach)  
 (C)社區論壇 (community forum) (D)分析服務的需要 (demands for services)
- (D) 4.社會工作人員進行社區工作時，不扮演何種角色？  
 (A)組織者(B)倡導者(C)訓練者(D)治療者
- (B) 5.下列有關美國社區睦鄰中心的敘述，何者錯誤？  
 (A)美國第一個社區睦鄰中心成立於西元1886年  
 (B)美國第一個社區睦鄰中心是湯恩比館 (Toynbee Hall)  
 (C)亞當斯 (J. Adams) 於1889年在芝加哥創立了赫爾館 (Hull House)  
 (D)赫爾館主要的工作項目包括各式各樣的社會服務與社會改革
- (D) 6.下列何者不是社區工作的原則？  
 (A)瞭解社區資訊並評估社區需求 (B)社區人才訓練 (C)資源開發 (D)不強調永續經營
- (B) 7.「個案管理」(case management)可被視為在執行社區照顧過程中，連結各項服務資源的工作方法。請問下列有關個案管理的敘述，何者錯誤？  
 (A)個案管理重視正式與非正式資源的連結與開發  
 (B)個案管理主要針對社會政策的不合理之處，為服務對象進行倡導 (advocacy)，其工作重點不包括對於服務對象在過程中的情緒受挫或心理問題，提供諮商 (counseling)、治療 (therapy) 等服務  
 (C)個案管理者面對部分案主缺乏服務資源的狀態時，需要運用相關技巧，開發新的服務資源  
 (D)個案管理的服務對象來源，可能包括自行求助、轉介或是透過外展服務發現的自願與非自願案主
- (A) 8.社區工作者應具備多元的專業能力，其中一項能力為「促進與使能」，關於這項專業能力的

【版權所有，重製必究！】

敘述，何者錯誤？

- (A)社區工作者應該在執行計畫中，具有因應突發困難及與社區居民溝通的能力  
 (B)社區工作者應該引發社區居民關心社區事務，凝聚對社區的認同  
 (C)社區工作者應該增進社區居民面對問題的解決能力，並能發揮自身所長  
 (D)社區工作者應該協助社區居民參與各項社區事務，並能在相關活動中表達自身的想法
- (D) 9.社區產業（community enterprise）係指以社區生活共同體為基礎所發展出來的產業。社區產業因為特質不同，分為許多類型。「臺灣有許多社區以生態特色發展民宿，居民乃組成生態保護團體，以維持社區生態及有力於民宿支持」。關於上述社區產業的敘述，何者正確？  
 (A)在一定的空間內，存在相同的產業經濟活動，且這些經濟活動不但相對於其他的地區具有特性，且從業者組成合作、自治性的組織，以促進該等產業的發展  
 (B)由社區組織所經營的產業  
 (C)在一定的空間中，居民從事相同的產業經濟活動，且相對於其他地區具有獨特性  
 (D)社區居民基於運用社區的公共財，而開創活化經濟活動的產業，並組織持續維護該公共財，以利居民個人產業的經營
- (B) 10.一位社區工作者為了協助社區居民獲得有關失能長者居家照顧之知能，邀請社區內部與外部在協助失能長者有學理及實務運作經驗的專家學者，組成該社區的「失能長者居家照顧專業諮詢團隊」。他所使用的是下列那項社區工作實務技術？  
 (A)社區宣導 (B)資源動員 (C)意識覺醒 (D)資源配置
- (D) 11.下列何者不是社區工作的起源？  
 (A)德國的愛伯福制度（Elberfeld System） (B)英國的睦鄰組織運動  
 (C)辛辛那提市的社區實驗 (D)聯合國的和平工作小組
- (C) 12.下列何者不是評估社區需求時，可以採用的方法？  
 (A)問卷調查 (B)訪問居民 (C)舉辦活動 (D)文獻資料
- (D) 13.下列何者不是社會工作人員在災難發生時適合做的事？  
 (A)評估案主受災狀況 (B)發放救濟物資與救濟金  
 (C)安置災民 (D)讓不願離開災區的人簽切結書
- (B) 14.運用焦點團體的目的，不包括下列何者？  
 (A)形成假設 (B)蒐集一般性資訊  
 (C)獲得某一議題的深度資訊 (D)對社會服務機構提出評鑑意見
- (A) 15.任務性團體在處理團體衝突時，不建議進行下列何者？  
 (A)運用面質的技術，協助成員解決衝突狀態  
 (B)將衝突視為團體發展中很自然，且很有幫助的部分  
 (C)蒐集事實資料，針對有衝突的部分請專家判斷  
 (D)強調團體討論中已經達成一致性的部分
- (B) 16.文化因素對於團體凝聚力的影響，不包括下列何者？  
 (A)來自不同背景成員的動機和期待 (B)成員表達不同層次的感受，就像文化規範的影響  
 (C)文化特性影響不同的團體目標 (D)在多元文化團體中的次團體類型
- (C) 17.下列何者不是虛擬團體（virtual groups）的優點？  
 (A)缺乏交通工具或是住得太遠的人，適合參加虛擬團體  
 (B)虛擬團體有利於罹患嚴重疾病或身體異常虛弱的人參加  
 (C)虛擬團體中所提供的資訊及服務的品質，是容易掌握的  
 (D)有些團體的討論容易使人被污名化時，則適合用虛擬團體
- (C) 18.下列有關治療性團體與任務性團體的比較，何者錯誤？  
 (A)治療性團體的溝通是開放的、任務性團體的成員較傾向與領導者溝通

