

《社會工作直接服務》

甲、申論題部分：(50 分)

一、請敘明任務中心模式的內容，並請舉例以任務中心模式來協助個案進行處遇的情形。(25 分)

試題評析	屬於任務中心的基本考題，重點在於說明該理論的意涵、假設以及透過案例論述處遇原則。配分比例應為理論意涵 10 分，處遇原則 15 分，若以解答中的架構與內容為例，所得分數應在 19 分以上。若所舉的案例無法明確掌握任務中心的處遇原則，僅以個案工作的處遇策略或方法加以說明，則所得分數可能在 16 分以下。
考點命中	1.《高點·高上社會工作直接服務講義》第二回，鍾山編撰，頁 19-21。 2.《高點·高上 111 第一次社工師關鍵考點》，鍾山編撰，第七題解答內容。

【擬答】

(一)案例說明

個案目前為 13 歲的國一學生，因學業成就低落且在校人關係不佳，目前為學校輔導對象。訪視評估後得知，個案與案父關係不佳且疏離，而案父對於個案在學習上有著很大的期待，然缺乏表達技巧與適切的互動模式，導致兩人關係越來越差。

試以此案例運用任務中心模式說明個案處遇的情形，說明如下。

(二)任務中心取向的核心概念

1.目的：

在於提供短期有效的社會服務工作，重點在於確認所面臨問題的意義、釐清需要解決的問題有哪些？並將問題轉化成個案可以了解與採取行動的任務，以及必須要經歷那些工作階段與運用的技術。

2.基本假設：

- (1)認為每個人都有問題解決的能力，因此社工可藉由專業服務的過程，引導與增強案主累積解決問題的能力。
- (2)思考核心問題並解決問題，並非探究問題歷史根源，或改變個案的人格特質、態度與行為。
- (3)主要改變的媒介為案主，社工角色為協助案主找到改變的希望(wish)，並且有意願(will)的處理問題。
- (4)適合運用於人際衝突、社會關係不協調、角色執行困難與資源不足等問題上。

(三)處遇模式說明

以案例中的標的問題(target problem)、主要目標(goal)、採取行動(任務)，以及任務執行上可能出現的阻礙等重點加以說明。

1.標的問題：

(1)原則

- A.確認標的問題須由案主提出，並表示有意願處理的問題有那些，社會工作者此階段的重點在於協助案主界定問題類型及明確化，便於後續的相關問題的處理。
- B.社工需針對案主所提出的標的問題加以釐清，並確認案主在社工的協助下願意採取的行動有哪些，可以解決或緩和的問題是什麼。
- C.所指出的標的問題必須為案主所能處理，並且排列出處理的順序。此階段的社會工作者須協助案主確認對於標的問題的重視程度，依不同的問題與層次，對於問題的重要性加以排列，或依案主個人的能力與意願決定。
- D.標的問題須有清楚的界限與範圍，具體的陳述問題的重點與改變的方向。

(2)評估後欲處理的問題

順序排列如下：

- A.案父缺乏與個案互動的技巧，親職功能不佳。

- B.案父與個案間的互動關係疏離。
- C.個案學業成就低落及在校人際關係不佳。

2.主要目標：

- (1)係指案主與社工共同擬定與確認的事項，以及可能達到的結果。亦指期盼問題解決後可能出現的結果是什麼，這樣的做法即是一種社工與案主面對問題的處理，所擬定的合作契約。
- (2)案主皆必須共同參與決定，而在任務中心取向的觀點下，強調短期處遇與問題解決，對共同界定與處遇的問題程度，清楚說明案主與社工者雙方對於服務提供模式與結果的期待。
- (3)假設經過與案主與案父討論後，認為可先針對增加案父的親職功能以及和個案間的互動關係，這兩個部分作為優先改變的重點，因此將目標與策略設定為：

