

# 109 年第一次專門職業及技術人員高等考試社會工作師 考試試題

等別：高等考試  
類科：社會工作師  
科目：社會工作直接服務  
甲、申論題部分

一、社會工作者在進行跨專業網絡間合作時，可能會遇到那些倫理議題，及需要根據那些準則來考量這些倫理議題? (25 分)

## 【擬答】

### (一)前言

因個案所面臨的問題，可能涉及橫跨的面向包括:醫學、心理、衛教、司法及教育等不同專業領域,而需提供跨專業網絡的服務工作,但因每個專業領域皆有其專業知識及工作的流程。因此，跨專業網絡的服務工作模式，可能會面臨各單位皆的本位主義及專業間的衝突議題。

### (二)跨專業網絡間，遇到那些倫理議題

1. 是否以個案為中心的議題。
2. 能否達到全人全方位的議題。
3. 服務方法彈性與適合性的議題。
4. 各提供服務單位本性主義的議題。
5. 跨專業間的是否理解或瞭解彼此角色或功能。
6. 能否尊重信任跨專業間的專業價值。
7. 跨專業間是否充分表達意見溝通。
8. 能否達到統一共識目標，以維護個案最佳利益。

### (三)根據那些社工倫理基本準則，解決倫理議題

社會工作倫理守則是一種專業行為的道德標準，將專業哲理價值取向內化於專業，也是社會工作實務工作過程中，將社會工作倫理付諸行動的一種理念，其信念包括：

1. 要保持中立，不歧視，無偏見。
2. 要保密，尊重個人隱私權。
3. 要尊重個人尊嚴、個人價值及案主自決。
4. 要盡職，保證服務品質。
5. 要和睦相處，協調相關專業。

### (四)社工倫理原則

1. 羅溫堡與道格夫(Lowenberg & Dologoff, 1992)的倫理原則優先順序：
  - (1)保護生命原則。
  - (2)差別平等原則。
  - (3)自由自主原則。
  - (4)最小傷害原則。
  - (5)生命品質原則。
  - (6)隱私保密原則。
  - (7)真誠原則。
2. 美國社會工作人員協會 (National Association of Social Workers, NASW, 2008)：
  - (1)社會工作者主要目的是要協助生活窮困者，並致力於解決社會問題。
  - (2)社會工作者挑戰社會的不正義。

- (3)社會工作者尊重人們與生俱來的尊嚴和價值。
- (4)社會工作者重視人群關係的重要性。
- (5)社會工作者的行為舉止要能取得他人的新任。
- (6)社會工作者要能勝任自己的專業領域，並發展和提升其專業技能。

### 3. 台灣

社會工作倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業。

- (1)社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。
- (2)社會工作師應接納案主的個別差異和多元文化。
- (3)社會工作師在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。
- (4)社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。
- (5)社會工作師應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。
- (6)社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。

### (四)結論

綜上，欲達到跨專業網絡間合作其目標，須從跨專業教育紮根，培育跨域團隊合作之核心能力及有效運作執行，達到個案全人照護之最佳效益，並藉由專業間的合作教育，尊重各專業工作者或學習者，從互動與互相學習之工作團隊中，以達到各專業間相互合作及照護個案的最佳品質。

二、團體領導者經常需要協助團體成員面對「職務性衝突(task conflict)和「關係性衝突(relationship conflict)，請說明「職務性衝突」和「關係性衝突」的定義。並請提出領導者應以何種態度和方法來處理團體的衝突?(25分)

### 【擬答】

#### (一)前言

衝突一直是組織及團隊內經常發生的問題，衝突可區分為職務性衝突及關係性衝突。由於大部份機構或單位皆著重以服務為導向，因而團體領導人員經常需對團體內的成員付出情緒上的同理心，並進行溝通及協調，易導致其壓力及體力耗竭等情形。

#### (二)職務性衝突的定義

團隊成員間，每位成員皆有其「職務性」的角色，例如：領導、協同者、工作人員、志工、個案…等不同的職務或角色。當其角色模糊及產生衝突時，他們可能因理想破滅而感到不滿，尤其，當成員感覺角色模糊時，由於不確定他們被期待的內容為何？及何時可能接獲相互矛盾的指示，將使成員難以喜歡本身的工作及達成個人成就和成長，因而對團隊產生負向影響。其衝突包括：團體資源的分配、程序、政策及對事實的判斷及詮釋等問題。

