

112 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

湯淮老師

甲、申論題部分：(50 分)

一、試請析論瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond) 與珍·亞當斯 (Jane Addams) 社會工作取向的區別？及對當前我國社會安全網計畫的可能意涵？(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》個案工作與社區工作的緣起與區別是很基礎的考題，本題的重點是能結合社會安全網計畫的發展原則「以家庭為中心、社區為基礎」說明兩種工作取向在其中的應用。

【擬答】

瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond) 與珍·亞當斯 (Jane Addams) 分別作為社會工作兩大工作取向個案工作與社區工作起源的代表人物，以下就題意說明兩種工作取向的區別，並說明對我國社會安全網計畫的意涵：

(一) 個案工作—瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond)

1. 起源：瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond) 的工作模式是以十九世紀末慈善組織會社 (Charity organization society, 簡稱 C.O.S.) 為代表，有鑑於過去傳統的慈善組織之間，缺乏聯繫協調、步調不一、各自為政、相互衝突、重複浪費，形成混亂現象。十九世紀英國社會工作者會糾正這種現象，亨利索里牧師 (Solly, Reverend Henry) 參考德國漢堡制與愛爾伯福制，於 1868 年建議成立一個組織，以協調政府與民間各種慈善組織活動，期待使真正需要救助的貧民可獲較合理之救濟。

2. 特點：

- (1) 有效救濟貧民外，並力求避免救濟機關間經費之浪費，相互衝突及工作上之重複現象
- (2) 並強調對個人或家庭之需要予以「調查」，以保證所提供的經濟救助是給予那些「值得救濟的貧民」，即最有可能成為自立自助，能維持自己生活的申請救濟者。
- (3) 那些「不值得救濟的貧民」則被迫在救濟院或習藝所內改變他們的生活方式。

3. 貢獻：派「友善訪問員」訪問申請救濟者，以了解其社會背景及確定應採取之措施，強調依據調查後，對每一個別案件，分別予以處理，這種強調「個案化」，促使社會個案工作的產生；另一方面，他們在促進各救濟機構、慈善組織為解決社區問題，採取協調合作的步驟，也為社區組織工作的發展奠定了基礎。

(二) 社區工作—珍·亞當斯 (Jane Addams)

1. 起源：

珍·亞當斯 (Jane Addams) 工作模式源自睦鄰組織運動或稱「社會公社運動」，即「社區改良運動」。始於 1884 年英國牧師巴涅特 (Barnett, Samuel A.)，在倫敦東區貧民區所創設之湯恩比館 (Toynbee Hall)，以紀念為貧民服務不幸染肺病死亡的牛津大學經濟學講師湯恩比，並號召知識青年為貧民服務。此為最早成立的一所「睦鄰之家」(Settlement House)。之後流傳到美國，其中最有名的是珍·亞當斯 (Jane Addams) 於 1889 年在芝加哥所創立的赫爾館 (Hull House)，不但對芝加哥市民生活之改良有很大的貢獻，但對美國社會工作的發展，也有很大的影響。

2. 特點：

- (1) 設於貧民區，備有宿舍，所有工作人員與貧民共同生活，其口號為「工作者與工作對象相親相愛」。
- (2) 沒有既定的工作計畫，視居民實際需要而後工作，相當重視貧窮狀況調查。通常其工作內容呈現多樣化，包括設立托兒所、保健所、合作社等等以滿足各種年齡層不同的需要。
- (3) 盡量發動當地人力，培養其自動自發、互助合作之精神，為地方服務。
- (4) 使各地的社區睦鄰中心成為當地的服務中心之外，並盡量設法將本國及外國文化向當地

居民介紹，使之亦成為當地文化中心。

(5)睦鄰運動的起源和一般慈善組織強調宗教精神是不一樣的，是為了解決社會普遍存在的貧窮問題，從社會環境的角度，採行社會改革，睦鄰運動者強調以 3R's 解決貧窮問題：以研究支持行動 (Research)、居住 (Residence，與窮人住在一起體驗生活，了解真正問題所在)、從事社會改革 (Reform)。

3. 貢獻：說明社會工作之目的在追求個人與社會生活之改善，工作方式應自個人與社會雙方同時入手。社會工作應隨時依據社區實際需要計畫工作，並應發動、組織或配合社會力量共同工作。社會工作應以整個社區為工作對象，並應以促進全面的社區福利為目的。

