

111 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

考試時間：1 小時 30 分

甲、申論題部分：(50 分)

- 一、「生態系統觀點」(ecological perspective) 結合個人發展與生活環境相關的知識體系，與社會工作的個人處置和社會改革的特色非常調和，成為社會工作者經常用來進行問題評估和介入處置的參考架構。請問，根據「生態系統觀點」，人之所以會發生困擾或問題的原因為何？所謂的問題是如何界定？因此，據此觀點介入干預的策略或方法有那些？請舉出一個您曾經處理過或經驗過的案例，說明您如何運用生態系統觀點來進行「評估」(assessment) 和「介入」(intervention) 的規劃。(25 分)

【破題關鍵】

生態系統是很重要的理論概念，上課有特別強調，必須掌握關鍵字「生活中的問題」、四個系統層次的分析與多元的介入方式，重點是能舉例適切地說明，要取得高分不難。

《考題難易》：★★★

【擬答】

生態系統觀點是解釋個體與環境互動最周全、最詳盡的學說，由美國心理學家布朗芬布倫納 (Bronfenbrenner) 在 1970 年代末期所提出。該觀點強調個人的發展來自個體與環境的互動，其互動模式不只介於同一層環境系統中，而是多層環境系統中的交互作用。每個系統直接或間接與其他系統互動，且複雜地影響個人發展。因此探究個體行為模式時，必須由個體、家庭、環境等各個層面來探討，可得到較多的線索，並能獲取更深度的資料。以下就題意說明根據生態系統觀點，發生困擾或問題的原因、問題界定、介入策略，並舉例說明如何運用生態系統觀點進行評估與介入：

(一) 生態系統評估問題發生的原因

生態系統觀點認為服務對象所經歷的困境為「生活中的問題」，並非個人的病態或性格的缺陷所致，要瞭解個人的問題應將個人置於其所生活的整體空間 (totality of life space) 來理解。

服務對象問題的界定：經常是發生在人與環境複雜的交流系統中所引起的落差或失衡，並進而產生壓力或危機的感受。問題的類型有困難的生活轉變與創傷的生活壓力事件、環境的壓力、人際過程的失功能。

1. 生命轉折：由於生命發展的變遷，帶來地位的改變，而呈現角色的衝突與危機，如老人所產生地位、角色之改變。
2. 環境壓力：環境資源的缺乏或不足，例如，老人失去家庭聯繫、社區中缺乏老人所需要的服務等。
3. 不適應的人際關係：不良的溝通或人際關係模式。

生態評量：指的是運用生態圖的工具描繪出個人與其所在環境交流的互動方向及關係強弱，並針對兩者交流間的調和度進行研判分析與決策的過程。生態的評量，一方面詢問個人的需求所在，另一方面則確定滿足需求的資源提供，而最重要的評量就是在找出個人需求與資源間失衡或障礙，以便進一步找出連結的行動策略。

(二) 介入策略

生態系統觀點主張「人在環境 (person-in-environment)」，重視現行生活體系與環境間的適應平衡。強調社工實務的干預焦點應將個人置於其生活場域，重視個人的生活經驗、發展時期、生活空間、與生態資源分布等有關個人與環境間的交流活動，並從生活變遷、

環境品質、和調合程度三個層面的互動關係來導引社會工作的實施。實施原則主要分為評估問題來源與決定介入的重點。評估問題來源主要在預估個人次系統、人際關係系統、組織（或制度）與社區、生活環境等。社會工作干預的標的對象是指個人、家庭、次文化、社區等各個層面的次系統，其助人的實務模型則是綜合各種社會工作取向的方法，主張運用多元面向和多元系統的干預策略。

1. 個人或家庭所經歷的問題與困境是環境資源不足或障礙，而非個人病態歸因，擴展了實務干預的關注焦點，及採取鉅視行動介入的考量。
2. 視個人與家庭所經歷的問題困境，源自眾多變項的互動結果，並非單一因素所致。
3. 干預時，善用個人的生活經驗及其非正式的支持作為干預的切入點。
4. 干預時，應切記生態世界中有關部分系統改變就能影響或連帶改變其他體系之原則。
5. 干預時，干預解決之道是多元的。

