

104 年公務人員普通考試試題

類 科：社會行政

科 目：社會工作概要

甲、申論題部份：

一、社會工作是一種科學、藝術及助人的專業，試問社會工作的定義及主要目標為何？並請舉例說明社會工作者的角色有那些？

【擬答】：

- (一)社會工作的定義：如題意所述社會工作是一種藝術、一種科學以及一種助人的專業。社會工作的定義為一種專業助人的過程，由政府或專業組織透過提供各種助人活動、以科學的知識理論為基礎、以藝術的運作為實施過程，所進行的人群服務。除此之外，社會工作也可定義為透過社會工作實務，幫助人們解決個人、團體（家庭）、以及社會問題，協助人們獲得令人滿意的個人、團體與社區關係。
- (二)社會工作的主要目標：社會工作的主要目的是預防、解決各種社會問題，並且恢復和增強人們的社會生活功能，達到個人、團體、社區和整體社會最佳福利狀態的制度化。史基摩（Skidmore）將社會工作的功能/目標歸納為：恢復、預防與發展社會功能。恢復是恢復受傷的社會功能，包括治療與復健；預防是預防社會功能的失調，預防新問題的產生及舊問題的再生。發展是提供資源，發掘社會資源以及啟發個人潛能，積極發展社會生活。
- (三)社會工作者的角色：
 1. 使能者（enabler）：幫助個人、團體、家庭或社區精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。
 2. 中介人（broker）：傳連案主與社區資源的角色，將案主的需求與最適當提供服務的機構、設施或個人連線。做到媒合的功能。
 3. 倡導者（advocate）：為案主的最佳利益爭取、辯解。通常包括：個案辯護、政策辯護、立法辯護。
 4. 行動者（activist）：為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重組活動。
 5. 調解者（mediator）：指社會工作者介入發生衝突對立的雙方，例如：離婚的兩造、收養雙方、勞資爭議的雙方等。
 6. 協調者（negotiator）：面對的不一定是對立的雙方，有可能是具有衝突的多方。
 7. 教育者（educator）：社會工作者經常要扮演教導案主解決問題的技巧，以及教導部屬、新進員工或社會大眾的工作。
 8. 促動者（initiator）：指敏感地意識社會問題的存在，且先行提醒或預測可能的後果。通常社會工作者在第一線工作，接觸最多的弱勢者，很容易看到新興社會問題的產生。
 9. 協調者（coordinator）：將組織中的部門串連在一起，扮演部門協調者的工作，以免服務產生重複或不連續。
 10. 研究者（researcher）：實務工作者就是研究者的發展趨勢。
 11. 團體催化者（group facilitator）：引導團體動力，促成團體教育、治療、任務達成。
 12. 公眾發言人（public speaker）：成為弱勢代言人，為社會福利爭取資源。

二、何謂矯治社會工作？試問針對未成年案主，可能的處遇方式有那些？

【擬答】：

- (一)矯治社會工作是屬於狹義的司法社會工作，主要服務場域為監獄等矯治單位，包含教育、社會工作、觀護制度。法院或地檢署所設置的觀護人就是矯治社會工作的一環。另外，廣義的司法社會工作包含司法保護工作，舉凡犯罪預防、法治教育、被害預防、反毒、反霸凌等宣導、更生保護、犯罪研究與分析，甚至被害保護等均屬其範疇。
 1. 矯治社會工作指社會工作實施於矯治體系（Correctional System）中，協助犯罪者自我了解，與他人建立關係，並擁有社會所期待的生活方式；社工人員在犯罪矯治團隊中與

心理治療人員、輔導人員、教誨人員、精神科醫師等共同為犯罪者提供人道服務，其角色不在於執行報復與懲罰，而在於運用社會工作專業的知識與技巧，來協助犯罪者復歸社會，成為社會中健全的成員，並引導他們重新與他人生活在一起。

2. 矯治社會工作實施的機構，包括各級法院、少年法庭、家事法庭、少年觀護所、看守所、監獄、矯治學校，以及司法保護組織，如更生保護、被害者保護等。矯治體系雖屬於刑事司法體系的最後執行階段，但卻是犯罪人出獄後是否再犯的重要機制和過程，而矯治成效的表現，有賴於整體矯治政策的訂定和落實。

3. 矯治社會工作者 (correctional social worker) 的角色正是協助犯罪者重新面對犯罪後的各種問題，達成犯罪人改悔向善、重新復歸社會的矯治目標。其主要的工作內容在於保障犯罪人的權益，並協助增強其社會適應能力、改變其對行為的認知、發揮矯治的功能。整體而言，矯治社會工作，具有預防和解決犯罪的社會問題、保障社會安定和維護犯罪者權益等功能。