#### (三)關係性衝突的定義

關係性衝突的定義，指人與人之間的不相容，包括：緊張、敵意和煩惱，而團體間產生人際關係衝突皆會限制領導處理問題的能力，因為，團隊成員間投注其時間和精力於活動或會議，而非於和團隊工作相關之問題。因此，人際關係性的衝突被認為屬於團體成員個人動機並作出防禦性的反應。當他人察覺防禦性回應時，可能作出同樣的反應，再者，隨著他人顯漏出敵意將引起個人本身之報復，姑且不論是否產生實際的挫折，將導致團體間的衝突擴大並從工作議題轉變為人與人之間的議題。人際關係衝突的例子，包括：個人嗜好、政治偏好、價值及人與人之間的作風等。

#### (四)領導者應以何種態度和方法來處理團體衝突

1. 澄清角色，釐清職務或關係衝突。

2. 深度探究問題，提出問題解決的替代方案。
3. 謹慎從團體中篩選成員，藉此有效避免許多潛在問題、選擇與團體目標一致性的成員，才致於損害團體的目標。
4. 遵守機構之政策，清楚說明機構之立場，對於某些成員有意或無意的傷害團體需予以制止。

(五) 結論

為有效維持團體領導，任何團體內的衝突，必需予以處理，成員間應學習如何從他人身上學習相互合作及能夠彼此尊重，領導者對成員間的問題，應給予建議及管道，讓成員間在尋求問題解決的過程中，亦能學習包容與尊重不同意見。

乙、測驗題部分:(50分)

- (D) 1. 對於社會個案工作意義的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 社會個案工作是一種有計畫的助人程序，能協助個案去除心理和精神障礙所引起的功能失調
  - (B) 社會個案工作透過直接面對面的關係，來協助個人解決其遭遇到心理暨社會問題
  - (C) 社會個案工作過程中，為了協助個案解決問題，有時會使用自由聯想技術
  - (D) 社會個案工作主要為有困擾的個案提供診斷與藥物治療
- (A) 2. 長久以來父母對孩子的不當管教乃源自於社會大眾缺乏保障人權的觀念，因此社會個案工作者開始進行兒少人權之倡導。請問該工作介入之生態系統，不包括下列何者？
- (A) 中介系統的生物本能
  - (B) 微視系統的个人信念
  - (C) 中介系統的社區組織影響
  - (D) 鉅視系統的文化結構
- (A) 3. 關於社會個案工作的歷史發展，下列何者錯誤？
- (A) 社會個案工作的發展可追溯自19世紀英國的濟貧計畫
  - (B) 社會個案工作的專業知識發展過程中，使用了不同的外借理論
  - (C) 社會個案工作的方法乃隨著社會文化環境需求而改變與發展
  - (D) 社會個案工作是繼社區工作之後所形成的專業社會工作方法
- (C) 4. 關於「任務中心理論」(task-centered theory)的主張，下列何者錯誤？
- (A) 「任務」(task)是指案主為緩和問題的嚴重性所想要採取的行動
  - (B) 當案主陷入困境或處於不平衡狀態時，會產生改變的動機
  - (C) 探究案主生活問題的歷史淵源能節約時間，達成短期處遇的目標
  - (D) 案主之所以遭遇問題是因為環境中的限制或可用資源不足
- (A) 5. 某家庭的主要照顧者突然死亡導致家庭功能受損，頓時陷入困境。如選擇使用危機干預的工作模式來協助，下列何者不是該模式的工作方法？
- (A) 為解決突發事件，應快速辨識問題，暫不處理案家感受及情緒
  - (B) 因應實務運作之所需，採取折衷取向來進行危機干預
  - (C) 考量案家的安全性與需求，進行心理社會評量(assessment)
  - (D) 運用同理與支持，讓案主在混亂中仍保有自我控制感
- (D) 6. 對於復原力(resilience)的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 復原力是針對負面生活情況的改變或調適能力
  - (B) 復原力是一個動態歷程，不是一個終點
  - (C) 「文化」是影響復原力的關鍵因素之一
  - (D) 復原力是一組固定特質或能力
- (D) 7. 社會個案工作中所稱的「契約」(contract)比較接近一種「行動承諾」，對於「契約」的敘述，下列何者錯誤？

