

# 110 年第一次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：（50 分）

一、請說明社會個案工作和個案管理兩者在協助服務對象處理問題上的異同，並舉一個案例各自說明這二種工作方法的使用時機和情況(25 分)

【擬答】：

以下先說明個案工作與個案館案管理的異同，再分別以案例說明各自之使用時機和情況：

(一)個案管理與個案工作在協助服務對象處理問題上之異同：

	個案工作	個案管理
案主	問題比較單純的案主	有多重、複雜問題的案主或一個家庭內有二個以上的案主
問題類型	單一資源可解決的問題	需多重資源共同解決的問題
目標	協助案主解決問題	除協助案主解決問題外，更促使案主有能力使用與運用資源
評估、處遇	深入心理暨社會層面	關注人與情境的實際情況
主要方法	一對一、面對面	預估、規劃、協調、連結
工作角色	工作者即為主要協助來源	工作者結合相關服務資源
工作人員	需是專業的社工作者	可包括不同專業、不同層級的工人員
案主參與程度	較為被動	重視案主改變之潛能
處遇時間	較為短期	較為長期
記錄格式	開放式或半結構式	具體、明確、詳細、結構

(二)使用時機與情況

1. 個案工作：

- (1)使用時機：社會個案工作為社會工作方法之一種，以生活適應不良或有問題（需求）之個人或家庭為對象，運用有關人類關係與人類發展之各種知識與專業技術，透過專業關係的建立和發展，針對個人特殊情況和需要，瞭解個人內在心理問題，以引發個人潛能，協助改善其態度，調整其外在環境的社會關係，並運用社會資源來改善或恢復社會生活功能，並增進對社會之適應能力。
- (2)因此例如「主要生計者突然遭逢車禍意外，家人前來尋求經濟、生活及子女照顧協助」的案例，便可以運用社會個案工作的方式，運用「接案」、「評估」、「處遇」及「結案」等工作步驟，並選擇以「危機干預」模式提供案家服務。

2. 個案管理：

- (1)使用時機：個案管理（case management）指由社會工作專業人員為一群或某一案主統整協助活動的一種過程，在此過程中藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通與協調，而以團隊合作之方式為案主提供其所需之服務，並以擴大服務之成效為其主要目的。當提供案主所需之服務必須經由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源來達成時，個案管理即可發揮其協調與監督之功能。需要個案管理的案主通常具有以下兩種特質：一、同時遭遇多重問題的案主與其家庭，且這些問題的解決需要不止一個助人者的參與。二、案主個人使用資源的能力不足或缺乏。也就是當案主所需要的服務必須由許多不同的專業人員提供，如：福利機構、醫療衛生保健單位、警政或司法單位等，提供人力、物力資源時，個案管理就可以發揮其協調督導的功能，整合各種服務提供給案主
- (2)因此例如「案家為外籍配偶養育一個未滿五歲且被醫師認定為發展遲緩的幼兒」的案件，因案家有被醫師認定為發展遲緩的幼兒，因而需要早期療育服務，但因案母為外

籍配偶，在資源取得及使用上的能力可能不足，因此相當適合運用個案管理模式，透過「建立關係/接觸」、「需求預估/評估」、「規劃/處遇計畫」、「資源運用/取得資源」、「協調 (coordinating)、監督 (Monitoring) 與再評估 (Re-assessment)」、「結束關係」等步驟來提供案件服務。

個案工作與個案管理均是社會工作重要提供服務之方法，只是隨著社會的變遷，社會工作者所面臨的案主需求也越來越多元與複雜，加上專業分工的日漸精細的趨勢，個案管理工作模式也逐漸成為社會工作者所需要具備的重要工作技巧之一

二、有個社會福利機構想要推動老人憂鬱症的團體處遇方案，以降低社區老人的自殺率，請撰寫一份團體方案的計畫書。(25分)

【擬答】：

以下先分析老年人自殺之原因，並以據此提出團體方案計畫書：

(一)老人自殺之原因：

根據研究指出，老人自殺常與失落及憂鬱有關，尤其對老年人而言，因面臨身體健康的退化、慢性疼痛、害怕成為孩子的負擔、經濟因素、喪偶與寂寞孤單等情況，導致面臨無法調解之憂鬱與失落，而走上自殺之途。因此，以下團體將以處理老人失落議題

