

105 年第一次專門職業社會工作師考試試題

等別：高等考試

類科：社會工作師

科目：社會工作管理

甲、申論題部分：(50 分)

一、近日有民代指控社工人員，質疑遊民服務事件；過去也曾有角頭老大殺死親生女兒，事發後請民意代表施壓，企圖阻撓社工依法執行保護性工作等社會事件發生，因此有民間團體發起「勿讓民代不當干預、危及社工捍衛弱勢權益」之運動。顯然，社工專業相較於其他專業團體，社工人員承受較高的壓力，請問引致社工人員不當壓力的原因有那些？社工人員在面對壓力時應如何提出具體的舒緩方法？請詳述之。(25 分)

【擬答】

(一)社工人員不當壓力的原因

社會工作的實務領域中，可能因人手不足及服務的需求超過供給，造成工作負荷的壓力過重；或是社會工作常面臨「緊急事件」的處理，排擠掉原有工作的安排造成混亂。社工員壓力來源說明如下：

1. 心理因素：挫折、衝突及壓迫這三種心理狀態最容易帶給人壓力。
2. 環境因素：包括個人日常生活秩序上發生重大的變化、工作責任的大小、生活中之瑣事如家庭收支無法平衡，或生活環境中交通及空氣品質的惡化等，也可能成為壓力源。
3. 角色因素：當一個人角色負荷太重或同時必須扮演多重角色，加上別人期望又過高時，皆是造成壓力的來源。
4. 能力因素：當個人在變化快速的職場上，若自己對工作上所要求之技術能力不足，便可能缺乏處理迅速變遷所衍生出的新問題，或工作上的新要求，壓力也因而日漸加諸在自身。
5. 制度因素：社工面臨政治介入政策制度的矛盾與拉扯，面對交辦案或是被政治面放大檢視時，遭受到扭曲與打壓時，社會工作正義難伸，也是壓力來源。
6. 主管因素：當單位主管無法捍衛社工權益或幫忙社工發聲時，壓力源就會不斷湧入。
7. 組織因素：許多社工在 NPO 組織工作，NPO 組織的工作機會來自於標案，而主管機關為政府，當政府透過評鑑制度檢視組織服務績效時，當效能無法解釋效率實評鑑就會落入不符合期待，此時壓力就會產生。
8. 政府態度：政府不正是社會工作的工作量與福利，並且沒有幫社工作安全考量，往往將社工推到第一線當炮灰，這也是壓力的來源。
9. 教育制度：社會工作專業的教育來自於許多沒有社工經驗的教師體系，無法讓實務社工了解倫理兩難的真正意涵與處遇，僅能自己摸索與碰撞，但社會並不給社工學習機會。

(二)壓力反應的處理方式

壓力反應的處理需靠個人作適當的安排與調適，其目的乃在於欲讓個人的情緒、行為與生理，獲得適當的舒緩。其作法可從下列方式著手：

1. 認清並接受情緒經驗
2. 情緒調節
3. 正向樂觀的態度
4. 生理反應的調和
5. 行為上的調適
6. 時間管理的技巧
7. 建立新的人生哲學

(三)如何處理工作負荷上所造成的壓力

因需求增加或自己能力因應不足所造成之工作上的壓力，可從下列作法予以舒緩：

1. 目標設定
2. 日誌管理

3. 時間加權
4. 優先次序
5. 善用專長
6. 充分授權
7. 尋找合適的情緒紓解方式等

綜合上述，社工是一項被高度期待的工作，社工所面對的都是案主的困境問題，以及社工本身被賦予過度的期待，如果壓力來源超過本身的負荷時，社工可能會面臨無法勝任的困境，因此，在福利制度、教育制度等應該要多研擬相關的福利制度與人力政策，也應多宣導讓民眾知道社會工作範圍，避免被過度期待，社工人力也應合理分配，避免社工因壓力無法釋放而陣亡。

二、什麼是最佳價值 (Best Value)？最佳價值的主要特性有那些？在社會工作實務上有什麼限制？(25 分)

