东莞市第一届见习督导考核

笔试试题

**模拟答案**

1. 每间福利机构作长远策略规划时，都会探索其「使命、愿景和价值观」(MVV)，作为制定机构的发展方向和目标。而督助则要带领其所属单位/服务站制定单位层面的MVV。(20分)
	1. 究竟「使命、愿景和价值观」是指什么? 试举例说明之? (6分)

价值覌：是指经营者相信什么(抽象)东西是重要的、或对什么(抽象)东西的重视程度, 会影响企业的经营与管理

例子：

* 奉献、诚实正直、勇气、团队精神、公开、公平、公正...
* 一个小区的建立需要平等、尊重、公义的精神；
* 居民积极参与小区事务乃是建立自主互爱小区之基石；
* 互助与自助可提升居民生活质素，达致小区建设。

愿景：是创造组织未来之图像、美景及愿望

例子：

* 本中心矢志成为同业中响应小区需要，以及推动小区建设的典范。
* 拥有高素质的社工专业团队，打造卓越的品牌服务，成为国内的业界典范。

使命：是企业存在的理由，有清楚的任务与功能，才能达到愿景。

例子：

* 建立标准化的服务质素管理体系和创新服务模式，打造品牌服务。
* 共建互助互爱小区

* 1. 机构制定的MVV和服务单位的MVV有何分别? (8分)
* 制定服务单位的使命、价值覌、愿景的步骤和制定机构的...都是大同小异, 但所关注的层面则有所不同。
* 机构的服务对象是「员工」及「大社会」；服务单位的服务对象是「居民」和「小社区」
* 所以后者应着重地区的需要和服务模式 service model。
* 当然, 中心的MVV也应与机构的MVV之态度、理念和价值取向是一致的。
	1. 以下是一所机构制定的MVV, 试指出在概念上有何出错的地方? (6分)

**使命**

*同进会*是致力于消除贫穷，以及与贫穷有关的不公平现象。(我们认为贫穷多源于不公平，要消除贫穷，必须配以经济、社会及结构性的改革) 这是介值覌, 不是使命。我们与面对贫穷的人和伙伴机构合作，一起推动发展项目、人道救援项目、政策倡议及公众教育等工作。

**价值观**

 (*同进会*从美好生活的四个层面着手：自行持续、自尊、自决自主和社会责任。明确把社会责任包括在内，并把重点放在「负责任的」美好生活，是我们发展工作的独特之处。) 这是使命, 不是价值覌

**愿景**

*同进会*展望世界最终能消除一切贫穷，不论男女，均能享受幸褔和权利。

2. 东莞社会工作机构常面临员工的高流失率, 试运用马思劳Maslow的需求理论作分析, 管理人员如何去激励员工，以挽留人才。(20分)