(二)團體目標及進行方式：運用表達性藝術團體

1.如前段分析，老人自殺與憂鬱及失落有關，因此以調適老人失落為團體目標。

2.工作方法則採取近年在老人團體中常採用之「表達性藝術團體」。因為表達性藝術具有能夠協助老人適應晚年的多重失落與老化帶來的改變，在創作過程中釋放自我、進入生命回顧的歷程，因而得以淨化宣洩與創造性的經驗，在老人面臨失落危機時予以支持，而且在創造性的過程中，以不同的形式與外界溝通，促使老人形成社交連結，增加老年人人際互動，當當面臨失落與困難時，成員之間常給彼此高度支持，因此藝術創作表達有助於調適老人的失落、降低憂鬱的情緒。

(三)團體計畫書：

1.方案名稱：我家也有畢卡索～長者藝術創造表達團體

2.方案計畫書：

(1)團體目標：透過藝術創作及表達增加老人失落調適能力

(2)團體成員：以機構服務或社區中，有憂鬱傾向之老年人。

(3)團體類型：採封閉式團體，參與成員計10名。

(4)團體時間：每2週一次，晚間6：00～9：00，共計12次。

(5)團體地點：老人機構團體活動室。

(6)團體內容：團體活動分成「藝術創作」及「表達/分享」兩大部分，說明如下：

①第1次：相見歡、團體規則說明、以「憂鬱自我評估量表」進行前測。

②第2～11次：進行以下活動

①暖身、鼓勵並引導活動進行

②領導者示範藝術創作，提供明確的目標，透過模仿降低心理障礙

③透過隨意塗鴉促進開放式的表達

④邀請成員分享彼此創作的

⑤完成後展示作品或照片紀錄，激發其成就感

③第12次：團體經驗回顧、心得分享、以憂鬱自我評估量表進行後測、滿意度調查。

(7)招募方式：在社區及機構佈告欄張貼活動資訊，主動告知服務對象團體訊息。

(8)評估方式：「憂鬱自我評估量表」前後測、滿意度問卷、訪談

(9)方案預算：總計需場地租金、講師鐘點費、繪畫用品、茶水、雜支……等，共計5萬元整，擬向臺北市政府社會局申請部分經費，其餘由機構業務費支應。

(10)執行進度：110年1～2月規劃、招募、3月開始執行。

除了前述方案計畫書內容外之外，在表達性藝術團體的進行過程中，領導者扮演舉足輕

重的角色，除了引導團體進行的流程與催化成員的投入，關係與信任具有關鍵性的影響。因此團體領導者除了需具備老年學的知識或受過高齡諮商的訓練，讓老年成員瞭解其專業背景，取得成員的信任，也必須瞭解老化的特質、老人的用語習慣，以及疾病帶來的限制，並破除對老人的迷思，採取尊重、陪伴與真誠的態度，敏覺成員的需求...等，也是團體規劃與執行時需要注意之事項。

乙、測驗題部份：(50 分)

- (C) 1. 有關個案工作的發展脈絡，下列敘述何者正確？
- (A) 因為佛洛伊德學說使社會工作專業反省貧窮、失業無法做個人性的單純歸因
  - (B) 因為人類行為科學諸多學說出現，所以美國自 1960 至 70 年代開始重視機構責任 (accountability)
  - (C) 因為後現代主義與社工專業自我反思，而強調應建立案主與社工夥伴式專業關係
  - (D) 目前個案工作採用的是生態觀點和系統理論，而不是綜融取向社會工作
- (D) 2. 關於「以證據為基礎的實務」之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 強調提升服務的效益，並免去資源浪費
  - (B) 強調服務輸送的有效性，以最適當地滿足服務使用者的需求
  - (C) 強調提升社會工作者運用研究結果與執行研究的能力
  - (D) 強調書面工作手冊是培養社會工作者「以證據為基礎」服務能力的最好方法
- (C) 3. 單研究設計(single-system design)乃是根據可衡量的目標與可達成的目的進行評估。有關單案研究設計的敘述何者正確？
- (A) 需要分為實驗組及控制組，以比較服務介入產生之差異
  - (B) 需要進行隨機抽樣，以使研究結果更具推論性
  - (C) 需要執行前測和後測，以觀察服務介入的進展
  - (D) 家庭社會工作之評估不適合使用單案研究設計
- (D) 4. 下列何者屬於對案主認知功能的評估？①現實感②自殺意圖 ③情感性疾病 ④自我概念
- (A) ①②
  - (B) ②③
  - (C) ③④
  - (D) ①④
- (D) 5. 會談是社會個案工作的主要工作方法，下列敘述何者錯誤？
- (A) 會談過程中的對話與互動受到專業倫理的約束
  - (B) 會談雖有基本共同的内容，但每個個案的會談內容仍保有一定程度的個別化
  - (C) 每一次會談可達成有限的目的，多次會談累積後可達成服務目的
  - (D) 參與會談的個案與社會工作者都需承擔開啟會談的責任
- (C) 6. 倫理決策是一個謹慎的過程，當社會工作者面對倫理困境時，下列那一項處理原則錯誤？
- (A) 要充分了解社會工作者的法律責任與義務
  - (B) 要同時考量倫理議題的脈絡與情境面向
  - (C) 當不同價值間有所衝突時，以法律規範為最優先之考量
  - (D) 過程中需記錄重要的倫理決策與判斷
- (D) 7. 下列敘述何者正確？①有人會隱藏在團體裡造成「社會打混」(social loafing)的現象②「社會打混」的結果，會引起工作賣力成員的不滿，而導致衝突③團體成員的增加必然可以使團體績效相對提高④團體成員付出較少的努力，而隨著團體移動前進的情況，稱之為「搭便車效益」(free rider effect)⑤團體裡有「搭便車」的人，後續難免會出現跟著打混或是做自己想做的事，結果團體不成團體，稱之為「冤大頭效益」(sucker effect)⑥研究個人拉力與團體拉力，發現團體拉力總是大過於個人拉力的總和

