

106 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、社區工作目標之一是讓社區居民參與改造社區，讓社區變得更好。某兒童福利組織位於整個都市中最早發展也曾經相當繁榮，但今日已是相當老舊的社區；社區內有許多情色場所、賭博與電動遊樂場、幫派組織，社區中未成年的青少年常因為各種因素輟學或進入司法矯治機構。請說明該社區內的兒童福利組織社會工作者如何應用「地方發展模式」(locality development) 或「自助模式」(self-help) 去改善該社區兒少生活狀況。(25 分)

【擬答】：

以下先簡要說明地方發展模式，之後依題目中的社區特性來討論如何運用地方發展模式來改善社區中兒少的生活狀況：

(一)地方發展模式

此模式是針對處於社區衰敗、社會秩序紊亂、人際關係不良的傳統靜態社區，以過程目標為主，來強化社區居民自動、自助的精神，期獲得社區能力的提昇與整合，並促使社區居民參與團體討論方式，面對社區自身問題，再經由社區工作者的促成、協調與催化，來取得社區共同利益。題目中的社區為老舊社區，並面臨有許多情色場所、幫派組織等社會秩序混亂的問題，故適合使用地方發展模式。

(二)以下由社區工作的步驟，來說明，如何運用地方發展模式來進行社區工作：

1. 接觸社區、居民並界定社區問題：

- (1) 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」。
- (2) 當運用地方發展模式時，此階段特別注重「激發問題意識」、「分析問題並排定優先順序」及「選擇問題並界定目標」，因此透過找出社區中色情場所的數量、犯罪率、被媒體報導的幫派鬥毆事件...等事實資料來告知居民問題的影響嚴重性、讓社區不滿表面化、產生共同的感覺，引發人們正視社區的問題。之後，透過討論探討社區問題的成因、分析真正的問題，最後，社區居民認為，社區內的兒少，中輟的主要原因為缺乏陪伴，使得幫派組織趁隙而入，吸收兒少犯罪。最後，社區居民共同選定以「提供社區內兒少支持與照顧(課後照顧班及青少年活動中心)」，以減少接觸犯罪組織」為社區工作的目標。

2. 分析社區現有及潛在資源：

- (1) 除確認既有的社區資源外，更要發掘或開發潛在可以提供服務的各項資源。
- (2) 以本社區為例，除兒童福利機構外，學校、教會、宗教組織等都是可以運用的資源。

3. 選擇工作模式並規劃社區方案：

- (1) 考量影響問題因素、社區資源能力、預期目標...等要項後，選擇適合的社區工作模式，並且透過社區居民共同參與規劃社區方案。
- (2) 以本社區而言，如前段分析，社區因屬老舊社區，並面臨有許多情色場所、幫派組織等社會秩序混亂的問題，故適合使用地方發展模式。

4. 協調及組織社區居民共同執行社區方案：

- (1) 社工員協助社區透過結合社區居民或組成團體組織的方式，讓社區居民投入心力、運用資源自行執行社區方案；並隨時檢視工作的方向與期程是否符合原規劃的目標、有無需要修改的地方。
- (2) 運用地方發展模式時，在召集並組織社區居民的過程中，需要特別聚焦在「教育並協助居民民主參與」及「發掘並培養草根領導的人才」的工作。因此除了個別的遊說與倡導外，特別透過里民大會的召開，討論民主參與過程的意義、鼓勵居民由能力所及之處開始參與，並且嘗試從教會領導者、社區中有管理經驗的人士(如：退休的學校教務主任、公司的經理人、商店的店長)發掘並培養草根領導的人才。

5. 社區方案執行方案成效評估：

(1) 成效評估可使工作的投入更具經濟效益，以獲得社區居民的信任和支持。

(2) 由於本社區是以提供課後照顧班及青少年活動中心來給予社區內兒少支持與照顧，避免減少接觸犯罪組織為改善兒少生活的方式，因此可以透過接受服務的總人數、中輟人數是否減少、青少年犯罪是否減少、兒少是否與社區建立較緊密的正向關係等指標來了解社區工作的成效。

