

109 年第二次專門職業及技術人員高等考試試題

等別：高等考試

類科：社會工作師

科目：社會工作直接服務

考試時間：2 小時

甲、申論題部分：(50 分)

一、試述構成社區工作的要素，並請說明要素之間的相互關係。(25 分)

【擬答】

(一)前言

對於「社區工作」的概念，大部分的學者認為其是社會工作的三大方法之一，

Twelvetrees(2008:2)對於社區工作的注解:社區工作是一種藉由集體行動，協助人們促進其社區提昇的過程，因此，需要考量不同的面向，包括誰來協助?如何集體行動?社區的空間的定義在那?如何提昇社區的目標及目標達成的過程為何?綜合上述之面向，才能協助社區追求幸福，達到提昇社區能力的目標。

(二)構成社區工作要素

1. 要素一：社區

(1)側重地理或結構的概念，指社區一群居民共同生的地區。

(2)側重心理或互動的概念，指社區居民生活中互相關連與依賴的共同體。

(3)側重行動或功能的概念，指社區是居民相互保衛與共謀福利的集體行動。

2. 要素二：社區區民與組織

(1)強調以居民合作的方式達成集體目標。

(2)多數的社區有居民組織。

(3)社區、聚落、部落、宗族、政治組織。

(4)社區組織概念的兩種意義：

①聯繫、整合既存社區組織，朝社區共同目標努力。

②由社區工作者組織居民、形成社區工作的社區組織。

(5)正式組織與非正式組織。

(6)單一特定任務宗旨組織與綜合性任務組織

(7)自利互助組織與服務利他組織。

3. 要素三：社區意識

(1)熟悉感:居住某一地區的人，對該社區及其鄰人，有對人的熟悉、對空間的熟悉以及對歷史文化與制度的熟悉。

(2)認同感:認同感是社區居民心理上對社區的一種正面情感。

(3)榮譽感:由參與而產生榮譽感與責任心

(4)歸屬感：共同利益、共同的服務、共同的問題、共同的需要、共同的居住環境。

4. 要素四：願景 (vision)

(1)更長久、非常長期的狀態

(2)目標或未來的理想狀態

①有意義的目標

②未來的圖像

③清楚的價值觀

5. 要素五：資源

(1)任何可被用來協助解決需求的現有服務或商品，可分為有形資源無形資源。

- (2)包含社會機構、政府方案、其他專業或志願人士、自助團體、非正式協助者等
- (3)非一定或固定不變的，必需從利用者的角度來界定與思考區分為有形、無形；顯性、潛在、必然參與；專業、一般
 - >資源的運用、連結對於效率、效果、成敗具有影響力
- (4)人力資源:社區領袖、地方菁英、社區組織幹部、志工、社區居民。

6. 要素六：社區工作者

- (1)來自於社區外的專家（專業團隊）、資源媒介
- (2)為改變社區而努力
- (3)強調介入有效性、不可取代性
- (4)社區工作者與社區是一種伙伴關係(a person who with the community)
 - ①協助社區工作發展，而非領導（立基民眾自主意願、領導人物由社區自行產生）
 - ②地位超然、理性/客觀分析（超越地方派系；公正立場建立信任關係）
 - ③階段性協助
- (5)改變社區民眾的觀念
- (6)協調解決社區問題
- (7)志工的培養
- (8)社區建設的技術協助
- (9)擬聚社區成一有機體

7. 要素七：方案與計畫

方案規劃設計的步驟

- (1)分析問題與辨識情境
- (2)評定需求
- (3)選定方案目標
- (4)檢視各種可能的方案與選出最佳方案
- (5)發展執行步驟
- (6)確立評估架構與方式
 - >系統化的聚焦、教育/充權的過程
 - >連結、取得公私部門資源

(三)社區工作要素之間的相互關係

1. 整合關係：

社區工作的行動條件，可以運用及動員的資源有參照的架構，可以據以認識所處的環境，在各項工作要素齊備，社區工作者可以集中精神於統整各要素及轉化為行動。

2. 功能發揮關係：

社區居民組織、社區意識、社區願景、資源、方案與計畫等五項要素，是專業的服務努力的內容，進而達到追求幸福的目標。

(四)結論

綜上，社區工作者透過專業的評估，進而擬定工作服務計畫，先協助社區各工作要素上的努力，以具有一定的發展程度或能力，即先進行社區能力培養，再進而透過統整性的方案與計畫，進行實質的任務工作。

(資料來源：參考李易駿，當代社區工作-五版)