A.案父能有正確的親子互動技巧

為期八週的時間，每週需接受親子互動技巧的訓練與學習，藉以具備多樣與正確的親子互動技巧。

B.案父與個案有更正向的親子互動關係

每週至少有有 1-2 次與個案有較長時間的互動。

3.任務執行：

- (1)此階段的重點在於社工須視案主可獲得的資源為何，藉以協助案主加以運用相關的資源與技巧，使其具有能力可執行任務。
- (2)為達上述的兩個目標，社會工作者須與個案及案父討論可能的行動策略，所採取的行動策略必須是案主與案父願意執行，且具體可行的。行動方式為：

A.案父能有正確的親子互動技巧

a.案父須至社工所安排的親職功能訓練場所，接受每週一次，一次 60 分鐘的的親職互動技巧的訓練與學習。

b.案父需與社工及案主一起討論學習的狀況，每週一次，一次至少 30 分鐘以上。

B.案父與個案有更正向的親子互動關係

a.案父需增加與個案相處的時間，每週至少兩次，每次至少 30 分鐘以上。

b.案父在這八週內必須要了解與明確說出個案的個人喜好與學習上的感受。

c.案父每兩週須規劃全家親子活動一次，每次的活動時間至少 4 個小時以上。

二、從生態系統的觀點，團體領導者必須關注五大要素，包括：團體特性 (group characteristics)、團體能力 (group competencies)、團體條件 (group conditions)、團體變遷 (group change) 以及團體脈絡 (group context)，試說明這些要素對團體領導者的意義和重要性。(25 分)

試題評析	這題出現在林萬億老師的「團體工作理論與技術」中，對於沒有唸到這一段的考生而言，若能掌握答題的架構，針對五個名詞進行說明，並帶入團體領導者於其中的工作重點或功能描述，本題應可獲得 15-17 分左右的成績。若考生答題的內容與解題內容相仿，應可獲 19-21 分左右的成績。
考點命中	《高點·高上社會工作直接服務講義》第二回，鍾山老師編撰，頁 60-71。

【擬答】

生態系統理論在發展心理學中，由布朗芬布倫納(Bronfenbrenner)所提出，強調個體發展模型，認為個體鑲嵌於相互影響的一系統環境系統中，在這些系統中，系統與個體相互作用並影響個體發展。團體工作的運作若以生態系統的觀點檢視，團體也是另一個較大體系的一個次體系。任何團體皆有團體特性、團體能力、團體條件、團體變遷與團體脈絡等五個要素。

試由團體領導者帶領團體時必須關注的意義和重要性，分別說明如下：

(一)團體特性

1.意義

領導者須瞭解團體組成的特性，包括成員的性別、種族、年齡或團體氣氛等，也必須確認團體的屬性，例如：任務取向的社區抗爭團體或過程取向的病友自助團體，抑或不需與外團體接觸的治療性或社會目標團體。

2.重要性

確認團體的特性，可讓團體領導者藉由調整、改變或處理團體組成的相關議題來影響團體。

(二)團體能力

1.意義

係指團體處理某些議題、問題、任務的知識與技巧，但並非所有的團體均有相同的技巧，好姊妹病友支持團體專長處理乳癌的議題、老人懷舊團體擅長處理失智症老人的記憶議題、社區抗爭團體最有能耐處理衝突議題等。

2.重要性

團體領導者必須教導成員該團體所需具備的專長，但卻是目前所缺乏的能力。團體領導者帶領哪一種類型的團體，即必須具備該團體專長的能力，唯有如此方能有效達到團體運作的功能與成效。

(三)團體條件

1.意義

係指團體的結構、文化與價值，結構是指團體組成之道，包括正式與非正式的結構。正式結構是指團體的行政、任務指派、選舉或罷免等，也許有些團體沒有這麼正式的角色分工辦法，但也會有簡單的默契或慣例，而非正式結構所指團體未規定，但卻可相互接受的秩序，例如：誰是意見領袖、誰是仲裁者等團體認可。團體文化係指團體成員所接受的規範與價值，例如：鼓勵還是限制參與或批評的倫理等。團體價值則是團體的主張、立場或偏好等，但團體並不一定有齊一的價值，有時團體價值是多樣的，例如：對人工流產、婚前同居、家事分工等看法。

