

102 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

林儀 老師 解題

甲、申論題部分：

一、近年來隨著科技發展，大大提高了線上團體工作方式的可能性。利用網路即時通訊軟體作為溝通的平臺，由領導者透過預先設計好的結構式團體活動，引導成員對各項議題進行即時溝通討論或分享，以線上團體為主，結合其他服務方式而形成一套的服務方案，即所謂的「線上團體方案」(online group programs)。請問欲進行「線上團體方案」，機構、領導者、成員和團體本身，各需要進行那些相關的準備？

【擬答】：

團體活動設計與執行的考量可由時間與空間兩個主軸來概括，以下便依題意，由空間主軸中「機構與環境」、「工作者」、「團體」與「個人」等4個團體生態要素來說明需進的相關準備：

(一)機構相關設施設備的準備：

1. 符合機構計畫並獲得主管支持：尋求機構的支持以獲得相關的人力、物力與經費。
2. 準備硬體及軟體環境：確認參與成員有可以使用得網路設備，避免數位落差問題；領導者則使用機構內的網路為宜，以獲得節省經費、設備完整、同事支援及維護個案隱私等優點。軟體部份需確認使用免費或付費軟體、使用介面是否容易、預備備用帳號…等。

(二)領導者：需具備的能力

1. 協同領導：線上團體最好有2位領導者共同帶領，一位負責主持與回應、另一位則隨時留意為發言者、引導發言維持團體秩序。
2. 領導者需要具備下列技巧：
 - (1) 諮商能力：除要具備助人技巧與能力外，還要能以文字的方式運用在網路上。
 - (2) 團體領導能力；除了具備一般團體領導的能裡外，還需要及時發現與處理成員與團體的情境。
 - (3) 網路文化能力：要能熟悉操作對話軟體，打字數度快、能以文字或圖案作流暢的表達，並對網路次文化有一定理解，必敏感、尊重不同文化。

(三)成員

1. 篩選適合的成員：確認真實身份，以預防詐騙、維護隱私、確保出席率。
2. 成員需求調查：在不違反個案隱私的情況下透過紀錄、網路記名問卷施測…等方式瞭解成員的需求或問題。
3. 成員組成：問題同質性高、年齡、性別比例平均、人數不要過多，較能聚焦討論、學習問題解決方法。
4. 成員的網路資源與網路溝通能力：確保參與成員均有網路溝通的能力與設備。

(四)團體：

1. 團體組成：以自願參與為佳，非自願參與容易分心，因更可輕易使用網路從事其他活動。封閉性團體可以增加出席率及安全感；開放團體則要特別處理身份認證問題。
2. 保密約定：此用網路團體，團體間的互動、對話內容輕易的便可分享出去，故更應留意保密工作。

除了上述的準備工作外，社會工作者在使用「線上團體方案」作為協助個案的方式前，仍需要透過確認案主特性、目前的問題或需求、資訊能力…等問題，「確定線上團體方案為當下最佳的處遇方法」後，方進行此工作。

二、臺灣的社區工作一直被認為有績效但不夠落實，存在著一旦專業團隊撤出及政府資源退出後，難以繼續發展和維持不易的窘境。試從社區發展政策、社區組織實務運作，及社區工作成效等三部分，說明臺灣社區工作的現況及困境。

【擬答】：

如題意所言，台灣的社區工作一直存在著「專業團隊及政府資源退出後，便難以持續發展與維持的窘境」，而此實與窘境與社區不能「運用社區能力，以永續發展、永續經營」相關，因此將以「社區永續經營」為核心架構，由「社區發展政策」、「社區組織實務運作」及「社工工作成效」三個部份來說明目前社區工作的現況與困境：

(一)社區政策發展

由於早年政策的制訂缺乏足夠的社區價值為基礎，而使得社會正義、參與與公平的理念，導致社區意識的薄弱，甚或造成社區派系的衝突；此外，政策上之未能重視社區能力的養成，也導致與社區發展之強調「自立自主」理念相違的「社區依賴」現象。之後社會福利社區化、社區照顧、社區(總體)營造等政策，讓社區的主軸轉移至文化建設，在大量經費的挹注後，在社區理念不足及有形利益的誘導下，再加上政府急於拿出成績的壓力下，不斷地製造一些依賴政府經費的明星社區及樣版社區，悖離社區永續發展的基礎。後又遇政權轉移，「六星計畫」在新舊政府政策分歧的狀況下亦無法落實推展。