(A)①③⑤⑥

(B)①②③④

(C)②④⑤⑥

(D)①②④⑤

- (D) 8. 有關互惠模型(reciprocal model)的敘述，下列何者錯誤？  
(A)在使用互惠模型過程，工作者扮演的角色是「中介者」(mediator)和「使能者」(enabler)  
(B)工作者是「工作者與案主體系」的一部分，既被影響，也能影響他人  
(C)工作者既不是針對案主，也不是為了案主，而是與案主一起工作  
(D)工作者的自我揭露、熱誠、積極、知識等有助於其將專業權威表現在任務設計和問題解決
- (C) 9. 團體工作者於帶領非自願團體時，下列那些處遇較為適當？①培養幾位團體成員，促成更多正向團體互動②不讓成員有宣洩太多被迫害的負面情緒③指出成員違法亂紀的行為並催化其改變動機④採用優勢觀點帶領團體  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (A) 10. 下列那一種團體最有可能有違 Gisela Konopka 所提社會團體工作倫理的界線？  
(A)心理劇團體 (B)冒險體驗教育團體  
(C)強制親職教育團體 (D)失智症家屬支持團體
- (C) 11. 當社區的需求係由既有的標準或指標而來，係屬於下列何種性質的需求？  
(A)表達性需求 (B)感覺性需求 (C)規範性需求 (D)比較性需求
- (B) 12. 若採用「社區教育模式」來進行社區工作，社區工作者會有下列那些作法？①鎖定某個特別貧窮的區域，設置特定補充教育②設置低階勞工或社區居民的成人教育服務③藉由社區教育來提高居民對社會參與動力④針對社區既有迷思，舉辦公聽會來轉變其觀念  
(A)①③④ (B)①②③ (C)②③④ (D)①②④
- (D) 13. 當社區居民為自身環境或權益，遭受到掌權者以各種形式加以干涉，進而聚集起來以各種不同形式活動來捍衛自身權益，屬於下列那一種社區工作模式？  
(A)社會計畫模式 (B)社區組織模式 (C)社會發展模式 (D)社會行動模式
- (A) 14. 有關社區方案工作目標的設定，下列敘述何者錯誤？  
(A)僅重視過程目標，不需設定成果目標 (B)目標必須明確、可測量且可達成  
(C)需以社區需求評估為基礎 (D)可作為後續社區方案的引導
- (C) 15. 關於個案工作、心理諮商和心理治療的敘述，下列何者正確？  
(A)心理治療助人不做潛意識的分析和探討 (B)心理諮商在助人是不用理解精神醫學的  
(C)個案工作協助增強個人的社會適應 (D)個案工作能協助身心症和病理因素分析
- (D) 16. 關於危機干預(crisis intervention)的敘述，下列何者錯誤？  
(A)所謂危機是指每一個人在其生活當中都可能遭遇到的經驗  
(B)在失衡的狀態中，人們會本能地努力奮鬥以回復生活均衡  
(C)舒緩個案情緒與建立關係是危機干預第一個重要操作步驟  
(D)廣義的危機干預是針對危機狀態的個人進行預估與處遇
- (D) 17. 關於優勢觀點的敘述，下列何者錯誤？  
(A)透過了解案主的生命經驗與環境脈絡，將焦點轉向可能與希望  
(B)協助服務使用者使用新的語言敘述問題，使其能面對問題的挑戰，讓問題觀點轉為可能觀點  
(C)可以透過詢問個案的例外問題，如「狀況不同會做什麼？」來發掘正向經驗  
(D)強調個人有能力解決自己遭遇的制度與結構上的問題
- (C) 18. 下列何者不屬於任務中心學派(task-centered approach)的問題類別？  
(A)人際衝突 (B)社會關係的不滿 (C)天災人禍的危機 (D)角色執行困難

