

110 年第二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：(50 分)

一、試說明非自願案主接受服務的行為與心理狀態為何?社會工作者為了與非自願案主發展與協商共同的服務目標，最好能與案主簽訂工作契約，其契約的內容為何?(25 分)

【破題關鍵】

1.《考題難易》：★★★

2.《解題關鍵》：運用非自願性案主的定義、特性與工作技巧。

【使用學說】社會個案工作技巧、抗拒理論、社會化策略

【擬答】：

以下依題意先說明非自願性案主接受服務的行為與心理狀態，再說明簽訂之工作契約內容：

一、非自願性案主之定義及接受服務的行為與心理狀態

(一)非自願性案主 (involuntary clients) 是指案主和專業人員的關係是非自願性的，是在被迫促成的、或是有壓力的情況下與助人工作者發展專業關係，例如是法律裁決的，或是經由機構、學校、家人或是其他的第三者轉介而來的。可分為「法律裁定要接受服務的案主」(mandated client)，由於法院約束或法庭命令，必須與專業人員合作。及「不情願案主 (non-voluntary client、coerced client)」，「非」因法律裁決，而是由社會福利機構或是家人轉介、或是為某件事而被迫要與專業人員接觸。

(二)非自願性案主行為與心理狀態：

就前述定義，可知，非自願性案主可能因處在被壓迫的情況下而有下列狀況

1. 拒絕合作與參與(不合作、未能完成該作的事情、保持沉默、消極、表面順從自承錯誤)
2. 自覺沒有問題(拒絕承認關心的事、將行為合理化)
3. 維持現狀逃避改變(逃避、不準時、跳開話題)
4. 不願延遲需求的滿足(認為「未來會更好的計畫是無意義的」)
5. 運用防衛性技巧(防衛心強、爭論、挑釁)

二、與非自願性案主的工作契約

(一)訂定契約是非自願性案主工作的重要技巧，目的在確立工作者與案主對有關處遇目標、方法與工作關係的共識。透過訂定契約的過程，從原本的非自願性轉換為一個半自願性的案主。

(二)契約內容包括：

1. 工作目標：包含「無法協商」與「可以協商」或「案主可以作選擇」的工作目標，且需促使案主同意執行被法庭裁定的內容。
2. 案主完成之工作項目。
3. 社工員應完成之工作項目。
4. 介入期限介入方式與順序。
5. 工作的地點、是否有其他的參與者。

社會工作者在提供非自願性案主服務時，也應留意抗拒可能是雙效的，自我提醒需在倫理規範、法律規定或既有規範內，與案主進行權利義務的協商。平衡雙方的權力、資源，使案主不再感受到受壓迫或處在不利的地位，增加案主的自願性，而非責備案主、將其貼上不合作、偏差的標籤。

二、在社區工作的程序中，評估為社區工作專業服務中一項關鍵性的專業性活動，試說明在評估階段中主要的評估工作內容為何?(25 分)

【破題關鍵】

1.《考題難易》：★★★

2.《解題關鍵》：以社區工作步驟（流程）的重要工作內容及工作技術來應答。

【使用學說】社會工作、社區調查、社會意識

【擬答】：

社區工作的評估階段中，需要透過進行訪問、問卷調查、實地觀察、次級資料分析、社會指標分析、服務統計分析、辦理座談會及公聽會等方式來瞭解以下內容：

(一)社區的樣貌

1. 界定目標人口：人數、人口演變史、組成特性、需求、社區意識。
2. 界定社區範圍：地理範圍、待處理的目標人口群、社區範圍內的空間安排。
3. 描繪社區問題與需求：（詳後）。
4. 瞭解社區主流文化：文化、傳統、信仰、意識型態、影響居民生活的價值觀、價值衝突。
5. 認識社區潛在或正式的壓迫機制或歧視：居民的差異、如何看待差異、目前有的壓迫和歧視及其造成的結果。
6. 認定權力結構：有力人士、領袖，這些人之間的關係、可以動用的資源、影響力、目前當權者、是否有人想改變權力結構。
7. 社區可用的資源：透過系統性的方法調查與分析社區內各種服務的提供者、分布位置、服務的內涵、擁有何種資源，以及何以可以提供社區居民對生活需求的資源能力。同時要發掘或開發潛在可以提供服務的各項資源。