(三)以校園霸凌為例說明生態系統觀點的評估與介入

1. 生態系統的多層次評估

生態系統觀點強調多重環境對個體行為以及發展的影響，並且將環境依照與人的空間與社會距離分成層層系統，影響個體發展的環境可分為四個系統，這四個系統分別為：微觀系統（microsystem）、中介系統（mesosystem）、外在系統（exosystem）及宏觀系統（macrosystem），而校園霸凌事件的產生就是與這四個系統直接或間接交互作用後所產生的結果。

- (1)微觀系統（Micro-System）：在這個系統內所發生的事情會直接影響到服務對象的行為與發展。例如與兒童有切身關係的生活環境，包括個人特質（性別、年齡、性格）、家庭特質（父母親的管教方式、職業、教育程度、依附關係等）、同儕團體（是否有適當的同儕支持會影響兒少自我認同與行為模式）、學校（學校對於霸凌事件的處理方式、管理方式是開放或封閉）、及社區（社區居民對社區工作的投入等）。以上這些微觀都會直接影響校園霸凌事件的發生。
- (2)中介系統（Messo-System）：是個人所參與的各個環境間的關係，如家庭、學校、友伴及社區之間的聯繫與相互關係，如父母與學校相互合作情況，友伴群體相處的影響等。根據實務經驗發現家庭與學校合作互動越緊密、父母參與子女的學習、參與學校活動有助於降低校園霸凌事件發生的頻率與嚴重性。
- (3)外在系統（Exo-System）：是個人沒有直接參與卻被間接影響的制度環境，例如兒童未直接參與，但影響兒童及青少年成長的因素，如父母的工作環境，學校的教育方向及社區資源的運用等。在霸凌事件上，教育主管機關對於霸凌的相關規定與計畫，如通報霸凌規定，教職員工處遇霸凌教育訓練，警政系統加強幫派查緝、校園安全列為重點工作等，都會影響個別教師與學生對霸凌的態度與行為。
- (4)宏觀系統（Macro-System）：是指文化、政治、法律、社會階層及世界各地所發生的時事，因為國際環境的變化必然波及或影響各國的政治、經濟生活。包括社會對霸凌的態度，會將霸凌視為正常化，或是責怪被欺凌者過於軟弱的社會態度會助長霸凌行為，同時讓被欺凌者求助無門。另外，大眾傳播媒體反應文化與態度，電影、動漫、電玩充斥暴力情節，青少年追逐的流行次文化，對於暴力持正向態度，美化霸凌行為，研究指出兒童觀看暴力影片、電視、歌曲、電玩和攻擊行為、參與霸凌行為有正相關。

2. 生態系統的介入

生態系統觀點助人的實務模型則是綜合各種社會工作取向的方法，主張運用多元面向和多元系統的干預策略。所以介入的策略有下：

- (1)多層級取向：三層級公共衛生模式是最常用的多層級取向：第一層級，以單一學校或特定區域內全體學生為對象，班級時間討論霸凌，培養有效溝通與面對霸凌的能力策

公職王歷屆試題(111 普考)

略與技巧，提昇教師教室管理能力，提供學生安全與支持的學習環境；第二層級，以可能參與霸凌行為的學生為對象；第三層級，針對霸凌者、被欺凌者及其家庭提供個別式密集服務。

- (2) 全校參與改變：校園的氛圍由在校園生活的人共同創造，需要全校教職員生共同參與改變對暴力、攻擊、與霸凌的態度。
- (3) 中介系統的合作：家庭、社區、學校合作。家長的參與是降低霸凌效果最顯著的元素，學校可安排教育課程，協助父母學習如何和子女討論霸凌，組織家長團體，提供父母表達對校園霸凌關心的管道，邀請父母參與各層級的霸凌處遇方案；霸凌的學生來自社區、生活在社區，霸凌行為也不會留在校園內，學校與社區建立合作關係，邀請社區居民參與學校霸凌處遇方案如店家、醫生、管區員警、社區心理衛生工作者等，鼓勵社區居民對霸凌積極介入、通報、轉介。
- (4) 增加社會大眾的霸凌的重視、匡正大眾媒體對暴力的態度。從宏觀系統著手改變社會文化對於霸凌的美化，宣傳反霸凌、反暴力的校園文化。

二、近年來，有些非營利組織（NGOs）進入部落想要協助其開創產業經濟，並採用「社區組織」的方法來推動。從社區組織的實務模式來看，大致可以分為鄰里社區的「地方發展」、「社會計畫」與「社會行動」三種，請依據「地方發展模式」的架構說明這個模式的工作目標、工作策略、工作人員的角色為何？以及在部落裡推動產業經濟的實際作法為何？（25 分）

