

105 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：（50 分）

一、從事社區工作並不是一件簡單的事，要永續經營一個社區更非易事。有學者認為社區價值（community value）、社區能力（community capacity）及社會資本（social capital）三個項目，是社區永續發展不可或缺的基礎。三者其中之一的社區能力，根據臺灣學者引述國外學者吉利克曼與莎蒙（Glickman & Servon, 1998）的主張認為社區能力包含五種能力，請說明這五種能力的內涵，並以實務經驗舉例之。（25 分）

【擬答】：

社區能力是人力資本、組織資源與社區資本的互動，可以做為解決集體問題，改善或維持社區福祉的方法—經由非正式社會過程及（或）由個人、組織與存在於它們之間的社會網絡，以及社區為其一部份之更大的體系來運作，其包含以下五種能力：

(一)資源能力：

1. 定義：包含藉由補助、契約、貸款及其他機構來取得資源，且須適當的管理及維持資金去達成社區的目標。
2. 實例：找出社區中各種服務的提供者、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。例如，參考衛福部或縣市政府對於推行社區工作補助的項目、鄰近抽水站或焚化爐的社區可能有回饋金。

(二)組織能力：

1. 定義：包含管理方式、技能、規模及組織所扮演的角色與財務能力。
2. 實例：透過聚集參與者、凝聚、確認社區意識、安排方便居民參與聚會的時間、誘發居民感觸、想法、並培養行動意願、非正式交流、持續辦理活動、不斷的宣傳、持續接觸、遊說等方式來組織並促進居民參與社區活動。例如：透過成立「社區巡守隊」，任命隊長、副隊長、將居民編成各小組成員的方式，組織性的辦理社區活動。

(三)方案能力：

1. 定義：有能力去建構與管理方案。透過方案提供人群服務，可以對經濟發展提供技術協助，亦可致力於發展文化、教育活動。
2. 實例：運用方案管理及方案設計的概念，居民一起界定問題、研究問題的性質、意義及影響、決定解決問題的辦法、採取解決問題的行動後才形成方案計畫書，例如：規劃一個「老街新生命」的活動計畫書。

(四)網絡能力：

1. 定義：藉由與其他社區提昇社區能力的輔導為基礎的組織、私人公司、慈善、教育及政治等合作，為方案或計畫進行募款，以接近非財務性之資源並增加政治影響力。
2. 實例：除了組織社區居民外，運用社區內既有的組織一起來推展社區工作，將會使得工作推動事半功倍並順利取得資源。例如：邀請社區內的教會組織一同辦理學童課後照顧班、邀請社區內的宗教團體一起關懷獨居老人。

(五)政治能力：

1. 定義：指在鄰里內，涉及動員民眾支持社區關心的議題之能力。
2. 實例：如果平日社區中有持續找尋居民共同關心的議題、有居民交換意見的管道，較可以在短時間內便動員居民關心及討論某議題，例如：社區居民的LINE群組、社區的粉絲團等。

社區工作者在推動區工作時，可以透過「社區能力建構」的方式，指強化居民與社區團體的技術、能力與信心的活動資源與支持，促使其採取有效的行動，領導他們自己社區的發展。

二、最近常聽到一些大學社工系教「社會團體工作」的老師感嘆說：「目前在臺灣社工實務界的社工人員越來越少願意做團體工作，他們都把帶團體的工作委託給團體諮商專家，社工自己都不做也不學，真擔心有一天社會工會變成不會做團體工作的專業。我們有一種「不知為何而教」的焦慮與沮喪。」而國外的專家也認為大部分的團體工作實習學生或新進工作者對帶領團體會有一些恐懼的情緒。請問團體工作實習學生或新進工作者對帶領團體會有那些恐懼的情緒？這些恐懼的情緒要如何克服，請舉出其中五種恐懼的情緒及其克服的方法，並以實務經驗舉例之。(25分)