二、試就目標、助人關係、處遇焦點等三項特質，比較社會團體工作、團體輔導、團體諮商、團體心理治療等四個專業助人取向團體之間的差異。(25分)

【擬答】

(一)前言

專業助人工作，為有效協助案主或案家，社會工作者必須運用不同的團體工作方法，並就目標、助人關係及處遇焦點等不同的面向，在各種團體中扮演領導者及參與者的角色並且需要具備許多不同的技巧，以下就社會團體工作、團體輔導、團體諮商、團體心理治療等四個專業助人取向團體之間比較其差異。

(二)目標

1. 社會團體工作:增強社會功能，受團體力量正性增強作用，使各人採取行動以及面對問題。
2. 團體輔導:獲得知識資訊，以團體方式協助個人獲得充分又正確的資訊，以做出明智的決定，並有效的解決自身的問題，以資訊提供為主。
3. 團體諮商:改變態度行為，對於團體內部成員互動的重視，技巧之運用旨在催化歷程，包括多重的人際互動、溝通歷程。
4. 團體心理治療:人格改變重建，改變將會是一段旅程，而治療只是協助的開端；讓個案改變過去的情緒經驗，重建個案的性格與人格系統，以團體心理治療的方式，協助在心理上獲致改變、成長或發展。

(三)助人關係

1. 社會團體工作:社會工作者與個案之關係，引導成員之間的互動。
2. 團體輔導:教師輔導員與一般學生之關係，教學活動技術的運用。
3. 團體諮商:諮商員與學生或其他人口群之關係，引導探索省察個案行為。
4. 團體心理治療:心理醫療師與病人或犯罪者之關係，協助分析解釋其行為樣態。

(四)處遇焦點

1. 社會團體工作:兼顧治療發展，比較會期待成員的性質儘可能相同，因為，這類團體大多具有明確的處遇目標，希望改變成員的行為或態度。
2. 團體輔導:側重預防取向，協助成員發展正確的價值觀、良好的社會互動技巧、增進生涯、情緒或其他方面的覺察與表達。
3. 團體諮商:治療預防發展，運用諮商技巧的類化與調整，使得團體成員彼此於同一時間聚集在一起的優勢，焦點解決短期諮商問題。
4. 團體心理治療:側重治療取向，焦點放在當下治療過程中所發生的事件上一亦即放在治療室中的此時(at the present time)、此地(here)所發生的事件上。

(五)結論

團體工作的目的是在幫助團體決定該強調和關注的目標為何，讓團體的每一個焦點都被關照到，將焦點放在發展整個團體成員的相互幫助，亦針對團體中每一個成員協助其發展個別問題的處遇計畫，同時增強團體凝聚力、互助和其他有益團體動力的因素。

乙、測驗題部分：(50分)

- (B) 1. 個案工作者在進行家庭評估時，對於「家庭結構」的評估，下列敘述何者正確？
- (A)家庭的優勢指的就是家庭的結構和功能狀態
 - (B)家庭因為成員的組成和需求呈現階段性發展
 - (C)失功能的家庭溝通模式不能滿足成員的需求
 - (D)家庭規則和規範可以呈現家庭整合力的意義
- (D) 2. 有關個案工作的發展歷程，下列敘述何者正確？①自綜融性社會工作(general social work)提出之後，也影響了個案工作者介入服務的潛在範圍 ②弗洛伊德的學說認為人的行為大多起於潛意識，因此以責罵、訓誡和處罰方式無助問題的解決 ③ Mary Richmond 在 1919 年出版了「社會診斷(Social Diagnosis)一書，提出了醫學的診斷概念 ④弗洛伊德的學說進入美國之前，個案工作者忙於調查、勸告、說教，也會代替受助者做許多事
- (A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④