【版權所有，重製必究！】

- (B)治療性團體是以滿足成員需求為目的、任務性團體是以達成任務為目的  
 (C)治療性團體與任務性團體的成員，都會被期待揭露自己的問題與關心的事情  
 (D)治療性團體與任務性團體在運作時，都期待成員的高度參與

- (A) 19.下列有關身心障礙者團體的敘述，何者錯誤？  
 (A)領導者應把握團體目標，主導活動討論的內容  
 (B)領導者需對成員障礙類別有一定的認知，以貼近成員，加強對團體的認同  
 (C)領導者應協助參與團體的身心障礙者，獲得瞭解團體訊息的資源，例如：為團體中的聽覺障礙者安排手語翻譯員  
 (D)領導者應依照身心障礙者的特質，安排合適的物理環境，例如：為脊髓損傷者辦理的團體場地，應有足夠輪椅迴轉的空間
- (B) 20.帶領兒童團體時，領導者應注意的事項，下列何者錯誤？  
 (A)兒童在團體活動中難長時間集中注意力，應適度安排休息時間  
 (B)兒童團體針對兒童發展階段而有不同的考量。學齡期正值口語表達初期，可多設計口語表達活動來作為訓練  
 (C)領導者應使用與兒童貼近的語言，以增加親近感  
 (D)兒童團體的活動單張，可用孩子喜歡的卡通人物作為設計圖案，以增加兒童參與團體的意願
- (D) 21.下列有關「團體結束階段」的敘述，何者錯誤？  
 (A)若社會工作人員在團體執行過程中，必須離職且成員不同意更換領導者，則需要提前結束團體  
 (B)若成員在團體結束階段，出現分離焦慮，領導者應接納並與成員討論  
 (C)在進行團體評鑑時，應有多元的策略，可以同時從團體、成員及領導者等不同面向，進行評鑑  
 (D)若成員因為跟不上團體進度而退出團體，則與社會工作人員帶領團體的方式無關
- (A) 22.團體工作紀錄可作為工作者檢視及評鑑團體運作的重要方式之一，下列有關團體紀錄的敘述何者錯誤？  
 (A)「摘要式紀錄」較能具體且深入的呈現團體過程與內容，適用於量化的評鑑，所花費的時間較多  
 (B)團體紀錄可以檢視團體目標達成狀態及成員參與狀態等重要面向，是團體成效評鑑工具之一  
 (C)紀錄裡的文字內容、相片等，須遵守保密原則及匿名處理  
 (D)任務性團體的紀錄，需在下次聚會前發給成員檢閱，並於下次會議開始前進行修正
- (A) 23.下列何者是自助團體的特色？  
 (A)強調同儕團體的團結 (B)強調科層體制的治理  
 (C)強調助人是專家的工作 (D)不適用於社會邊緣的人口
- (B) 24.下列敘述何者正確？  
 (A)開放性團體不允許新舊成員進出 (B)成員過早流失會影響封閉性團體的成效  
 (C)封閉性團體聚會時間不固定 (D)開放性團體的成員投入團體程度一致
- (A) 25.帶領老人團體時，下列何者是錯誤的作法？  
 (A)15人是上限 (B)活動進度要較緩慢 (C)領導者要較活躍 (D)不要安排在太晚的時間
- (D) 26.下列何者是團體領導者在團體中期應進行的事？  
 (A)強調領導者與成員的單向溝通 (B)當成員流失時，再度招募新成員  
 (C)不再強調團體規範 (D)協助衝突解決
- (B) 27.當女性社會工作人員與男性案主第二次在機構進行會談時，會談過程中，案主不斷稱讚社會