【擬答】

(一)最佳價值的內涵

1. 不僅持續追求服務的經濟、效率與效能，也要能夠不斷提升服務品質。
2. 善用競爭機制，不受強制性契約外包的束縛。
3. 不僅關注社區居民的感受，更要社區居民積極參與。
4. 是統整與合作 (利害關係人)，是不斷學習與創新。
5. 不僅是內部學習，要求與外部組織的比較與學習。
6. 不只是消極接受績效結果，對績效不佳者更要積極追蹤或直接介入。

(二)最佳價值的特色

1. 改良新公共管理 (NPM) 內的契約文化，取市場和內部供給之間的平衡，唯必須要能展現出競爭。
2. 以夥伴的關係契約取代強制性競標 (CCT) 之競爭和對抗式的契約。
3. 將公民視為服務使用者和納稅人，讓他們能以多面貌接觸各層次的公共服務。
4. 找尋授予使用者能力和社區共同參與服務產出的方式。
5. 嚴格要求績效改善，其所根據的是中央的規定及地方社區共同設定的目標。
6. 以使用者共同參與服務產出及委託的夥伴關係，取代新公共管理嚴格的個案和服務提供者分離的現象。

(三)最佳價值對社會工作的挑戰

最佳價值體制在某些方面已有較正面的影響，如效率、品質、回應使用者、部門整合及伙伴關係、創新服務輸送方面；有些方面則難以定論，如效能、公平性、員工報酬或工作滿意度，說明如下：

1. 控制或自主：在最佳價值體制下，期待的是中央與地方必須要有共同的標的，且兩者在政策的執行上必須要共同合作，實務運作上出現地方汲汲於揣測中央變革的步伐，及為因應各種檢視、審核和督察而造就出許多付出高於收益的「地方政府新產業」。然而，若沒有這些檢視、審核和督察的過程，又要如何能知道地方政府是否已獲得所期待之最佳價值。
2. 規制或參與：利害關係人與社區居民的參與是「由下而上」的另一層意涵，也是一種政治與管理上的「授能」，能否真正達到「由下而上」與「授能」的關鍵在於過程的參與。
3. 創新或保守：最佳價值體制一方面要求地方政府能符合中央所設定的基本指標，一方面也期待地方能發展出反映地方需求的標的；一方面鼓勵地方要能挑戰可能的服務替代方式，一方面也期待服務的品質與績效能不斷地改善。
4. 成本或品質：最佳價值一方面期待能降低成本，但卻也期待能改善服務品質。儘管成本與品質並不必然是衝突的，但品質的取得往往是需要有一定的成本。
5. 承諾或抗衡：在最佳價值的執行上，卻可能遭遇到一些個人與組織層次上的問題。在個人層次上，最佳價值為追求效率與降低成本，可能出現裁員、以資淺員工取代資深員工、對員工更多的控制、或更加的外包服務等不利於員工利益的現象；這些可能威脅到員工個人權益，進而引發反彈而不利於服務品質的改善。

公職王歷屆試題 (105 社會工作師)

6. 激勵或挫敗：最佳價值將重心置於成果取向，除嚴密的審核與督察外，也將地方政府的表現公諸社會，這雖有助於地方政府的治理，但卻也可能衍生出激勵與挫敗的兩難。

7. 躍或漸進：最佳價值體制要期待地方政府組織文化的改變，期待獲得員工的支持與承諾，期待能有統整性的合作，期待社區居民的參與等，然而，無論是組織文化、個人態度的改變、內外部團隊的合作、居民的授能或地方政府的承諾，這些皆需要時間予以養成的，也須要中央和地方政府皆能夠抱持著新的學習方式，因而，最佳價值實施之初較不可能為公共服務帶來立即性的改善。

綜合上述，最佳價值強調要組織文化的改變，要員工的承諾與支持，要統整性的團隊工作，也要社區居民的參與，這些皆不是短期所易於達到的目標，如何以務實且兼具彈性的目標管理策略來因應變革，也將是最佳價值體制能否成功的重要關鍵。

乙、測驗題部分：(50 分)

