

111 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)

林儀老師 解題

一、請敘明任務中心模式的內容，並請舉例以任務中心模式來協助個案進行處遇的情形。(25 分)

【考題難易度】★★★☆☆(最多五顆星)

【破題關鍵】此題雖然是考「執行處遇」，但需要掌握「處遇以『評估』的概念」，先說明以任務中心模式評估的結果，再據以說明「形成任務」、「確認任務」、「分解任務」及「執行任務」等工作方法，方能切合題意。另外，如能運用上課時老師一再提醒的理論學習重點「定義」口訣(包含：理論對「人」的觀點＝處遇目標、對問題的觀點＝評估、有效的問題解決方式＝「特殊」工作技術)，以及「現成案例好得分」的答題技巧，一定能輕鬆得分。

【命中特區】第四章 社會個案工作(二)：社會工作理論(上)--問題解決學派(含危機干預、任務中心、焦點解決短期處遇，SFBT)

【擬答】：

以下依題意，以我在工作中遇到的青少年案例說明運用任務中心工作模式，協助個案進行處遇的情形：

(一)案例：

案主 15 歲，男生，因學業成就不佳、人際關係不良，多次遲到、曠課而遭學校要求轉學，案主希望自己可以在新學校適應好一些，因而前來求助社工員。

(二)個案工作的流程包括：接案、評估、處遇、結案，而處遇需以評估為基礎，故以下先依案例說明評估結果，再一步說明如何進行處遇工作。

1. 評估：指認標的問題(target problem)

(1)任務中心的評估重點在於指認標的問題，而研判標的問題的原則及要件為：是案主確認的，且表示願意處理；符合任務取向認定的問題類型；案主與工作者工作範圍內，有能力可以處理的問題；明確具體。

(2)根據上述指標和案主討論後，案主表示想要處理「新學校生活適應」的問題。

2. 擬定處遇計畫：

(1)設定處遇目標並訂定工作契約：

①處遇目標是根據「案主動機」、「確認可行性」、「可欲性(是我想去作的?)」等原則來確認，並形成「任務」。

②經過與案主討論，案主表示：有意願處理之前適應失敗的原因、很想要可以好好上學、至少一個學期；同時社會工作者評估校園適應、穩定就學一學期是可行的目標，且案主有能力可以去處理，因此將「任務」，確定為「適應校園生活以持續就學至少二個月」。

任務執行：

(2)確認任務：

再次和案主確認「適應校園生活以持續就學至少二個月」是案主有意願達成的任務，而且是案主與社會工作者雙方有能力可完成的任務。

(3)分解任務：

- ①在執行任務時，需和案主討論，將任務再細分為「次任務」、「多元任務」、「開放性任務」、「封閉性任務」等性質，才有利執行。
- ②經過案主討論，將任務區為成兩個「次任務」：「降低學習挫折」及「增加人際互動技巧」。在降低學習挫折部分，案主需要做到每天預習 0.5 小時功課、趁暑假先至補習班學習上學期課程的「封閉性任務」，以避免開學後因跟不上進度導致學習挫折。而在增加人際互動技巧部分，案主必須趁著補習、購物、返校日、註冊、報到、上學走在路上、下課時間……等情境，執行和導師、同學接觸，練習微笑、主動打招呼、自我介紹、參與同學活動的「開放性任務」。

3.進行處遇：執行任務

(1)任務執行前要先分析可能的阻礙：

- ①阻礙包括：「社會環境阻礙」，如缺乏資源、外在壓力（突發疾病、失業、受暴）；受到歧視或是失功能結構問題（有前科找不到工作、經濟蕭條就業不易）；「人際交流阻礙」，缺乏親密關係、與重要他人有潛在衝突……「心理狀態阻礙」，知覺外在世界有問題、有莫名的恐懼感或懷疑他人，導致誤解任務內容和價值，無力完成任務。
- ②和案主討論後發現，案主的主要問題來自於「人際交流阻礙」，因案主自幼被父母交給嚴厲的祖父單獨帶大，祖父總是不苟言笑、動輒以責打方式管教，再加上要求案主放學後便要立即返家，導致案主與同儕相處的機會少、缺乏與人建立正向互動的經驗與技巧。