【破題關鍵】

樓斯曼（Jack Rothman）三種社區組織工作模式是經典的考古題，上課已經再三強調，務必掌握好地方發展模式的關鍵字自助互助、變遷過程、民主程序。結合部落社區工作的實務分析，要取高分不難。

《考題難易》：★★

【擬答】

社區組織工作是利用計畫與組織工作協助社區居民認清社區個體、團體與組織，並運用社區內外資源，來滿足社區需求與達成目標，以適應社會變遷與生活環境。樓斯曼（Jack Rothman）將社區組織工作模式分為三種：地方發展（locality development）、社會計畫（social planning）、社會行動（social action）。以下就題意說明地方發展模式的目標、策略、工作人員的角色，以及在部落裡推動產業經濟的實際做法：

(一)地方發展模式

1. 定義：地方發展模式是地方公民開發新技能和變得更加自足的自助方法，鼓勵居民參與決策，並以自助互助的力量來解決其共同問題、改善生活品質。自助指假設人民有能力、有意願、應該合作來解決社區問題，而解決問題的關鍵在於建立強而有力的社區感與合作基礎，而自助乃是社區建立的策略。
2. 工作目標：這種模式主要是針對傳統、衰敗、紊亂的靜態社區，以變遷過程（加強社區能力及整合的過程）為行動目標，希望透過社會工作者的協助，促成社區居民的民主參與，以找到並解決社區問題，達成社區的共同利益。
3. 工作策略：社會工作者實行的方法，偏向發掘與培養地方人才，並強調民主程序、志願合作、居民自助及教育目標。基本策略是強調居民溝通、討論，以解決自身的問題。變遷策略與技術特點以輿論產生共同意識，經由社區各團體及有關問題溝通採團體討論。
4. 工作人員的角色：社會工作者角色促成者、協調者、催化者、教育者。透過促成社區居民自助、協調各方利益團體、催化社區小型任務導向的團體形成、提供適切的教育指導。

(二)推動部落產業經濟發展的實際作法

1. 發掘地方資源：地方發展模式是利用計畫與組織工作協助偏遠部落居民能認清掌握並運用社區內外資源，來滿足社區需求。透過社會工作者的協助，促成部落居民參與社區工作，先集體參與討論確定部落社區環境內外資源，從資產著手而非問題，發展居民解決問題的意願與信心，組織部落民眾發展共同計畫方案，強調運用部落既有資源，結合各項資源並開發社區潛在資源，必要時連結社區外部資源。

2. 建立部落意識

偏遠部落所遇到的問題多是地處偏遠、缺乏就業機會，導致父母親必須外出工作造成家庭功能缺損。可以透過地方發展模式培養部落居民互助合作的態度、增加對部落的認同感與歸屬感。

3. 集體參與促進部落發展產業經濟

社會工作者可以邀情部落居民參與討論，發展適合在地文化的產業，協助規劃設計、推廣行銷，建立部落產業發展可以增加就業機會，培養在地人才投入產業經濟、減少人口外流。針對部落兒少與老人的照顧問題，可以透過在地居民的集體力量，利用在地資源提供幼兒托育、兒少教育課輔、老人或身障者的長照服務。

地方發展模式強調透過社區自己的力量，不是藉由社區外的組織或機構來進行社區工作，這種方式很適合應用在部落社區工作，除此之外，也可以利用社會行動的方式針對偏遠地區部落原住民遭受到不公平的對待與資源分配的不平等，集合部落居民的集體力量，採取實際行動，促使制度與政策的改變。

志光·保成·學儒 適合非上榜不可的你

高普考取班 8大保障

一次繳費輔考至考取

- 學費省很大**
考取班全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。
- 課程最完整**
完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習…等，全部擁有。
- 上榜賺獎金**
報名考取班第一年考取同職等考試，頒發高額獎學金。
- 學習最便利**
輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。
- 師資最多元**
重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。
- 加選最超值**
輔導期間可加選其他科目增加考試機會，加選另享專案優惠。
- 榜單最實在**
年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。
- 公約有保障**
考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。

■ 完整課程資訊詳洽全國志光·保成·學儒門市 ■

乙、測驗題部分：(50分)