(二)社區組織實務運作

台灣普遍對於「社區」的概念，往往侷限於「社區發展協會」的「社區」，然而，對於日趨複雜的福利需求，以及多樣化的社區營造項目，尤其當我們所欲追求的是全面性發展的「永續社區」，單靠一個範圍狹小的「社區發展協會」之「社區」，能否有足夠的資源或能力來承載，不無疑問。特別是以一個「社區發展協會」之地理區為範圍的「社區」，若要執行諸多項目的福利服務或社區營造，勢必因社區與政府資源的有限性，而陷入「質」與「量」皆不足的困境；若採取以「鄉鎮」為概念的社區，又與行政區無異。缺乏彈性適切地劃定社區的範疇，也是造成社工工作的困境。

(三)社區工作成效

台灣的社區發展工作「重基礎工程、輕精神倫理」因此使得許多社區工作的成效難以具體呈現。此外，在社區的政策或方案設計上，雖強調社區特性的重要性，但在實際的運作中，顯然是缺乏對社區進行需求調查，以及未能讓社區充分參與，這使得所設計出的社區計畫並非是社區要的，而是政府所期待的，也因而困難被社區居民認為是「有效」的社區工作。

分歧散亂的社區政策是社區實務混亂的根源，因此我們亟需建構一套以「社區價值」為核心，並能夠勾勒出「永續社區」之願景與目標的「社區政策」一方面考量社區價值所強調的社會正義、參與、公平、學習、合作和環境正義，一方面透過徵詢社區工作者的意見、建議，討論資源的投入以及成本效益，方能夠增加實務的可行性。

乙、測驗題部分：

- (A) 1. 個案工作較少由下列何種角度介入？
(A)個人人格 (B)個人系統 (C)環境系統 (D)個人與環境互動的交互反應
- (C) 2. 針對受助者的心理需求，建立專業關係時，下列何者不在 Biesteck 的七項原則中？
(A)接納，但不一定贊同 (B)案主自我抉擇，但應受到基於保護的限制
(C)社會工作者應可有目的地情感涉入(D)非批判的態度，但可以面質
- (D) 3. 當個案需要被轉介至其他機構時，不是以下列何者因素為判斷基礎？
(A)社會福利機構的服務範圍 (B)案主的需求
(C)有效的資源評估 (D)社會工作者的偏好
- (D) 4. 為了使用面質技術時不淪為個案工作者表達憤怒或操縱案主，工作者下列何種作為是不當的？
(A)誠懇地自我揭露 (B)省思是否有反移情現象
(C)尋求督導的協助 (D)尋求同儕的支持
- (C) 5. 個案工作者與個案管理者最明顯的差別在於？
(A)個案工作者處理案主的問題與失功能；個案管理者處理系統與資源
(B)個案工作者本身即提供所有的協助；個案管理者協助案主與資源連結

公職王歷屆試題 (102 專技高考)