【版權所有，重製必究！】

工作人員，並對社會工作人員的建議言聽計從，此時該社會工作人員應該合理懷疑這是下面那一種專業關係的反應？

(A)反情感轉移 (B)情感轉移 (C)反向作用 (D)現實反應

- (A) 28. 當專業關係接近結束時，有些案主會出現分離焦慮的現象，提出更多有待解決的問題或需求，下列那一種「結案」技術，在處理這類的分離焦慮是比較無效的？  
 (A)增加機構會談或家訪的次數 (B)接納與傾聽案主的分離焦慮  
 (C)分享案主在服務過程中的成功經驗 (D)與案主共同討論與擬定轉介計畫
- (D) 29. 社會工作實務領域常運用「業務聯繫會報」與「個案研討會」等形式，由不同機構或不同專業的工作者，一起討論個案工作的方法。這種類型的會議，社會工作者需要面對的倫理議題為何？  
 (A)個人價值與專業價值的衝突 (B)不同專業間的價值觀與介入焦點不一致  
 (C)不同機構間的代表權力分配的議題 (D)資訊分享程度與保密拿捏的問題
- (B) 30. 一位機構的督導想要瞭解新進社會工作人員在與案主會談時，技巧運用與介入是否得宜？督導可以要求這位社會工作人員撰寫下列那種形式的個案紀錄？  
 (A) SOAP紀錄 (B)對話式紀錄 (C)摘要式紀錄 (D)個案分析紀錄
- (C) 31. 社會工作人員在會談時，下列那種非語言行為，無法表達對案主分享內容的「專注」？  
 (A)身體上半身微微前傾，並保持適當距離 (B)與案主維持適當的眼神接觸  
 (C)言語上一直鼓勵與催促案主儘可能的多說一點 (D)身體輕靠在椅子上顯示出輕鬆自在
- (D) 32. 家庭訪視是社會工作人員蒐集家庭資訊，十分重要的工作策略。當進行家庭訪視時，正好案主隔壁鄰居來訪，詢問社會工作人員是誰？來做什麼？下列何者為社會工作人員最合適的因應方式？  
 (A)完整清楚告知自己的身分與來訪目的  
 (B)假裝是案主的親友，邀請鄰居一起聊天  
 (C)直接告訴鄰居，有些不方便的理由，請其迴避  
 (D)等待案主向鄰居介紹自己與說明，並視狀況再進行會談
- (A) 33. 生態圖是協助社會工作人員進行評量 (assessment) 的工具之一。下列有關生態圖的敘述，何者錯誤？  
 (A)透過生態圖的繪製，可以協助社會工作人員詮釋案主生活的世界  
 (B)繪製生態圖，可由案主自己畫，或是社會工作人員與案主一起畫  
 (C)生態圖可以幫助社會工作人員視覺化人與環境間的交互關係  
 (D)每個服務對象因擁有資源數及互動情況不同，生態圖皆不同
- (C) 34. 當案主對自己缺乏自信，且沒有意識到自己被剝奪權力時，社會工作人員可以採用何種技術來幫助他？  
 (A)問題解決 (B)任務中心 (C)充權 (D)同理
- (C) 35. 「系統的維護與增強者」是社會工作人員在直接服務範疇中的角色之一，下列有關該角色的敘述，何者錯誤？  
 (A)包含團隊成員、督導者、組織分析者等角色類型  
 (B)係指社會工作人員有責任評估組織機構、機構政策，與阻礙有效服務輸送的機構內部功能的角色  
 (C)係指當案主缺乏相關的知識或能力使用其他相關資源時，社會工作人員需幫其連結與開發資源的角色  
 (D)在執行這類的角色時，若社會工作人員缺乏相關的專業知識，可以諮詢機構督導或是其他專業人員
- (C) 36. 社會工作人員在與多元文化案主建立信任關係時，常會藉由「翻譯者」以降低語言或文化對