(二)社區的問題與需求：

1. 對於居民所提出的社區現象、或是不同的觀點加以釐清，讓民眾關心的焦點明確化，界定社區問題。當問題界定後，社區工作者要進一步協助居民探討此問題形成的原因，包括影響的範圍、涉及的對象、牽涉的層面以及已造成的結果，藉著這個過程，找出影響社區問題的關鍵因素，並對這些因素的影響順序加以整理，作為後續擬定方案、行動的依據。
2. 針對服務對象所面對的問題或期待，進行有系統的估量調查工作，通並根據不同的需求面向，依據不同的分析指標進行評量。

(三)社區意識：

1. 社區意識係指居住於某一地區的人，對這個地區及其鄰人有一種心理上的認同與融合，即所謂歸屬感。
2. 社區意識乃是社區發展的動力，因此透過評估社區居民彼此間的熟悉感、認同感、歸屬感與榮譽感來評估社區意識。

綜上，社區工作的評估階段，是指社區工作者需透過面對面的與社區及社區居民接觸，來促進相互認識。一方面讓社區居民認識工作者，一方面有系統的調查社區所面臨的問題或社區需求，同時凝聚「社區意識」。

乙、測驗題部份：(50 分)

(C) 1. 關於各類型個案紀錄的重點，下列敘述何者錯誤？

- (A)開案紀錄的重點在於蒐集案主基本資料、目前狀況與服務需求
- (B)定期評估紀錄的重點在於整理案主在處遇計畫執行一段時間後的改變
- (C)結案評估紀錄的重點在於整合資源，轉介更適合的機構來提供服務
- (D)追蹤紀錄的重點在於評估案主處遇服務終止後的適應能力

(B) 2. 對於社會個案工作基本要素之敘述，下列何者錯誤？

公職王歷屆試題(110 社會工作師)

- (A)社會個案工作是立基於科學知識與技術運用的助人方法  
(B)社會個案工作需告知案主最佳的問題解決途徑  
(C)社會個案工作能發展案主的潛在的能力  
(D)社會個案工作可協助個人與其環境相互調適
- (C) 3. 會談依據性質與目的之不同，可分為資料性會談、預估性會談與治療性會談，下列敘述何者錯誤？  
(A)資料性會談的主要目的是蒐集個案的相關背景與生活歷史資料  
(B)預估性會談的主要目的是蒐集相關資料，以決定是否提供服務，或提供那些服務  
(C)治療性會談主要目的是了解個案的個人狀態，以便擬定因應處遇方法  
(D)治療性會談主要目的是協助個案改變觀念、想法感覺或行為
- (A) 4. 下列何者不是團體工作中間階段會有的團體動力現象？  
(A)成員考量是否投入團體，認同團體目標  
(B)成員在團體地位競爭的衝突  
(C)成員可能挑戰領導權  
(D)團體成員信任團體目標，形成最有工作效能的階段
- (C) 5. 下列何者不是社會工作者進行「訪視」能達到目的之一？  
(A)認識個案的家庭生活情境 (B)評估個案的內外資源  
(C)評估個案依賴機構的程度 (D)了解個案的居住社區
- (C) 6. 訂定社會工作倫理守則的重要性不包括下列何者？  
(A)辨識社會工作使命的核心價值  
(B)建立一套指導實務的道德標準  
(C)促進社會個案工作的類型化  
(D)有助社會工作專業得到社會的認可
- (B) 7. 關於生態系統觀點的敘述，下列何者正確？  
(A)「棲息地」指的是個人在所屬的社會所占的地位與角色  
(B)社會工作者要能覺察價值偏見對個人發展與行為的影響和壓迫  
(C)「生活壓力」是人與環境相互影響和調整所達到的最佳調適狀態  
(D)「適應」指的是問題解決能力與處理負向情緒的能力
- (C) 8. 當一位社會工作者發現自己對於一位習慣性偷竊的案主感到非常生氣時，下列反應何者錯誤？  
(A)社會工作者需覺察並承認這些感受  
(B)社會工作者可尋求協助，以探索感受背後的價值觀  
(C)社會工作者可邀請案主協助進行對自己的探索  
(D)社會工作者需敏察自己的感受對案主的影響
- (C) 9. 有關團體工作的實施模型工作重點，下列何者正確？  
(A)社會目標模型(social goals model)工作聚焦在減輕問題或關心的事情，以及改善因應技巧  
(B)互惠模型(reciprocal model)工作聚焦在較大的社會、鄰里和社會環境脈絡中的個人  
(C)治療模型(remedial model)工作主要在治療和復健  
(D)社會目標模型(social goals model)工作主要在團體成員間創造一個自助和互助的體

