

111 年第一次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）

林儀老師 解題

一、災變事件中，損害最嚴重、影響最長久的往往是弱勢群體。如果你是一位社會個案工作者，你會如何發揮使能者、諮詢者/教育者、調停者/仲介者、倡導者、研究者/評估者、個案管理者等六種角色來協助災變之後需要移居安置的一位獨居老人？（25 分）

【考題難易度】★★★

【破題關鍵】本題只要掌握社會工作角色的定義，以面臨災變的獨居老人為例，運用老師上課時分享的答題技巧「前說明、後分析」，便可以輕鬆答題；如能在結語多加入「災變社會工作」的相關概念，更可以讓答案更加完整。

【命中特區】直接服務講義：單元一直接服務概論(一)：社會工作定義與功能、實施架構、角色、實務困境。

【擬答】：

以下依題意，由以下六個社會工作的角色，討論如何協助因面臨災變而需要移居安置的獨居老人：

(一)使能者：

1. 角色功能：協助案主瞭解需求、澄清與認定問題、選定發展／執行處遇策略。此角色案主具有與社工員一同工作之能力，故必須引發案主具備自己解決問題能力之潛能。
2. 協助方式：獨居長者面臨災變情境可能對於未來的生活感到憂慮及擔心、也可能因覺得自身年紀大、資源少而無法有更好的生活，但社工人員應假設案主是有能力的，鼓勵案主參與其處遇計畫的擬定；協助個案產生面對和處理困境的信心。

(二)諮詢者/教育者：

1. 角色功能：扮演教導案主解決問題技巧、教導社會大眾等之角色。目的在提供案主更多理念知識之建立，亦或社工員專業價值之傳遞。
2. 協助方式：除了透過提供資訊、教導申請經濟、住所等相關服務、新住所採買、就醫、安與社會活動...等部分提升案主能力外，也要透過辦理相關關心獨居長者的教育宣導或講座提高社會大眾此族群之重視。

(三)調停者/仲介者

1. 角色功能：扮演串連案主與社區資源間的角色，協助案主與所需服務精準、及時且適當的連結。
2. 協助方式：評估並與獨居老人確認後，協助連結遷居相關人力、物力、財力資源。

(四)倡導者：

1. 角色功能：當案主所需的資源不存在、在服務提供、政策規劃，甚或社會文化價值不利時，社工員為了爭取案主最佳利益時，站出來為案主爭取應有的資源。通常包括：個案倡導、政策倡導與立法倡導。
2. 協助方式：在面臨災變時，獨居長者可能因為無法為自己發聲、而遭到忽略及邊緣化，因此可透過政策及方案倡導，爭取政府單位應重視此弱勢族群之需求。

(五)研究者：

1. 角色功能：體認社會工作實務者也應是研究者，為使實務工作更為精進、服務提供更為有效，社工員亦扮演研究者之角色。

公職王歷屆試題(111 第一次社工師)

2.協助方式：除協助瞭解獨居長者面臨災變之需求外，也可研究災變或相關服務方案對於案主所造成的影響。

(六)個案管理者：

- 1.角色功能：協助串連組織中、組織間的資源完整性與一致性。避免使案主因面對多方或龐大的服務反而感到困惑或無助。
- 2.協助方式：獨居長者可能需要心理諮詢、經濟、住所、醫療復健、關懷訪視...等多重資源，社會工作者應連結並協調整合機構內外資源、與其他專業人員建立專業團隊，避免服務重複、不連續及片斷。

除了前述協助之外，因面臨災害後遷居的區民，內心通常仍遺留因財物損失與親友傷亡之個體創傷、以及失去鄰居與社區連結之集體創傷，因此也可協助組成非正式的聯聯網，一方面可以交換相關訊息，一方面做為彼此情緒支持的來源。

二、試說明團體轉換階段的特色，以及該階段會出現的動力現象，並請舉一個實例說明之。

(25分)

