

106 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、非自願案主拒絕服務的行為一直被心理動力論 (psycho dynamic) 視為是潛意識對改變的抗拒心理 (resistance)。試以法定強制對象為例，從充權觀點 (empowerment perspective) 說明應如何規劃非自願案主團體工作的初期工作，以催化關係與團體目標建立？(25 分)

【擬答】：

以下以「因為對兒童不當管教而被裁定接受親職教育輔導團體的家長」為例，分別由「團體準備期」及「團體聚集期」說明如何從充權觀點規劃非自願性案主團體的初期工作，以催化關係與團體目標：

(一)團體準備期

1. 團體準備期是指團體尚未組成前的準備階段，故又稱「團體前期」或「團體準備期」。由團體工作者運用「結構化團體活動」的概念，擬定團體計畫書，先行規劃團體的目標與內容。之後再透過「團體前的會談」來與團體成員接觸，並溝通團體目標、契約、角色行為，以及進行進入團體的準備工作。
2. 在此階段，社會工作可採用下列技巧來「充權」案主、降低反彈
 - (1)區別「無法協商」與「可以協商」或「案主可以作選擇」的部份：社工員向團體成員說明成員被要求一定要去執行的明確行為，以及案主可以選擇的部分，以減少反彈。例如：我必須和你見面因為社會局要求您需要完成親職教育課程，作為您的孩子是否可以返家的依據，你和我必須作的是要完成 36 小時的課程，其中包含 12 個小時的個別會談、24 小時的團體課程；但你有一些自由的選擇，像你可以決定在這二週內你何時比較方便進行第 1 次會談，以及我會讓您在幾個團體課程中，挑選 1、2 個您覺得會比較適合參與的團體。
 - (2)促使案主同意執行被裁定的內容：評估團體成員對問題的看法是否與法律的裁定一致並且協助團體成員找到需要配合法庭裁示的理由。例如：社會局認定父母虐待兒童是違法的，但父母認為管教是父母的權利、子女不打不成器。社工員可以重新整理兩者（法律上及案主的認知）對問題的不同觀點，讓案主同意以讓子女順從父母管教為工作重點，但提供一個合法性且有效的方法以替代體罰；團體成員若不配合接受親職教育輔導，其可能必要面對子女被帶離家庭的危機。

(二)團體的聚集期：

1. 團體聚集為正式進入團體的第一步。團體成員帶著期望或問題、焦慮與不安來到團體，以嘗試性的態度來尋找自己在團體中的定位並檢查、認識團體。因此工作者的任務是說明團體目標、協助成員澄清個人期待、界定彼此的共同性需求，並且建立信任感。當成員開始覺得在團體中安全、自在，且認為團體值得讓自己投入時，此階段便逐漸結束。
2. 在此團體階段中，社工員可以運用下列技巧來催化團體成員間的關係及團體目標：
 - (1)說明團體成員有權力拒絕參加，但同時指出拒絕的結果。
 - (2)澄清成員的權利和選擇的範圍。
 - (3)接納成員在團體中的感受和反應。
 - (4)讓成員重新以他們的溝通方式表達被迫參與團體的感受。
 - (5)工作員避免責備或告誡。
 - (6)協助成員彼此間（不是由領導者）面質參與團體動機以克服抗拒。

例如：社工員在團體活動中，提供機會讓案主提出他們對問題的觀點，邀請團體成員討論「對於把孩子一個人留在家裡的想法是什麼？」、「如果把孩子帶在身邊，你會

遇到什麼困難呢？」。當團體成員否認自己的問題時，社工員則可以適時的運用面質的技巧。例如：「我相信你是愛護你的子女，但是用毆打的方式，他們可以感受到你的愛嗎？」、「有沒有別的方法呢？」。

總而言之，社工員在帶領非自願性團體時，要認知非自願性案主有抗拒是正常的反應，不期待抗拒會自動消失，同時提醒自己運用「給予充分的資訊」、「讓案主充分選擇」、「至少提供有限制的選擇」等策略，來使團體成員不再感受到受壓迫或處在不利的地位，便可增強案主合作或接受處遇意願的動力過程。

