

14.關懷社會行動

14.關懷社會行動(參考答案)

目錄

14.1	專業介入的目的及形式	P.2
14.2	溝通的種類	P.3
14.3	強或阻礙有效溝通的因素	P.4
14.4	小組工作溝通技巧	P.5
14.5	組織技巧	P.6
14.6	詮釋資訊的技巧	P.7
14.7	溝通網絡	P.8
14.8	管理風格	P.9
14.9	領導角色與成員角色	P.11

14.關懷社會行動

14.1 專業介入的目的及形式

(a) (3分)

- 幫助受助人解決當前的需要甚至是危機
- 令受助人的生理、心理或社交(人際)功能復元
- 令受助人能應付日常生活的挑戰

(b) (4分)

醫治、輔導、心理治療、訓練、建議、化驗

(c) (4分)

保護、減輕傷害、生活支援、改善、賦權、識別

14.關懷社會行動

14.2 溝通的種類

a) (2 分)

單向溝通是指接收人在溝通過程中未能作出回饋，主要是由於溝通方式本身的限制。

例如小冊子、宣傳品、錄像光碟和海報等。

b) (2 分)

優點：

能將信息大量傳遞，方法簡便，速度案快。

缺點：

- 對於傳遞信息的內容不能作補充。
- 未能即時解答有關疑問。

c) (2 分)

雙向溝通是指在溝通過程中接收人對發訊人為交流訊息而作出回饋，例如面談和輔導等。

d) (2 分)

優點：

能令接收信息者獲得最詳盡的資訊。

能作即時的諮詢和解答。

缺點：

不能將信息作大量的傳遞。

14.3 增強或阻礙有效溝通的因素

a) (4分)

- 清晰：使用對方明白的語句表達，不應用專門術語和簡略語等。
- 簡潔：語句簡短，不冗長，關注值得交流的資料，令人容易明白。
- 完整：溝通內容涵蓋所有期望交流的資料，減少誤解。
- 具體：採用符合現實的內容，避免過於一般和欠完整的資料。
- 有禮：溝通必須謙虛有禮，態度誠懇，尊重對方。
- 積極聆聽：專注地聆聽對方的語言和非語言的訊息，除明白訊息的意思和對方感受外，亦產生同感(同理心)，做到尊重和接納對方的處境，不打斷對方的敘述並積極作回饋，表示對溝通內容感到興趣。

b) (4分)。

- 發訊人發出訊息時欠缺組織，表達能力欠佳。
- 發訊人使用對方不明白的專業術語和簡略語等，對方未能解碼。
- 溝通時只關注資料提供，欠缺積極聆聽和產生同感，不明白對方的真正需要，窒礙有效溝通。
- 因噪音而窒礙有效溝通，物理性噪音如嘈吵的環境，心理性噪音如情緒激動和低落，皆妨礙訊息接收和解讀。
- 溝通雙方關係欠佳、存偏見和缺乏信任，容易對立和產生誤解，窒礙訊息接收和解讀。
- 溝通雙方因語言不通、習俗和價值觀的文化差異，導致沒法理解訊息，更未能產生同感，令溝通的質素下降。

14.關懷社會行動

14.4 小組工作溝通技巧

(a) (4分)

- 全神傾聽：
聆聽時不分神處理其他事項，既有助清楚了解對方傳遞的訊息，而且是尊重對方的表現，令對方樂於繼續發言。
- 完整接收：
除了說話外，發言者的身體語言如眼神，動作，語調等，都有可能傳遞訊息，聆聽者應注意發言者整體的表現，才能接收完整的訊息。
- 明白感受：
讓對方知道你明白他/她的感受。
即使不贊同對方的意見及行動，仍然可以認同對方的感受。例如明白對方憤怒的原因，並不等如認同毆鬥的做法。
- 心平氣和：
當發言者提及容易令人激動的說話時，往往會令人常常出現情緒波動的情況，聆聽者應儘量控制自己情緒，表現心平氣靜，能令氣氛和緩，有助接收訊息。
- 態度客觀：
先入為主的想法，會阻撓聆聽者接收全面的訊息，容易妄下主觀的判斷。因此聆聽者應持客觀開放態度，耐心讓對方將說話說完，多角度分析對方的說話，才能清晰掌握對方的意思。

(b) (4分)

技巧包括：

- 平衡和尊重各組員的意見，以不偏不倚的態度得出各方認為理想的結論，若組員感到不受尊重，會有對立、忿怒、只顧面子和不表意見等無助發揮小組動力的態度。
- 積極聆聽各方意見，非只堅持個人看法，反以客觀、理性和誠懇地說出個人的意見讓組員參詳。
- 不存偏見和過早定型組員意見的重要性，溝通技巧 重鼓勵發言和分享，批評應是正面兼具建設性。
- 溝通技巧要重視多角度和多層面的反思，客觀提出問題，考慮事情的優缺和所有影響。

14.5 組織技巧

(a) (4分)

- 根據機構使命和服務對象的需要計劃不同的服務。
- 具體訂立有關服務的短期、中期和長期的目標，並為工作項目訂立優次。
- 設定需要運用的資源，例如各層級的人手、場地和財政支援。
- 計劃組織的行政結構及運作，例如部門運作模式和政策、各級人員的權責分配及工作程序等。

(b) (3分)