系

- (C) 10. 有關腦力激盪的敘述，下列何者正確？①適合運用在大範圍模糊議題的聚焦上②適合運用在範圍定義明確的議題上③通常使用腦力激盪的成員因為過度緊張，在腦力激盪後往往對團體不滿意④腦力激盪後成員往往對團體的滿意度更高  
(A)①③ (B)②③ (C)②④ (D)①④
- (C) 11. 有關赫爾館(Hull House)的主張與敘述，下列何者錯誤？  
(A)針對不同居民，提供多元化的社區服務  
(B)強調與在地居民一起生活、工作及進行決策  
(C)需優先提升在地服務的效益而非社會立法倡議  
(D)關心勞動者的貧窮及職業災害問題
- (C) 12. 有關領導者的權力基礎，下列敘述何者正確？①動員人力資源的影響力，稱為連結權②權力因指派而擁有，稱為強制權③握有分派利益的權力，稱為合法權④擁有某種典範及被追隨效法的魅力，稱為參照權⑤達到目標的特殊技能，稱為資訊權  
(A)③⑤ (B)①⑤ (C)①④ (D)②③
- (A) 13. 資源管理對於運用社會資源的每一個程序，都有一定的規範，下列何者為落實資源管理的第一步？  
(A)盤點資源 (B)發掘資源 (C)建立資源檔 (D)規劃社區資源
- (C) 14. 下列何者不屬於湯恩比館對社區工作推動的重要啟示？  
(A)強調助人者與受助者一同生活一同工作  
(B)強調激發受助者改變困境的盼望  
(C)按既定工作計畫、發展及需要而定  
(D)社區參與程度不平衡
- (B) 15. 下列何者為執行聯合社區服務時較少遇到的狀況？  
(A)服務多元難以凸顯績效 (B)專職人力的供過於求  
(C)費時的溝通與協商 (D)社區參與程度不平衡
- (C) 16. Rothman 提出的社區工作模式中，社會計畫模式的主要工作角色為何？  
(A)倡導者 (B)行動者 (C)專家 (D)使能者
- (C) 17. 社區工作的程序中，其工作內容為持續調整社區組織及提出社區願景，係屬下列何者工作階段？  
(A)評估階段 (B)擴大工作階段 (C)永續工作階段 (D)結案階段
- (D) 18. 關於個案工作基本概念的相關敘述，下列何者正確？  
(A)在家庭系統部分強調個人的獨特性與需求  
(B)環境系統裡的社會環境也包含生活設備  
(C)環境當中的娛樂系統是一種物理環境  
(D)個人與其生活環境不斷的交互作用
- (C) 19. 關於任務中心學派的敘述，下列何者錯誤？  
(A)主要倡議的學者是芝加哥大學的 Reid 和 Epstein  
(B)認為人有改變動力，但只想減輕困難到可以忍受程度  
(C)所謂問題指的是案主因重大創傷阻礙的認知和行動  
(D)所謂任務是指案主為緩和問題嚴重性想要採取的行動