二、一名 15 歲少女因遭繼父性侵而進入兒少保護體系；事件發生後，少女表示不願意繼續住在家裡、也不願意進入安置機構，自行在外與已成年的男友同居。少女表示，與男友有性關係，且案母知情也默許，並會資助房租。負責此案的社工認為這是「案主自決」，故未採取任何干預措施。試說明此案是否適用「案主自決」，並說明此案處置是否有倫理過失？（25 分）

【擬答】：

以下先由「案主自決」的定義以及我國社會工作倫理守則來分析，本案例是否適用案主自決原則後，再由實務狀況來討論是否涉及「倫理過失」：

(一)本案例不適用「案主自決」：

1. 案主自決的定義：

案主自決是指社會工作者應透過提供資訊、教育、建議或提醒的方式，協助案主瞭解自己的想法、設定自己的目標，賦權（Empowerment）案主做出最有利於自己決定的能力。除非案主的決定有自傷或傷人之虞時，社會工作者才可以限制其自我決定權。而案主自決的權利被限制在案主有能力可以作個積極、且具建設性的決策之下，也被限制在法律與道德之下，以及機構功能限制之下。

2. 社會工作倫理守則第 2 章規定：

社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。當案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

3. 承上，目前依據刑法及性侵害犯罪防治法規定，成年人與未滿 16 歲之案主發生性行為，屬犯罪行為，且案主未成年、案母明顯無法做出保障案主權益之決定，均顯示本案例不適用案主自決原則。

(二)本案例涉及倫理過失：

1. 倫理過失又稱為不當實務（malpractice），指社工師的不當行為違反社工倫理的規範、也違反法律。其又分為「瀆職」與「失職」。瀆職（malfeasance）指社工未遵守法律，用不合法的手段達到目的或不法行為。例如：不適當地對待案主、沒有接受足夠訓練就使用某種治療技術、性剝削、錯誤安置、毆打、違反保密原則、錯誤的同儕評鑑、不當的結案等。失職（nonfeasance）指依據專業標準、社工師沒有盡到應盡義務。（應該為而未作為）。例如：社工師未獲案主的同意洩漏案主秘密、未能預防案主自殺、案主需要服務時未到場、未能防止第三者受到傷害、未能適當地監督案主，未能轉介適當資源給案主等。

2. 本案例中，主責社工未依法通報性侵害案件，已涉及「瀆職（malfeasance）」案，而未取下列方式協助案主有效的「案主自決」，亦涉及「失職（nonfeasance）」：

(1) 協助案主看清問題與需要：社工員對於案主情形的評估與接納態度，將有助於案主降低因為問題而產生的情緒困擾，有助於案主對自己和問題的真確瞭解。

(2) 幫助案主認識社區相關資源：社工盡可能的將可以使用的資源，提供給案主知道，並

公職王歷屆試題(106 社會工作師)

且在過程當中，提供每一種選擇與相應結果的訊息。這些訊息與建議，必須讓案主不覺得受到拘束或暗示。

(3) 激發案主潛在資源：在此說的潛在資源，並不指實質的資源。社工員所要激發的潛在資源，是掙脫恐懼和緊張干擾力量，或者案主在解決過程中所需要的支援、一切能夠幫助他的人格成長力量。

(4) 創造使案主成長、解決自己問題的社會工作環境關係：社工員運用傾聽、主動參與的接納態度，幫助案主深入瞭解自己的人格與問題，案主利用自己內在的和社區的資源，激發其潛能，並能按照自己的進度和方法來解決問題。

社工員協助案主自決時，除了要考量案主是否有能力自決外，也需要考量「外部環境的限制」是否不利案主自決，例如：社會規範的要求、案主能自決的空間受限、資源有限導致案主的選擇空間少...等因素均可能限制案主的選擇權、選擇可能性、選擇範圍、及選擇項目。

乙、測驗題部份：(50 分)