参考马思劳的需求层面理论, 管理者可激励员工的方式如下：

1. 生理的需求方面
* 机构可成立员工互助社, 团购生活物品, 减轻员工的经济压力
* 上级宜尽快批核及发放员工所垫支的交通、活动费用。
1. 安全的需求方面
* 生理安全方面：准时出粮、产假、侍产假...以提高员工的活保障。
* 心理安全方面：建立互助、欣赏、和谐的机构文化。
 公平公正处理同事间冲突
 设立投诉机制处理性骚扰、性别歧视等问题
1. 爱与归属的需求方面
* 举办员工联谊或团体旅游等活动
* 定期团建、交流和培训活动
* 合理的工作质量要求, 删减大量不必要的文书、报告工作, 预防员工倦怠。
* 成立不同类型的专业发展工作小组
* 定期让个别员工轮流分享工作心德、成果
1. 尊重的需求方面
* 以真诚、尊重、同理的方式与员工洽谈, 聆听他们的诉求。
* 高层管理人员定期探访服务单位, 尤其是偏远的服务点, 为员工打气。
1. 自我实现的需求方面
* 发掘员工的强项和潜能, 委派能助其发挥才能和获取成就的任务。
* 提供专项培训机会, 如历奇导师证书课程、支持目睹家庭暴力之儿童及青少年研讨会等, 帮助有能力的工作员在工作上发挥所长, 获取满足感。
* 协助员工订立自己的短期和长期专业发展目标
* 有升职、升学途径; 提供进修津贴
* 提供口头或物质的状励, 以强化其成就感
1. 近日有一些新上岗的社工向你求教, 他们对个案工作毫无头绪, 不知道怎样准备第一次面谈和该说些什么? 请你把一系列的面谈步骤和重点对话内容告诉他们。(20分)
2. **面谈前准备**
	1. 场地安排：灯光、空调、座位、卫生、气味、垫子、盒装纸巾、温馨摆设(花)等。
	2. 阅读个案资料(如果是被转介的个案)
3. **开始面谈**
	1. 与案主作温馨及友善的打招呼
	2. 介绍自己(姓氏及职位)
		* 「您好, 我是陈姑娘, 是正阳社会服务中心的社工, 请随便坐。」
	3. 询问个案喜欢如何被称呼
		* 「您想我点称呼你。」
	4. 减低个案初次面谈的焦虑
		* 「今天你是第一次来这里, 难不难找?」
		* 「今天温度很高, 你热唔热? 口不口喝? 如有需要, 那儿有水和纸杯, 请自便。」
4. **开始话题**
	1. 以开放式问题去邀请案主分享他/她所关心的事情
		* 「今天来想谈些什么?」, 「你有什么想同我谈?」
		* 「你有什么事情/困难, 欢迎你提出来, 我们一起想想解决方法。」
5. **展开话题**
	1. 表示真诚、接纳态度
	2. 积极的身体语言反应 = 积极聆听 / 反应式聆听 (不询问、不分析、不批判、不教导、不建议)
	3. 积极的语言反应：反映感受、反映内容 (重述、摘要、撮要、同理心、高层次同理心)
	4. 开始收集数据, 如家庭人数、教育程度、生理状况、情绪状况、支持系统等, 可以问卷形式或畅谈形式提问。
6. **解释社工所能提供的服务和功能**
	1. 面谈服务形式：每周/两周见面一次、每次约50分钟, 或需有一些家课练习。
	2. 社区资源运用：除一对一面谈服务外, 或需连接社区资源, 转介合适服务；如:「社工不会替个案的子女补习, 但可介绍他运用社区中心内的课后补习资源。」
	「社工不会替个案打扫家居, 但可为他/她寻找有关资源, 如志愿者服务, 社区照顾资源。」
7. **探索个案对继续服务的意愿和接受性**
	1. 如：「要处理你今次所提出的问题, 可能要6 – 7次面谈时间, 你可以吗?」
8. **解释行政安排**
	1. 立案、介入方案(目标与过程)、介入过程(约?次面谈, 内容), 评估(目标达成情况)、结案。
	2. 每次面谈会作简单记录、个案有翻阅权利。
	3. 保密原则 (案主所提供的数据, 不会向外公开, 只有工作员和工作员的上级督导才会接触到; 特殊情况除外, 如牵涉犯罪资料)。
	4. 部份资料或需提供给有关人士、机构, 但事前会先获取案主同意, 以作服务转介用途, 如经济援助, 专家评估等。
9. **评估是次面谈**
	1. 邀请案主表达对是次面谈的感受、意见和建议。
	2. 约定下次面谈日期、时间、内容和目标。

4. 以下内容是来自不同社工交来的小组/计划书, 请指出问题所在和提出具体的建议。
(20分)