社區工作是一種改善社區問題的方法與過程，尤其是運用地方發展模式時，更是需要協同居民共同參與並學習問題解決的方法、培養草根的領導者，以帶動社區團結，讓社區發展深耕、長久，才能使社區工作「永續發展」。

二、社會工作者在執行個案工作時常需與個案密切互動，以了解個案需求與問題，因此社會工作者在個案工作中的專業關係也就格外重要。請說明社會工作者應該在社會個案工作中掌握那些重要的專業關係原則。(25分)

【擬答】：

社會工作專業關係是以一特定的目的基礎，在一定的時間限制下，社會工作者運用專業知識、技巧與方法，並在專業倫理的引導之下，以案主最佳利益為考量重點，為案主謀取最佳福祉的一種情緒互動交流過程。因此在個案工作中，需掌握的專業關係原則如下：

(一) 個別化：

社會工作者將案主視為是一個由不同生理、心理與社會環境因素所形成之獨特個體，相信每一個人對其所遭遇的情境、問題與困難會有不同於他人的感受，因此對每一個案主都要有不同的處遇方式。

(二) 有目的的情感表達：

引導案主透過情感表達來達到某些助人工作的目的，如：減輕壓力、舒緩緊張、從情感表達中找到問題、獲得支持...等。因此社會工作者需要運用專業技巧，如：理解案主有表達負向情緒的需要、積極傾聽、適時的自我揭露...等，來創造一種舒適的氣氛，鼓勵案主自由的表達其內在需求與情緒反應，並藉此促成改變。

(三) 適度的情緒介入：

社會工作者對於案主所表達出來的情緒或感受，能夠很敏感的加以理解，並做出適當的反應。社工員一方面需要保持理性客觀，以便分析問題及擬訂計畫，協助案主解決問題，另一方面必須藉由情感投入與流露，使案主感到溫暖、支持，而有動力改變。

(四) 接納：

案主需要在信任、不被批評、不被指責的氣氛之下，才能面對問題和感受。接納是社工員對待案主的一種行動原則。「接納」不代表「贊同」不合理或不良的態度和行為。而是接受案主「真實的」態度和行為。

(五) 非評斷的態度：

社會工作者提供案主服務，是立基於案主的需要，而不是依據案主是否「值得」被服務。社會工作者的角色是瞭解和幫助案主，而不是批評或論斷案主的求助動機及行為的對錯。助人過程中不當的面質，會讓案主感受到被批判、拒絕。在理性分析案主問題時，需同時放下本身的價值觀，設身處地體會並瞭解案主的感受。

(六) 保密：

保密是指從專業關係開始，社會工作者對案主在會談過程中所告知的資料、會談內容或是任何與案主有關之訊息，不論是書面紀錄或是電子資料，工作人員必須嚴守專業保密之職責。

(七) 案主自決：

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。

助人關係可以說是助人過程中最重要的基礎與工具，因為社會工作這需要透過「關係」來激發案主的「意願」（will），使案主願意面對問題，進而解決問題。因此除了上述的原則外，在此關係中，社會工作者需盡可能的保持客觀並且能覺察與控制自己的情緒、反應與衝動，才能建立有助於案主改變的專業關係。

乙、選擇題部分：(50 分)