【擬答】：

以下依題意舉出5種實習生或新進工作者帶領團體時，可能出現的恐懼情緒，並以實務經驗舉例及探討克服的方法：

(一)實習生或新進工作者帶領團體會有的恐懼：

- 1.擔心團體失控：例如擔心團體成員不遵守團體規範，因為個性不合或觀念差異而在團體中發生衝突、爭吵。
- 2.擔心團體成員展現敵意或抗拒：尤其是帶領非自願性團體時，擔憂團體成員會不願出席、遲到、透過挑釁領導者表達不滿，或是在團體中沈默以對。
- 3.擔心團體成員過度依賴：團體對有些成員來講具有高度的人際吸引力，因此會擔憂團體成員將重心放在來團體獲得人際或心理支持，而不願意積極改變、甚至不願意結束團體。
- 4.擔心團體解體：擔憂團體成員因為覺得團體對自己沒有幫助、或參加團體不愉快，逐漸退出團體，導致團體因成員流失而解體。
- 5.擔心被機構員工批評自己不適任：擔憂自己因帶領團體表現不佳、或團體成效不彰而遭批評不適任。

(二)克服恐懼的方法：

- 1.面對擔心與恐懼：瞭解恐懼可能來自於沒經驗與不熟悉，因此可以透過自我覺察處理自身情緒，並主動與督導、有經驗的同仁討論、學習，以增加信心。
- 2.平衡期待、恐懼與失望：即使理解團體的目標是要協助團體成員，因此社工員會期待團體順利舉辦並成功，但也要提醒自己，不要對團體有過度的期待，回到現實情境，敏覺察團體動力並適時的讓團體成員共同承擔團體運作的責任。
- 3.將恐懼看成是提醒的信號：有些人可能因為「初生之犢不畏虎」不理解團體帶領過程中可能遇到的挑戰，與其在團體運作中才開始恐懼，透過提醒、加強準備工作、經驗分享等方式，預先討論恐懼，也是重要的團體帶領準備工作。
- 4.從經驗中學習：透過不斷精進學習團體帶領的技巧，自己也參與團體來增加對團體工作的認識、見習其他團體方案...等方式來增加自己的團體經驗與能力。
- 5.機構及督導的協助：除了前述自我的學習之外，機構亦需負擔協助成員處理帶領團體恐懼的責任，包括：確認帶領者有足夠的團體帶領經驗及能力、評估其帶領團體的狀況並適時給予必要的提醒與協助，均可以讓帶領者覺得有後盾、有支持，而降低恐懼感。

除了前述因又技巧之外，「團體活動前的自我情緒穩定」亦是在實務上常用的技巧之一，透過提早抵達團體活動場地，活動筋骨、靜默幾分鐘並模擬可能的情況，也可以降低恐懼情緒對自己的影響。

乙、測驗題部分：(50 分)

- (A) 1. 下列關於專業關係 (professional relationship) 的敘述，何者錯誤？  
(A)是指專業人員間的互動連結網絡  
(B)是交互及動態的關係  
(C)個案及其家庭成員、學校教師、有關機構的人員都是專業關係建立的對象  
(D)缺乏專業關係的服務難稱為專業服務
- (B) 2. 關於社會工作會談，下列何者錯誤？  
(A)依會談地點可分為辦公室會談和非辦公室會談  
(B)依會談性質分為預估性會談、治療性會談及教育性會談  
(C)應向案主說明在服務期間對案主的行為要求或限制  
(D)當社會工作人員與案主均已盡力，但問題改善空間不足，可以結束會談
- (B) 3. 關於接案會談 (the intake interview) 的敘述，下列何者錯誤？  
(A)是個案工作程序中的首要步驟  
(B)必須在機構的會談室進行，並保持 45 度角的位置安排  
(C)對於不合資格的申請者，應在接案時予以婉辭  
(D)需確認緊急狀況，並給予快速且有效的關注
- (B) 4. 下列對多面向評估的相關敘述何者正確？①評估是一個動態性的過程②知識理論會影響評估的進行③案主的優勢是需要被評估的④評估強調此時此刻，過去不重要  
(A)①③④ (B)①②③ (C)②③④ (D)①②④
- (A) 5. 下列關於個案工作診斷 (casework diagnosis) 的敘述，何者錯誤？  
(A)是個案工作程序的第一步驟  
(B)社會工作人員必須依專業知識和技術歸納整理與分析  
(C)診斷同時必須規劃出個案工作服務或治療的計畫  
(D)是社會工作人員專業的表現
- (D) 6. 以下對社區照顧的說法，何者正確？①是以機構為導向的服務②是一種社區正式照顧的資源③立意好，但會提升成本④可以增加參與和選擇的機會⑤是一種以去機構化的方式照顧有需要的居民  
(A)①② (B)②③ (C)③④ (D)④⑤
- (D) 7. 關於社區培力 (empowerment)，下列何者正確？  
(A)重點在於促進個人對自己的環境有掌握控制的經驗  
(B)是運用在個人與人際之間，不是團體與鄰里的資源  
(C)提升社區居民能力是組織的責任，而非對抗不正義  
(D)將社區的居民視為資源，而不是要被協助的案主
- (C) 8. 對於社會工作人員運用問題解決模式來和非自願案主的會談，必須注意的原則，下列何者錯誤？  
(A)有必要澄清雙方的角色 (B)示範正向的社會價值行為  
(C)要記得處理內在的心理問題 (D)以正向陳述取代負向表述問題
- (D) 9. 下列有關直接服務處遇目標的敘述，何者錯誤？  
(A)處遇目標的設定必須是在合法或法律規範的範圍內  
(B)社會工作人員本身就是影響處遇目標發展與設定的因素  
(C)處遇目標必須與自願性案主所尋求的結果一致  
(D)當案主的目標與機構的功能衝突時，以案主的優先

