

等 別：三等考試

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、社會工作人員在會談過程所運用的技巧可分為兩個層面，一是社會工作人員與受談者對話時所運用的各項溝通技巧，稱之為初級技巧（first-order skills）。另一個層面的技巧稱之為次級技巧（second-order skills）。請問次級技巧的定義為何？次級技巧包括那些技巧或想發揮的功能為何？（25 分）
- 二、請你就實際所參與過的服務方案，試剖析方案執行者、機構管理者或是方案的評估者等認為較為嚴重的倫理問題有那些？並請各舉一實例說明之。（25 分）
- 三、小陳正在處理一個兒童虐待的個案，這個個案使得小陳不時地遭受到案父的威脅，而小陳的早年經驗也受到影響。由於在這個案子處理的過程，用了小陳太多的時間和精力，導致他無法有效地處理其他的工作。小陳也對與其一起從事兒童保護的工作團隊感到有些生氣，他覺得他們假好心在安慰他、支持他，事實上一點助益也沒有。在發生狀況的同一時間，小陳與其父母之間的關係愈來愈糟，關係緊張的原因有二：一是小陳花太多時間處理公務，二是小陳個人財務出了些狀況，小陳十分希望近期能升遷，以解決來自各方的壓力。小陳的主管察覺到小陳的努力，但並不看好小陳的升遷機會，因為小陳無法處理好私人的事務，同時在處理這個棘手的兒童虐待個案上也顯得無力。

假設你是該位社會工作人員小陳的督導，在多次督導的過程，聆聽了小陳的陳述和抱怨。請先剖析小陳的壓力是源自那些系統？請問身為督導的你會如何協助及處理小陳的需求及困境？（25 分）
- 四、當團體工作者以整個團體為介入的焦點，所關心的是如何協助成員達成團體目標，因此團體是工具，也是處遇的內容。請問身為團體工作者該如何改變團體的動力，以達成團體處遇的目的？（25 分）