【考題難易度】★★★

【破題關鍵】本題只能掌握老師上課一再提醒的「團體的發展階段」概念，便可以輕鬆回答此題。舉例的部分，只要以「團體衝突」作為例子，便可以回答題目。

【命中特區】直接服務講義：第八章 社會團體工作：團體工作過程、技術、倫理

【擬答】：

以下依題說明團體轉換階段的特色、該階段會出現的動力現象並舉例說明：

(一)團體轉換階段的特色：

由於團體對成員越來越重要，成員希望獲得最大權力以獲得團體的獎勵與滿足，因而產生彼此競爭、攻擊、爭取領導地位、挑戰領導者、干擾團體進行...等行為，使得團體停滯不前。但因受到前階段信任關係影響，成員會重新省思團體的意義，再度做出選擇投入與承諾。因此又稱為團體的整合、分化與再整合期

(二)團體動力現象：

- 1.團體整體：權力與控制的轉變。
- 2.團體成員：矛盾、焦慮、不確定導致攻擊行為。此階段的團體衝突源於恐懼喪失自主權，因此對於團體領導者的控制權、權力限制、團體規範……等議題的不確定會導致焦慮，成員因而出現試圖去超越其他人、測試團體限度、團體規範的行為。

(三)團體轉換階段常見的狀況：團體衝突

團體衝突是指成員對議題立場不同、事實認知不一致，以及價值、觀念、偏好與需求的不同，都可能製造衝突或分歧，或是為了達成不同的目標和滿足，在相對利益上形成某種形式的鬥爭。常見的類型有：

- 1.成員與領導者間的衝突：因成員因為對團體進行方式的期待與帶領者不同、成員對帶領者所帶領的活動或介入不滿而反抗或挑戰團體領導者。
- 2.成員與成員間的衝突：成員因為背景不同，因而在觀點、思考、價值觀上有所衝突；成員各自對目標完成、權力行使、任務分配有不同觀點；成員間缺乏傾聽與互動的意願。
- 3.任務性衝突 (task conflict)：因成員對於執行任務過程中所呈現出來的意見、資訊與事實有明顯落差所致。此種衝突對團體有利，因可以刺激健康的對話、審議各種意見、發展具包容的問題解決方法。
- 4.關係性衝突 (relationship conflict)：關係性衝突也稱為人際或情緒性衝突，是成員間人際關係與情緒的衝突因為牽涉主觀的情緒與複雜的經驗脈絡而較難處理。

團體的衝突期為團體進行不可避免的一個歷程，雖然可能會有降低團體的和諧和凝聚力、降低工作效率、削弱對目標的努力、人際關係的破壞、影響成員正常心理...等負面影

公職王歷屆試題(111 第一次社工師)

響，但只要經過處理，可以增加團體信任、發競爭力和創造力、改善決策品質、增加團體向心力、帶動改變...等正面功能，因此團體領導者需敏感覺察團體發展階段、辨識衝突並具備處理衝突的技巧與能力。

乙、測驗題部份：(50 分)

- (A) 1. 有關生態圖的敘述，下列何者錯誤？
(A)能夠發現和評估案主的家族疾病史
(B)是以一般系統理論延伸的記錄方式
(C)可以了解案主與社會資源之間的關係
(D)用線條的方向和粗細來描述資源的流向與強弱
- (D) 2. 對於社會個案工作特性之敘述，下列何者錯誤？
(A)透過實務操作才能運用的知識與技術
(B)針對不同案主可能發揮不同的作用
(C)是一種個別化的、直接的服務方式
(D)憑藉多元的潛意識分析協助案主
- (A) 3. 社會個案工作應以證據為基礎提供服務的原因，下列何者錯誤？
(A)以同一套服務模式來因應案主需求，可提升服務效益
(B)可最大限度發揮機構的有限資源，避免浪費
(C)經轉化和評估後的服務模式始能適當地滿足服務使用者之需求
(D)可回應大眾對社會工作服務責信的要求
- (D) 4. 優勢觀點強調發掘和拓展案主本身所具有的自然資源。除可親近性之外，選出其餘有關自然資源特性的正確組合：①整合性②可近性③持續性④多樣性⑤可接受性
(A)①②③④ (B)①③④⑤ (C)①②④⑤ (D)②③④⑤
- (D) 5. 有關復原力(resilience)的敘述，下列何者錯誤？
(A)即彈性，指個人內在自我修復的能力
(B)在初期退縮或無法面對壓力事件後，得以回復並維持調適行為的能力
(C)面對危險仍能維持正常發展和自創傷中康復的調適反應
(D)源自於案主的人格特質，具有固定性
- (A) 6. 從生態系統觀點解釋「人與環境發生適應困難」的原因，下列何者錯誤？
(A)專業處遇方法過於多元 (B)個別需求與環境因素之間無法調適
(C)無法取得需要的資源 (D)缺少適當的因應方法
- (A) 7. 下列何者不屬於社會個案工作的過程？
(A)內容分析(content analysis) (B)處遇(treatment)
(C)初評(assessment) (D)評估(evaluation)
- (A) 8. 結案時間的訂定可分為計畫性結案與非計畫性結案，下列何者屬於計畫性結案的情形？
(A)案主安置結束返家 (B)案主發生意外
(C)案主不滿服務而消失 (D)案主主動中斷服務
- (C) 9. 契約是助人過程社會工作者和案主對於服務策略的共識，應包含下列那些要素？①參與者的背景②介入的策略與技術③檢視未達成的工作目標④會面的型式、頻率與次數⑤修改契約的原則與規定⑥評估進步的方法