- (A)是社會工作者與案主對於目標和行動計畫的共同認可  
 (B)落實契約是社會工作責信的具體表現之一  
 (C)契約中需說明或釐清社會工作者與案主的角色  
 (D)因契約具有法律效力，所以不需要案主的同意
- (D) 8. 社會個案工作者通常會將處遇目標再延伸出明確可操作的階段性子目標。關於子目標具體化的敘述，下列何者正確?  
 (A)為避免破壞工作關係，不宜監控子目標達成成效  
 (B)為降低不必要的探索歷程，不宜接受案主提出的子目標  
 (C)為避免案主不配合，不宜訂定子目標的完成時間  
 (D)為降低案主的挫折感，不宜提出不可行的子目標
- (C) 9. 有關家系圖的敘述，下列何者正確?  
 (A)能夠描述案主社會參與狀態 (B)能夠了解案主過去的求助史  
 (C)能呈現案主家庭的親子關係 (D)能評估案主家庭的物理環境
- (C) 10. 有關社會個案工作處遇目標的敘述，下列何者正確?  
 (A)處遇目標是由社會工作者設定的問題解決方向與目的  
 (B)內隱的處遇目標因為看不到，無法具體化呈現，例如負向思考或是內在感受  
 (C)外顯的處遇目標可以透過觀察確認是否產生變化，例如個人行為資源補充等  
 (D)非自願(強制性)案主的處遇目標不需要經過案主與社會工作者協商機制來設定
- (A) 11. 有關接案與開案的相關敘述，下列何者正確?  
 (A)開案的先決條件是案主的待助問題必須要能符合開案指標  
 (B)開案的時候依據個案的先來後到，排定個案服務優先順序  
 (C)在接案會談時，必須要對案主的問題有明確的處遇目的和完成的時間表  
 (D)在接案會談時，要和案主討論在服務過程中學到處理目前生活困境的方法
- (D) 12. 有關家庭評估與家庭處遇的敘述，下列何者正確?  
 (A)只需要評估家庭結構的情況，就可以了解家庭的資源運用狀態並進行處遇  
 (B)若能促進家庭持續性成長就能使家庭確認自己的優點，但多數家庭都做不到  
 (C)家庭決策是指家庭成員之間在未經批判之下所共同接受、相信的認知  
 (D)家庭中發生的壓力事件容易造成家庭成員的角色功能變化，以便保持家庭平衡
- (A) 13. 有關社會工作者必須撰寫個案紀錄的敘述，下列何者正確?  
 (A)為了證明責信 (B)為了保守秘密  
 (C)是不必要的工作 (D)可用判斷性字詞
- (C) 14. 有關專業關係的說法，下列何者正確?①社會工作者擁有專業證照無助於專業權威的說服力②社會工作者常用避免案主參與處遇過程來操控處遇方式 ③社會工作者與案主的專業關係受其生活的社會文化脈絡影響 ④社會工作者的評斷態度可能是案主產生抗拒的多元因素之一 ⑤社會工作者的個人特質是促進專業關係建立的助力之一  
 (A)①②③ (B)②③④ (C)③④⑤ (D)①④⑤
- (B) 15. 有關 Reamer 倫理抉擇原則的敘述，下列何者正確?  
 (A)個人的自由權優先於另一個人的基本幸福權  
 (B)防止傷害人們生存行動必要先決條件規則優先於說謊解密威脅的規則  
 (C)個人的基本幸福權應優先於他自己的自由權  
 (D)在衝突的時候，個人自由權是超越法律安排
- (D) 16. 依據社會工作倫理的要求，有關保密的作法，下列何者正確?  
 (A)當案主未成年又涉及性侵家暴等議題，仍要取得案主同意方能進行通報，才算保密  
 (B)社會工作者必須將問題處理的不同方式分析給案主知道，再讓案主做決定，才算保密