- 帶領團隊明白並朝向共同的工作目標，從而提供服務。
- 有效運用機構資源於福利的統籌工作上。
- 管理整個行政架構，確保各部門能暢順地按工作程序運作。

(c) (5分)

- 建構具有效溝通和鼓勵協作的團隊。
 - 確保每位成員均可盡展所長，在其崗位中具有發揮的機會。
 - 調配不同類型的資源以組織福利工作。
 - 確保各部門的運作具效率和效能，實際能有效地解決問題。
 - 支援團隊中每位成員在推行工作中的需要。
 - 隊長應給予隊員適當的督導，以維持福利服務的專業性。
- (以上任何五項)

(d) (1分)

帶領組員進行檢討

(e) (4分)

- 督導人員應經常評估並檢討組織的效率和效能。
- 具體訂立評估目的、過程、範疇和頻次。
- 設計各種評估工具。
- 協助推行評估工作並得出結果。
- 落實推行評估結果所得出的檢討建議。

14. 關懷社會行動

14.6 詮釋資訊的技巧

(a) (2 分)

詮釋資訊的作用：

- 能對健康及社會關懷的議題及當前需要有準確的掌握。
- 在推展相關服務時更具效能。
- 在研究方面更見客觀。
- 有助健康及社會服務機構的支援和倡導工作。

(b)

(4 分)

注意以下的事項，便可避免誤導：

- 取樣方法
- 研究工具
- 訪問技巧
- 資料的可靠性
- 數據分析
- 現象解釋和結論等

(c) (2 分)

效度是指資訊和數據的準確性和可靠性。

效度關注研究工具能否有效地量度研究所探討的概念。

(d) (2 分)

信度是指資訊和數據在重複的處境和程序下的穩定性和一致性，

信度關注研究工具能否在重複測試下得出穩定和一致的結果。

(e) (1 分)

本港政府機構和大學的研究資訊和數據一般具合理的水平，較容易得到客觀的結論。

14.7 溝通網絡

(a) (2 分)

輪型,網型

(b) (1 分)

環型

(c) (2 分)

環型,環型

(d) (1 分)

輪型

(e) (1 分)

輪型

(f) (2 分)

環型,網型

(g) (1 分)

輪型

(i) (1 分)

環型

14.關懷社會行動

14.8 管理風格

(a) (1 分)

專制型

(b) (4 分)

- 領導者與團員之間溝通較少，隔膜較大。
- 領導者只著重成員的工作態度和質量，對成員的其他需要會較冷淡。
- 領導者容易對成員有苛刻及不合理的要求。
- 領導者與成員之間容易產生戒懼的心理而致互不信任，甚至產生誤會及敵意。

(c) (2 分)

- 成員工作態度機械保守，傾向按指示完成工作任務。
- 多作自保及塞責的行為，較少在工作上有創新及發揮的動機。

(d) (2 分)

- 領導者的智識和能力遠超其他成員。
- 或團隊欠缺充裕的時間、條件等作討論、商議及決策。

(e) (1 分)

民主型

(f) (4 分)

- 領導者較重視群體的利益和意見，並能就成員需要提供協助及支援。
- 領導者與成員之間溝通較多，隔膜較少。
- 領導者與成員之間產生誤會的機會較少。
- 面對意見分歧時，領導者與成員之間較容易妥協或達到共識。

(g) (2 分)

- 由於工作方針及具體方式由整體成員決定，工作自發性及效率均較高。
- 工作氣氛較和諧，較能互相提供協助及支援。
- 工作士氣及責任感亦會較強。

(h) (4 分)

適用於團隊成員均欲利用集思廣益的力量，增進工作的效能及生產質量。

(i) (1分)

放任型

(j) (3分)

- 領導者態度並不積極，並不提供明確的工作目標。
- 領導者對具體工作亦不提供充分的協調、安排及指導。
- 領導者並不關心成員的各項工作上的需要，反應冷漠。

(k) (4分)

- 工作效率偏低，工作進度亦較遲緩。
- 工作態度不夠積極，責任感相對較低。
- 成員之間較少作互相支援及協調。
- 與工作無關的討論及活動會較多。
- 人際關係淡薄，衝突亦較少發生。

(l) (2分)

小組成員之間各有不同的專長或專業知識，互不統屬。

14.關懷社會行動

14..9 領導角色與成員角色

(a) (4分)

- 統籌工作

統籌及協調整個工作的進行，令各團隊能各展所長，工作能暢順、妥善進行。

- 促進成效

負責检查工作進度及成效，評核與計劃預期是否相符，思考改進方法。

- 解決問題

團隊工作出現問題，領導需找出妥善的解決方法，以促進工作效能或減輕損失。

- 處理衝突

處理成員之間及機構對外的衝突，尋找圓滿的解決衝突。

(b) (3分)

- 執行職務

成員基本任務，便是執行基本被分配的職務，盡力將之完成。

- 接受督導

成員需接受領導者的檢核和監督，若有偏離，便須作改善檢討。

- 互相支援

團隊成員除執行基本職務外，亦需以各展所長，與其他成員協作，解決問題，互補長短。

- 團隊精神

團隊成員應發揮團隊精神，遇到問題應放下成見，以整體利益為首要考慮。

(c) (4分)

- 成員認同工作機構的理念和原則。

- 團隊各有專長，不同專長者安放在適當的崗位，因而發揮最大的效益。

- 成員之間工作互有默契。

- 團隊成員有一定的素質，尤其在責任感和團隊精神方面。