- (C) 10. 對於社會工作人員扮演系統連結者角色的內涵，下列何者正確？
- (A) 該角色包含有組織分析者、提供諮詢者和監督者
  - (B) 該角色包含有方案發展者、政策和行政發展者
  - (C) 該角色包含有服務經紀人、個案管理者和協調者
  - (D) 該角色包含有研究者、研究使用者和團隊成員
- (A) 11. 下列關於專注 (attending) 的敘述，何者錯誤？
- (A) 是指社會工作人員協助案主聚焦於案主最想解決的問題面向
  - (B) 呈現出對案主的尊重與興趣
  - (C) 必須觀察並解讀案主的口語、非口語訊息
  - (D) 適當時候可以保持沉默
- (A) 12. 下列關於出聲思考 (thinking aloud) 的敘述，何者錯誤？
- (A) 是指鼓勵案主說出內在的想法
  - (B) 有助於使案主感受自己的責任和重要性
  - (C) 能使社會工作人員不會讓自己難為
  - (D) 有助於促使案主與社會工作人員間相互合作
- (A) 13. 關於再建構 (reframing)，下列那一項敘述錯誤？
- (A) 是指社會工作人員運用專業，分析案主面臨的主要問題
  - (B) 再建構的過程會帶出原先案主忽略的個人特質、資源或優勢
  - (C) 再建構可以協助案主跳脫既定的思考模式
  - (D) 運用再建構可以使案主獲得堅持下去的勇氣
- (A) 14. 「rapport」在社會個案工作中的意思是指：
- (A) 社會工作人員與案主建立良好的關係
  - (B) 個案紀錄完整清晰
  - (C) 社會工作人員提供案主良好且持續的支持
  - (D) 對於個案情況定期進行摘要報告
- (C) 15. 下列對同理溝通的敘述，何者正確？①培養與維持助人關係的重要能力②助人者不用學習就可以表現的能力③讓社會工作人員試圖了解案主的技能④同理的溝通反應了社會工作人員自身的價值觀
- (A) ①②            (B) ③④            (C) ①③            (D) ②④
- (B) 16. 下列對與非自願案主工作相關的敘述，何者正確？
- (A) 信任並非是社會工作人員與非自願性案主建立關係的考量
  - (B) 對非自願案主來說，感受到「平等」是十分重要的
  - (C) 社會工作人員對案主有強制力，所以案主會主動配合處遇
  - (D) 非自願性案主和自願性案主一樣，均有求助的動機
- (A) 17. 對於個案工作的結案階段，下列何者說明正確？
- (A) 結案時必須衡量案主如何能夠維持處遇所獲得的改變
  - (B) 結案是以處遇目標為準，不是考慮案主的看法與感受
  - (C) 社會工作人員一定要依據計畫期程結案，以照顧案主的感受
  - (D) 結案應以案主的意願為前提，這包含考慮增設新目標
- (D) 18. 對於社會工作的保密責任，下列何者正確？①違反保密不僅損害公平原則，也是洩漏訊息②保密並非是案主要求，而是社會工作人員要做的專業承諾③即使案主分享的秘密違法，社會工作人員都要保密④社會工作人員因為法律上的需要而進