- (A) 1. 一個機構通常會有高層、中層、基層的管理，而各階層需要著重的技術會有高低比例的差異。請問下列那一種技術是三個管理階層都相同重要？
(A) 人群關係技能 (B) 概念性技能 (C) 技術性技能 (D) 目標規劃技能
- (B) 2. 請問科層管理，屬於下列那個理論學派？
(A) 系統觀點 (system theory)
(B) 古典管理學派 (classical management school)
(C) 人權關係學派 (human relationship school)
(D) 情境管理學派 (situational management school)
- (D) 3. 規劃方案時未先思考到案主需求，僅以媒體曝光為主要思考，以致於對案主服務成效有限，可能是下列那種偏誤？
(A) 應證偏誤 (confirmation bias) (B) 代表偏誤 (representative bias)
(C) 後見偏誤 (hindsight bias) (D) 定錨偏誤 (anchoring bias)
- (A) 4. 績效管理是一套提升或維繫績效的整合性管理，下列何者不是績效管理的目標？
(A) 時間管理 (B) 方案責任 (C) 機構發展 (D) 行政管理
- (C) 5. 專家學者在相關研究中發現穩定的有氧運動對人體是有幫助，同時現代人認為運動很重要，也表示願意多運動，且我們看到有很多人會運用腳踏車或走路來替代其他交通工具代步。請問何者為表達性需求？
(A) 「專家學者在相關研究中發現穩定的有氧運動對人體是有幫助」是表達性需求
(B) 「現代人認為運動很重要」是表達性需求
(C) 「很多人會運用腳踏車或走路來替代其他交通工具代步」是表達性需求
(D) 「很多人表達願意多運動」是表達性需求
- (B) 6. 分析過去服務統計量，並且盤點現有服務資源，推估可能有更多服務需求的區域或項目是下列那一種需求？
(A) 規範性需求 (B) 相對性需求 (C) 感受性需求 (D) 表達性需求
- (C) 7. 針對夜市從事攤販工作的家庭，提供兒少夜間照顧到凌晨，再與父母一起下班。請問下列何者可能為最適合本方案的因果假設？
(A) 若可以不要讓兒少在夜市出現，將有助於提升案主的自尊心
(B) 若可以提供補救教學服務，將可能提升社會階層翻轉的機會
(C) 若可以讓兒少在夜間接受妥善且安全的照顧，則將有助於兒少穩定及安全的身心發展
(D) 若可以幫助照顧兒童，父母所得將可能增加
- (A) 8. 方案評估需要設定成效指標，以未成年懷孕少女親職教育服務方案為例，下列何者最符合「成效指標」設定方式？

公職王歷屆試題 (105 社會工作師)

- (A)60%接受方案服務的懷孕少女可以辨識出五種以上的營養食品
(B)生下健康嬰兒
(C)80%成員全程參加活動
(D)100%參與成員都表示很滿意活動場地
- (C) 9. 倘若學生可以接受到老師「多元教學媒材」且「小組討論」等激勵思考的教學技術，則可加強課程內容的深度思辨，並提升未來實務工作上運用的可能性。請問下列方案目標元素敘述正確的是：
(A)老師－服務對象
(B)接受多元教學媒材且小組討論等激勵教學技術－改變標的
(C)學生提升課程內容的深度思辨能力－方案的影響
(D)提升未來實務工作上運用的可能性－方案策略
- (C) 10. 方案評估方式有內部評估及外部評估，試問以下那個是「內部」評估的優勢？
(A)維持評估工作的客觀性 (B)缺乏獨立自主的可靠性
(C)較易獲得主事者和員工的信任 (D)提高可信度
- (D) 11. 社會工作督導的焦點與功能中，下列敘述何者錯誤？
(A)探究與表達個人工作困擾，提供再刺激的空間－支持性功能
(B)確保工作的品質，並規劃適合每個人的工作內容－行政性功能
(C)提供員工在工作內發展理解力與技能，並提供工作相關訊息及觀點－教育性功能
(D)確保做為一個「人」和「工作者」，不會讓他獨自去承擔不必要的困難、問題和設計－
調解性功能
- (B) 12. Kirkpatrick (柯克柏翠) 針對教育訓練分為四層次評估，請問一般機構常用「滿意度調查問卷」，屬於那一類？
(A)學習層次 (Learning level) (B)反應層次 (Reaction level)
(C)行為層次 (Behavior level) (D)結果層次 (Result level)
- (C) 13. 社會工作督導中有所謂同儕督導，下列何者對同儕督導敘述，最為適切？
(A)同儕間彼此經驗分享，針對領導階層及機構進行評估
(B)同儕間猶如成長團體，大家可以自由進出，無學習成效評估
(C)透過同儕經驗分享，產生鷹架學習效果，讓服務效能提升
(D)邀請不同領域的專家，來針對同儕需要，提供新的刺激
- (C) 14. 社會工作服務機構在提供服務時，強調容易取得，包含：時間、地方、方式的便利性，是那種品質指標？
(A)信賴性 (B)公平性 (C)可近性 (D)持續性
- (D) 15. 社會工作管理中，SMART 觀點是常見訂定目標的原則，下列何者錯誤？
(A)S＝簡單明瞭性 (Simple)，強調目標簡易表達、清楚易懂，任何人都可以理解
(B)A＝可達成性 (Achievable)，目標要有現實性，訂可以達到的目標
(C)R＝有資源性 (Resourced)，有多少資源投入，並且善用資源
(D)T＝可轉變性 (Transition)，未來方案可以轉化提升的程度
- (B) 16. 下列何者是進行相較性 (或稱比較性) 需求 (relative need) 的重點？
(A)是否曾經使用過此種福利服務的比例
(B)區域正義的觀點
(C)平衡貧窮程度提供服務的考量
(D)政治勢力的考量