【版權所有，重製必究！】

於關係建立的負向干擾，下列有關「使用翻譯者」的敘述，何者錯誤？

- (A) 社會工作人員應向案主介紹翻譯者，並說明彼此保密的義務
- (B) 社會工作人員應優先選擇具有會談技巧且有能解釋文化差異的翻譯者
- (C) 社會工作人員在與聽覺障礙案主會談時，不論是眼神與心思，應聚焦在手語翻譯者的口譯表達
- (D) 專業的翻譯者不僅需做到案主語言的解釋，也需瞭解口語以外的行為意義

(B) 37. 當案主說：「我覺得朋友都是不可靠的，我常常被他們出賣」，社會工作人員回應：「我猜你覺得你的朋友總是讓你很失望，你覺得自己不能太相信他們，要不要舉一個最近讓你有這樣感覺的例子？」請問社會工作人員是運用了那一種會談技巧？

- (A) 自我揭露 (B) 具體化 (C) 立即性 (D) 面質

(C) 38. 下列有關兒童與老人評估 (assessment) 的敘述，何者錯誤？

- (A) 兒童與老人是被虐待的高危險群，社會工作人員在進行評估時，應對遭受虐待的指標，抱持高敏感度
- (B) 針對老人功能的狀態，應牽涉到不同專業，可透過專業團隊來執行評估
- (C) 社會工作人員要積極傾聽兒童與老人如何陳述自己的狀態，這是最可信且最直接的評估資訊
- (D) 發展性評估對於瞭解兒童過去的發展歷史與現況，是非常重要的

(A) 39. 社會工作人員原先設定的目標為：「減少家庭成員彼此批評的次數」，後來社會工作人員將此目標修正為「增加家庭成員對彼此力量與優勢的覺察，並增加正向訊息的次數」。請問此種修正的策略，屬於下列那項目標設定的技巧？

- (A) 目標設定應用正向語言敘述並強調成長 (B) 目標設定必須清楚說明、不能簡短帶過
- (C) 目標設定必須避免有爭議的目標 (D) 目標設定必須符合案主的現有能

(D) 40. 「後續追蹤」是社會工作人員在結案後，必須執行的工作。下列有關後續追蹤的敘述，何者錯誤？

- (A) 「後續追蹤」有助於社會工作人員評鑑 (evaluation) 服務的成效
- (B) 「後續追蹤」可以減緩結案時的負向影響
- (C) 「後續追蹤」可以檢視案主改變的持久性
- (D) 「後續追蹤」有助於案主維持與社會工作人員持續的依附關係

【版權所有，重製必究！】