(C) 1. 試問處遇性團體與任務性團體有何不同？

- (A) 處遇性團體以達到團體目標為主；任務性團體具有教育功能
- (B) 處遇性團體具有治療功能；任務性團體以成員的情緒支持為主
- (C) 處遇性團體以滿足成員的成長性需求為主；任務性團體以完成任務為主要目標
- (D) 兩者沒有不同

(A) 2. 「轉介」是服務案主過程中常用到的技巧，請問社會工作者在轉介時，最需要遵循那一個原則以避免案主拒絕？

- (A) 讓案主表達感受、了解其所需
- (B) 承諾案主會提供最適當的資源
- (C) 對於轉介後服務提供者的內容與品質進行保證
- (D) 說明轉介服務的好處，並鼓勵案主接受轉介

(B) 3. 一位逃家少女跟社工說：「我對於爸爸管教的方法實在無法接受，爸爸很明顯的偏愛哥哥，家裡有好吃的都先給哥哥吃，我什麼都沒有，還得幫忙照顧妹妹，妹妹也只會撒嬌，我變成了家人的眼中釘，既然如此，那乾脆離開這個家，省得家人看到我就覺得礙眼.....」聽完這個少女對家人的描述後，社工回答：

「雖然我不是你，但是聽起來，你覺得難受，也很受傷，因為妳覺得爸爸偏心。」請問這位社工所用的是那一種技巧？

- (A) 再框架 (reframing)
- (B) 同理 (empathy)
- (C) 充權 (empowerment)
- (D) 真誠 (authenticity)

(B) 4. 社會工作發展中十分具有影響力的慈善組織會社 (Charity Organization Society, COS)，下列敘述何者正確？

- (A) 於 1887 年在英國倫敦開始建立了第一個組織
- (B) 從事濟貧的工作
- (C) 由公部門主導的社會工作模式
- (D) 運用大學生進入社區提供服務

(A) 5. 試問綜融社會工作實務的內涵是？

- (A) 了解體系內、體系間和環境體系等多元體系的改變潛力
- (B) 用標準化作業流程將社會工作服務分為案主及社會環境，分別處理個別的議題
- (C) 綜融社會工作者不需要了解社會政策
- (D) 社會工作者的權益保障高於案主的權益

公職王歷屆試題(106 社會工作師)

- (C) 6. 社會工作者遇到案主有嚴重的情感轉移問題，造成處遇上的障礙，工作者必須轉換處遇的方式，以下那一種模式最適宜？
- (A)精神分析模式 (B)認知治療模式
(C)短期焦點或任務取向模式 (D)存在主義模式
- (D) 7. 試問以下那一個不是社會團體工作的實施原則？
- (A)重視社會工作的專業目標 (B)尊重團體的整體性
(C)注重個體的差異性 (D)必須是封閉性環境才能進行團體
- (A) 8. 有關團體動力的描述，何者錯誤？
- (A)在團體中，個體與整體之間的關係並非是團體動力的重點
(B)在團體中的任何現象皆是屬於整體的一部分
(C)部分與部分之間具有互賴關係
(D)團體動力的眼光下團體是「有機的」整體
- (A) 9. Toseland 和 Rivas 將團體分成處遇性和任務性團體，下列有關兩種團體特質的描述，那一項是正確的？
- (A)處遇性團體中的角色主要是互動的結果，任務性團體的角色可以是互動的結果，也可以被指定
(B)兩種團體都很重視自我表露，前者重視情感的表露，後者重視意見的表露
(C)兩種團體重視開放式溝通的程度是一致的，越開放溝通，越能夠達到目標
(D)兩種團體都很重視保密，對於保密內容和保密的嚴謹度要求都一致
- (B) 10. 為了讓特定的成員能夠在團體暢談敏感的議題（例如：少女的交友、家庭暴力受害經驗），團體的組成以特定的年齡或性別為考量，排除其他特徵者，有關這樣的作法，下列何者正確？
- (A)因為排除其他特徵者，有歧視這些特徵者之嫌，應該避免
(B)因為考量團體的目標和運用的需求，這樣做很合理
(C)資源運用或分配並不公平，違背社會工作正義的倫理原則，應該避免
(D)這是團體效能和資源公平分配的倫理兩難議題，怎麼決定都不正確
- (C) 11. 你（妳）帶領一個病友支持團體，發現幾位成員組成次團體，下列那一種因應方式最適宜？
- (A)次團體不利於團體的動力和凝聚力，不該鼓勵
(B)成員可以從次團體得到支持，無論如何都應該予以鼓勵
(C)評估次團體的衝擊，如果是負向，必須在團體過程提出討論
(D)評估次團體的衝擊之後，如果屬於正向，才予以鼓勵
- (D) 12. 你（妳）帶領一個處遇團體，有兩位成員想和你（妳）進行團體之外的個別接觸，身為領導者，下列那一種作法最適切？
- (A)一定要鼓勵，因為這類接觸提供了討論該成員參與團體或問題行為的機會
(B)不鼓勵，因為會讓其他成員嫉妒，也減損了團體的功能和目的
(C)鼓勵這類接觸，因為可以同時進行團體和個案工作，強化團體和個案工作交互的效果
(D)不一定要鼓勵或制止，凡事依據團體的目的和接觸的效益而定
- (B) 13. 團體領導者對著團體說：「我對我們團體現在的情形有些擔心，你們當中有些人在講悄悄話，有些人沒有在參與，有些人在做自己的事，沒有傾聽其他成員的分享，我想知道每個人對團體現在的情形有什麼感覺。」這項回應比較貼近以下那一種技巧？
- (A)針對少數成員的干擾行為進行面質，減少他們的行為對整個團體的影響