行通報時就是洩密⑤社會工作人員紀錄不超過機構所需要的資料就是保密

(A)②③④ (B)①④⑤ (C)②④⑤ (D)①②⑤

- (A) 19. 下列關於「社會團體工作」的敘述，何者錯誤？  
(A)協助社會大眾組織人民團體，故稱為「社會團體」  
(B)透過團體互動與方案活動達成個人成長與社會目標的完成  
(C)個人行為的改變是目的之一  
(D)具有復健(rehabilitation)的功能
- (B) 20. Yalom 在 1983 年以及 Bloch 和 Crouch 在 1985 年分別提出了團體工作對於團體成員個人可以產生的治療性因素，請問下列對於團體中治療性因素的敘述，何者正確？  
(A)「植入希望」因素指的是團體可以提供成員觀察其他成員行為來學習新行為的機會  
(B)「自我表露」因素是成員能夠分享自己的經驗，以及對團體和其他成員的感覺  
(C)「接納」因素是指團體中的成員可由其他團體成員的改變，連結至自身經驗，使他們能樂觀性看待自己可能的改變  
(D)「替代學習」因素指的是團體可以使成員感覺不被排斥且受重視，並產生新的自我價值觀因而願意改變
- (C) 21. 依據 Toseland 和 Rivas 對於處遇性團體(treatment groups)類型目的的看法，下列那些團體是屬於處遇性團體？①器官移植小組②社區大樓的管理委員會③少年性教育團體④戒酒匿名團體⑤單親家長的支持性團體⑥基金會裡的董事會  
(A)①②③ (B)②③④ (C)③④⑤ (D)④⑤⑥
- (C) 22. 下列關於團體工作契約的敘述何者錯誤？  
(A)內容應包含出席會期與收費與否  
(B)內容應包含團體整體與機構間的約定  
(C)團體初期應訂定互惠契約與互助契約  
(D)團體結束期訂定獨立契約
- (D) 23. 團體形成期，工作者的地位是軸承的位置(pivotal location)，是指：  
(A)工作者協助成員界定每一個位置的本質  
(B)工作者可透過角色安排來增強弱者的權力  
(C)工作者協助成員表達概念，擴充其原有概念  
(D)工作者視團體需要站在核心或邊陲地位
- (D) 24. 社會團體工作中，關於互助契約與互賴契約的敘述，下列何者正確？  
(A)互賴契約是互助契約的一種  
(B)互助契約隱含著依賴與獨立  
(C)互助契約在團體衝突階段開始建立  
(D)互賴契約中，工作者與成員都相互依賴
- (B) 25. 下列關於社會團體工作歷程的敘述，何者錯誤？  
(A)團體領導者未將團體組成的訊息公諸於世，稱為團體前的私下期  
(B)成員開始與他人互動、建立人際連結、扮演團體角色，稱為團體聚集期  
(C)通常一開始團體總是充斥不滿、緊張、多話的  
(D)並非所有團體都會經歷團體衝突期
- (B) 26. 團體帶領者可以透過一些測量資料，來了解成員在團體中的行為改變。在一個親職教育團體中，這些資料來源可以包括：①該團體成員的政黨傾向表態②該團體