- (B) 17. 近年來全球開始發展社會企業，下列何者為最適合詮釋社會企業的敘述？
- (A) 在社會中，以公益為行銷，達到營利目標的小型企業
 - (B) 非營利的社會部門中，建立以市場為導向之解決方案的組織
 - (C) 針對案主的問題，提供人力資源管理的小型公司
 - (D) 引進第三世界物品進行公平交易的小型企業
- (B) 18. 從成效導向的方案規劃來看，下列何者敘述最不适合過程性評估？
- (A) 了解執行歷程
 - (B) 思考該用那種評估資料，對機構最有利
 - (C) 隨時監督方案進度及階段性目標達成狀況
 - (D) 提供組織內部及外部重要關係人了解方案如何運作
- (A) 19. 管理理論中，忽略組織中非正式權力結構的影響，主要是針對下列那種管理理論的評論？
- (A) 古典的管理理論
 - (B) 人群關係學派的管理理論
 - (C) 權變的管理理論
 - (D) 新管理主義的管理理論
- (B) 20. 就新管理主義興起的現象而言，下列敘述何者最為正確？
- (A) 與各種管理理論的統合有關
 - (B) 與市場原理引進公共服務部門的經營有關
 - (C) 與民營化密切相關
 - (D) 與追求組織效率有關
- (A) 21. 有關目標管理 (MBO) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 目標管理對人性的基本預設與 X 理論一致
 - (B) 目標管理把成功的管理者視為情境管理者
 - (C) 目標管理認為管理者的行為比管理者的人格更重要
 - (D) 目標管理認為管理的第一步是運用方法確定機構目標
- (C) 22. 有關 Z 理論日本式管理的特色之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 通常終身雇用
 - (B) 較含蓄的控制機制
 - (C) 較積極的訓練和升遷
 - (D) 傾向非專業化的生涯歷程
- (D) 23. 在各種社會工作的規劃或計畫類型中，其重點在於盡可能地對實務現況做前瞻性預期，並設立特定之長期性目標的計畫類型是：
- (A) 前瞻性計畫
 - (B) 目標導向計畫
 - (C) 成效導向計畫
 - (D) 策略計畫
- (B) 24. 為緊縮預算，要求社會工作機構僅能根據服務與結果來調整費用的預算編列方式是：
- (A) 功能預算
 - (B) 零基預算
 - (C) 計畫預算
 - (D) 單項預算
- (C) 25. 請問下列何者屬於方案結束後進行的評估？
- (A) 可行性評估
 - (B) 過程評估
 - (C) 成效評估
 - (D) 形成性評估
- (A) 26. 下列有關成效導向方案規劃的敘述，何者錯誤？
- (A) 要聚焦於所要提供的服務來規劃
 - (B) 重視方案所欲達成的成果
 - (C) 重視進行定期查核的觀念
 - (D) 強調方案對服務對象的影響
- (A) 27. 社會工作方案的評估，有許多不同的類型。針對成效評估的類型而言，下列敘述何者錯誤？
- (A) 評估重點係針對方案實際執行的程度與方案預期的理想進行比較
 - (B) 評估時間係在方案執行後
 - (C) 評估服務對象因接受方案而產生那些改變
 - (D) 評估聚焦在方案實施對標的人口群造成何種影響
- (D) 28. 人力資源模式的職務設計方法常用於何種情況？
- (A) 主管想要藉著員工關係的發展，以形成相互支援性高的工作團隊