活动计划理念 (6分)

|  |
| --- |
| 活动名称：择业面面看 对象：职中学校学生 名额：50人 节数：1理念：当今，就业市场的竞争激烈程度正在出人预料的加剧着，对中职学生来说，他们既无学历优势，又无经验优势，如何能顺利地走上社会、服务社会，并在多变、竞争、复杂的产业间、行业间实现成功就业，这是值得重视和认真研究的。此外，中职学生在专业选择、就业定位和未来发展方面普遍存在着较大的盲目性；相当部分的学生还存在自我定位不准、学习动力不足，对职业了解不够，对社会和环境认识不多，对前途感到迷惘的问题。针对这些问题，开展此次活动，旨在引导学生选择适合自己的生涯道路，学习如何做出择业的决定。 |
| 督导意见:理念应有一些事实或数据支持,可以来自传媒, 文献,也可以是工作员透过直接接触(几位老师、家长、学生)而所得的第一手资料;又或可引用合适的理论分析, 指出问题的前因后果和问题的介入点, 不宜抽空写一些「印象式」的内容作为活动计划的理念。 |

小组计划目标 (6分)

|  |
| --- |
| 小组名称：逆流而上，我有信心 对象：8-12岁青少年 名额：12人 节数：6目标：1. 组员能够说出五种以上自己的优点或特长。2. 组员能够说出三种以上克服逆境的方法。3. 组员能够说出三种以上建立自信心的方法。 |
| 督导意见: 三个目标都很具体、能量化 可惜, 对一个6节的社会工作小组而言, 目标层次偏低, 全属简单认知范畴 应订立一些较高层次和有意义的社会工作小组目标, 如技巧掌握, 行为实践/改变, 思想改变等 组员能于两周内尝试运用一种克服逆境的方法去处理其生活上遇到的问题 组员能于两周内尝试运用一种建立自信心的方法去提高其自信心 |

活动评鉴 – 以下的评估方法、指标和评估时间都有错误之处, 试更正之 (8分)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 评估方法 | 评估指标 | 何时评估 |
| 1. 让志愿者骨干掌握相关服务技巧如会议主持的演说技巧 | 问卷 | 对相关技巧知识掌握程度达到70%以上 | 培训结束 |
| 2.增加他们实现自我价值的信心 | 访谈 | 有80%以上的骨干对实现自己的价值表示有信心 | 培训过程 |
| 3. 增加他们的领导才能及对志愿者团队的归属感 | 问卷 | 对领导才能技巧及对团队的归属感达70%以上 | 培训结束 |

督导意见:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 评估方法 | 评估指标 | 何时评估 |
| 1. 让志愿者骨干掌握相关服务技巧如会议主持的演说技巧 | 角色扮演 | 角色扮演时的反应 (语言、非语言) | 角色扮演中 |
| 2. 增加他们实现自我价值的信心 | 刻度问卷 | 等量表(rating scale)的分数 | 整个培训活动完结时 |
| 3. 增加他们的领导才能 | 实际运作 | 实际执行服务时的反应 (语言、非语言、处理事工、人际关系的表现) | 服务实践结束后 |
| 4. 增强他们对志愿者对团队的归属感 | 刻度问卷、分享 | * 等量表(rating scale)的分数
* 表示对团队的感受/归属感
 | 整个培训活动完结时 |

5. 以下6条问题都是一线社工督导时常会提出的, 作为督导的你会有什么具体分析和建议? (**只需选答5条**, 每条各占5分, 合共25分)