(三)對我國社會安全網計畫的意義

我國社會安全網計畫是以家庭為中心，將服務對象分為一般家庭、脆弱家庭、危機家庭，分別針對不同類型的家庭提供支持、補充、替代性的服務，以整合為策略，完善多元化家庭支持服務；以預防為優先，及早辨識脆弱兒童與家庭；以風險類型或等級為分流，建構公私協力處理模式。而採取的策略普建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務，正是建立社區工作的基礎，透過社會福利服務中心提供脆弱家庭服務量能，精進社區脆弱家庭預警機制，也協助個別家庭積極發展脫離貧窮措施，建立因地制宜的社會福利服務中心整合服務模式。我國社會安全網服務介入的焦點，由「以個人為中心」轉變成「以家庭為中心」，建構「以家庭為中心、以社區為基礎」(community-based)的服務模式，正是整合了社會工作的兩大工作取向，兼具個案工作個別化的介入以及社區工作集體力量的投入作為推動社會福利的重要基礎。

二、接案會談 (intake interview) 是開啟社會服務的重要起點。請您申論接案會談的目的、原則與技巧？(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》屬於直接服務的技巧範圍，會談的目的、原則與技巧不難，這題的關鍵是要掌握接案會談階段的特殊性，注意和介入執行與結束階段的會談目的技巧有所不同。

【擬答】

當個案帶著問題前來機構申請協助時，社會工作者和服務對象之間就開始建立起專業關係，會談是社會工作專業服務的一種具體程序，透過社會工作者與服務對象之間面對面的「語言」和「非語言」之溝通，表現其專業服務活動。接案會談 (intake interview) 是開啟社會服務的重要起點，以下就題意分述接案會談的目的、原則與技巧：

(一)接案會談目的

接案會談主要的目的是透過對服務對象問題的初步預估，依據機構的服務功能，決定案主是否能在本機構被服務。接案會談的目的有：

1. 與服務對象建立良好的專業關係：表明本機構之關懷並願意協助服務對象的意願、使服務對象了解本機構的服務範圍與功能。
2. 蒐集相關資料：以了解服務對象的家庭背景、生活歷史、經濟狀況、疾病史、所遭遇的困難等。
3. 建立個案的基本資料
4. 共同討論擬定協助之方式及如何協助。

(二)接案會談的原則

1. 會談內容是一種有方向或目標的對話，應排除無關之內容，並且要注意會談過程中，無論是工作者或服務對象都有其角色與職責。
2. 機構提供專人負責接案工作，能正確使用、稱謂頭銜
3. 會談地點必須適當、安全、尊重服務對象隱私，避免有任何干擾，調整合適的會談方式與過程。
4. 接案會談過程必須保持客觀的態度、適當的表情與姿勢、距離與眼神接觸
5. 使用能了解之語言以利溝通
6. 同理並尊重服務對象的反應與情緒
7. 控制會談的時間與過程，避免時間過短或過長影響會談的成效。

8. 蒐集適當有用的資料

(三)接案會談的技巧

社工者會談時所運用到的會談技巧可分為單一性技巧及複合性技巧,前者指的是藉由單一作法發揮功能的溝通技巧,例如同理、簡述語意等。複合性技巧指的是透過多種作法發揮某一特定功能的溝通技巧,如具體、澄清、探究等。在接案會談中常使用的技巧如下:

1. 些微鼓勵、專注傾聽:社會工作者必須將自己的事先擺一邊,專注的傾聽,使自己得以與服務對象結合,進入到服務對象的世界,以了解服務對象。
2. 同理:(包括內容與情緒)表達對內容層面的瞭解稱之為「簡述語意」、表達對情緒的瞭解則稱為「情緒反應」。同理態度很重要,可以使服務對象知道我們的陪伴。
3. 集中焦點 (centering):在自我探索之後,社會工作者會了解到許多會影響服務品質的因素,所以自己得控制這些因素,並且避免造成情緒上的反應。
4. 部分化:社會工作者在幫助服務對象釐清問題後,開始集中焦點於可解決的問題上。
5. 洞察:社會工作者運用自己的洞察力去反映與服務對象的對談,並利用自己的專業知識使服務對象更加了解狀況。
6. 尋求澄清:在會談的過程裡,有些地方可能會含糊不清,這時社會工作者就必須引導服務對象,幫助服務對象能夠清楚的表達。
7. 非口語的行為是一個溝通的管道:在會談時,服務對象的臉部表情、手腳姿態、眼神等生理反應,有時可透露出更多的訊息。助人者的非口語行為:不對的非口語行為,有時可能會造成服務對象的誤會。正確的非口語行為像是專注的傾聽,可以激勵服務對象信任社會工作者,並加強同盟關係。

