

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、團體督導者必須具備一套督導和帶領團體的信念體系，如果缺乏發展團體正向或潛力的信念和方法，則督導的效果將會受限，且可能具破壞力。請問您認為一個稱職、受人愛戴和尊敬的團體督導者，最好能具備那些信念、特質和技術？又，團隊中的督導關係如以下案例所述，請問您的反思及解決之道為何？（40 分）

【案例陳述】

一位相當盡責的團隊管理者，一直以來其與全體團隊的成員或是個別成員，都發展出十分密切的互動關係和督導關係。近期，影響該督導者與團隊成員關係的改變，是因某位成員犯了重大的失誤。站在管理者的立場，必須加以懲戒，但是其他的團隊成員立即靠向像是受害者的那位成員，並將這位督導者孤立成為一個加害者，使他的位置從「團體之內」轉變成為「團體之外」；而同時他的上級主管及其他重要的參考團體都認為有懲處這位成員的必要性，使這件事情的發生，不可避免地改變了他和所有團隊成員的關係。

- 二、社會工作者的服務對象可以從微視、中介到鉅視等不同層面所提供的服務中獲益，且鉅視層面的服務可能可以概推到案主所屬的群體，大量的個案量會創造出運用鉅視層面服務策略的機會。試以您曾經服務過的某類案主群為例，提出您在服務時發現該群體所呈現的普遍或是共同的現象和需求？並試著說明您如何由協助單一的案主，發展出為案主所屬群體的服務資源，您是如何組織及動員這些社會資源？（30 分）

- 三、社會工作服務方案有不同的評估方式，其中包括主觀或是客觀的質性評估。透過主觀的自我評估，可以協助社工人員在對案主群提供服務後進行自我檢視，此法也被視為有效的督導方式之一，請說明社工人員自我評估的方向和內容？另，對方案執行人員的工作情形進行行政評估，整體而言，行政評估是人事考績考核多於服務成效的評量，試說明行政評估的原則。（30 分）