|  |  |
| --- | --- |
| **督导议题** | **分析或/及建议** |
| 1. 在辅导个案时，面对案主滔滔不绝的重复诉说自己的问题时，到达了社工和案主约定的结束时间，可是案主依然不愿结束谈话时，社工应该怎样更好的引导把谈话结束？社工曾尝试很多种办法，例如开始时和案主说明本次谈话只有1个小时或2个小时，在谈话快结束前15分钟提醒，可是每次案主最后都不愿停，如果社工很有原则的终止谈话，又怕案主感到受是否收到伤害，社工怎样处理这种矛盾情绪, 如何适当地结束会谈?
 | * 1. 身体语言提示：看钟、收拾桌面东西、站着谈。
	2. 先前与同事取默契, 适时作出「救援」, 如打电话给你...
	3. 语言提示：预告何时结束及原因 (约见下一位个案、要开会、要见某人、要完成另一件工作...)。
	4. 摘要技巧 → 令案主被明白 → 被支持 → 停止重复说话内容
	5. 自我开放(感受), 如「请等一等, 你说了30多分钟, 我有点累及混乱, 或许先让我简洁地覆述你所说的重点, 看看是否有所遗漏或错误理解了...(然后开始摘要或总结)。
	6. 约下次会见日期和时间, 让他知道还有机会再谈。
	7. 不用怕的, 只要声调温和, 语气婉转便是了
 |
| 1. 借助节日来开办的活动应该注意些什么？社工元素怎样能够更好的运用到其中。
 | * 1. 配合节日的主题
	2. 多设计有机会让覌众参与和互动的活动
	3. 大型表演节目可以是一个很好的平台, 策划人员、司仪、表演者最好是来自服务对象和志愿者, 让他们有机会发挥潜能、培养自信、实现自我。
	4. 大型活动也是一个社区教育, 发放信息的平台, 可透过展板、司仪在节目间宣读一些信息, 如亲子、和谐、共融、健康习惯、反歧视等; 也可邀请名人分享。
	5. 大型活动亦是一个嘉许平台, 可颁发奖状、证书给志愿者、地区领袖或对社区有贡献人士
	6. 大型活动是一种手法/过程means, 需透过这过程达至社会工作目标, 如与居民互动, 建立更亲切的关系, 建立专业形象, 赢取他们对机构/社工的信任感, 推广及招募活动参加者/志愿者等。
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **督导议题** | **分析或/及建议** |
| 1. 在社会没有康复资源支持下, 当有家长问及有关自闭症儿童问题时，你会如何作出适切的回应？
 | * 1. 集结力量, 促请政府成立XX资源中心
	2. 社工机构亦可按地区的需要成立一个小型的家长资源中心
	3. 社工可组织有自闭症儿童的家长成立互助小组, 共同交流、分享信息、资源、申请基金、邀请专业人士培训
	4. 自助书籍
	5. 网上资源
 |
| 1. 家访的困境（空城），如何寻找家访的途径与方法，增加个案的数量 。
 | * 1. 从村委或地区领袖中获取数据, 或与他们合作进行家访。
	2. 与地区组织/社区领袖, 活跃居民紧密联系, 「满布线眼」, 才会得到较多的转介。
	3. 社工要在小区中建立专业的形象和能力, 可定期和他们对话, 多分享对服务对象的需要和问题的分析、解决方法和成效。
	4. 「口碑」, 做得好自然便会有「回头客」和「人传人」效果; 一个成熟的服务, 回头客及其身边人约占总服务人数的六成。
 |
| 1. 如何招募和发展稳定的志愿者队伍
 | * 1. 大型活动中即时招募
	2. 举办兴趣班、旅行活动中招募
	3. 人传人(1拖1)式招募
	4. 透过直接接触、问卷调查中招募
	5. 社工/成长目标、社会效益、成本效益、短期或长期、发展自助/互助小组可行性。
	6. 订立有系统的、一系列的长期合作项目、方案
	7. 提供多元化的、新鲜有趣的、促进成长的培训/活动和服务对象(如助人技巧、精神健康、正向心理学；老弱伤残、盲聋哑、精神病、露宿者、释囚等)。
 |
| 1. 有什么理论可以应用于改善青少年的自卑感及提高其自信心？
 | * 1. Adler 阿德勒的自卑学说：生理/心理/社会自卑 → 两极发展, 补偿动力,目标动向, 追求优越, 发展社会兴趣、社会合作
	2. Karl Rogers建立自尊感的三个层次：RAB – recognition被称赞 、achievement获取成就、being体验存有价值
	3. Bandura 建立自信心的四个方法：成功经验、感应式学习、语言鼓励、放松练习
 |

完