- (A) 3. 有關「任務中心模式」之敘述，下列何者正確？ ①非常重視案主的積極參與 ②能夠協助檢證處遇的成效 ③是心理暨社會學派的方法 ④認為案主不是改變的主體
(A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- (B) 4. 有關社會支持網絡處遇的基本假設（假定）的敘述，下列何者正確？ ①社會支持網絡是指正式支持網絡 ②人類的生存需要人共同合作 ③社會網絡有助於人解決問題 ④社會網絡對人僅有正向的影響
(A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- (C) 5. 下列何者是充權（empowerment）概念的重要構成元素 ①充權能變成「新保守主義者」的控制工具 ②人之所以缺乏權力是因為欠缺資訊或能力 ③充權的操作會挑戰華人社會文化的倫理觀 ④社會上缺乏權力的弱勢社群就是充權對象
(A)①③ (B)③④ (C)②④ (D)①②
- (D) 6. 有關多元文化能力概念之敘述，下列何者正確？
(A)多元文化能力是一種他者化（othering）的能力
(B)社會工作者需要在服務過程中凝聚出一種放諸四海皆準的文化能力
(C)社會工作者不應事先理解個案所處之特定文化的歷史脈絡，以免產生先入為主的偏見
(D)自我覺察是培養社會工作者多元文化能力的路徑之一
- (B) 7. 甲機構為了讓個案得到更適合的服務，決定將需要幫助的個案「轉介」至乙機構。請問轉介流程中需要留意的事項，下列何者正確？
(A)在乙機構決定是否接受轉介前，至少要安排一次共同的會面，由甲機構社工、乙機構社工及個案三方共同參加
(B)在乙機構決定是否接受轉介前，應思考自己機構的服務是否能回應轉介的理由
(C)為維護個案權益，乙機構應儘快開案，不需要再次跟甲機構確認個案的需求
(D)當乙機構確定可以接受轉介後，甲機構便可以開始填寫轉介單
- (D) 8. 有關社會工作者在開案會談前的準備，下列敘述何者錯誤？
(A)為提升會談效率，社會工作者可先徵詢與個案接觸過的相關人員(如：學校老師、村里長)之經驗
(B)為讓個案覺得安心，社會工作者可先安排能保障隱私並使個案感到舒適的會談環境
(C)如開案會談需要至個案的住家進行，社會工作者應先確認路線及所需之交通時間
(D)為減少對個案先入為主的印象，社會工作者應避免事先尋求專業人員(如：律師、醫生)的意見
- (B) 9. 有關家庭訪視目的之敘述，下列何者正確？
(A)社工員在家訪前必須先進行意外險的保險事項
(B)了解問題對家庭、文化和價值面向的影響情況
(C)家庭訪視的對象包含與案主問題的相關人物
(D)接獲保護性案件通報之後，24小時之內必須家訪
- (A) 10. 下列何者屬於對案主個人情緒狀況的主要評估？
(A)案主自殺風險評估 (B)案主經濟補助評估
(C)案主生理健康醫療需求 (D)業主就業職能評估
- (B) 11. 有關個案工作專業關係的特質，下列敘述何者錯誤？
(A)專業關係之建立是有目的、有意識的
(B)專業關係之內涵包括情感、認知與行為
(C)專業關係是一種動態持續、不拘時限的互動過程
(D)專業關係是助人者與個案的雙向關係
- (A) 12. 社會工作者在與個案會談的過程中，在應用「自我揭露」技巧時，下列那一項是不妥當的？