2.重要性

團體領導者於團體帶領過程中，對於各項議題的討論與引導，須依據該團體的結構、文化與價值進行判斷，若無法清楚掌握團體內部的狀態，以及理解成員的認知，團體勢必無法有效運作，甚至出現各種的衝突與障礙。

(四)團體變遷

1.意義

係指團體跨時的改變，亦即團體的發展。團體目標則是構成團體變遷很重要的條件，團體為了追求目標就會往目標的方向前進。追求目標的方式可能轉化成為正式或非正式的計畫，例如：社會目標團體，產生具體結果就是該團體的目標所在。

2.重要性

團體領導者對於團體的目標需有清楚的界定，若由系統觀點檢視，團體變遷就是一系列過程的改變，即是一種投入與產出間的決策與行動。為達到團體目標，團體領導者需藉由程序、溝通、互動、領導與決策，引導團體成員達到團體的變遷，即目標、方向、階段與期程的改變。

(五)團體脈絡

1.意義

係指團體存在的環境，包括他團體、組織脈絡、社區脈絡與社會脈絡等四個方面。若是國際性團體還包括全球脈絡。每個單位都是整個生態體系的一部分，而每個部分都有可能影響團體本身。

2.重要性

團體領導者需有意識與覺察個面向脈絡的狀態，採取不同的介入標的與脈絡策略。亦即，團體領導者在帶領團體時，標的系統包含組織、社區、社會，甚至世界層次，例如：在團體中討論學校管教對學生的影響，也帶入社區色情、宮廟與幫派對學生的影響，也將流行文化以及網路世界對學生的影響納入討論。也就是將生態系統中的體系脈絡化，納入團體的變遷標的系統。

乙、測驗題部分：(50分)

(B)1 有關社會個案工作者要面對的社會發展趨勢，下列何者正確？

- (A)不同人口群（如高齡者、兒少、婦女等）的統一工作模式
- (B)多元的家庭結構變化與需求
- (C)社會文化對專業責任的評估
- (D)學術與實務研究的分道揚鑣

- (B)2 有關個案工作與心理治療的敘述，下列何者正確？
 (A)兩者都需要能夠協助進行案主人格的改變 (B)心理治療期待能促成個人內在動力的均衡
 (C)兩者都重視對案主個人內外問題之協助 (D)兩者都會進入到案主的潛意識層進行工作
- (A)3 有關生態理論與社會工作相關概念之敘述，下列何者正確？
 (A)因應能力指的是個人在環境中對自己效能的自信感
 (B)自尊是指個人能自己做出有效率之選擇和決定
 (C)適應指的是個人處理情緒和問題解決能力
 (D)自我導向是一種控制感，指對個人的正向感受
- (B)4 有關「生態觀點」和「系統理論」應用於社會工作的限制，下列何者正確？
 (A)可以告訴我們在問題的處理上誰對誰錯，誰要負責
 (B)只提供了評估分析的架構，無法提出具體介入方法
 (C)認為系統的目標與結構可以改變，好維持靜態平衡
 (D)認為只要將人的內在心理狀態處理好就能解決問題
- (A)5 依據 Wolin 和 Wolin (1993) 的觀點，下列何者屬於個人的復原力面向(元素)？①洞察力 ②創造力 ③意志力 ④順服感
 (A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- (B)6 有關「充權」(empowerment)的敘述，下列何者錯誤？
 (A)充權的目的在協助案主取得自主的決定權和行動權
 (B)強調案主應該要能配合社工員的處遇，才能解除迫害
 (C)壓迫是一種結構性的現象，個人或社區被影響和阻礙
 (D)要讓案主知道社工員的知識和技巧是可以分享運用的
- (D)7 為因應結案階段的轉換困難，社會工作者可使用的技巧不包括下列何者？
 (A)覺察和接納個案可能出現的負向反應
 (B)與個案一同回顧整個服務過程，肯定個案的優點及所獲得之成果
 (C)運用一些儀式行為來減低雙方的分離情緒
 (D)瞭解社會工作者與個案之間的關係具不可逆性
- (A)8 下列何者不是個案在與社會工作者結束專業關係時可能出現的負向反應？
 (A)瞭解生活中持續會有其他挑戰出現 (B)否認與迴避社會工作者所提出的結案訊息
 (C)感覺被社會工作者遺棄和背叛 (D)期待結案後與社會工作者發展私人關係
- (D)9 甲社福機構的工作人員覺得乙社福機構的某項方案做的有聲有色，一直很想學習。因此在徵詢乙機構同意後，組成參訪團至乙機構觀摩訪問。請問甲機構的觀摩訪問活動屬於那一類的社會資源？
 (A)方案資源 (B)人力資源 (C)物力資源 (D)策略資源
- (D)10 有關社會網絡的敘述，下列何者正確？
 (A)經濟、家務協助都屬於一種情緒性的支持 (B)社會網絡是指網絡中的特定人
 (C)社會網絡都可以提供正向的社會支持功能 (D)社會網絡可以描述人與人之間的互動型態
- (B)11 專業關係的建立是助人過程中重要的媒介，下列何者不屬於社會工作者建立專業關係時需有的態度？
 (A)能對個案表達關懷與尊重 (B)能贊同個案的所有態度與行為
 (C)能傾聽和同理個案的生命故事 (D)能呈現真誠和一致的想法
- (B)12 有關外展工作的敘述，下列何者錯誤？
 (A)外展工作重視社會工作者主動、向外的服務精神
 (B)外展工作通常在潛在案主比例低的區域提供密集度高的服務
 (C)外展工作強調直接進入有服務需求的場域或社區中
 (D)外展工作希望提供潛在個案預防性與支持性的服務
- (C)13 Congress(2000)建議社會工作者在面臨倫理難題時，可採用 ETHIC 五項倫理決策(ETHIC model of decision making)來輔助思考。對於 ETHIC 五項倫理決策的意涵，下列何者正確？
 (A)E 是 examine，指社會工作者需檢視倫理守則中有沒有相關的標準可參考運用
 (B)T 是 think，指社會工作者需想想不同的決策帶來那些不同的後果