- (B) 1. Rubin&Rubin (2008) 認為社區能力不管著重於個人或組織層面，都應該包括下列那幾個因素？
- (A)存在的資源、網絡的關係、領導、支持成員集體參與行動與共同解決問題的機制
 - (B)社區意識、社區成員間相互委身的程度、解決問題的能力、資源的可近性
 - (C)社區中的人力、物力、組織資源與社區關係所形成的社區能力
 - (D)資源能力、組織能力、方案能力、網絡能力、政治能力
- (A) 2. 有關 Teater and Baldwin (2012) 的培力原則，下列敘述何者正確？①參與式民主②資源必須儘可能接近草根③任何社區發展方案的起點必須能符合社區的渴望④尊重社區的獨立性⑤組織中的個人必須先被培力⑥組織協助居民習得組織與自我充權能力
- (A)①②③④
 - (B)②③④⑤
 - (C)③④⑤⑥
 - (D)①②⑤⑥
- (A) 3. 下列敘述何者非「問題解決」實施步驟之一？
- (A)資源探查
 - (B)持續檢視
 - (C)擬定策略及任務
 - (D)設定目標
- (C) 4. 在社區組織的資源整合中，實務上的關鍵在於那一個原則？
- (A)目標共識、策略共識
 - (B)事工與資源現況
 - (C)發現重疊與空隙
 - (D)移動填補空隙
- (D) 5. 根據 Siegel (1995) 在實務運用上，社區工作者可用何種方法作為社區需求評定的開始？
- (A)民意調查
 - (B)社會與健康指標分析法、服務需要法
 - (C)服務提供與資源分析、社區公聽會
 - (D)名義團體技術、德菲法
- (D) 6. 評估案主所處環境的要項，下列敘述何者正確？①物理環境適當、穩定②足夠的社會支持系統③值得信賴的社區組織④日間照護的途徑⑤適當的財物及管理系統
- (A)②③④⑤
 - (B)①③④⑤
 - (C)①②④⑤
 - (D)①②③④
- (D) 7. 下列何者非增權 (empowerment) 工作要素之一？
- (A)權利 (rights)
 - (B)權益 (interest)
 - (C)權力 (power)
 - (D)權威 (authority)
- (C) 8. 評估治療團體成效時最重要的在於：
- (A)成員的溝通、人際關係、相互支持網絡的建立
 - (B)成員間的分工合作
 - (C)成員思想、認知、行為上的改變
 - (D)成員目標的達成
- (C) 9. 下列有關 Kurt Lewin 的場域理論之敘述，何者錯誤？
- (A)每一團體均有一個生命空間，和在這個空間中的其他客體比較，其占有一個位置，它朝向目標前進，過程中可能會遭遇障礙
 - (B)其將團體視為完全形態，為發展出相對立力量的實體，團體成員可以相互支撐，而向目標前進
 - (C)在團體場域中人們會改變自己的行為，只要有一目標在
 - (D)Lewin 介紹了角色、規範、支配力、凝聚力、一致、能量的概念
- (D) 10. 下列有關干預理論的敘述，何者錯誤？
- (A)任務中心學派強調人是理性且具有問題解決能力，所以不論是自願或非自願案主，處遇目標都必須建立在案主想要而沒有的基礎上
 - (B)優勢觀點取向，相信不把重心放在案主的病理，而聚焦在案主所擅長的事物與成就
 - (C)動機式會談法則是針對成癮行為而發展的治療模式，其重心在了解案主的觀點、發展目標、接納案主的自主性
 - (D)危機干遇的理論基礎為 Beck 的認知理論、Pearls 的完形治療和 Watson 的行為理論

公職王歷屆試題(106 高考社會工作師)