(2)提供一些支持服務協助：

- ①任務執行時要提供一些支持服務協助案主瞭解任務、有信心完成、訓練完成任務的技巧、祛除對改變的擔心……等。
- ②由於案主缺乏與人建立正向互動的經驗與技巧，因此提供案主一些人際互動、友誼的概念、與人互動的技巧、示範如何自我介紹、協助他人……來協助案主跨出人際適應的第一步。

由於任務中心強調運用「簡要」(brief)及「有時限」(time-limited)的工作原則，具體界定標的問題，將問題轉化為案主可以理解和採取行動的「任務」(task)，以有系統的、強調效率的、節省資源的方法來協助案主解決問題，因此處遇過程中，通常也會運用「訂定契約」的方式，界定期限、問題處理程度、期待…等。

二、從生態系統的觀點，團體領導者必須關注五大要素，包括：團體特性 (group characteristics)、團體能力 (group competencies)、團體條件 (group conditions)、團體變遷 (group change) 以及團體脈絡 (group context)，試說明這些要素對團體領導者的意義和重要性。(25 分)

【考題難易度】★★★★☆(最多五顆星)

【破題關鍵】本題答題時，如能採用老師上課時教授的「前說明、後分析」答題技巧，先說明題目中各要素的「定義」，再據以說明、甚至舉出團體的實例來分析這些要素對團體領導者的意義和重要性，方能切合題意。

【命中特區】第八章 社會團體工作(二)：團體工作過程、技術、倫理--團體工作生態體系的要素

【擬答】：

以下依題意，依序說明生態系統觀點之團體五大要素對團體領導者的意義與重要性：

(一)團體特性：

1. 團體組成的特性，例如：性別、種族、年齡、團體氣氛等。
2. 團體因目標與性質不同會有不同的活動取向。例如：社區抗爭團體屬任務取向；病友自助團體偏過程取向；老人福利倡導團體須與外體接觸頻繁；少女成長團體、戒毒團體不太需外團體接觸。因此團體領導者可以藉由調整、改變或處理團體組成的相關議題來影響團體。

(二)團體能力：

1. 團體能力是指團體處理某些議題、問題、任務的知識與技巧。
2. 每個團體所擁有的技巧可能不同。例如：少奶奶病友支持團體專長處理乳癌議題；老人懷舊團體專長處理失智症老人的記憶議題；社區抗爭團體專長處理衝突議題。因此團體領導者必教導成員該團體必須具備的能力。

(三)團體條件：

1. 團體條件是指團體的結構、文化與價值：
 - (1) 結構是指團體組成之道，包括正式、非正式的結構。正式結構指團體的行政、任務指派、選舉、罷免等。有些團體未具正式的角色分工，但可能有默契或慣例；非正式結構指團體未規定，但成員相互接受的秩序。
 - (2) 團體文化是指被團體成員所接受的規範與價值。例如：鼓勵參與還是限制參與、參與方式、參與順序、是否允許批評、批評的倫理...等。
 - (3) 團體的價值是指團體的主張、立場、偏好...等，不過團體並非一定有齊一的價值，有時團體的價值是多樣的，相互尊重各自的主張，例如：對人工流產的看法、對同居的看法、對婚前性行為的態度、對金錢的態度、對家事分工的主張...等。
2. 團體領導者可以運用各種團體條件來改變團體動力。

(四)團體變遷：

1. 團體變遷是指團體跨時的改變（亦即團體的發展），包括目標、方向、階段、期程等的改變。從系統觀點說，團體變遷就是過程(throughput)，其界投入與產出之間的決策、行動等。
2. 團體領導者需理解「團體目標」是構成團體變遷的重要條件，團體為了追求目標就會往目標的方向前進。為追求團體的目標（例如：社區環境的改變、同性結婚的立法、宿舍開放男女同鄰的規定），團體成員可能會運用正式的計畫或非正式的行動，並因此改變團體的過程，例如程序、溝通、互動方式、領導、決策、期程。於是，團體的變遷就向、階段、期程等的改變。