公職王歷屆試題(111 第一次社工師)

(A)①③④⑥ (B)①②③⑥ (C)②④⑤⑥ (D)②③④⑥

- (D) 10. 鞏固強化處遇成果、解決彼此正負向情感反應、計畫未來並確認案主能夠持續成長，下列何者正確？
(A)接案 (B)開案 (C)處遇 (D)結案
- (D) 11. 角色說明會談(role induction interview)有助於增加專業關係的建立，下列何者錯誤？
(A)確定個案的期待 (B)定義社工與個案是夥伴關係
(C)角色澄清 (D)擬定詳細處遇計畫
- (D) 12. 下列何者不屬於具體化技術(seeking concreteness)的回應方式？
(A)妳剛剛提到妳很怕被老公知道社工又來找妳，可以多說一點妳在怕什麼嗎？
(B)他的什麼行為讓妳感到害怕？
(C)妳的意思是認為妳沒有照顧孩子的能力？
(D)他真的這樣跟妳說？
- (B) 13. 下列何者不是社會個案工作紀錄的目的？
(A)法律行動中的機構自保工具 (B)創作的媒材工具
(C)處遇的工具 (D)教學的工具
- (D) 14. Biestek(1957)提出工作者應遵守七大專業原則以建立專業關係，下列何者不屬於此七個原則？
(A)保密原則 (B)有目的的情感表達原則
(C)適度的情感介入原則 (D)真誠原則
- (D) 15. 當一個案主為了感激社工員為他所做的一切，致贈了家中所種植的「黑珍珠」蓮霧，社工員不忍拒絕而接受，他可能面對的倫理議題是什麼？
(A)建反社會工作師法 (B)案主自決
(C)告知同意 (D)雙重關係
- (B) 16. 社工師設計及執行處遇計畫，並進行處遇的評估研究，最不需要考量的是下列那一項社工研究倫理原則？
(A)最小傷害原則 (B)遵循處遇步驟 (C)告知同意原則 (D)實踐公平正義
- (C) 17. 下列何者不是任務性團體的特色？
(A)主要以是否達成團體的目標來決定團體是否成功
(B)團體成員的互動模式傾向於以領導者為中心的溝通
(C)主要在幫助團體成員學習社會化的技巧
(D)團體進行的程序通常依照正式的議事規則
- (B) 18. 下列何者不是學者 Putnam 認為團體工作式微的可能因素？
(A)時間與金錢的壓力 (B)傳染病的散播
(C)社會的流動與變化 (D)科技和大眾媒體的便利
- (B) 19. 有關「場域論」的敘述，下列何者正確？①場域論是社會心理學的主要理論之一，起源於十九世紀的物理學概念 ②生活空間是場域論的基本結構，是指吾人所經驗的主觀和客觀的環境 ③場域論可幫助團體工作者理解，經營或改變團體的社會情境，可作為改變個人行為的一部分，或是帶來個人行為改變的可能性 ④尚未被滿足但已升起的心理需求創造了一種未解決的緊張體系。當任務完成後，相關的緊張體系即消散
(A)①②④ (B)①③④ (C)①②③ (D)②③④