- (C) I 是 identify, 指社會工作者需確認決策中誰將獲益? 誰將受害
 (D) C 是 consult, 指社會工作者諮詢相關法律案例
- (B)14 有關面質的重點與目的, 下列何者錯誤?
 (A)面質是指出個案情緒、想法或行為的不一致
 (B)面質可協助個案將希望改變的狀況具體化
 (C)面質是帶領個案看見自己矛盾的言行
 (D)面質可刺激個案的自我檢視
- (D)15 針對倫理兩難議題的處理, Reamer (2013) 曾提出「解決問題模式」(problem-solving model), 其中相關的作法包括: ①找出可能被影響的人、團體或組織 ②抉擇、執行並記錄 ③釐清倫理議題 ④徵詢同儕專家意見 ⑤檢視每個解決方案的可行性與優缺點 ⑥監督評估結果 ⑦提出各種可能的解決方案。其問題解決模式的步驟下列何者正確?
 (A)③⑦①④⑤②⑥ (B)①③④⑦②⑤⑥ (C)①⑦④③⑤②⑥ (D)③①⑦⑤④②⑥
- (C)16 規範倫理學的類型當中, 有一類稱為「義務論」。下列對於義務論的說明何者正確?
 (A)實務工作者有義務堅守「案主免受傷害」優先於「保密」之原則
 (B)倫理規範的持守需建立在為個別他人帶來最大益處, 或為最多數人帶來最大效益之上
 (C)不因文化、價值觀或情境的不同而造成倫理標準的差異
 (D)在倫理兩難的困境中, 必須選擇造成最小或最少數人傷害的規範
- (C)17 有關團體工作的發展與演進, 下列何者錯誤?
 (A)團體工作三大模型的發展與美國社會、政治、經濟條件的變化有密切的關係
 (B)社會目標模式和互惠模式, 均可以由該模式發展的年代, 反映當時社會追求民主和配合社會變遷需求之趨勢
 (C)1950 年代治療模式到 1970 年代末的行為修正模式, 反映出當時社會變遷快速, 故發展以個人改變為團體工作的目標
 (D)團體工作再度復活, 其與團體工作期刊的發行, 和「促進社會團體工作協會」的成立有關
- (D)18 團體工作並非解決所有問題的萬靈丹, 亦有其限制和弊病。下列何者不是運用團體工作方法所產生的限制?
 (A)由於時間關係, 有時在團體中某一位團體成員的問題無法充分的處理
 (B)團體壓力可能迫使某位成員必須要在他人準備好之前展開行動, 如: 自我揭露
 (C)個人可能嘗試利用團體來逃避, 或是因個人的自私而破壞團體過程
 (D)個別成員對表達意見感到有困難, 他們將永遠無法在團體中與他人分享
- (A)19 下列敘述何者是「傳統工作團體」的定義?
 (A)團體成員同意一起工作, 但是很少從團體中獲益
 (B)團體的目標是所有成員目標的總和
 (C)團體強調互惠、互賴、互動、認同及關係
 (D)團體目標非成員所想要的, 缺乏溝通與協調
- (A)20 有關符號互動論 (symbolic interaction theory) 的論述, 下列何者正確?
 (A)符號互動論主張個體行為動力的基礎來自象徵性思考的能力
 (B)符號互動論假定人類有能力形成對他未來存在狀態的想像, 與他人分享並相互修正或採取社會行動以達成這樣的狀態, 此過程稱之為創造力
 (C)符號互動論認為個體社會行為是完全經由社會大眾的修正、調整後的結果
 (D)符號互動論認為基因遺傳是影響人類行為特徵的核心關鍵
- (C)21 下列何者不是社福機構或服務方案訂定「開案指標」的原因?
 (A)表明機構的服務宗旨與實際功能 (B)呈現機構的服務對象之資格條件
 (C)避免受到個案緊急狀況的干擾 (D)做為開案或不開案的依據
- (B)22 有關團體工作三大主要實施模型, 下列敘述何者錯誤?
 (A)治療模型 (remedial model) 強調臨床與個別取向
 (B)社會目標模型 (social goals model) 是屬於過程模型 (process model)