(五)團體脈絡：

1. 團體脈絡是指體存在的環境，包括四個方面：他團體、組織脈絡、社區脈絡、社會脈絡、全球脈絡。每一個單位都是整個生態體系的一部分，而每個部分都有可能影響團體本身。
2. 團體領導者帶領團體時，必須從不同層次的系統（個人、團體、組織、社區、社會、世界）來瞭解並設定標的系統、決定採直接介入途徑或成組介入途徑。例如：處理 AB 兩校學生因看電影時互看不順眼發生打架事件，可以將帶頭打架的學生各自進行個案輔導、也可分別在兩校帶領社會技巧學習團體。也可採取脈絡策略，經生態系統各層次均列入團體的標的系統，例如：在團體中討論學校教育、電影、同儕、幫派...等議題對學生影響。

如前所述，生態系統的團體工作要將團體放在層次分明的系統中思考，並在團體結構上區辨團體特性、團體能力、團體條件、團體變遷、團體脈絡，思考團體的問題來源與介入標的的層次，以決定團體工作的介入架構與策略。

志光 保成 學儒

112年 虛實整合

重聽OK 旁聽OK

多元學習新型態

突破傳統上課形式 **5大方式彈性又便利**

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

- ◆學習◆ 零時差 同類科各班別 皆可同步直播上課
- ◆服務◆ 零死角 服務緊貼需求 隨時掌握學習狀況

線上 課業諮詢 | 老師 申論批閱 | 雙師資 雙循環 | 多元 補課方式

上榜生 經驗親授 | 時事 專題講座 | 歷屆試題 練習 | 班導師 制度

各班服務略有不同，詳情請洽全國 志光·保成·學儒門市

乙、測驗題部份：(50分)

- (B) 1. 有關社會個案工作者要面對的社會發展趨勢，下列何者正確？
- (A)不同人口群（如高齡者、兒少、婦女等）的統一工作模式
 - (B)多元的家庭結構變化與需求
 - (C)社會文化對專業責信的評估
 - (D)學術與實務研究的分道揚鑣
- (B) 2. 有關個案工作與心理治療的敘述，下列何者正確？
- (A)兩者都需要能夠協助進行案主人格的改變
 - (B)心理治療期待能促成個人內在動力的均衡
 - (C)兩者都重視對案主個人內外問題的協助
 - (D)兩者都會進入到案主的潛意識層進行工作
- (A) 3. 有關生態理論與社會工作相關概念之敘述，下列何者正確？
- (A)因應能力指的是個人在環境中對自己效能的自信感
 - (B)自尊是指個人能自己做出有效率的選擇和決定
 - (C)適應指的是個人處理情緒和問題解決能力
 - (D)自我導向是一種控制感，指對個人的正向感受
- (B) 4. 有關「生態觀點」和「系統理論」應用於社會工作的限制，下列何者正確？
- (A)可以告訴我們在問題的處理上誰對誰錯，誰要負責
 - (B)只提供了評估分析的架構，無法提出具體介入方法
 - (C)認為系統的目標與結構可以改變，好維持靜態平衡
 - (D)認為只要將人的內在心理狀態處理好就能解決問題
- (A) 5. 依據 Wolin 和 Wolin (1993) 的觀點，下列何者屬於個人的復原力面向（元素）？①洞察力 ②創造力 ③意志力 ④順服感
- (A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- (B) 6. 有關「充權」(empowerment)的敘述，下列何者錯誤？

公職王歷屆試題(111 第二次社工師)