- (B) 20. 系統理論在不同觀點所衍生出的概念，特別與團體工作者有關的部分，下列何者錯誤？
- (A) 團體被視為一個整體的特質，主要是源自於個別成員之間的互動
 - (B) 團體成員在團體中所表現出來的行為，是源自於早期生活經驗未被解決的衝突
 - (C) 當面對衝突時，團體會努力維持自己成為一個獨立存在的實體
 - (D) 團體經常處在形成、發展及改變的狀態，這些重複出現的情況會影響團體的平衡及繼續存在
- (D) 21. 有關團體工作者使用比喻的技巧，下列何者錯誤？①比喻是團體成員使用象徵性的語言來描述其所認為自己、他人和團體的情境②比喻由團體工作者提出，團體成員很難使用比喻③比喻可以提供引導團體成員注意的方法，從以現在為中心轉移到以過去為焦點④團體工作者可以使用比喻來核對團體發展的階段
- (A)①③ (B)②④ (C)③④ (D)②③
- 【解析】此題因「比喻」的技巧，缺乏原文、難以理解題目，建議考生掌握時效，依「國家考試試題疑義處理辦法規」提出試題疑義之申請。
- (D) 22. 有關團體發展的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 團體發展亦可說是團體的生命循環
 - (B) 大多數團體的移動還是可以看出不同的階段發展
 - (C) 團體發展階段是由團體內部系統與外部環境的互動關係所開展出來的
 - (D) 任何團體的移動式隨者一個有秩序的步調，而團體成長卻處在一種前進與後退均不規律的階段
- (A) 23. 有關團體聚會的次數和聚會時間的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 若團體結束前 5 分鐘出現危機議題，團體領導者仍應依照時間架構的規劃結束團體
 - (B) 聚會時間長度少於 1 小時通常無法有足夠的時間能周全地討論所提出的問題；而聚會時間超過 3 小時，成員亦會變得較無精打采、挫折及無法專注
 - (C) 團體領導者不需讓團體依序經歷不同階段，因團體會自然的發展，逐漸地達到團體結束
 - (D) 許多團體會持續數周聚會時間，在每次聚會之間會有若干天的間距，座位團體成員完成個人和團體目標的指定作業
- (D) 24. 下列有關團體領導技巧的敘述，何者正確？①有效面質可以增進團體深入互動②團體成員每次自我揭露後，團體領導者應運用摘要技巧，讓成員感到被重視與了解③為降低團體的分離焦慮，團體領導者不適宜在團體中分享自己對團體結束的不捨④當團體成員哭時，團體領導者要積極處理，讓成員感受到支持與同理
- (A)②④ (B)①② (C)③④ (D)①④
- (A) 25. 下列有關團體衝突的處理，何者正確？①當團體發生衝突時，領導者要立即介入以示範面對衝突、不逃避衝突②團體出現衝突時，以緩和技巧為主，避免再出現相互指責或批評③使用重新建構及再界定技巧可協助成員從新的觀點來檢視問題④當團體發生衝突時，領導者是否要立即介入，應考量團體當下的目標而定
- (A)③④ (B)②③ (C)①③ (D)①④
- (C) 26. 有關團體工作實施倫理的範圍，下列何者錯誤？
- (A) 團體工作必須具備足夠的團體工作能力
 - (B) 團體工作實施需要符合機構的宗旨與精神
 - (C) 團體工作經費的籌募需要依程序辦理
 - (D) 團體工作實施要以服務對象的需求為優先考量

公職王歷屆試題(111 第一次社工師)