公職王歷屆試題 (105 社會工作師)

- (B)主管想要藉著發展志工體系輔助專業運作，以提高整體服務效能
(C)主管想要藉著發展相互支援性高的工作團隊，來改善資源匱乏而壓力大的工作環境
(D)主管想要藉著利用員工的知識、技能及創造性潛能，以提高工作效能
- (D) 29. 關注重點在於記錄方案參與者特質和各項活動數量的方案評估類型是：
(A)成果評估 (outcome evaluation) (B)效應評估 (impact evaluation)
(C)效率評估 (efficient evaluation) (D)效力評估 (effort evaluation)
- (A) 30. 針對員工報酬的課題而言，有關依績效給付法之優缺點的敘述，下列何者錯誤？
(A)可訂出客觀標準，按貢獻分配報酬，較易維持公平性
(B)可能缺乏足以應付變遷的彈性
(C)可能推翻組織其它重要價值
(D)對於維持高度的績效並沒有保證
- (A) 31. 為確定工作的性質、繁簡、難易、責任輕重和所需資格條件而進行的活動稱之為？
(A)工作分析 (B)工作設計 (C)人力預測 (D)人力管理
- (C) 32. 依參與方式之不同，而會有不同種類的志工。若參與特性如下：對志工工作有強烈歸屬感、會調整自己的工作內容和時間，積極投入以達成機構使命，這樣的志工，下列何者敘述較為正確？
(A)專業志工 (B)單一活動志工 (C)長期志工 (D)準專業志工
- (C) 33. 方案邏輯模式，可解析出方案的四個構成要素，包括輸入、活動、輸出和成果等要素。下列有關這四個要素的說明，何者錯誤？
(A)輸入指方案投入的資源和原料 (B)活動指方案的運作過程
(C)輸出指方案對服務對象產生的成效 (D)成果指方案對服務對象產生的改變
- (C) 34. 完整的獎勵制度，包括內在獎勵和外在獎勵。請問下列何者屬內在獎勵？
(A)帶薪休假 (B)工作安定性 (C)工作成就感 (D)讚賞表扬
- (B) 35. 針對自主能力佳而僅需要少量協助的個案而言，較適合提供下列那種個案管理服務模式？
(A)完全的個案管理模式 (B)行政模式的個案管理
(C)資源協調模式的個案管理 (D)密集模式的個案管理
- (D) 36. 就預算系統的主要目的之說明，下列何者錯誤？
(A)預算系統的主要目的之一在於確保機構與方案能收支平衡，並能加以核算和記錄
(B)預算系統的主要目的之一在於確保方案按原先核准的內容執行
(C)預算系統的主要目的之一在於確定以何種獲取之資源來達成何種目的與目標
(D)預算系統的主要目的之一在於確定以何種價值標準來判斷方案的成效
- (B) 37. 在編制功能式預算的過程中，需要確認直接與間接的支出。下列有關間接支出的敘述，何者正確？
(A)非直接用在服務對象的支出 (B)為了兩項或更多方案的利益而產生的支出
(C)用在間接服務上的支出 (D)非由管理人員直接運用的支出
- (A) 38. 根據 Herzberg 所提出之滿意度和激勵的雙因子理論，下列何者屬激勵因素？
(A)工作本身 (B)工作條件 (C)工作地位 (D)工作環境
- (B) 39. 在一相當欠缺或根本就沒有社會工作督導者存在的領域中，較適合採取的督導模式是？
(A)團體督導 (B)巡迴式督導 (C)任務型督導 (D)目標督導
- (C) 40. 下列關於學習型組織的敘述，何者正確？
(A)學習型組織較少帶動具體的人力訓練和人力發展措施
(B)學習型組織與組織學習無關

公職王歷屆試題 (105 社會工作師)

(C)學習型組織有助於員工的雙圈學習

(D)學習型組織與傳統科層組織相似

公職王