- (C) 19. 社會工作者與個人的第一次接觸稱為「接案」(intake)。假設你是 A 機構中一名負責接案的社工員，下列何者並非是你在接案時的最主要職責？
- (A) 確定服務申請者的問題是否為 A 機構可提供之服務項目
  - (B) 向服務申請者解釋 A 機構的服務原則與服務內容
  - (C) 確認服務申請者服務需求，並於 A 機構內發展服務計畫
  - (D) 對於資格不符合 A 機構之服務申請者，需說明理由
- (B) 20. 關於結案過程中的工作重點，下列敘述何者錯誤？
- (A) 讓案主覺察是自己的努力才獲得正向改變
  - (B) 強化案主的正向觀點，以免未來再次使用社會工作服務
  - (C) 協助案主檢視處遇所獲，並類化於日常生活中
  - (D) 鼓勵家主銜接自然網絡中的支持
- (B) 21. 社會工作者進行訪時需注意的事項，下列敘述何者錯誤？
- (A) 訪視的目的不同，所用的時間與技巧也隨之不同
  - (B) 要不要事先與案主約定訪視時間，必須經由案主自決
  - (C) 訪視的服裝可依訪視對象不同而有所調整
  - (D) 四訪視前最好預先香好交通路線
- (D) 22. 某社會福利服務中心的社會工作者以「觀摩訪問」的方式來協助社區居民解決問題，請問這位社會工作者目的在建結那一種資源？
- (A) 物力資源
  - (B) 方案資源
  - (C) 財力資源
  - (D) 策略資源
- (B) 23. 我國「社會工作師倫理守則」中提及「社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我」，是屬於下列那一面向的倫理守則？
- (A) 對服務對象的倫理守則
  - (B) 對實務工作的倫理守則
  - (C) 對同仁的倫理守則
  - (D) 對社會大眾的倫理守則
- (A) 24. 「在倫理兩難困境中，必須選擇不會造成任何人傷害的處理方式，不然的話，應該選擇造成最小或最少數人傷害的處理方式」上述符合倫理舉的那一種觀點？
- (A) 負面效益主義
  - (B) 行為效益主義
  - (C) 義務道德主義
  - (D) 規則效益主義
- (C) 25. 有關團體工作的意義與功能，下列敘述何者錯誤？
- (A) 團體工作可以增強個人社會適應的能力
  - (B) 團體工作是推動社會變遷的媒介
  - (C) 團體工作不以目標為取向
  - (D) 增強社會意識及培養民主精神是社會團體工作的功能
- (C) 26. 有關社會交換理論對團體的觀點，下列敘述何者錯誤？
- (A) 社會交換理論認為當人們在團體互動時，每個成員都會試圖表現出能獲得最高酬賞與最少處罰的行為
  - (B) 平衡的交換關係會促使交換持續
  - (C) 交換行為是團體中的共同原則，因此團體成員的交換行動不容易出現個別差異
  - (D) 相較於場域理論強調團體是一個整體，社會交換理論更著重在個別成員的行為
- (D) 27. Papeil 和 Rothman 提出團體工作的社會目標模式，下列敘述何者錯誤？
- (A) 核心概念是社會意識與社會責任
  - (B) 團體工作者的角色是有責任的使能者
  - (C) 工作聚焦在成員創造一個自助、互助的體系
  - (D) 社會目標模式的理論基礎來源眾多，其中包括佛洛伊德的人格理論