公職王歷屆試題(110 社會工作師)

- (D) 20. 心理暨社會學派曾經提出支持性技術(sustaining procedures)，下列那些技術屬於支持性技術?①接納(acceptance)②鼓勵(encouragement)③實質伸援(reaching out)④堅持(urging or insisting)⑤建議(making a suggestion)
- (A)①④⑤ (B)③④⑤ (C)②③④ (D)①②③
- (D) 21. 關於社會工作者在多元文化能力上的培養，下列敘述何者錯誤?
- (A)社會工作者應深化對特定文化的信念，價值觀、溝通模式之知識  
(B)社會工作者應釐清自我認同，並覺察個人的限制與偏見  
(C)社會工作者應連結文化資產讓服務對象受益  
(D)社會工作者應運用文化融合方式將差異性降低
- (C) 22. 關於社會工作學派發展年代的敘述，下列何者正確?
- (A) 1850~1860 年間 Mary Richmond 撰寫「社會診斷」與「何謂社會個案工作」  
(B) 1980~1990 年間社會工作提出綜融式實施，不再區分對象來進行服務的提供  
(C) 1960~1970 年間被質疑社工專業提供給少數族群、被壓迫團體不需要的服務  
(D) 1910~1920 年間社會工作功能學派是由 Otto Rank 建構與倡議的
- (B) 23. 有關「優勢觀點」的敘述，下列何者正確?
- (A)改變制度與結構的方式是協助服務對象的重點  
(B)是分析現象的視角，不是一個理論  
(C)諸多案例研究成果均可充分證明優勢觀點的成效  
(D)協助案主處理正面臨的實際生活困難是主要的目標
- (C) 24. 關於「面質」技巧的敘述，下列何者錯誤?
- (A)面質需要在安全的環境下進行，讓案主可以放心思考自己的狀態  
(B)面質的運用需要奠基於社會工作者與案主之間的穩定關係  
(C)面質是以評斷式的陳述來引導案主面對其矛盾的言行  
(D)當案主缺乏自信時，應暫緩使用面質的技巧
- (C) 25. 針對倫理兩難議題的處理，Reamer 曾提出「解決問題模式」(problem-solving modle)。關於這個模式的原則，下列敘述何者錯誤?
- (A)要找出所有可能被倫理抉擇影響的人、團體或組織  
(B)透過腦力激盪提出各種可能的解決方案  
(C)只能由該領域專家評估每個可能方案的可行性  
(D)選擇解決方案後要能執行並將過程加以記錄
- (A) 26. 在社會團體工作發展的歷史中，對團體工作專業發展具有重要性的機構或組織，不包括下列何者?
- (A)慈善組織會社 (B)猶太人社區中心  
(C)社會團體工作促進協會 (D)基督教青年會
- (B) 27. 有關團體工作與個案工作的比較，下列敘述何者錯誤?
- (A)與團體工作相比，個案工作很快地得到社會工作專業的認同  
(B)三大方法中，只有個案工作受到 1920 年代精神分析運動的影響，團體工作未受到相關影響  
(C)個案工作與團體工作介入的標的群體有所不同  
(D)個案工作和團體工作都強調人與環境的交互作用

公職王歷屆試題(110 社會工作師)