- (B) 11. 下列何者不是情感反轉移的典型行為表現方式？
(A)因案主的批評或行為而出現「自我防衛」或感受到傷害
(B)不敢探詢案主的性生活
(C)認同創傷情境中的施虐者角色或對他們的痛苦感到有責任
(D)試圖管理感受，這些感受包括減少創傷案主的故事，厭惡案主或是心不在焉的舉止
- (D) 12. 下列何者不是具體化技術？
(A)澄清或確認想法 (B)引導案主將感受特殊化
(C)將焦點集中在此時此刻 (D)選擇性的關注功能性的行為
- (B) 13. 下列何者不是社會工作者主動真誠回應的不同形式？
(A)社會工作者表達與案主問題類似的掙扎或問題
(B)社會工作者提供會談的結構與方向
(C)社會工作者分享認知、概念、反應和原則
(D)當遭遇難題時，開放且委婉地分享自己的感受或想法
- (A) 14. 有關英國社區照顧之政策發展，下列敘述何者正確？①在 20 世紀之前工業革命階段，福利意識型態以自由主義為主②在 20 世紀前葉階段，福利意識型態以費邊社會主義為主③在福利國家建構階段，福利意識型態以費邊社會主義為主④在福利國家轉型階段，福利意識型態以第三條路為主⑤在新工黨執政階段，福利意識型態以新右派為主
(A)①②③ (B)②③④ (C)③④⑤ (D)①④⑤
- (D) 15. 有關解決團體衝突可運用的技巧，下列何者錯誤？
(A)避免助長輸贏的情境 (B)澄清和解釋過程
(C)設立標準和基本規則 (D)中庸的協助成員達成一致或增進彼此的了解
- (A) 16. 下列選項何者不是評估老人功能的 IADLs (工具性日常生活功能量表)？
(A)衛生清潔 (B)家事、逛街 (C)餐食準備 (D)金錢管理
- (C) 17. 在解析和附加的同理心之使用時，下列敘述何者正確？①須了解深層的感覺②了解感覺、想法和行為意涵③了解渴望、期待、需求④覺察行為背後的動機⑤覺察未知的能量和潛能
(A)②③④⑤ (B)①③④⑤ (C)①②④⑤ (D)①②③④
- (D) 18. 下列關於「社會工作哲理」的敘述，何者錯誤？
(A)社會工作哲理源自民主社會個體尊嚴、人權至上的哲學
(B)社會工作哲理是專業人員的哲理信念，也是人道主義與科學方法
(C)社會工作專業守則是社會工作人員體現倫理之所在
(D)社會工作價值不會隨著世代價值觀之改變而改變
- (C) 19. 社會支持網絡處遇的基本假設，下列敘述何者錯誤？
(A)在壓力事件之下，社會支持網絡可以緩衝壓力帶來的負面影響
(B)人類生命發展歷程都會遭遇一些可預期和不可預期的生活事件
(C)社會支持網絡是屬於內在資源的一類，又分為正式和非正式支持兩類
(D)人類在遭遇生活事件時，需要資源以因應伴隨事件而來的問題，其中包括個人的內在資源與外在資源
- (A) 20. Destsch 指出促進「團體創造力」的方法，下列敘述何者錯誤？
(A)團體陷入僵局時，先擱置問題
(B)團體必須有合作解決問題的氣氛
(C)需要提出各種不同想法，可以彈性組成新的、不同的解決方法
(D)必須有適當水準動機喚起尋找解決問題

公職王歷屆試題(106 高考社會工作師)

- (B) 21. 依據 French 和 Raven 的觀點，下列何者非領導者具有的權力來源？
(A)法定權力 (B)發展權力 (C)強制權力 (D)認同權力
- (B) 22. 有關社區意識之敘述，下列何者正確？①指社區居民對社區具有歸屬感②社區意識的建構，始於人們對人文藝術的知覺③社區意識為行動的基礎④社區意識高低，將影響社區居民對生活和實質環境的滿意度
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③
- (D) 23. 醫院運用團體工作「預防康復模型」實施之前提，下列敘述何者正確？①個人是改變的重心②在現實生活中的調適，而非實驗室中的治療假象③實用主義原則④沒有特定目標
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③
- (A) 24. 有關社區社會工作中的介入方法，下列敘述何者錯誤？
(A)「協同合作的社區培力」概念，擷取自中央指導地方政策培力模式
(B)「生態系統理論」將個體置於其所在的社區中，環境系統與個體間彼此相互依存
(C)社會工作生態模式具有以全人 (holistic) 的方式分析生活環境以及與地方／全球的關聯性
(D)「社區社會工作過程模式」的六階段為：熟悉環境，蒐集資訊；締結關係，進行評估；組織、規劃及 建立夥伴關係；與社區成員的共同合作下介入；動員團隊資源進行培力；研究與評鑑
- (B) 25. Adams 指出培力過程的實務特性，下列敘述何者錯誤？
(A)培力是一個連續的過程 (B)培力是經由對話得到權益
(C)培力乃反抗壓迫的綜合性方法 (D)培力是一種反思的實踐
- (D) 26. 「外在形式上或在內在的本質上探究社區政治權力本身的結構與知識分子或社會菁英在社區中參與決策 的政治過程。」是指下列何者專有名詞？
(A)社區組織結構 (B)社區利害關係 (C)社區互動關係(D)社區權力結構
- (A) 27. 有效解決社區內部管理衝突機制，下列敘述何者錯誤？
(A)不刺激唱反調者吐出共同的苦水
(B)評估社區領導力
(C)分析社區的人口、地理、組織及心理的情況
(D)綜合所有同場域或同目標的各小團體成立一個永久性的組織
- (D) 28. Sanders 定義之社區發展觀點，下列敘述何者錯誤？
(A)社區發展為一個過程 (B)社區發展為一個方案
(C)社區發展為一個運動 (D)社區發展為一個理想
- (D) 29. 有關「社區化」之概念，下列敘述何者錯誤？
(A)地方化：指具有因地制宜的特色，著重滿足地方個別需求
(B)分權化：減少來自中央政府對服務輸送及決策的干預
(C)去機構化：需要被照顧者，得到適當的支持性與資訊服務
(D)公共化：指具有國家化的意涵，是由上而下的改革過程
- (D) 30. 社會工作者運用個案管理發展「內在資源」的步驟，下列敘述何者錯誤？
(A)澄清內在資源 (B)動員內在資源 (C)發展一系列任務 (D)發展結束
- (C) 31. Cartwright 認為團體吸引成員的原因，下列敘述何者正確？①親密、被認可和安全的的需求②參與這個團體，可能獲得的資源及聲譽③對這個團體結果獲得不確定的預期④比較個體與其他團體的經驗
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③