(二) 矯治社會工作者處遇方式：可分為

1. 機構處遇：目的是透過監獄、感化院等機構，採取各種矯治措施，逐漸改變犯罪者的思想和行為。處遇方式為在監獄及戒治所處遇中提供分類調查服務、個案輔導、團體治療、職業輔導、教誨感化、假釋評估等。針對未成年案主的處遇在個案輔導部分，針對非行少年本身或家庭提供心理診斷諮商、家庭及婚姻諮商、個別及團體諮商等臨床處遇服務。提供非行少年心理及社會支持，也可以主動提供相關知識或訊息，滿足其需求。協助非行少年發掘自己優點、自我覺察、達到自我適應、自我成長的目標。

2. 社區處遇：不將犯罪者納入監獄等機構，讓其自由社會中生活，接受專業工作人員的輔導與訓練，直到完全適應社會規範為止。其處遇方式包括社區勞動服務、修復式罰金、震撼觀護等監督方案；藥物成癮戒治、兒少保護安置等居留方案；監外就業、返家探視、中途之家等釋放方案；受自由刑前後之觀護制度；密集觀護監督、家庭監禁及電子監控等社區監督與控制方案等等。

社區資源的整合是矯治社會工作的重要一環，對於社區資源廣泛瞭解與運用，並協助非行少年、家庭及安置輔導機構人員提升運用社會資源的能力，協助促進社區資源與安置輔導機構間的流動，彌補與外界社區互動的不足。另外，可針對非行少年問題所在，提供問題解決途徑與所需資源的協調整合。還可以積極檢視社區或政府部門影響非行少年改正的各種政策，減少不周延的政策制訂產生對非行少年的負面影響，同時提出可行的因應政策方案，降低少年回歸社會的阻力。

(三) 針對未成年案主的矯治社會工作部分，盡量以去機構化處遇方式為主，「轉向」

(diversion) 是近年來少年司法、矯正體系的重大變革，轉向安置輔導是針對微罪或虞犯之非行少年（非常行為、行為偏差）提供的處遇方法之一，其結合司法、社會福利、教育資源等，具體將「社區處遇」精神與作法導入非行少年的司法處置。少年需離開原生家庭與環境，由安置輔導機構提供二十四小時的輔導服務與安置，暫時替代家庭功能。

「轉向」安置的基本意涵是指降低正式司法體系之干預，而直接由執法人員將偏差／犯罪少年轉介至其他非司法的部分，減少機構處遇所造成的負面烙印效果。世界各國的少年轉向計畫大致不脫離以社區、學校、社會福利資源來實施相關的庇護工作。

乙、測驗題部份：

(B) 1. 社會工作領域裡，最傳統且最主要的 3 大工作方法中，不包括下列何者？

(A) 社區組織工作 (B) 社會工作行政 (C) 社會團體工作 (D) 社會個案工作

(D) 2. 社會工作實施過程中，為了蒐集、分析與統整資訊，以決定適當處遇方式之階段為何？

(A) 評鑑 (evaluation) (B) 規劃 (planning)
(C) 行動 (action) (D) 評量 (assessment)

(C) 3. 社會工作者應以誠實、負責、並提升符合倫理之心態從事實務工作，此種作為所反應的專業核心價值觀主要為何？

(A) 社會公平正義 (B) 服務 (C) 正直 (D) 重視人群關係

公職王歷屆試題 (104 高普考)