- (D) 28. 系統觀點所提出的團體構成要素，不包括下列何者？  
(A)團體特性 (B)團體能力 (C)團體變遷 (D)團體計畫
- (A) 29. 社區工作發展需要足夠的人力參與，下列敘述何者正確？①人力資源整合是社工需要努力的要點②社區社工本身也算是一種專家人力資源③爭取社區里長、民意代表或在地方家族勢力之支持有其必要性④社區專業人士皆有意願參與社區工作  
(A)僅①②③ (B)僅②③④ (C)僅①③④ (D)①②③④
- (C) 30. 下列何者不屬於團體動力的面向？  
(A)社會整合與影響 (B)團體文化  
(C)團體目標 (D)溝通模式
- (A) 31. 有關團體過程的敘述，下列何者錯誤？  
(A)處理衝突時，要盡可能將不相干的成員屏除在處理衝突的歷程外  
(B)團體契約包括團體程序與個別成員的目標  
(C)團體發展過程中，次團體對團體互動有負面影響，也有正向功能  
(D)團體凝聚力會提高成員彼此交流的意願，但也會導致成員較容易附和團體意見，失去自己的特性
- (C) 32. 團體成效評估，關於評量方式的敘述，下列何者正確？  
(A)內在目標(internal criterion)指的是評量與團體工作內容無直接有關的事項；外在效標(external criterion)則是指測量與團體工作內容有直接相關的變項  
(B)領導者是團體運作成敗的關鍵人物，有效的團體領導較傾向平衡式的領導即九九式領導，或統合式的領導即五五式領導  
(C)針對領導效能觀察員觀察團體帶領者反應之評量，評量項目包括反應技巧、交互作用技巧、行動的技巧  
(D)幫助成員對於團體領導者行為的有效性作一個深入了解，該量表稱之為「團體過程成員回饋表」
- (A) 33. 有關團體工作的倫理守則，下列敘述何者錯誤？  
(A)成員雖無意願參與，但考量社會福祉，應要求其繼續參與該活動  
(B)尊重團體成員的人格完整是團體領導者的主要任務，領導團體時，應採取一切必要及適當的安全措施  
(C)組成團體之前，領導者應實施團體甄選，以維護團體成員利益  
(D)領導者應具備適當領導團體之專業知能和經驗
- (C) 34. 一般而言，信守承諾是對的；但在特殊情境下(例如有更重要的倫理因素要被考量)，信守承諾可被打破。上述符合倫理學的那一種觀點？  
(A)效用主義(utilitarianism) (B)社會契約論(social contract)  
(C)相對論(relativism) (D)現實主義(realism)
- (B) 35. Rothman & Tropman(1987)所提出的社區發展模式中，下列敘述何者錯誤？  
(A)目標設定常與社區能力發展過程有關  
(B)聚焦於解除社區中存有的社會問題  
(C)工作者需大量運用共識討論的工作技巧  
(D)相信社區中的不同團體的利益是可以彼此共通的
- (C) 36. 下列何者不是「社區工作績效評量」的基本原則？  
(A)評量應在合作的氣氛下進行

公職王歷屆試題(110 社會工作師)

- (B)評量的目的在於檢視社區是否按照原定計畫進行及達到預期的目標  
(C)評量的標的對事也對人  
(D)受評單位對於評量指標應有清楚的了解
- (B) 37. 社區發展協會有法定權責的正式會議，下列何者正確？  
(A)專家顧問會議 (B)會員大會 (C)志工大會 (D)專業活動籌備會議
- (D) 38. 會議為社區工作推動過程中常進行的活動之一，運用會議來推行社區工作，係在下列那一項社區工作的原則？  
(A)服務 (B)社會正義 (C)能力 (D)民主與參與
- (D) 39. 有關「社區發展工作綱要」第2條規定，下列何者錯誤？  
(A)「社區」係指依法設立的社區發展協會  
(B)社區發展立基於社區居民共同需要  
(C)社區發展需秉持自動及互助精神，及配合政府支援與技術指導  
(D)社區居民係指居住在該社區之人口
- (C) 40. 對社區有價值的在地特產或文化遺跡進行活化及創新經營，此做法符合 Giloth(1998) 下列那一個提振社區經濟的策略？  
(A)中介連接(brokering connections)  
(B)塞住漏洞(plugging the leaks)  
(C)資產管理(asset management)  
(D)開創平台或場域(creating level playing fields)