- (B) 27. 下列何者為團體工作實施倫理保密原則之例外？ ①在團體中有成員揭露危及個人生命安全的訊息，團體工作者向相關單位進行通報②轉介團體成至其他機構或服務方案時，提供所需的團體工作資訊③因教育訓練需要，新進社工人員不需登記或簽署保密同意，即可參閱團體工作紀錄④實習生不需經過機構同意，可以將自己撰寫的團體工作紀錄提供給學校督導
- (A)②③ (B)①② (C)①④ (D)②④
- (B) 28. 有關團體工作實施過程的倫理兩難議題，下列何者正確？①為確保團體工作的專業品質，由具備團體工作能力卻缺乏帶領團體熱忱與意願的社工員來帶領團隊，屬於機構的倫理兩難②因機構督導的團體工作專業能力有限，未能提供團體工作者合適的督導，屬於機構的倫理兩難③團體成員因個人因素退出團體，於團體中期又想再次加入團體，造成團體工作者的倫理兩難④法院強制的非自願性成員，堅持要退出團體，造成團體工作者的倫理兩難
- (A)①② (B)③④ (C)①③ (D)②④
- (B) 29. 有關社區的涵義，下列何者錯誤？
- (A)社區是希臘文夥伴(fellowshp)的意思,指一群人集居在一起,共享互助,滿足基本需求,發現生命意義
- (B) Hillery 將社區的定義加整理，得出社區的要素包括人民、土地、社會互動及關四者
- (C)傳統社會裡社區很容易界定，通常指一群人住在一定的地理範圍內，與其他聚落有明顯的疆界區隔
- (D)地理社區經常交織著心理與社會的地盤，如地理上的區隔也會產生獨特的信仰、價值、行為與目標
- (C) 30. 臺灣的社區發展歷史演進，自 1983 至 2005 年，進入社區展組織社團化的期間之敘述，下列何者錯誤？
- (A)社區發展改為由下而上，鼓勵社區居民申請成立社區發展協會
- (B)該時期政府函頒「社區發展工作綱要」將原先偏重於政府主導的社區發展，改以人民團體型態運作
- (C)社區發展的主責單位為社區理事會
- (D)該時期未針對社區差異需求，缺乏後續維護，效益大打折扣，埋下了後期社區總體營造興起的種子
- (C) 31. 關於學者 Rothman 提出的地方發展模式，下列何者錯誤？
- (A)地方發展模式，也可以稱為自助模式
- (B)地方發展模式期待生人民生活實質條件、設備、服務的進步
- (C)地方發展模式重視結果的重要性，目的是為了促進社區的發展
- (D)地方發展模式的關鍵，在建立強而有力的社區感與合作的基礎
- (C) 32. 關於社區行動模式的敘述，下列何者錯誤？
- (A)社區衝突存在於社會中每一個角落，因價值、文化、利益，資源分配、信仰而有差異
- (B)弱勢的一方受到強勢者的剝削而群起反抗，產生社區行動
- (C)衝突經常無法被管理
- (D)社區衝突可以是計畫性衝突，也可以是非計畫性衝突
- (A) 33. 立基於資產的社區發展模式工作原則，下列何者錯誤？
- (A)關注在社區欠缺與問題
- (B)透過個人或組織的資產運用，建立關係

公職王歷屆試題(111 第一次社工師)

- (C)關係是促進資產的連結與資產發揮的基礎
(D)在資產連結的組合刺激中，社區激發出想法與行動，朝著既定目標前進
- (D) 34. 在社區工作的開案及初步評估階段，有關優先任務，下列何者錯誤？
(A)進行社區資源評估及盤點 (B)訪談社區組織幹部及區公所人員
(C)瞭解居民對社區事務的參與態度 (D)執行具有成效導向的方案計畫
- (C) 35. 福利社區化的推展需要公私部門的資源投入，關於資源特性，下列何者錯誤？
(A)政府資源具有公信力但缺乏彈性 (B)非營利部門資源與組織使命相連結
(C)非營利組織財力通常穩定且自主 (D)非正式部門立基於鄰里互助及家庭倫理
- (A) 36. 在規劃社區服務的過程中，關於社區資源運用的核心原則，下列何者錯誤？
(A)使用的資源類別越多越有保障 (B)避免過度依賴單一資源或服務
(C)符合社區實際的需要 (D)運用資源的過程能接受查核
- (C) 37. 下列何者不是可以觀察到社區外顯能力？
(A)居民活動參與度 (B)社區幹部的行政能力
(C)居民的歸屬感及認同感 (D)社區組織的網路狀況
- (D) 38. 對「社區關懷照顧據點」的實施情形，下列敘述何者錯誤？
(A)多半仰賴社區志工來提供服務 (B)實踐長者在地安老的宗旨
(C)提供健康促進及關懷訪視服務 (D)依法限定社區發展協會為執行單位
- (A) 39. 社區會議是重要的社區工作技術，下列何種會議的召開最需依法律規定而行？
(A)社區理監事會議 (B)志工隊共識會議
(C)方案成果發表會 (D)社福措施宣導說明會
- (C) 40. 當社區工作者帶領一個社區組織並培力其成員成為社區工作的核心人員時，關於社區工作者的角色，下列何者正確？
(A)規劃者 (B)評估者 (C)使能者 (D)倡導者