公職王歷屆試題(106 社會工作師)

- (B)針對團體整體發言，中立地將當下行為加以描述，催促團體的過程
(C)重申團體的規範，並呼籲干擾的成員必須信守團體規範
(D)領導者真誠吐露自己對團體成員的感受，目的是減少負向行為
- (C) 14. 有關團體的凝聚力，下列何者正確？
(A)凝聚力高的團體成員比較不容易真誠的表達內心的憤怒和說出彼此的衝突
(B)凝聚力不一定會增強成員自尊和相互接納，但可強化成員互相傾聽的意願
(C)凝聚力高的團體成員會努力遵守團體規範，有成員違反團體規範的時候會努力維護
(D)凝聚力高的團體成員不會過度依賴團體，因為團體成員展現很強的自主性
- (C) 15. Yalom 的團體工作強調重視「此時此刻」或「當下」(here and now)，以下有關「此時此刻」的技巧何者是正確的？①重視此時此刻團體的經驗，對其他成員、對領導者、對團體感受的表達②重視團體當下互動過程和事件，團體之外或成員過去生命事件都不重要③重視當下過程的反思，檢視當下的互動關係和行為④重視當下的互動關係和方式，勝過於重視成員之間的言談內容
(A)①②④ (B)①③④
(C)①②③ (D)②③④
- (C) 16. 你(妳)服務的機構負責社區中的新住民關懷工作，因為新住民人數不斷的成長，機構無法獨立滿足案主群的整體需求，你(妳)服務的機構開始和社區中另外兩個團體合作，發展出共同的願景，共同分擔責任和分享資源和目標，這種服務機構之間建立的關係屬於下列何者？
(A)聯繫會報 (B)協調 (C)聯盟 (D)共管
- (C) 17. Rothman 提出社區工作的三個模式，那一個模式最能夠針對弱勢者的權益，將他們組織起來，採取行動，伸張社會正義？
(A)社區發展模式 (B)社區計畫模式
(C)社區行動模式 (D)社區組織模式
- (A) 18. 長期照顧社會工作者會徵詢各方意見一起關心健康議題，讓居民得到適切的服務。試問，社會工作者所運用的工作方法是？
(A)以社區為基礎的工作 (B)以績效為基礎的工作
(C)以個案管理為基礎的工作 (D)以團體動力為基礎的工作
- (B) 19. 「福利社區化」的概念和意涵在民國 84 年「全國社區發展會議」提出，其內涵包括下列那幾項？①結合正式和非正式的社區照顧資源②整合社區服務網絡，提供各種服務的轉介③社福機構或團體合作將一項或多項服務落實在社區中④具有多元文化的意識形態
(A)①②④ (B)①②③
(C)②③④ (D)①③④
- (D) 20. 以下那一個不是社區需求評量的方式？
(A)分析服務資源 (B)分析社會及衛生指標
(C)舉辦類別團體調查 (D)舉辦社會運動
- (C) 21. 以下何者為福利社區化的推動項目之一？
(A)社區景觀再設計 (B)社區巡守隊
(C)社區兒少的課後照顧 (D)社區資源回收
- (C) 22. 某社區有許多新住民的家庭，除了照顧小孩也長期擔負照顧失能老人的責任，經濟上也屬於弱勢，社區的資源卻很缺乏，權益沒有被重視，社會工作者可以透過下列那些方法