- (A) 1. 社會工作強調多元觀點，與下列那個基本價值或信念原則之關係較低？
(A)結果平等 (equality of outcome) (B)案主自決 (client self-determination)
(C)個別化 (individualization) (D)接納 (acceptance)
- (D) 2. 臺灣地區在1960年代開始推動民生主義現階段社會政策，其政策內容不包括下列何者？
(A)社會救助、國民就業 (B)社會教育、社區發展
(C)社會保險、國民住宅 (D)社會工作、福利服務
- (D) 3. 下列何者是德國俾斯麥 (Bismarck) 政府於西元1883年創立的保險？
(A)職業災害保險 (B)殘廢保險 (C)老人保險 (D)強制勞工保險
- (A) 4. 在美國羅斯福總統推動新政時，社會工作者角色出現顯著的改變，下列敘述何者正確？
(A)基變的社會工作 (B)科學化的社會工作 (C)愛國主義的興起 (D)新管理主義的興起
- (B) 5. 慈善組織會社主張要整合救濟，是受下列何者之影響？
(A)查墨斯 (B)索里牧師 (C)巴涅特教士 (D)湯恩比
- (B) 6. 社會工作對「接納」的認知和實踐，下列敘述何者正確？
(A)Tillich 主張接納是一種愛的表現，是由下而上的
(B)對服務對象給予應有的尊嚴和價值感
(C)社會工作者需要引導服務對象有目的的表達他們的感受
(D)過度認同個案，將會模糊社會工作者與個案解決問題的責任
- (D) 7. 對於充權社會工作的倫理優先選擇，下列敘述何者錯誤？
(A)社會工作在本質上是政治的，對社會和政治行動有責任
(B)社會工作可以藉由解放運動來匡正壓迫和社會孤立的行為
(C)在能力的原則上，主張運用力量來成就社會權益和社會正義
(D)在倫理優先選擇上，主張促進社會人道中的革命性改變
- (A) 8. 對於價值觀與倫理二者關係的敘述，下列何者錯誤？

公職王歷屆試題(111 普考)

- (A)倫理指的是人們認為「好」的內隱或外隱的信念；價值觀指的是人們認為「對」的或「正確」的事
- (B)社會工作倫理守則來自專業的價值基礎
- (C)就專業倫理與價值而言，倫理乃是行動中的價值
- (D)社會工作倫理代表和社會工作責任有關的行為期待和偏好
- (B) 9. 對社會工作巨視層次介入 (macrolevel intervention) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A)介入目的是促進社會正義和社會福祉
- (B)和受壓迫者與弱勢族群一起工作，協助其適應環境
- (C)採用社會倡導 (advocacy) 和社會行動等工作方法
- (D)社會工作者須具備多元文化、世界觀和國際視野
- (D) 10. 在哈特曼 (Hartman) 的生態圖中，線條的箭頭代表下列何種關係？
- (A)關係的存在 (B)關係的型態 (C)關係的強弱 (D)關係的方向
- (B) 11. 當社區工作已逐步完成時，有關社區永續經營之敘述，下列何者正確？
- (A)社會工作者應在社區中擔任永久的職務，才能持續推動社區發展
- (B)社會工作者應有計畫培養社區人才，由社區居民接手推動
- (C)社會工作者若離開社區，不應再涉入對社區的輔導和追蹤
- (D)當社區再度遇到困難時，社會工作者不可扮演協助的角色
- (B) 12. 社區工作中的地方發展模式，強調居民民主參與，下列敘述何者正確？
- (A)居民參與會議，意見雜亂不易處理，應不要開放討論和表達意見
- (B)居民對參與可能有困擾，可以鼓勵表達意見、接納小錯誤和同理他們
- (C)居民因為沒有足夠的知識了解表決的意義，因此只要發下問卷填寫表決的選項就好
- (D)居民在社區中並不重要，因此不用邀請居民參與會議

志光×保成×學儒

適合**非上榜不可**的你

高普考取班 8 大保障

一次繳費 輔考至考取

學費省很大 考取班全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。	課程最完整 完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習…等，全部擁有。	上榜賺獎金 報名考取班第一年考取同職等考試，頒發高額獎學金。	學習最便利 輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。
師資最多元 重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。	加選最超值 輔導期間要加選其他科目增加考試機會，加選另享專案優惠。	榜單最實在 年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。	公約有保障 考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。