社福雙榜巨星

唯一指定 志光 × 保成 × 學儒

雙料金榜

八個月考取 111 高考社會行政
張○慈 111 普考社會行政

補習班行政法基礎課程的老師超級讚,能初步建立行政法的知識架構,非常適合新手入門學習打基礎!正課的老師也很推,架構都會整理得很清楚,兩個人的組合讓我在行政法這個考科上助益良多!

雙料金榜

優異考取 111 高考社會行政
魏 ○ 111 普考社會行政

畢竟志光、保成、學儒是公職輔考的權威,師資、課程也都較齊全,只要踏踏實實地跟著補習班的進度上完每一堂課,課後該複習的複習,再加上努力,一定可以金榜題名。

全國榜眼

雙料金榜 111 高考公職社會工作師 榜眼
劉○恩 111 普考社會行政

因為上榜學生多,且擁有良好的資源及師資,所以選擇志光、保成、學儒會比較有信心,在諮詢過後,認為補習班能協助自己在專業科目上進步,還有增強自己法科的不足。

雙料金榜

一年考取 111 高考公職社會工作師 第九名
張○舜 111 普考社會行政 第五名

在多方考量之下就選擇了志光、保成、學儒的課程,補習班老師的教學方式,對於從來沒接觸過法律的我來說是相當淺顯易懂,搭配老師上課的板書架構,能夠有更清楚的記憶。

乙、測驗題部分：(50分)

- (B) 1. 社會工作評估過程中,社會工作者與服務對象之間的互動,下列那一種模式是較為平等的?
- (A)程序模式 (B)交換模式 (C)提問模式 (D)個案管理模式
- (D) 2. 卡羅 (Carroll, N.K.) 所建構之社會工作實施模型的3個向度,不包括下列何者?
- (A)社會問題 (B)社會單元 (C)社會工作方法 (D)社會政策立法
- (A) 3. 下列何者並非美國社會工作教育的基礎領域?
- (A)公共衛生 (B)社會與經濟的公平正義
(C)人類行為與社會環境 (D)福利政策與服務

公職王歷屆試題 (112 普考)

- (B) 4. 臺灣在下列那一年通過社會工作師法，奠定專業團體地位？
(A) 1995 年 (B) 1997 年 (C) 2001 年 (D) 2008 年
- (C) 5. 對於德國愛爾伯福制的敘述，下列何者錯誤？
(A) 愛爾伯福制將全市分成 564 段 (section)
(B) 每段設賑濟員 1 人
(C) 賑濟員提供救助前不須先進行家庭調查
(D) 賑濟員綜合管理濟貧與防貧工作

志光×保成×學儒 做你的學習靠山



快速考取班

公職輔考第一品牌 只給你最好的

掌握考取節奏
安心學習無負擔

學費省很大	課程最完整	上榜賺獎金	加選最超值	公約有保障
全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取	完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習..等	報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金	輔導期間加選其它科目增加考試機會，加選另享專案優惠	考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止