- (A)自我揭露具示範功能，社會工作者分享得越多，越能引發個案與社會工作者溝通的動機
- (B)分享與個案相似的經驗，表達社會工作者與個案一樣，都會面臨挑戰與困境
- (C)社會工作者的自我揭露可能成為一種觸媒，促發個案改變與成長的意願
- (D)社會工作者應以個案的福祉和利益為核心，選擇適當的時間點分享自身經驗
- (D) 13. 請問下列何者是「定期服務評估紀錄」的主要重點？
- (A)個案的基本資料
- (B)個案狀況的改變
- (C)登錄社會工作者提供的服務內容與方式
- (D)服務總目標的達成與否
- (B) 14. 根據我國「社會工作倫理守則」，下列敘述何者錯誤？
- (A)社會工作者對案主的倫理責任包括合理收費及不接受不當餽贈
- (B)社會工作者對專業的倫理責任包括尊重智慧財產權，樂於分享研究成果
- (C)社會工作者對社會的倫理責任包括協助受壓迫者、受欺凌者獲得社會安全保障
- (D)社會工作者對實務工作的倫理責任包括致力於促進社會工作專業制度建立
- (B) 15. 社會工作者在會談時，發現個案已有傷害親密關係伴侶生命的詳細計畫。在倫理的規範與考量下，下列敘述何者正確？
- (A)社會工作者應揭露最必要且大量的資訊
- (B)社會工作者可揭露必要資訊無須個案同意
- (C)社會工作者應優先尊重個案的自決權
- (D)社會工作者應立即轉介個案給其他服務機構
- (A) 16. 處遇性團體的主要目的，下列何者正確？①自助 ②滿足組織需求 ③滿足社區需求 ④社會化 ⑤成長 ⑥教育
- (A)①④⑤⑥ (B)③⑤⑥ (C)①②③ (D)②③
- (D) 17. 下列何者不是社會工作者在提供服務的過程中，常見的倫理兩難議題？
- (A)專業價值與個人價值的兩難 (B)機構便利與案主權益的兩難
- (C)資源提供與福利依賴的兩難 (D)維護案主權益與遵守法令的兩難
- (A) 18. 團體如同社會的縮影，成員可以在團體中練習新行為，然後運用在真實生活中。下列何者與前述內容無關？
- (A)團體提供所需要的歸屬感，成員在此情況下彼此認同，然後感覺自己是團體中的一部分
- (B)人際交往的困難，可能呈現在該成員和團體中其他成員的互動關係中
- (C)在團體情境中，某成員人際交往的慣常模式會被複製
- (D)團體工作過程可能可以仿效某成員的家庭經驗，讓團體成員討論家庭動力的議題
- (D) 19. 下列有關「社會打混」(Socialloafing)敘述何者錯誤？
- (A)在社團、辦公室、社區、教室裡，打混的人實屬常見
- (B)與他人一起工作時，團體任務在增加，但個人努力卻減少
- (C)利用多人一起工作機會，有人會搭便車，分享團體創造出來的成果
- (D)「冤大頭效益」(sucker effect)會導致後續的「搭便車效益」(free ride effect)
- (D) 20. 下列何者不屬於 Irvin D. Yalom 所羅列的團體療效因子？
- (A)早期家庭經驗得到矯正性經驗的重視 (B)利他性
- (C)普遍性 (D)與團體領導者支持穩定的信賴關係
- (A) 21. 佳文與葛拉瑟 (Garvin and Glasser) 所提出的治療模型 (remedial model) 主要概念是「治療目標」，治療目標的選定原則，下列何者錯誤？
- (A)特定的治療目標必須要被建立，作為團體中每一個成員的目標

- (B)工作者依照治療目標來協助團體發展規範系統與價值
- (C)工作者依照每一個成員個別不同的治療目標來界定團體目標
- (D)工作者對團體會期內容的先設是立基於對個人治療目標的表達，以及發生於團體內的結構特性等
- (A) 22. 下列有關場域論敘述，何者正確？
- (A)社會心理學的場域論（field theory）是由黎文（Kut Lewin）所初創，其提出「人類行為是團體與其環境的函數」
- (B)場域論認為個人的內在可以決定其行為表現的結果，基本上，每一個行動均被行動發生的場域所影響
- (C)場域論的主要概念，包括：生活空間、此時此地、支持體系
- (D)場域論幫助團體工作者理解團體成員的特質與團體社會情境的互動決定了成員的行為
- (D) 23. 下列何者最符合結構性團體的設計精神？
- (A)當成員因上下班延遲出席半小時，導致領導者延遲半小時開始，也應該延後半小時結束，以彌補短缺的時間，讓所有團體內容能被執行
- (B)團體結束前，成員之一突然大哭，說在昨晚約會時被性侵，其遭遇讓成員既震驚又不平，儘管預定結束時間已到，領導者認為情況特殊不該貿然讓其離開，決定延長團體的時間安撫其情緒
- (C)領導者在設計活動時會考量每位成員都能平均參與
- (D)高結構的團體目標最有利於成員發展凝聚力
- (D) 24. 下列何者不該被列入處遇團體成員「非計畫結束」的原因？
- (A)領導者在篩選團體成員的過程不謹慎，以致某團體成員異質性落差大而離開團體
- (B)團體形成次團體，以致某成員感覺在團體內受到排擠而離開
- (C)某成員是團體中唯一的男性而離開
- (D)成員完成預定行為改變目標而離開
- (D) 25. 有關團體思考的敘述，下列何者錯誤？①指團體加諸於個人的控制力，讓個體的意見不容易彰顯 ②三個臭皮匠勝過一個諸葛亮，團體思考相較於個人更不易發生風險決策的機會 ③為了增進團體的決策力，團體應該催化團體思考的發生 ④高凝聚的團體容易讓成員陷入團體思考
- (A)①③ (B)②③ (C)②④ (D)①④
- (D) 26. 有關焦點團體的實施特色，下列敘述何者正確？①焦點團體因為是針對特定主題的討論，成員難免針鋒相對 ②是一種半結構式的團體模式 ③通常成員的人數較多，人數約在 25 人以上，以便充分蒐集資料讓討論內容有代表性 ④會充分討論一個問題後，才到下一個問題 ⑤會採用比較自由的方式，在所有題目間跳動發表意見，增加討論的流暢性
- (A)①② (B)③④ (C)③⑤ (D)②④
- (A) 27. 有關「囊括所有成員意見」的內涵，下列何者錯誤？
- (A)社會工作者在組織團體時，應避免種族或性別上的歧視或偏見
- (B)團體活動設計，應避免影響某類成員參與的機會
- (C)運用繞圈發言的技術，誘使所有成員都參與
- (D)團體領導者在統整成員意見時，務必讓每位成員的意見都被聽見且得到適度回應
- (C) 28. 非自願團體中領導者最常陷入那兩類介入處遇時的價值觀衝突？①優勢觀點或疾病觀點 ②保密或鼓勵揭露 ③案主自決或社會規範大眾利益 ④知後同意或強行介入
- (A)①② (B)②③ (C)③④ (D)②④
- (C) 29. 下列何者不是 Ross（1955）認為社區工作在實務過程中的推動原則？