■完整課程資訊詳洽全國志光·保成·學儒門市■

- (C) 13. 關於充權社區的方法，下列何者不是最適當作法？
- (A)聆聽居民的社區生活經驗 (B)鼓勵社區居民組織自助團體
- (C)要求社區參與輔導和評鑑 (D)協助居民發聲
- (D) 14. 依據社會行動模式，社會工作者在促進社區發展過程中主要考慮的面向，下列敘述何者正確？

公職王歷屆試題(111 普考)

- ①能力建構 ②網絡建構 ③競爭關係 ④相互協商 ⑤資源取得
(A)①②③⑤ (B)①②③④ (C)②③④⑤ (D)①②④⑤
- (C) 15. 在社區工作進行之時，必須先了解社區擁有的資源，下列敘述何者錯誤？
(A)社區內的設施都可稱為社區資源
(B)社區內組織所擁有的經濟資源都可算為社區資源
(C)社區所認識的外部專家不屬於社區資源
(D)社區內可用的人力可算為社區資源
- (A) 16. 社會工作者拜訪社區中退休企業主，進行社區評估。此拜訪主要是基於下列何種權力途徑的評估？
(A)聲望途徑 (B)職位途徑 (C)決策途徑 (D)資源途徑
- (B) 17. 有關社會個案工作的內涵，下列敘述何者錯誤？
(A)社會工作者依其所服務機構之功能，對適應不良或有問題的個人與家庭提供服務
(B)透過專業的運用，社會工作者採團體的直接服務方式
(C)經由物質的援助或心理的支持，並協調與結合社會資源
(D)以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，恢復或增強其社會功能，適當的解決其問題
- (D) 18. 下列敘述何者不符合個案工作的概念？
(A)Perlman 提出個案工作有六個 P，分別是 person、problem、place、process、profession、provision
(B)個案工作者可以透過 Role、Reaction、Relationship、Resource 來檢視個案的狀況
(C)多面向功能性預估需同時考慮案主特性、問題特性、相關系統、資源情況等
(D)最早應用到社會個案工作實務模式的是任務中心模式
- (D) 19. 有關會心團體的發展階段，下列敘述何者正確？
(A)訓練、催化、促進 (B)教育、倡導、賦權
(C)接納、個別化、不批評 (D)解凍、改變、再凝固
- (A) 20. 關於團體工作者在領導團體時的技巧運用，下列敘述何者正確？
(A)行動技巧包含解決衝突 (B)反應技巧包含澄清和調和
(C)互動技巧包含傾聽和複述 (D)阻止和設限是程序的技巧
- (D) 21. 下列敘述何者最符合團體形成期 (formation phase) 的狀況？
(A)社會工作者對於團體有初步的想法，還沒有具體的行動
(B)團體成員的第一次聚會，成員間彼此都在試探和揣測
(C)團體最有效能的階段，開始發揮它的運作功能
(D)團體成員開始出現互動行為，彼此建立初步的人際關係，開始發展認同和團體規範
- (A) 22. 在精神科專科醫師醫囑及簽名下，社會工作者提供的那項服務可列入健保支付項目中？
(A)社會生活功能評估 (B)社區資源聯繫
(C)團體活動 (D)電話追蹤關懷
- (B) 23. 推動部落社會工作時，下列何者不是充權策略？
(A)扶植原鄉在地團體，建立網絡間夥伴關係
(B)優先解決失業、酗酒等問題，協助弱勢族人改變
(C)培養通才性的部落工作者者
(D)集結族人，以部落為整體規劃策略
- (D) 24. 司法矯治社會工作的功能，下列何者錯誤？
(A)處理民事或刑事法律訴訟過程中社會工作相關議題

公職王歷屆試題(111 普考)

- (B)協助司法矯正和社會工作兩類專業合作溝通
 - (C)司法體系人員是主體，社會工作者提供被期待之服務為主
 - (D)提供司法矯正體系諮詢，不是屬於法庭專家證人身分
- (D) 25. 有關校園霸凌敘述，下列何者錯誤？
- (A)校園霸凌類型包括：身體、情緒、言語、網路、性與同性霸凌
 - (B)校園霸凌受害者許多是弱勢、低成就、少數族群、需他人保護或代罪羔羊學生
 - (C)長期被霸凌學生會出現身體、精神、課業與學習生涯不良後果
 - (D)校園霸凌具有犯行惡質化、不熟識者間與個體犯案發展趨勢

公
職
王