 **雙料金榜** 高考公職社會工作師 普考社會行政

楊○安 考取班 一年考取

因為考試科目大多為第一次接觸，所以希望透過補習班的課程減少自己盲目鑽研的時間，會選擇考取班是因為可以持續學習與複習，銜接比較沒有空檔。

 **優異考取** 普考教育行政

陳○宇 考取班 一年考取

因為家人過去有使用過志光保成學儒系列補習班的課程，效用甚佳，其中考取班亦可以輔導直到考取為止，作為努力的後盾再適合不過。

- (C) 6. 關於積極保密倫理責任例外的敘述，下列何者錯誤？
(A) 當案主決定親自或透過監護人、法律代表決定放棄時
(B) 社會工作者在服務對象問題的處理上，負有警告的責任
(C) 服務家屬聲請查閱個案紀錄時，社會工作者應該提供查閱
(D) 服務對象身患致命危險傳染疾病時，社會工作者應予以通報
- (B) 7. 當社會工作師於服務過程中進行評估和研究時，下列敘述何者錯誤？
(A) 社會工作師告知研究參與對象者有權退出研究，後續服務皆不受影響
(B) 當研究參與者無法給予知情同意時，社會工作師取得機構或組織同意之後，可進行評估或研究
(C) 社會工作師在進行服務評估時所收集的資訊，若和相關人員進行專業性討論，應該僅為專業目的討論所收集的資訊
(D) 社會工作師在報告評估和研究結果時，刪除可被辨識的資訊以保護研究參與者的隱私
- (C) 8. 案主自決是社會工作實施中一項核心倫理價值，但社會工作學者 Rothman (1989) 曾提出數個觀點來質疑案主自決的至上性及效用性，不包括下列何者？
(A) 案主決定的能力有限 (B) 抉擇的外在限制
(C) 不同倫理的考量 (D) 其他價值的優先性
- (D) 9. 依卡普蘭 (Caplan) 在危機介入模式中的分類，車禍所引發的危機是下列何者？
(A) 發展性危機 (developmental crisis)

公職王歷屆試題 (112 普考)

- (B)情境性危機 (situational crisis)
(C)存在性危機 (existential crisis)
(D)突發性危機 (accidental crisis)
- (A) 10. 對睦鄰組織運動的敘述，下列何者錯誤？
(A)睦鄰組織運動源自美國傳入英國，故在美國發展相較其他各地迅速且普遍
(B)睦鄰組織運動的工作方法包括：個案、團體與社區組織方法
(C)湯恩比館等社區睦鄰中心沒有既定工作計畫，視居民需求安排工作
(D)許多社區睦鄰中心兼顧社區服務中心和當地文化中心功能
- (D) 11. 原住民族針對未經部落同意的開發，維護部落權益，動員族人進行抗爭。此行動可達到下列華倫 (Warren, 1978) 社區功能理論中的那種功能？
(A)社會化功能 (B)社會控制功能 (C)社會參與功能 (D)防衛功能
- (D) 12. 進行社區評估時應注意的面向，下列敘述何者錯誤？
(A)了解社區的傳統文化 (B)認識社區受到歧視的族群
(C)了解社區中具有影響力的人 (D)了解社會工作者的偏好
- (A) 13. 有關社會個案工作的會談特色，下列何者錯誤？
(A)不具有情境脈絡 (B)有目的性和方向性
(C)有計畫性及技巧性 (D)涉及專業角色關係
- (D) 14. 有關個案需求預估之內涵，下列敘述何者錯誤？
(A)預估是個別化的
(B)預估應強調案主解決問題的資源與優勢
(C)預估是同時著重在了解案主及思考處遇計畫
(D)預估是單面向的歷程
- (D) 15. 團體方法可施行於許多不同的專業服務，下列敘述何者正確？
(A)對英語能力欠佳的學生開設專門課程是一種團體諮商
(B)對遭受性侵害的受害者成立團體使他們互相支持是一種團體輔導
(C)為家庭照顧者成立團體以減輕他們的照顧壓力是一種團體治療
(D)為長照機構的新入住長輩成立團體以促進他們的人際互動是一種社會團體工作
- (C) 16. 下列何者是了解社區資訊的正確態度？
(A)私下和居民互動的資訊是最可靠的
(B)公部門對社區的看法是最能反應居民的想法
(C)應進行社區調查，才能找出社區需求的順序
(D)村里幹事最能代表居民的意見
- (D) 17. 下列何者屬於團體工作的行動技巧 (action skills)？
(A)反映 (B)覆述 (C)摘要 (D)示範
- (C) 18. 在社區工作中，下列何者是地方發展模式的特點？
(A)針對社區中的資源不均和不義的議題來工作
(B)針對實質的社區問題來做專業的規劃
(C)針對社區居民的自助和資源整合來工作
(D)針對弱勢人口來工作
- (C) 19. 由一群心智障礙兒童的家長所組成，彼此相互協助以克服困難的團體，是屬於下列何種團體類型？
(A)教育性團體 (B)社會化團體 (C)支持性團體 (D)治療性團體

公職王歷屆試題 (112 普考)