協助他們？①進行福利社區化②推動社區總體營造③充權或倡導④推動社區照顧

(A)①②③

(B)①②④

(C)①③④

(D)②③④

- (D) 23. 在福利社區化的過程中，社會工作者為了服務社區中的身心障礙者，必須整合多元的服務網絡，個案管理成為重要的議題，以下那些項目屬於福利社區化過程中，個案管理的主要目的？①提供全面和統整的 連續性服務②促進服務的可近性和社會責任③監督服務的提供

(A)僅①②

(B)僅②③

(C)僅①③

(D)①②③

- (D) 24. 社會工作者投入社會倡議的運動，所要回應的議題是？

(A)與被剝奪公民權的人群建立夥伴關係，產生社會對立的氛圍

(B)讓個案管理模式更加落實

(C)社會倡議持續透過專業證照實踐社會正義

(D)促進社會變遷以改善生活品質

- (C) 25. 安寧照顧是一個專業整合的照顧方案，試問，以下那一項專業服務並不是安寧照顧服務的工作者？

(A)醫生

(B)物理治療師

(C)社區規劃師

(D)宗教牧靈人員

- (A) 26. 一群熱心的志工進入災區進行救災，出現創傷後壓力反應，請問以下那一項是創傷後壓力反應的類型？

(A)經驗重現

(B)接納自我

(C)同理情境

(D)真誠面對現狀

- (C) 27. 下列那一項屬於「生態系統觀點」在實務上的應用原則？①個案的問題和家庭的問題都是因為環境資源的不足或資源的取得遇到障礙所造成②干預的主軸在於中介、外部和鉅視系統，不重視微視層面，以免將問題歸因於個人③處遇的過程，工作者會強調個案的能力和力量④生態系統觀點所定義的「標的系統」(target system)是指案主面對的問題或需要改變的行為，不是案主或案主家庭本身

(A)②③④

(B)①②③

(C)①③④

(D)①②④

- (B) 28. 一位獨居長者申請低收入戶身分，因為文件不齊全，後來補齊，卻遲遲沒有結果，對社工說：「我越來越不相信你們，我已經盡力了，卻都沒有結果，你們是在刁難我，讓我申請不到...」。社工回答如下：

①你對申請的進度緩慢，感到失望和不滿，也開始懷疑是不是能夠申請到②申請還沒有結果，你好像覺得很挫折，你再等一等，一定沒有問題③申請沒有結果讓你覺得生氣挫折，也開始懷疑社工和機構，覺得沒希望

請將上述三個回應，依照同理的層次，從低層次到高層次，依序排列：

(A)①②③

(B)②①③

(C)③②①

(D)②③①

- (B) 29. 國中二年級的小強因為父親管教過度威權，經常挑戰其權威；現在正在和父親吵架，小強的姐姐即刻出來試圖轉移父親的注意力，吵架的事就暫時平息，但是沒有解決父子吵架和家庭根本的問題。這種家庭現象屬於下列何者？