- (C) 社會工作者在一般情況下，必須要徵得案主授權才能將案主的紀錄予以複製，才算保密
- (D) 即使個案允許，社會工作者都不得將雙方之會談內容告知第三者，才算保密
- (C) 17. 有關社會團體工作中的「團體」的定義，下列何者錯誤？
- (A) 團體具動態的本質，其中任何一部分的改變，都會影響其他部分
- (B) 團體是一個有生命，會產生變化，具有形或無形的界限和範圍的有機體
- (C) 團體不會隨時間進展而改變
- (D) 團體是指兩人或兩人以上的成員聚集在一起，透過互動，為追求共同目標而努力
- (C) 18. 有關不同類型任務性團體的組成，下列何者正確？
- (A) 「顧問團」的組成是基於行政責任及專長而被委派
- (B) 「委員會」的組成主要是挑選具類似教育專長的個人
- (C) 「董事會」的組成主要是同質性的考量，以協助決策的制定
- (D) 「社會行動團體」的成員組成通常是異質性
- (C) 19. 當工作者或其他團體成員在發表意見時，團體中有位成員與另一位成員經常在竊竊私語，而每當有這種情況發生時，工作者以負向批評的語言加以反應。幾次之後，即使成員只是轉頭並未說話，但工作者仍以負向言語加以回應。前述情況可以用下列何者解釋？
- (A) 認知行為理論 (B) 社會學習理論 (C) 操作制約 (D) 古典制約
- (D) 20. 有關社會團體工作理論的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 藉著了解成員的生命故事，得以找到增強的力量，以面對艱困的處境，所以充權、結構和敘事三個理論觀點有很強的關聯
- (B) 將焦點放在失能與問題，再加充權和優李觀點，讓成員找到解決問題和適應艱困環境的因應技巧
- (C) 處遇性團體的成員常有許多充滿著問題的故事，這些故事形塑出成員的生命圖像，深深地影響成員的自我概念和自尊
- (D) 充權、結構和敘事這些理論強調要了解成員的獨特性和主體性，以及社會工作長久以來一直強調的「從案主的立場來看」的觀點
- (C) 21. 有關團體動力學研究內容包含的變項，下列何者錯誤？
- (A) 成員改變 (B) 團體發展 (C) 輸入和產出 (D) 統合運作過程
- (B) 22. 「以和為貴」的社會文化，限制了人際衝突的「檯面化」；表面看似「和諧」的團體現象，底下卻是「波濤洶湧」，這兩種情況說明下列何者現象？
- (A) 團體動力有助於預防及處理個體在各個階段所面臨的問題
- (B) 團體動力有利於了解團體「表象」下的「真相」
- (C) 團體動力的理念與技術是在協助團體組織發展與變革
- (D) 團體動力影響團體運作的力量，與團體輔導實務息息相關
- (A) 23. 有關團體工作的歷史發展，下列何者正確？①1950年代及1960年代，在鄰里中心及社區機構運用團體方法，來推動社區發展與社會運動 ②1960年代社會工作學院實務朝向綜觀點發展，導致團體工作方法蓬勃發展 ③1930年代至1940年代間，影響團體工作發展的兩大議題，一為對貧窮作戰，一為公民權利運動 ④1980年代及1990年代，社會團體工作促進協會(AASWG)透過辦理專題研討會、促進團體工作課程之規劃、發展團體工作教育的標準等，試圖復興社會團體工作，持續且不斷地增加 ⑤社會個案工作的先驅Mary Richmond 於1920年代開始注意到小團體心理學
- (A) ①④⑤ (B) ①②③④⑤ (C) ②③④⑤ (D) ①③④⑤
- (D) 24. 領導行為是一個複雜的人際歷程，領導者與成員之間所蘊含的互動內涵，下列何者錯誤？
- (A) 互惠(reciprocal) (B) 分配(distributional)
- (C) 轉化(transformational) (D) 交流(ransactional)