- (C)互惠模型 (reciprocal model) 是中介協調與團體導向
(D)治療模型的主要概念是治療目標 (treatment goal)
- (A)23 下列那些是團體工作開始階段的動力現象？①趨避衝突 ②團體缺乏流暢性 ③自主與反抗 ④團體衝突 ⑤尋找共同點 ⑥運作失衡 ⑦測試工作者 ⑧過度依賴工作者
(A)①②⑤⑧ (B)②③⑥⑦ (C)①③⑦⑧ (D)②④⑤⑧
- (C)24 有關團體風暴期 (storming stage) 的發生，下列敘述何者正確？①風暴的發生應該出現在團體一開始的第一次團體 ②風暴或衝突可能不會發生 ③團體的衝突或風暴應該會分散在每次的團體 ④團體風暴的產生可能起因於情緒管理欠佳的成員所引發的對立爭執
(A)①② (B)③④ (C)②④ (D)②③
- (A)25 有關團體目標的敘述，下列何者正確？①團體領導者應在工作前先瞭解團體契約中有關目標擬訂的部分，一經設定不應任意改變 ②團體的單元目標應跟隨成員的需求而修正 ③目標的設定適當與否，經常影響成員是否會持續留在團體 ④有時成員根本不知道如何訂定自己的目標
(A)②③④ (B)①②③ (C)①②④ (D)①③④
- (C)26 有關團體工作中部分化 (partialize) 的技術，下列敘述何者最適當？
(A)將團體拆分為兩兩一組或三人一組，以更小的團體進行討論
(B)將完整的討論時間依團體的流程安排設計
(C)是為了抽絲剝繭，將複雜的問題簡化
(D)在任務團體內進行任務分工
- (A)27 依據 Redl (1953) 所提「最佳距離原則」，有關團體目標及成員的組成，下列敘述何者正確？①任務團體宜考慮目標同質性 ②任務團體宜考慮成員異質性 ③處遇團體宜考慮目標同質性 ④處遇團體宜考慮成員異質性
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (A)28 有關社會團體工作的特質，下列何者錯誤？
(A)社會團體工作的焦點在於「個人與環境的交流」，主要是關照到個人社會功能的表現對個人需求的滿足
(B)社會團體工作是服務取向，團體的組成必須立基於機構對社會職責的承諾
(C)考慮到團體組成的成本效益，任何一個團體的組成必然以案主最迫切的需求為前提
(D)團體工作不同模型發展，從治療功能到社會目標的達成，並不是一個同義字或連續體的概念
- (D)29 社區居民關心切身的公共事務，以及表達意見的機會，屬於下列何種功能？
(A)社會功能 (B)經濟功能 (C)教育功能 (D)政治功能
- (D)30 有關社區工作的目標，下列何者錯誤？
(A)社區工作的目標分為任務目標與過程目標
(B)任務目標是要去解決特定的社區問題，滿足特別的需求
(C)過程目標在喚起民眾關心社區、參與社區與培養互助合作的生活態度
(D)過程目標的重要性大於任務目標
- (C)31 有關女性主義社區工作模式之內容，下列何者錯誤？
(A)此種模式的主要目的，在於透過集體的 effort，挑戰女性不平等的社會影響因素，進而改善女性福利
(B)運用女性團體來促進社區改革
(C)女性主義社區工作實務，強調工作主軸，不一定必須重視女性本身的團體經驗
(D)肯定單一性別的獨特性
- (A)32 下列何者屬於黑人及反種族主義社區工作模式中工作者的主要角色？
(A)行動主義者 (B)使能者、促進者 (C)教育者 (D)組織者、管理者
- (C)33 有關社區培力的實質作法，下列敘述何者正確？
(A)地區發展工作者強調要幫助社區居民取得權力及決策參與權
(B)社會行動工作者認為能找出社區的共同利益及共識是核心議題
(C)社會計畫工作者強調要幫助居民取得充分資訊以利其自主判斷
(D)無論那一個培力模式，社區工作者都應當強勢主導
- (B)34 非正式資源為社區資源網絡的重要一環，下列何者為非正式資源？①社區志工 ②鄰居 ③在地社會福利機