- (A)充權的目的在協助案主取得自主的決定權和行動權
(B)強調案主應該要能配合社工員的處遇，才能解除迫害
(C)壓迫是一種結構性的現象，個人或社區被影響和阻礙
(D)要讓案主知道社工員的知識和技巧是可以分享運用的
- (D) 7. 為因應結案階段的轉換困難，社會工作者可使用的技巧不包括下列何者？
(A)覺察和接納個案可能出現的負向反應
(B)與個案一同回顧整個服務過程，肯定個案的優點及所獲得之成果
(C)運用一些儀式行為來減低雙方的分離情緒
(D)瞭解社會工作者與個案之間的關係具不可逆性
- (A) 8. 下列何者不是個案在與社會工作者結束專業關係時可能出現的負向反應？
(A)瞭解生活中持續會有其他挑戰出現
(B)否認與迴避社會工作者所提出的結案訊息
(C)感覺被社會工作者遺棄和背叛
(D)期待結案後與社會工作者發展私人關係
- (D) 9. 甲社福機構的工作人員覺得乙社福機構的某項方案做的有聲有色，一直很想學習。因此在徵詢乙機構同意後，組成參訪團至乙機構觀摩訪問。請問甲機構的觀摩訪問活動屬於那一類的社會資源？
(A)方案資源 (B)人力資源 (C)物力資源 (D)策略資源
- (D) 10. 有關社會網絡的敘述，下列何者正確？
(A)經濟、家務協助都屬於一種情緒性的支持
(B)社會網絡是指網絡中的特定人
(C)社會網絡都可以提供正向的社會支持功能
(D)社會網絡可以描述人與人之間的互動型態
- (B) 11. 專業關係的建立是助人過程中重要的媒介，下列何者不屬於社會工作者建立專業關係時需有的態度？
(A)能對個案表達關懷與尊重 (B)能贊同個案的所有態度與行為
(C)能傾聽和同理個案的生命故事 (D)能呈現真誠和一致的想法
- (B) 12. 有關外展工作的敘述，下列何者錯誤？
(A)外展工作重視社會工作者主動、向外的服務精神
(B)外展工作通常在潛在案主比例低的區域提供密集度高的服務
(C)外展工作強調直接進入有服務需求的場域或社區中
(D)外展工作希望提供潛在個案預防性與支持性的服務
- (C) 13. Congress (2000) 建議社會工作者在面臨倫理難題時，可採用 ETHIC 五項倫理決策 (ETHIC model of decision making) 來輔助思考。對於 ETHIC 五項倫理決策的意涵，下列何者正確？
(A) E 是 examine，指社會工作者需檢視倫理守則中有沒有相關的標準可參考運用
(B) T 是 think，指社會工作者需想想不同的決策帶來那些不同的後果
(C) I 是 identify，指社會工作者需確認決策中誰將獲益？誰將受害
(D) C 是 consult，指社會工作者諮詢相關法律案例
- (B) 14. 有關面質的重點與目的，下列何者錯誤？
(A)面質是指出個案情緒、想法或行為的不一致
(B)面質可協助個案將希望改變的狀況具體化

公職王歷屆試題(111 第二次社工師)