- (A) 25. 有關反映(reflection)技術中的「內容反映」，下列敘述何者正確？ ①是選擇問題的關鍵、關係的關鍵、重要的價值和信念，以較短的字句陳述聽到的素材，並進一步提問 ②領導者表達體會成員感受的心意，也就是「設身處地」、「感同身受」、「將心比心」 ③內容反映的執行成效可概略分為無效的重述、沒有影響力的重述、有效的重述 ④最早是由 Carl Rogers 提出，其認為助人者應該像一面鏡子，忠實、沒有評價地讓個案聽見自己所說的內容 ⑤領導者用較少的語言重複或重述成員所說的內容與意義
- (A)②③④⑤ (B)①②③④ (C)①②④⑤ (D)①③④⑤
- (B) 26. 社區工作者需先進行深入的問題分析及資料蒐集，進而以最理性的方式進行社區策略擬定，此為Rothman 主張的那一種工作模式？
- (A)地區發展模式 (B)社會計畫模式  
(C)社會行動模式 (D)社會變遷模式
- (C) 27. 有關「知後同意」(informed consent)的敘述，下列何者錯誤？
- (A)「知後同意」是常見的團體成員權益之一  
(B)「知後同意」需要團體工作者告知成員其所參加的處理與其他相關的訊息  
(C)「知後同意」被視為一個有的名詞，「告知」和「同意」二個詞彙因此不需分開考量  
(D)「知後同意」係指成員有權利知道其與團體領導者的任務分配，以及這段助人過程的目的與性質
- (D) 28. 團體領導者須遵循倫理規範，以確保團體成員不會受到過度壓力，下列何者錯誤？
- (A)團體成員有不參加的自由，但若團體領導者認為成員因參加團體而受益，其將考驗領導者如何在適當的挑戰、適當的壓力及適當的倫理中找到平衡  
(B)團體領導者對於團體成員自行決定要探索什麼，及要進行到什麼程度，給予基本的尊重  
(C)團體領導者可能在活動中觸摸成員，必須要很謹慎，並清楚解釋為何觸摸，並可在團體中帶入這個主題的討論，以確定成員的隱私或是界線未被侵犯  
(D)有時適當的情緒宣洩是必要的，但僅需要向其他成員釐清此情緒宣也是為了滿足特定成員的需要
- (A) 29. 「社區意識」這個概念是由熟悉感、認同感、歸屬感及榮譽感四個部分所組成，下列敘述何者錯誤？
- (A)熟悉感是四個部分之最末端，有認同感及歸屬感，自然而然就會對社區產生一定的熟悉度  
(B)在正向的歸屬感中會產生認同感  
(C)歸屬感與認同感均屬於體內的自發感情  
(D)歸屬感與認同感的共同作用，加上外部團體的肯定，則會產生榮譽感
- (B) 30. 在地區產業發展中可能產生的矛盾，下列何者錯誤？
- (A)社區產業發展與經濟發展的衝突  
(B)社區產業發展中獲利者與承擔者的問題  
(C)地區產業發展中的競爭與合作問題  
(D)社區發展模式與經濟發展模式的矛盾
- (B) 31. 在「聯合社區」的工作模式中，促進協力社區與領航社區之共事合作及進行社區觀摩交流，符合下列那一項發展原則？
- (A)優勢觀點 (B)學習型組織 (C)專業協助 (D)公私部門夥伴關係
- (D) 32. 透過一定的程序及步驟來引導並達成社區的改變，以解決社區問題，此為那一個工作理論之核心看法？
- (A)任務中心與任務團體理論 (B)資源動員與交換理論  
(C)權力與培力理論 (D)社會計畫與變遷理論

- (C) 33. 社區需求調查方法中，透過政府既有的社會與公共衛生統計數據來認識社區，對社區人口、社會結構有基本的了解，屬於下列何種社區需求調查方法？  
(A)服務需求法 (B)服務提供與資源分析法  
(C)社會與健康指標分析法 (D)德菲法
- (B) 34. 有關社區印象法(community impressions)的敘述，下列何者正確？  
(A)透過公共集會的方式，以互動的方法，收集社區居民需求的資訊  
(B)透過召集各社區、各團體的代表，以收集有關社區的資訊  
(C)以社區意見領袖為對象，一再向社區領袖請益與釐清相關問題，收集社區需求的資訊  
(D)結合社區的資訊、意見領袖的訪談、社區居民的訪談及實地的踏勘，而獲得社區綜合需求的方法
- (C) 35. 下列何者不是「社區工作者」從旁協助居民建立一個自治性社區團體必須遵循的步驟？  
(A)聚會(bringing people together) (B)了解需求(understand needs)  
(C)焦點團體(focus group) (D)確立目標(identify objectives)
- (B) 36. 有關「社區能力建構」的意涵，下列何者錯誤？  
(A)提升社區總體所具有的儲備能力  
(B)分為個人、組織及社區三個層次進行  
(C)有助於社區中公共事務討論的機制  
(D)以集思廣益的概念，進行創造性的思考
- (A) 37. 下列何者不是「社區培力」在提升社區中所具備的特性？  
(A)指導 (B)包容 (C)信任 (D)組織化
- (A) 38. 有關社區工作方案之績效評量的實施方式，下列何者錯誤？  
(A)績效評量的指標只有達成度及滿意度兩種  
(B)評量者的身分上，分為內部評量與外部評量  
(C)內部評量對方案內容有較佳機會的了解  
(D)外部評量易排除干預及保持專業的自主性
- (A) 39. 社區工作者在社區工作歷程階段有不同的角色，下列何者不是社區工作者在起步階段的角色？  
(A)評估者 (B)親善者 (C)資料收集者 (D)研究者
- (B) 40. 下列何者不是推動社區產業發展以促進社區經濟發展的目的？  
(A)就業 (B)財富  
(C)社區資產的再利用 (D)社會資本