- (B) 28. 有關開放式團體與封閉式團體的比較，下列敘述何者正確？
- (A)開放式團體的成效一定比封閉式團體差  
 (B)開放式團體較容易產生有創新的意見和資源  
 (C)開放式團體較容易產生凝聚力  
 (D)封閉式團體不曾受到團體成員變動的影響
- (B) 29. 在團體開始前，需要對團體成員公開的資訊，下列敘述何者錯誤？
- (A)成員保密之例外情況  
 (B)給予回顧與評論成員的機會  
 (C)成員取得其個人檔案資料的權益等資訊  
 (D)提供成員有關團體目標、團體限制，及處遇可能存在的危機之資訊
- (B) 30. 針對自助團體的敘述，下列何者正確？
- (A)成員參與自助團體後，其個人社會資本會產生變化，且參加越久，其社會資本得分越不理想  
 (B)自助團體拒絕或排斥專業的涉入和協的，成員間的互助關係是平等的同儕關係，不依賴「專家知識」，而是「經驗知識」  
 (C)自助團體很強調自我管理，既然有管理的事實，組織上就有階級之分  
 (D)自助團體是實際且實用的，也是自願的，所以不論是何種自助團體都會永續久存
- (C) 31. 社會工作者為住院病人辦理一個團體、這個團體是為成員出院做準備。團體中所有的成員都已經超過 70 歲，社會工作者擬在聚會之間，選擇幾個活動方案，希望能刺激案主的生理和社會生活，以準備回到社區生活。下列那一個方案活動在刺激治療效果相較於其他方案活動效果較弱？
- (A)社會工作者直接採用「討論目前情況或醫院事件」進行討論和分享  
 (B)讓成員憶起做餐點給整個團體享用，再要求分享作此一事情所帶來的感受  
 (C)邀請成員分享他們過往生活記憶中美好的事情，再進行彼此間的支持與回饋  
 (D)成員三三兩兩聚在一起進行各小組有興趣的活動，例如：園藝、製作糕點、討論孩子或孫子等，之後再進行整個團體的交流
- (B) 32. 有關團體進行過程中需要面對的倫理問題，下列敘述何者錯誤？
- (A)基於團體發展的需要及特殊性的考量，領導者有責任安排協同領導者或其他相關專業人員協助帶領團體  
 (B)團體領導者宜兼顧成員在團體外的個人議題，適時改變團體討論主題  
 (C)領導者可以表露自己的價值觀，但應避免強迫成員接受，或強烈暗示成員順從  
 (D)領導者應具有敏感度，適時覺察並妥善處理團體內特殊成員，以保障其他成員的利益
- (C) 33. 影響社區工作專業及發展的主要因素有哪些？①社會趨勢及社會需求特性②公部門施政方針及制度設計③跨領域專業及組織的參與④女性及青年社區幹部的比率
- (A)①③④ (B)②③④ (C)①②③ (D)①②④
- (D) 34. Kretzmann 和 Mcknight 提出以資產為基礎的社區發展模式，在初期階段中，下列何者不是社區資產(Asset)的主要範疇？
- (A)社區居民及其生活圈 (B)社區中可以運用的設備  
 (C)社區中的公私部門及社區組織 (D)具有專業能力的外部工作者
- (D) 35. 下列何者不是社區組織工作過程？
- (A)建立關係 (B)分析社區 (C)情境估量 (D)未來的圖像
- (D) 36. 當社區工作的程序，進入循環性的社區組織能力增長的工作階段，此階段屬於下列何者？

(A)評估階段 (B)發展專業服務階段 (C)起步階段 (D)永續工作階段

- (C) 37. 社區「整備程度」(readiness)的特性，下列何者錯誤？  
(A)可測量的 (B)可經由努力而提升的  
(C)全面性的，沒有針對特定議題的 (D)可以從多面進行測量的
- (A) 38. 社區能力的建構，在於提升社區總體所具有的儲能，是透過哪幾個層次進行？  
(A)個人、組織及社區三個層次  
(B)基層、核心及領導三個層次  
(C)微觀、中觀及鉅觀三個層次  
(D)內部治理、外部環境、治理能力三個層次
- (D) 39. 在 2014 年，各縣市成立的社區培力中心，下列敘述何者正確？①其設立係延續行政院文化建設委員會的社區總體營造計畫②此作法促進社會工作者在社區領域中累積專業及就業的機會③其輔導服務對象為社區發展協會④由我國中央政府發起，鼓勵地方政府成立中心  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (D) 40. 社區工作者的角色會隨著工作歷程而有所變動，有關結案階段的角色敘述，下列敘述何者錯誤？  
(A)當社區組織已經培養出在地人才時，可開始進行結案的預備  
(B)社區工作者整理並移交該社區相關的工作資料  
(C)社區工作者也需同時傳授社區工作的知識給接手者  
(D)一旦移交完畢，工作者需立即且完全抽離該社區事務