- 構 ④個人關係 ⑤里辦公室
(A)②③④ (B)①②④ (C)②④⑤ (D)①③⑤
- (D)35 比較「社區需求調查」及「社區背景調查」，下列說明何者正確？①前者關注特定議題的在地需求，後者關注社區廣泛的現象 ②前者係以發展社區服務方案為主，後者則以提升對社區的基礎認識為主 ③前者可運用的研究方法，比後者更聚焦及廣泛 ④兩者都是社區工作者用來瞭解社區的重要方法
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (D)36 有關社區資源之相關敘述，下列何者錯誤？
(A)在進行社區資源調查的同時，也進行資源開發
(B)社區資源動員的前提為社區居民對社區行動已經有基本認同
(C)資源整合的重點工作之一為訂定共同的目標
(D)公信力不需急著培養，資源動員的過程中會自然產生
- (A)37 有關社區工作記錄的敘述，下列何者正確？
①需著重於記錄各種決策的過程及依據
②有助工作的延續性與瞭解過去的計畫
③為了記錄詳實，一定要以逐字稿呈現
④可做為社區目前及未來行動的依據
(A)①②④ (B)①②③ (C)②③④ (D)①③④
- (B)38 下列何者不是社區工作者的核心專業知識？
(A)社區調查及方案設計 (B)社會福利照顧服務規劃
(C)社區願景發展及形塑 (D)社區衝突管理及協調
- (B)39 臺灣有社區組織成立企業，在地經營特色產業，也有能力聘用在地居民，屬於下列何種社區產業類型？
(A)名特產型 (B)共同事業型
(C)公共資產開發利用型 (D)合作型
- (C)40 規劃社區工作方案的重要程序，下列何者錯誤？
(A)目標確定 (B)工作進度 (C)社區宣導 (D)方案評估

【版權所有，重製必究！】

高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】