成員的自我評量③該團體成員子女的回饋④該團體工作者的評量⑤該團體的觀察員評量⑥該團體成員的收入改善情形

(A)①②③④ (B)②③④⑤ (C)③④⑤⑥ (D)①④⑤⑥

- (D) 27. 對於團體工作規範的敘述，下列何者錯誤？  
(A)規範可以分為正式規範與非正式規範兩種  
(B)團體規範具備幫助團體形成團體文化的功能  
(C)規範能用來維繫團體成員的認同與凝聚力  
(D)團體規範是對團體中特定成員功能的期待
- (A) 28. 團體的領導者對團體和團體成員具備權力，下列何者對權力的敘述是正確的？  
(A)合法權是指因為組織對其所擁有的正式職位所賦予的權力  
(B)資訊權是指領導者可以對任務執行方法做最後定奪的權力  
(C)參照權是指領導者擁有完成團體目標必要卻不易獲得資訊  
(D)專家權是指領導者針對成員的行為給予獎勵或懲處的權力
- (D) 29. 下列何者對團體衝突的敘述是正確的？  
(A)團體間衝突和團體內衝突均指團體成員與團體之間發生衝突  
(B)處理衝突時，要盡可能將不相干的成員摒除在處理衝突的歷程外  
(C)團體發生複雜度高的衝突時，切記保密原則不可向外人求助處理  
(D)團體衝突可以是任務性與關係性衝突，也可以是健康與不健康衝突
- (C) 30. 關於團體的協同領導，請問下列敘述何者正確？  
(A)協同領導並無法幫助團體的領導者提升預估的正確性  
(B)協同領導會使得團體的動力無法獲得較為周延的照顧  
(C)協同領導會使得成員們所需要因應的關係和溝通變得較為複雜  
(D)協同領導是指團體領導者僅能再增加一人，變成兩個人
- (B) 31. 下列何者對團體結束階段的敘述錯誤？①團體成員此時會感到焦慮不安和擔心②團體成員都會設法盡快結束團體絕不拖延③成員會在團體中出現否認和生氣情緒④成員們都確信結束團體之後他會過得更好⑤團體領導者必須降低團體的吸引力⑥團體領導者要幫助成員維持已獲得的改變  
(A)①⑤ (B)②④ (C)②③ (D)④⑥
- (C) 32. 團體提前結束的原因，下列敘述何者錯誤？  
(A)因為成員中途退出團體，不得已提前結束團體  
(B)因為團體工作者離職或調動職務，只能提前結束團體  
(C)想參加的成員過多造成工作者困擾而提前結束團體  
(D)機構不願意繼續支持團體方案進行，只好提前結束團體
- (D) 33. 下列對於團體工作者在進行團體成效評估的敘述何者正確？  
(A)即使負荷量大，也不能請研究人員進行團體的評估工作  
(B)機構都會希望團體工作者能夠說明團體方案最終的成效  
(C)不論何種評估方法，只要能證明團體有效果就是好方法  
(D)實務工作者會懷疑進行團體評估工作可否真的帶來好處
- (D) 34. 「以社區的核心道德價值，透過個體責任、積極的公民身分和社區的生活期望等，提供一個社會和諧的路徑」，此稱為：  
(A)社會整合 (B)社會融合 (C)社群建構 (D)社群主義

公職王歷屆試題(105 專技高考)

- (A) 35. 下列對社區的敘述，何者正確？
- (A) 虛擬社區是指在網際網路上聚集，以共享利益為中心產生互動的一群人
  - (B) 虛擬社區在國內常翻譯為「社群」，又可將之稱為「事緣社區 (The Business Community)」
  - (C) 「地緣社區」與「事緣社區」指的都是同住於一個地區並視為一體的一群人
  - (D) 由同一宗教、種族、職業或其他共同利益所構成的人群稱為「虛擬社區」
- (A) 36. 下列關於社會工作中社區導向取徑的敘述，何者錯誤？
- (A) 以個別案主為中心
  - (B) 以共同承擔責任為起點
  - (C) 評鑑的焦點在於責任的分配與適應的調整能力
  - (D) 具有預防性與前瞻性
- (A) 37. 下列關於社區社會工作的敘述，何者錯誤？
- (A) 又稱為「社區服務」
  - (B) 目的在發展較具可近性與較有效的地方服務
  - (C) 試圖尋找另類方式以滿足服務使用者需求
  - (D) 希望運用本土技能與地方資源
- (B) 38. 下列關於社區總體營造的敘述，何者錯誤？
- (A) 對象是「有改變、追求幸福意願的社區」
  - (B) 只要居民願意參與即可
  - (C) 主張人與環境改變並重
  - (D) 外部資源性質包含專業人力與財務資源
- (C) 39. Rowe 與 Frewer (2000) 提出多種社區參與方式：「只限於有興趣的市民，參與的人數有限，真正參與且有決策權的為專業者及政治菁英」，請問這是屬於下列那一種社區參與方式？
- (A) 市民審議/小組
  - (B) 市民諮議委員會
  - (C) 公聽會/諮詢
  - (D) 公議會
- (B) 40. 下列對社區工作的敘述，何者正確？①是一種以社區為對象的社會工作介入方法  
②社區工作最重要的是結果③目標之一是提升居民的社區意識④社區工作做的就是弱勢者的社會福利⑤社區總體營造也可視為是一種社區工作
- (A) ②③④
  - (B) ①③⑤
  - (C) ②④⑤
  - (D) ①②③