(A)三角關係

(B)均衡或平衡

(C)結盟

(D)角色衝突

- (C) 30. 下列關於家庭生態圖的描述何者錯誤？
- (A)是由家系圖擴大延伸出來
 - (B)重視家庭與外在組織或者團體的關係
 - (C)可以用來檢視家庭問題的世代之間的关系
 - (D)透過圖形來表示性別和單位，線條來表示關係及其強弱
- (C) 31. 對社會工作服務所提出的「人在情境中」，所要描述的是：
- (A)社會情境的處遇應該高於對於人的關懷
 - (B)介入環境提供服務是從事個案工作服務的捷徑
 - (C)強調人與環境互動下產生的交互影響
 - (D)造人、造物及造景應該一起進行
- (B) 32. 依據 Reamer 的倫理指南，下列敘述何者錯誤？
- (A)生存權優於其他價值
 - (B)追求個人基本幸福時可以不用承擔後果
 - (C)在個人自由意志下的決定也要遵守法規
 - (D)公共利益優先於維護個人私益
- (B) 33. 下列何者是與「非自願性案主」工作，最佳的晤談方式？
- (A)面質式會談，指出案主被強制的理由，藉以強化個案對問題的覺知
 - (B)動機式會談，社會工作者以討價還價的方式協商處遇目標
 - (C)和解式會談，社會工作者的立場是協助個案和強制其接受處遇的機構和解
 - (D)真誠式會談，社會工作者吐露自己也有過類似的艱困經驗，能了解案主感受
- (B) 34. 使用自我 (use of self) 是社會工作直接服務常用的技術，請問下列那一項屬於使用自我的做法？
- (A)深層次的同理心，將覺察到的個案情緒反應出來
 - (B)示範真誠的行為或適時揭露自己的經驗、想法
 - (C)透過案主的轉移，處理其和工作者的關係之議題
 - (D)同理心或設身處地和案主互動，並給予的正向回饋
- (D) 35. 社會工作者會針對個案問題進行評估 (assessment) 和診斷 (diagnosis)，下列有關兩者的敘述，何者正確？
- (A)診斷比較有焦點，診斷的結果可以作為評估的基礎
 - (B)診斷是簡要的描述案主問題，因為簡化和具體，比評估更有實務的用處
 - (C)評估是依據明確標準對個案問題進行簡要的描述，比較有用
 - (D)評估描述的是症狀，是診斷的基礎
- (C) 36. 社會工作師在進行個案處遇時，與案主設定工作目標並且在一定的時間內完成，請問是屬於什麼工作模式？
- (A)生態系統模式
 - (B)優勢觀點模式
 - (C)任務中心模式
 - (D)個案管理模式
- (C) 37. 在救災過程中，許多的資源湧入災區，請問你 (妳) 會如何進行資源的管理？
- (A)資源募集越多越好
 - (B)資源盤點過度繁雜，直接快速捐出即可
 - (C)資源募集與管理應考量特殊族群的不同需求
 - (D)不要讓資源進入災區以免造成混亂

公職王歷屆試題(106 社會工作師)

- (B) 38. 一位媳婦辭去工作長年在家中照顧公婆，過程中沒有得到妯娌的協助與支持，反而常常被責怪照顧不周，照顧者因而求助社會工作者。試問若你（妳）是這位社會工作者，你（妳）覺得以下那個情況不是這位求助者所面臨的議題？
- (A)性別不平等的議題 (B)有足夠的家庭及社會支持
(C)照顧者被視為愛的勞務沒受到關注 (D)需要相關的照顧服務介入
- (D) 39. 以下的描述不是社會工作者投入食物銀行的服務目的？
- (A)社會工作者透過食物銀行的服務可協助弱勢者物資的需求
(B)社會工作者可以透過食物銀行的服務深入家庭提供專業的服務
(C)社會工作者可以透過食物銀行的服務，評估服務對象的其他服務需求
(D)社會工作者可以透過食物銀行的服務增加服務亮點
- (A) 40. 長照十年 2.0 計畫包括 ABC 三種等級的中心或單位，下列那些項目屬於 A 級單位的任務？①整合社區資源②社區資源結盟③社區柑仔店④社區總體營造
- (A)①② (B)②③
(C)①④ (D)③④

公
職
王