- (C)面質是帶領個案看見自己矛盾的言行
(D)面質可刺激個案的自我檢視
- (D) 15. 針對倫理兩難議題的處理，Reamer (2013) 曾提出「解決問題模式」(problem-solving model)，其中相關的作法包括：①找出可能被影響的人、團體或組織 ②抉擇、執行並記錄 ③釐清倫理議題 ④徵詢同儕專家意見 ⑤檢視每個解決方案的可行性與優缺點 ⑥監督評估結果 ⑦提出各種可能的解決方案。其問題解決模式的步驟下列何者正確？
(A)③⑦①④⑤②⑥ (B)①③④⑦②⑤⑥ (C)①⑦④③⑤②⑥ (D)③①⑦⑤④②⑥
- (C) 16. 規範倫理學的類型當中，有一類稱為「義務論」。下列對於義務論的說明何者正確？
(A)實務工作者有義務堅守「案主免受傷害」優先於「保密」之原則
(B)倫理規範的持守需建立在為個別他人帶來最大益處，或為最多數人帶來最大效益之上
(C)不因文化、價值觀或情境的不同而造成倫理標準的差異
(D)在倫理兩難的困境中，必須選擇造成最小或最少數人傷害的規範
- (C) 17. 有關團體工作的發展與演進，下列何者錯誤？
(A)團體工作三大模型的發展與美國社會、政治、經濟條件的變化有密切的關係
(B)社會目標模式和互惠模式，均可以由該模式發展的年代，反映當時社會追求民主和配合社會變遷需求之趨勢
(C) 1950 年代治療模式到 1970 年代末的行為修正模式，反映出當時社會變遷快速，故發展以個人改變為團體工作的目標
(D)團體工作再度復活，其與團體工作期刊的發行，和「促進社會團體工作協會」的成立有關
- (D) 18. 團體工作並非解決所有問題的萬靈丹，亦有其限制和弊病。下列何者不是運用團體工作方法所產生的限制？
(A)由於時間關係，有時在團體中某一位團體成員的問題無法充分的處理
(B)團體壓力可能迫使某位成員必須要在他準備好之前展開行動，如：自我揭露
(C)個人可能嘗試利用團體來逃避，或是因個人的自私而破壞團體過程
(D)個別成員對表達意見感到有困難，他們將永遠無法在團體中與他人分享
- (A) 19. 下列敘述何者是「傳統工作團體」的定義？
(A)團體成員同意一起工作，但是很少從團體中獲益
(B)團體的目標是所有成員目標的總和
(C)團體強調互惠、互賴、互動、認同及關係
(D)團體目標非成員所想要的，缺乏溝通與協調
- (A) 20. 有關符號互動論 (symbolic interaction theory) 的論述，下列何者正確？
(A)符號互動論主張個體行為動力的基礎來自象徵性思考的能力
(B)符號互動論假定人類有能力形成對他未來存在狀態的想像，與他人分享並相互修正或採取社會行動以達成這樣的狀態，此過程稱之為創造力
(C)符號互動論認為個體社會行為是完全經由社會大眾的修正、調整後的結果
(D)符號互動論認為基因遺傳是影響人類行為特徵的核心關鍵
- (C) 21. 下列何者不是社福機構或服務方案訂定「開案指標」的原因？
(A)表明機構的服務宗旨與實際功能 (B)呈現機構的服務對象之資格條件
(C)避免受到個案緊急狀況的干擾 (D)做為開案或不開案的依據
- (B) 22. 有關團體工作三大主要實施模型，下列敘述何者錯誤？

公職王歷屆試題(111 第二次社工師)

- (A)治療模型 (remedial model) 強調臨床與個別取向
(B)社會目標模型 (social goals model) 是屬於過程模型 (process model)
(C)互惠模型 (reciprocal model) 是中介協調與團體導向
(D)治療模型的主要概念是治療目標 (treatment goal)
- (A) 23. 下列那些是團體工作開始階段的動力現象？①趨避衝突 ②團體缺乏流暢性 ③自主與反抗 ④團體衝突 ⑤尋找共同點 ⑥運作失衡 ⑦測試工作者 ⑧過度依賴工作者
(A)①②⑤⑧ (B)②③⑥⑦ (C)①③⑦⑧ (D)②④⑤⑧
- (C) 24. 有關團體風暴期 (storming stage) 的發生，下列敘述何者正確？①風暴的發生應該出現在團體一開始的第一次團體 ②風暴或衝突可能不會發生 ③團體的衝突或風暴應該會分散在每次的團體 ④團體風暴的產生可能起因於情緒管理欠佳的成員所引發的對立爭執
(A)①② (B)③④ (C)②④ (D)②③
- (A) 25. 有關團體目標的敘述，下列何者正確？①團體領導者應在工作前先瞭解團體契約中有關目標擬訂的部分，一經設定不應任意改變 ②團體的單元目標應跟隨成員的需求而修正 ③目標的設定適當與否，經常影響成員是否會持續留在團體 ④有時成員根本不知道如何訂定自己的目標
(A)②③④ (B)①②③ (C)①②④ (D)①③④
- (C) 26. 有關團體工作中部分化 (partialize) 的技術，下列敘述何者最適當？
(A)將團體拆分為兩兩一組或三人一組，以更小的團體進行討論
(B)將完整的討論時間依團體的流程安排設計
(C)是為了抽絲剝繭，將複雜的問題簡化
(D)在任務團體內進行任務分工
- (A) 27. 依據 Redl (1953) 所提「最佳距離原則」，有關團體目標及成員的組成，下列敘述何者正確？①任務團體宜考慮目標同質性②任務團體宜考慮成員異質性③處遇團體宜考慮目標同質性④處遇團體宜考慮成員異質性
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (A) 28. 有關社會團體工作的特質，下列何者錯誤？
(A)社會團體工作的焦點在於「個人與環境的交流」，主要是關照到個人社會功能的表現對個人需求的滿足
(B)社會團體工作是服務取向，團體的組成必須立基於機構對社會職責的承諾
(C)考慮到團體組成的成本效益，任何一個團體的組成必然以案主最迫切的需求為前提
(D)團體工作不同模型發展，從治療功能到社會目標的達成，並不是一個同義字或連續體的概念
- (D) 29. 社區居民關心切身的公共事務，以及表達意見的機會，屬於下列何種功能？
(A)社會功能 (B)經濟功能 (C)教育功能 (D)政治功能
- (D) 30. 有關社區工作的目標，下列何者錯誤？
(A)社區工作的目標分為任務目標與過程目標
(B)任務目標是要去解決特定的社區問題，滿足特別的需求
(C)過程目標在喚起民眾關心社區、參與社區與培養互助合作的生活態度
(D)過程目標的重要性大於任務目標