- (A) 20. 根據卡利斯萊 (Carlisle) 對社會指標的分類，下列敘述何者正確？
- (A) 消息性指標：如住宅、教育、健康和社會福利等制度資料
 - (B) 方案評價指標：用過去或未來資料對未來進行推估
 - (C) 預測性指標：對社會問題的衡量，指出未來解決可能途徑的相關資料
 - (D) 問題導向指標：作為衡量計畫目標達成基準的指標
- (D) 21. 進行社區工作，社會工作者應了解社區的權力結構，下列敘述何者錯誤？
- (A) 涉及誰是社區中有影響力的人
 - (B) 涉及社區中的權力擁有者彼此的關係
 - (C) 涉及社區領袖可以動員多少人力和物力
 - (D) 涉及地方政府與中央政府的權責分工
- (C) 22. 某醫院為關懷新冠肺炎 (COVID-19) 期間員工心理健康，院內醫務社工室與鄰近社會工作師事務所合作提供員工協助方案，此工業社會工作運作模式為下列何者？
- (A) 內部服務輸送模式 (internal model)
 - (B) 外部服務輸送模式 (external model)
 - (C) 整合服務輸送模式 (combination model)
 - (D) 跨領域服務輸送模式 (interdisciplinary model)
- (D) 23. 根據身心障礙者個人照顧服務辦法，下列何者不是日常生活能力培養的內容？
- (A) 自我照顧及居家生活能力培養
 - (B) 社區生活參與之促進
 - (C) 定向行動訓練及資訊溝通訓練
 - (D) 依服務對象狀況及意願提供社交技巧之指導
- (C) 24. 下列何種問題較少以家庭治療方式來提供協助？
- (A) 家庭暴力
 - (B) 婚姻衝突
 - (C) 早期療育
 - (D) 親子溝通
- (A) 25. 兒少福利機構應擴大家庭參與發展有關兒少保護的各項決定及服務計畫，以增強其權能感，並藉由參與，提醒家庭要正視造成兒少問題的風險情境。這種參與模式稱之為：
- (A) 親屬會議決策模式
 - (B) 家長決策模式
 - (C) 親友決策模式
 - (D) 社區決策模式

高普考 志光 × 保成 × 學儒

追逐社福夢 一起當巨星



全國6大 狀元.榜眼.探花 邀你一同閃耀人生

111 高考公職社會工作師
全國狀元 郭○雯

111 高考公職社會工作師
全國榜眼 劉○恩

111 普考社會行政
全國榜眼 黃○芹

111 高考社會行政
全國探花 陳○淇

111 高考公職社會工作師
全國探花 黃○婷

111 普考社會行政
全國探花 蔡○堯

連續三年 穩坐王者之位 過半錄取率印證本系列輔考佳績

111 高考公職社會工作師
本系列錄取率 **51%**

111 普考社會行政
本系列錄取率 **61%**

110 高考社會行政
本系列錄取率 **59%**

110 普考社會行政
本系列錄取率 **60%**

109 高考社會行政
本系列錄取率 **53%**

109 普考社會行政
本系列錄取率 **63%**

眾多優異考取學員 誰與爭鋒

- | | | | |
|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 111 高考社會行政 李○霏 | 111 高考社會行政 魏 ○ | 111 普考社會行政 詹○翎 | 111 高考公職社會工作師 陳○秀 |
| 111 高考社會行政 張○文 | 111 高考社會行政 張○婷 | 111 普考社會行政 吳○軒 | 111 高考公職社會工作師 張○重 |
| 111 高考社會行政 郭○宜 | 111 普考社會行政 葉○兒 | 111 普考社會行政 王○馨 | 111 高考公職社會工作師 葉○昕 |
| 111 高考社會行政 廖○翔 | 111 普考社會行政 陳○淇 | 111 普考社會行政 郭○君 | 111 高考公職社會工作師 詹○壹 |
| 111 高考社會行政 林○澤 | 111 普考社會行政 張○壹 | 111 高考公職社會工作師 張○筑 | 111 高考公職社會工作師 李○然 |
| 111 高考社會行政 曾○婷 | 111 普考社會行政 劉○恩 | 111 普考社會行政 劉○儒 | 111 高考公職社會工作師 陳○瑜 |
| 111 高考社會行政 張○慈 | 111 普考社會行政 林○威 | 111 普考社會行政 陳○心 | |
| 111 高考社會行政 王○慈 | 111 普考社會行政 張○慈 | 111 普考社會行政 汪 ○ | |

因版面有限，完整榜單請上公職王查詢