- (D) 4. 社會工作者在社會工作實務中，必須以清楚和易懂的言詞告知案主：服務的目標、風險、相關的費用、合理的選擇方案、案主可以拒絕或撤回同意的權利等，這是基於何種對案主的倫理責任？
(A)對案主的承諾 (B)自我決定 (C)利益衝突 (D)知後同意
- (D) 5. 兒少保護社工人員處理個案時，在專業倫理的價值判斷上，常需要考量一些目標向度，下列何者不包括其中？
(A)專業範疇 (B)合理規範 (C)合乎倫理 (D)個人價值
- (B) 6. 「離婚」就其屬性而言，是屬於那一類危機？
(A)外在傷害性危機 (B)情境性危機
(C)發展性危機 (D)天然災害
- (C) 7. 社會個案工作最重要的基本價值為何？
(A)自我決定、抗爭、維護權利 (B)自我決定、保密、倡議
(C)接納、保密、個別化 (D)自我揭露、獨特性、倡議
- (A) 8. 團體發展的初期階段，成員常會有下列何種行為？
(A)接近與迴避行為 (B)自主與控制行為
(C)衝突與不合行為 (D)凝聚與和諧行為
- (D) 9. 關於任務性團體 (task group) 與處遇性團體 (treatment group) 在預估工作上的差異，下列敘述何者錯誤？
(A)處遇性團體對成員在生理、心理、情緒狀態會進行較深入的預估
(B)任務性團體的領導者對成員的出席動機和完成團體任務的期待會較關心
(C)處遇性團體的領導者對於成員家庭支持網路的預估會較關心
(D)任務性團體的領導者不需要預估成員的社會生活、人際活動和社會環境
- (C) 10. 社區居民願意對社區事務盡心盡力，並對社區有高度的認同感是屬於下列何者？
(A)社區組織 (B)社區團結 (C)社區意識 (D)社區資源
- (D) 11. 醫務社會工作的知識基礎，不包括下列何者？
(A)社會工作理論與技巧 (B)臨床醫學的基本知識
(C)疾病與治療的社會心理反應 (D)藥物反應理論
- (A) 12. 醫院裡社會工作的督導方式，不常用下列何者？
(A)配對督導 (B)個別督導 (C)團體督導 (D)同儕督導
- (C) 13. 老年期的適應議題，不包括下列何者？
(A)處理退休和退休後收入減少的經濟不安全問題
(B)退休後和配偶的相處
(C)從公民的職責退出
(D)尋找令人滿意的居住環境
- (D) 14. 老人福利法規定各級政府老人福利經費的來源，下列何者錯誤？
(A)按年編列之老人福利預算 (B)社會福利基金
(C)私人或團體捐贈 (D)勸募
- (D) 15. 精神分析學派對偏差行為成因的敘述，下列何者錯誤？
(A)來自潛意識的衝突 (B)可能是精神失常的結果
(C)來自壓抑的創痛經驗 (D)是生物因素所造成
- (B) 16. 兒童少年福利領域中，為彌補家庭照顧之不足或不適當而有的福利服務，稱為：
(A)支持性服務 (B)補充性服務 (C)替代性服務 (D)保護性服務
- (B) 17. 兒童課後照顧服務之辦理方式、人員資格等相關事項標準，由下列那一單位定之？
(A)衛生福利部 (B)教育部 (C)內政部 (D)勞動部
- (D) 18. 發展遲緩及身心障礙兒童，有因社會環境歧視、父母關係不良、管教方法不妥，而致心態及行為的不正常，針對此種現象，宜對障礙者的家屬親友提供下列哪項服務？
(A)輔具租借 (B)經濟補助 (C)就業服務 (D)親職教育
- (B) 19. 將本來沒有血統聯繫之人，經由法律程序成為自己的子女之一，一般稱為：
(A)寄養 (B)收養 (C)認養 (D)安養

公職王歷屆試題 (104 高普考)

- (B) 20. 社會工作師在學校參與高關懷學生輔導會議時，為方便會議及個案紀錄，因此將資料攜回辦公室。然而卻在記錄完成後，隨手丟入回收紙箱，導致案主個人資料在校園中被傳閱。請問下列敘述何者正確？
- (A) 社會工作師因沒有危害案主權益之意圖，因此只要未來多注意就好
 - (B) 社會工作師因違反社會工作師保密原則，因此最嚴重可能被廢止執業執照
 - (C) 社會工作師因違反社會工作紀錄保管年限之規定，因此將可能被罰款
 - (D) 社會工作師並未違法或不當損害學生權益，教育主管機關不得處分
- (C) 21. 在家庭生命週期中，當子女長大外出工作或就學後，家庭將進入下列哪一個階段？
- (A) 生育期
 - (B) 育兒期
 - (C) 空巢期
 - (D) 晚年期
- (D) 22. 工業社會工作的發展趨勢，下列敘述何者錯誤？
- (A) 隨著企業雇用婦女人數增加，亦注意到員工托兒照顧
 - (B) 吸納人力管理等學科的知識，亦著力於人力管理方案
 - (C) 協助企業進行員工教育方案，以儲備未來可能的人力
 - (D) 配合企業營業需要，規劃並進行「無薪假」制度
- (D) 23. 家庭社會工作的敘述，下列何者正確？
- (A) 將家庭視為社會福利給付單元的社會福利提供
 - (B) 以家庭作為社會給付的單元
 - (C) 實踐家庭政策的專業活動
 - (D) 將社會工作方法運用在家庭，以協助家庭的專業工作
- (C) 24. 協助受災地區進行社區重建，下列工作原則何者不適用？
- (A) 民主原則
 - (B) 採用優勢觀點
 - (C) 完全依照專業權威
 - (D) 重視居民生活情境脈絡
- (D) 25. 社會工作者提供新移民服務時，主要包含下列哪些角色？①傾聽者 ②評估者 ③問題解決者 ④決策者
- (A) ②③④
 - (B) ①②④
 - (C) ①③④
 - (D) ①②③