- (C)個案工作者必須是專業的社會工作者；個案管理者可包含不同專業、不同層級的工作人員
- (D)個案工作者具備諮商、治療的角色功能；個案管理者提供倡導等綜融性的角色功能
- (B) 6. 面對華人「家族」與「他人」取向的文化傳統，處理案主問題時，應：
- (A)重視此時此刻的反應，引導案主聚焦於自主性和個人福祉
- (B)將案主視為社會與家庭系統脈絡中的人，而非完全獨立的個體，以平衡個人成長與家庭利益
- (C)當案主以宿命的態度無力改變時，以專家的姿態指導案主，使之順從而改變
- (D)由於案主的傳統價值觀與專業價值觀落差很大，而在心中產生批判態度，但表面上仍應保持接納與溫暖的態度
- (D) 7. 與非自願案主工作時，下列何者行為是不妥的？
- (A)不宜為了與非自願案主建立關係，而以朋友的姿態出現
- (B)社會工作者應清楚保密的界線
- (C)應讓案主明白可協商和不可協商的範圍
- (D)社會工作者應在社會控制與協助者之間強調協助者的角色，方能建立關係
- (A) 8. 有關團體工作執行時結構化的論述，下列何者錯誤？
- (A)在團體發展初期採高度結構化有助於成員自我實現
- (B)團體介入的結構化程度需視團體目標而定
- (C)團體介入的結構化程度與團體的大小有關
- (D)仔細地預估成員需求與期望，方能決定團體如何結構化
- (D) 9. 協助高風險家庭的案主家庭介入計畫時，下列何者錯誤？
- (A)提升親職能力，強化家庭關係
- (B)理解整體家庭動力，分析家庭的 SWOT
- (C)提供各種服務性方案，補強家庭功能
- (D)透過媒體募集資源，以提供各種支持性服務
- (B) 10. 社會工作者致力於專業知能學習之外，持續地自我察覺與自我認識，可在工作中減少：
- (A)工作壓力的來源
- (B)次級創傷和職業倦怠
- (C)生命中的痛苦和失落事件
- (D)督導和機構的過度期待
- (C) 11. 下列何者易淪為倫理兩難的困境？
- (A)工作者與案主有親密關係
- (B)逾越專業界線以圖謀私利
- (C)保密原則與案主利益維護
- (D)案主自決和社會工作者自我的主觀判斷
- (C) 12. 下列何者不在 Reamer 解決倫理兩難模式中？
- (A)釐清倫理議題
- (B)找出被影響者和可能參與者，並評估利弊得失
- (C)審視正反理由，並徵詢當事人意見
- (D)抉擇並記錄過程，以評估結果
- (C) 13. 團體動力在下列何種情況下會被視為濫用？
- (A)工作者的價值觀應該和團體成員需求及問題調和一致
- (B)團體工作執行的議程應考慮成員的需求與願望
- (C)團體工作的執行歷程中，強調一致的觀點或形成一種優勢的意識形態
- (D)將成員的需求個別化，不強調成員需求須完全相同
- (B) 14. 下列理論中，何者為社會團體工作中較為獨特而被採用？
- (A)系統理論
- (B)場域理論
- (C)心理暨社會學派
- (D)任務中心理論
- (C) 15. 團體工作的模式中，何者與社區工作的交集最深？
- (A)過程模式 (process model)
- (B)交互模式 (mediating model)
- (C)社會目標模式 (social goal model)

公職王歷屆試題 (102 專技高考)

- (D) 克萊恩的折衷模式 (Klein's eclectic position)
- (D) 16. 團體開始的階段，團體帶領者在下列項目中，何者努力效果不大？
- (A) 協助成員感覺自己是團體的一份子
(B) 釐清團體目標與個別目標
(C) 引導團體的發展，面對可能發生的矛盾與抗拒
(D) 宣布團體規則，並要求保密
- (B) 17. 在自助團體中，下列何者不是社會工作者該扮演的角色？
- (A) 創立與發展自助團體
(B) 成為自助團體的主導者
(C) 提供資源以維持自助團體
(D) 連結傳統服務、案主與自助團體三者之關係
- (D) 18. 團體工作執行過程中，預估與介入行動是一交互動態過程。因此，為有利於介入，預估應涵蓋：
- (A) 成員的特質與潛意識的動機
(B) 團體所處之外在環境因素
(C) 工作者過往的工作經驗
(D) 團體目標的設定與核對
- (A) 19. 社區工作最基本的價值觀為何？
- (A) 參與及互助
(B) 社會正義
(C) 人有其尊嚴和價值
(D) 平等原則
- (C) 20. 依據 Rothman 提出社區工作中，社區發展、社區計畫、社會行動等三種模式的運用，下列何者錯誤？
- (A) 三種模式並不互斥，在實際運用上可以混合使用
(B) 三種模式可因應社區不同的發展階段，而運用不同的工作模式
(C) 三種模式中的社會行動模式與社會政策及社會行政的交集最多
(D) 社區工作者不僅只熟悉社區組織實務，亦應採用政策與行政的視角協助社區
- (A) 21. 「人的價值和尊嚴是與生俱來的」是社會工作的基本價值觀與倫理原則，其所強調的意涵為何？
- ① 無論案主過去或目前的行為或生活狀況如何，當他們擔負起應負的責任時，社工員應對案主的尊嚴給予支持
② 包含了無條件正向的、非急迫性的關懷、接納和尊重
③ 社工員應避免評斷案主行為是好或壞、罪惡或值得嘉許
④ 社工員強調工作倫理優先於社會互助
- (A) ①②③ (B) ①③④ (C) ②③④ (D) ①②③④
- (B) 22. 社會個案工作理論常借心理學、社會學及生物學等理論，下列有關「生態系統理論」的基本假設何者正確？
- (A) 個體發展以學習為主軸，受到環境的影響
(B) 個體與環境間處於一種動態的平衡關係
(C) 個人行為重視其對環境的知覺、內在認知經驗和心理感受
(D) 個人的問題來自生活中內在的心理因素和外在的環境因素交互作用所形成
- (B) 23. 結案是指正式結束社工員與案主的個別關係。下列有關社會個案工作過程中的結案，何者是成功的結案？
- ① 結案過程由社工員與案主共同討論決定
② 當機構提供的服務有時間性時，社工員應處理案主分離的感受並視需要轉介案主
③ 結案時社工員應與案主一同回顧處遇的過程，讓案主看到自己的成長及應努力之處
④ 結案過程中案主若有依賴的需要，社工員應規劃延續性的服務
- (A) ②③④ (B) ①②③ (C) ①③④ (D) ①②④
- (C) 24. 個案紀錄的格式有多種方式，如果社工員以回顧的方式，敘述案主與社工員及機構間互動的內容，並將案主接受服務期間所發生的事情具體描述，這種紀錄格式稱為？
- (A) 對話式紀錄 (B) 流水帳式紀錄 (C) 過程式紀錄 (D) 摘要式紀錄