公職王歷屆試題(111 第二次社工師)

- (C) 31. 有關女性主義社區工作模式之內容，下列何者錯誤？
(A)此種模式的主要目的，在於透過集體的努力，挑戰女性不平等的社會影響因素，進而改善女性福利
(B)運用女性團體來促進社區改革
(C)女性主義社區工作實務，強調工作主軸，不一定必須重視女性本身的團體經驗
(D)肯定單一性別的獨特性
- (A) 32. 下列何者屬於黑人及反種族主義社區工作模式中工作者的主要角色？
(A)行動主義者 (B)使能者、促進者
(C)教育者 (D)組織者、管理者
- (C) 33. 有關社區培力的實質作法，下列敘述何者正確？
(A)地區發展工作者強調要幫助社區居民取得權力及決策參與權
(B)社會行動工作者認為能找出社區的共同利益及共識是核心議題
(C)社會計畫工作者強調要幫助居民取得充分資訊以利其自主判斷
(D)無論那一個培力模式，社區工作者都應當強勢主導
- (B) 34. 非正式資源為社區資源網絡的重要一環，下列何者為非正式資源？①社區志工 ②鄰居 ③在地社會福利機構 ④個人關係 ⑤里辦公室
(A)②③④ (B)①②④ (C)②④⑤ (D)①③⑤
- (D) 35. 比較「社區需求調查」及「社區背景調查」，下列說明何者正確？①前者關注特定議題的在地需求，後者關注社區廣泛的現象 ②前者係以發展社區服務方案為主，後者則以提升對社區的基礎認識為主 ③前者可運用的研究方法，比後者更聚焦及廣泛 ④兩者都是社區工作者用來瞭解社區的重要方法
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (D) 36. 有關社區資源之相關敘述，下列何者錯誤？
(A)在進行社區資源調查的同時，也進行資源開發
(B)社區資源動員的前提為社區居民對社區行動已經有基本認同
(C)資源整合的重點工作之一為訂定共同的目標
(D)公信力不需急著培養，資源動員的過程中會自然產生
- (A) 37. 有關社區工作記錄的敘述，下列何者正確？①需著重於記錄各種決策的過程及依據②有助工作的延續性與瞭解過去的計畫③為了記錄詳實，一定要以逐字稿呈現④可做為社區目前及未來行動的依據
(A)①②④ (B)①②③ (C)②③④ (D)①③④
- (B) 38. 下列何者不是社區工作者的核心專業知識？
(A)社區調查及方案設計 (B)社會福利照顧服務規劃
(C)社區願景發展及形塑 (D)社區衝突管理及協調
- (B) 39. 臺灣有社區組織成立企業，在地經營特色產業，也有能力聘用在地居民，屬於下列何種社區產業類型？
(A)名特產型 (B)共同事業型 (C)公共資產開發利用型 (D)合作型
- (C) 40. 規劃社區工作方案的重要程序，下列何者錯誤？
(A)目標確定 (B)工作進度 (C)社區宣導 (D)方案評估