公職王歷屆試題(106 高考社會工作師)

- (B) 32. 有關個案會談之技巧，下列敘述何者正確？①「簡述語意」是社會工作者用自己的話，覆述案主所說的情況②「解釋」是針對社會工作者的某個經驗、行為、態度、動機或行為間之關聯做出解釋③「詢問」是社會工作者鼓勵受訪談者做更多的表達④「出聲思考」是社會工作者所說的話語，提出問題背後的思考或緣由
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③
- (C) 33. 有關社會個案工作助人過程中，下列敘述何者正確？①會談和觀察為蒐集案主相關資料的主要方式②預估應同時著重了解案主及思考處遇計畫③處遇計畫的目的，在獲得更多資源④處遇計畫介入的主要系統為焦點系統
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③
- (D) 34. Toseland 及 Rivas 指出任務團體 (task group) 的主要目的，下列敘述何者錯誤？
(A)滿足社區的需求 (B)滿足組織的需求 (C)滿足案主的需求 (D)滿足政策的需求
- (A) 35. 下列那些團體為支持性團體？①孩童團體②癌症病人團體③精神病人團體④單親父母團體⑤青少年價值澄清團體⑥婦女的意識提升團體
(A)①②③④ (B)②③⑤⑥ (C)③④⑤⑥ (D)①②④⑤
- (C) 36. 下列有關個案紀錄的敘述，何者錯誤？
(A)管理式紀錄是用來檢查和改進案主接受服務的情形及其他多種目的
(B)凝縮式紀錄可以幫助閱讀者體會案主內心感受，了解會談的程序
(C)對話式紀錄最能了解社會工作者與案主的互動及案主深層的情緒與心理，有助問題的解決與預防
(D)過程分析是最能清楚的表現出社會工作者的專業知能，所以在督導新進社會工作者時，選擇此種紀錄方式
- (B) 37. 有關危機處遇 (crisis intervention) 實施理論，下列敘述何者正確？①由社會工作者高度引導的活動②危機介入開始階段目標是資源運用③評估案主壓力源，會找到有價值的線索④危機介入的整體目標，即是重建案主生活平衡
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③
- (C) 38. 有關社區工作特性，下列敘述何者錯誤？
(A)事工目標及過程目標並重 (B)採用結構導向的角度分析問題
(C)不具政治性 (D)介入層面較廣
- (D) 39. 有關社會個案工作之優勢 (strengths) 觀點，下列敘述何者錯誤？
(A)個案面對壓力時，可維持其功能運作的能力 (B)個案面對重大精神創傷時的回應能力
(C)運用社會資源解決問題的能力 (D)以特殊方法理解案主的能力
- (B) 40. 影響團體溝通之團體結構因素，下列敘述何者錯誤？
(A)團體中的地位與權力關係 (B)溝通慣性
(C)團體中的人際吸引力與情感連結 (D)團體成員的多寡