公職王歷屆試題 (102 專技高考)

- (C) 25. 生態圖是將家庭視為社會大系統的一部分，評估家庭與外界社會環境之互動關係，個案工作者在建構家庭生態圖時，應分內部系統與外部系統。有關生態圖的建構，就外部系統而言，下列敘述何者錯誤？
- (A)從生態圖可判斷有關家庭的問題、需求、資源，甚至互動有關之情況
 - (B)將與案主或案主家庭有關之外部相關資源，以圓圈之遠近代表親疏遠近關係
 - (C)清楚的繪出家庭成員的性別符號與相關之基本資料，並以線條繪出代表家庭成員之間的親疏遠近關係
 - (D)以不同線條描述各個圓圈與案主或案主家庭的互動關係，通常線條愈粗就代表關係愈緊密
- (C) 26. 「接納」(acceptance)是社會個案工作的一種基本原則，其主要意涵為？
- (A)贊同案主偏差態度或行為
 - (B)接受案主好的態度或行為
 - (C)接受案主真實的態度或行為
 - (D)接受案主的缺點和矛盾處
- (A) 27. 在會談的過程中，案主往往會想到那裡就說到那裡、用詞模糊或是表達的內容籠統。為了提升會談的效果，工作者把案主所敘述的內容作一整理，邀請案主釐清整理的重點是否符合原意，這種技巧稱為「澄清」。工作者可透過下列那些方式針對案主表達的內容進行澄清？
- ①再建構 ②簡述語意 ③連結 ④聚焦
- (A)①②③ (B)①③④ (C)①②④ (D)②③④
- (C) 28. 社會工作實務在處理倫理兩難困境時，必須將一些規範的優先順序加以排列，以利抉擇之參考。正確的排序原則為何？
- ①最小傷害原則
 - ②案主自決原則
 - ③隱私保密原則
 - ④保護案主生命
- (A)①②③④ (B)④③②① (C)④②①③ (D)①④②③
- (B) 29. 社會個案工作為配合社會變遷與脈動，未來努力的方向有那些？
- ①加強本土經驗的整理
 - ②重視責信，強化績效評估
 - ③提升解決倫理議題的能力
 - ④強調精神病理治療的理論與實務
- (A)①②③④ (B)①②③ (C)②③④ (D)④
- (A) 30. 以團體為實施的對象時，下列敘述何者正確？
- ①治療團體的組成成員通常都有嚴重的情緒、行為或個人問題
 - ②任務團體是為了處理特別事務而成立的團體，組成成員愈同質性愈好
 - ③焦點團體是為單一主題的討論而形成的團體，通常是為了難以透過個別訪談而取得資訊及想法而成立的團體
 - ④成長團體在促進個人的身心發展，如少女的身心發展團體一定是混合性別的團體
- (A)①③ (B)②④ (C)①④ (D)②③
- (A) 31. 團體發展可分為團體初期、權力與控制、親密、區分以及分離等5階段，各階段的特徵與組員行為，下列敘述何者正確？
- ①團體初期成員的行為常有趨避行為
 - ②團體在第二階段的特徵是次團體鼎立，小團體成員關係鞏固
 - ③第三階段團體的文化、風格與價值觀開始成型
 - ④第四階段團體將發展一個熟悉的參考架構
- (A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (C) 32. 請問下列何者為團體結束階段的重要工作？
- ①協助團員覺察他所學習的內容
 - ②建立團體運作法則與行為規範