- (A)社區意識 (B)社區自決 (C)社區步調 (D)社區改變的意願
- (A) 30. 有關湯恩比館 (Toynbee Hall) 與赫爾館 (Hull House) 的設立與推動內容敘述，下列何者錯誤？
 (A)湯恩比館設於英國倫敦，創辦人為湯恩比
 (B)赫爾館設於美國芝加哥，創辦人為珍亞當 (Jane Adams)
 (C)湯恩比館與赫爾館性質屬於社區服務中心
 (D)赫爾館尚重視社會立法與社會改革的議題
- (D) 31. 下列何者不屬於 Rothman (1968) 所提社區工作的模式？
 (A)社會行動模式 (B)社會計畫模式 (C)地區發展模式 (D)社會參與模式
- (B) 32. 社會行動模式，是由社區所自發形成的行動，起因主要是受到壓迫或外部控制所引起，下列何者不屬於壓迫的類型？
 (A)剝削 (B)意識覺醒 (C)邊緣化 (D)無力感
- (D) 33. 社區工作者在評估社區能力的基礎上，結合社區問題與需求以及專業服務目的，進行社區工作的規劃，係屬下列何種工作階段？
 (A)永續工作階段 (B)擴大工作階段
 (C)發展專業服務規劃階段 (D)評估階段
- (D) 34. 研析社區需求中，使用公開的討論會，邀請所有社區成員參加，並請民眾提出對某一個特定服務需求的看法，屬於下列何種方法？
 (A)類別團體途徑法 (B)德菲爾法 (C)分析服務資源法 (D)社區論壇
- (A) 35. Twelvetrees (2008) 提出社區組織要發展出社區能力 (community capacity) 有一些前提條件，下列何者錯誤？
 (A)有良好的政治權利關係及影響力
 (B)本身需擁有建立社區能力及強化的動力
 (C)具有受過訓練的社區能力訓練師及專家
 (D)針對社區特性，規劃以團體為基礎的集體學習活動
- (D) 36. 社區能力建構的重要手法中，下列敘述何者正確？①政府資源應該持續的提供，方能建立社區的服務永續能力 ②社區方案撰寫能力的培養有助於社區居民改善生活 ③與社區中利害關係人之政治協商未有其必要性 ④社區資源網絡的建立可幫助社區增進政治影響力
 (A)①② (B)③④ (C)①③ (D)②④
- (B) 37. 下列何者不是典型社區發展工作的角色？
 (A)使能者 (B)改革者 (C)觸媒者 (D)輔導者
- (A) 38. 下列何者不是社區產業應具備的必要條件？
 (A)需能夠與在地商家產生競爭性 (B)需具有消費性，也有在地特性
 (C)需對地方的經濟活絡有貢獻性 (D)需紮根於在地歷史及社區特色
- (C) 39. 根據「社區發展工作綱要」第 22 條，針對推動社區發展業務績效良好之社區，各級主管機關應予下列那些獎勵？①社區活動中心免費使用權 ②表揚或指定示範觀摩 ③補助社區志工隊聯誼活動費用 ④頒發獎狀或獎品 ⑤發給社區發展獎助金
 (A)①②③ (B)①④⑤ (C)②④⑤ (D)①③⑤
- (B) 40. 坊間有社區將其社區巡守隊加以專業訓練，轉變成為「獨居老人關懷社區巡守隊」，請問此作法結合了「臺灣健康社區六星計畫」的那些面向？①產業發展 ②社福醫療 ③社區治安 ④人文教育
 (A)①② (B)②③ (C)③④ (D)②④