公職王歷屆試題 (102 專技高考)

- ③鼓勵團員表達正負向的情緒
④評鑑團體目標的達成程度
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (B) 33. 團體工作者在團體中自我表露感受和經驗，不是出於被迫而是為了有利於目標的達成。因此團體工作者在做自我表露時，應遵循下列那些原則？
①團體初期宜鼓勵成員相互自我表露
②團體工作者所表露的訊息，應與當時團體的情境有關
③團體工作者最好避免分享私人的感受和經驗
④團體工作者所表露的訊息，應具有正面意義
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (C) 34. 在團體最初階段，領導者要評估和強化團體的凝聚力。下列何者為提升團體凝聚力的積極方法？
①建立明確的團體規範
②避免成員間的衝突
③訂定易於達成的團體目標
④建立團體信任感
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④
- (D) 35. 團體工作者對文化因素如何影響團體行為應是敏銳的，所以不應該有下列那項作為？
(A)領導者與成員之間的背景應該契合
(B)領導者應該依自己的價值觀和語言模式去和成員建立關係
(C)領導者應在招募成員時，仔細評估成員文化背景的異同
(D)領導者應期待成員對贊助機構的認同
- (A) 36. Wilson 對美國 Inner City 的社區研究，試圖瞭解為什麼許多都會區會出現難以翻身的底層階級 (underclass)，發現其原因有：黑人中產階級或生活較為穩定的勞工階級搬出內城市，到生活條件較好的地方居住，區域內的基本單位 (如教會、學校、商店等) 隨著沒落... 等。請問此研究立基於何種理論？
(A)生態系統理論 (B)優勢觀點 (C)激進觀點 (D)社會學習理論
- (B) 37. 依據 Rothman 的社區工作實務模式，下列敘述何者正確？
(A)社會行動模式關注社區的社會問題、住宅及休閒等，期待解決社區的實質問題
(B)地方發展模式關注社區的冷漠、疏離，期待社區以民主方式解決社區問題
(C)社會計畫模式改變的策略是透過對質、直接行動、談判、協商的技術
(D)地方發展模式改變的策略是蒐集問題資料，採取最合理的行動
- (A) 38. 新手在帶領團體工作時，下列情況中何者錯誤？
(A)理解成員背景資料，以便控制團體走向
(B)溫習團體發展初期的動力特徵，以為因應
(C)熟悉團體方案規劃的流程，並做好應變的備案
(D)沉澱凝思，放鬆筋骨，準備上場
- (B) 39. 某社區老、中、青全力投入，社區幹部有活力，社區凝聚力強，陣頭、技藝團隊、各種文化傳承活動多，生活方式很豐富，居民和樂融融...。請問該社區符合社區發展指定工作項目的那一項？
(A)生產福利建設 (B)精神倫理建設 (C)公共設施建設 (D)社會福利社區化
- (C) 40. 推動福利社區化的方式可以「由社區提供照顧」(care by the community)，其意涵為？
(A)由社區內小型福利機構所提供的照顧
(B)由社區內日間照顧中心所提供的照顧
(C)由社區內非正式支援網絡或民間志願團體所提供的照顧
(D)由社區內醫療衛生單位所提供的照顧