

112 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
考試時間：2 小時

湯淮老師

甲、申論題部分 (50 分)

一、服務使用者的參與是增能的重要要素，試以權能增強取向論述社會工作者如何在組織的服務提供過程中，提高服務使用者的增能程度。(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》上課多次強調增強權能是目前社工理論實務的主流，必須掌握使用者的參與自決，平等的專業關係，介入層次必須兼顧個人與社會，如能舉例說明分數必定更佳。

【擬答】

增強權能觀點的理論建構就是一種反對干涉主義的實務模式，朝向解放服務對象的「個人自主性」與「改革社會」的目的。以下就題意分析以增強權能取向在提供服務過程中如何提高服務使用者的增能程度，並以婚姻受暴婦女為例說明：

(一)處遇原則

增強權能觀點原則認為服務使用者是有力量可以為自己做決定並行動改變環境的行動者，只不過由於受到負面評價與負面經驗以及鉅視環境所加諸的種種障礙，使其變得無力。因此，增強權能取向的實務工作是社會工作者與服務對象發展夥伴關係，然後一起參與評估工作，進而採取行動，在這裡，服務對象才是主要的決策者，而社工員只是從旁協助提供所需的資源。

(二)增強權能的實務作法：

1. 個人層次：觀察現實生活中服務對象無力感的來源，並引導服務對象重新激發改變可能的探測。發掘服務對象內外優勢與資源，平衡服務對象在正式體系中的權能失利，社會工作者所使用的技巧則包括發掘與建立服務對象的自我力量、增加適應環境的技巧、學習主導性的問題解決技巧。
2. 人際關係層次：協助服務對象培養具備與人溝通的技巧，能自我肯定，得到他人尊重，形成伙伴關係。方法：幫助服務對象擴展行動力，超越個別微薄力量之行動網絡的建構。實際常採用的行動方法包括研討會、工作坊、課程、小團體型式講習會等等。
3. 社會層次：協助服務對象認識自己應有的權利，肯定團結與集體行動的重要性。方法：關心如何促成威脅、壓迫、剝削服務對象的環境結構之改變。

(三)以婚姻受暴婦女為例說明增強權能的實務應用

1. 個人面向

在規劃婚姻暴力受虐婦女的相關服務方案時，受虐婦女必須是會議的參與者、專業團隊的一員，其所提出的意見必須要被團體所重視，進而根據其需求共同規劃出合適的服務方案。此外，社會工作人員必須讓受虐婦女認識其應有的權益、社會資源，和獲得這些資源的管道來增加其權能，例如有經濟上的問題，可向社會局或民間機構申請各項經濟補助，以解決經濟上的問題；以及如何尋找法律諮詢以解決法律上的困擾、尋求諮商輔導來解決自身的低自我價值感等，協助受虐婦女有足夠的能力來應付生活中的各項事情。

2. 人際面向上的增強權能

可透過組織遭遇相同問題的人，共同組成支持性團體，使受虐婦女能在團體中獲得支持、鼓勵與陪伴，期待透過團體的力量，增進受虐婦女的人際關係，協助其脫離暴力的陰影，進而勇於面對未來的生活。

3. 制度與政治面向上的增強權能

在規劃婦女福利與家庭暴力防治相關政策時，應有受虐婦女參加之名額，使其可以提出較

有利的政策以及保護自身的權益。此外，社會工作人員應協助分析現行的婦女福利與家庭暴力防治相關政策、服務輸送系統以及政府與民間機構所提供之相關服務，對於受虐婦女正向與負向的影響、社會大眾及文化價值觀對於受虐婦女的影響等；並針對這些不合適的政策與錯誤的觀念，社會工作人員與服務對象一起倡導，以修正或影響對於受虐婦女有負面效果的政策、程序或實務工作與價值觀。

二、經濟弱勢的女性常需投入就業市場，以維持或支援家庭經濟所需，試舉一例，以 Cowger 的矩陣架構分析經濟弱勢的女性投入就業市場的優弱勢，並提出協助經濟弱勢的女性就業的服務計畫。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》Cowger 的矩陣架構是優勢觀點的評估架構，過去考試的重點放在優勢觀點的處遇原則與方式，較少要求以 Cowger 的矩陣架構分析，重點是能區分個人與環境、資源與限制四個面向，整合優勢觀點與增強權能的概念。

【擬答】

Cowger 的矩陣架構是結合增強權能與優勢觀點在進行服務對象問題評估時常用的評估架構，以下就題意依照 Cowger 的矩陣架構探討經濟弱勢的女性投入就業市場的優弱勢，並提出協助經濟弱勢的女性就業的服務計畫：

(一)評估架構：

增強權能取向將服務對象視為有解決問題能力的人，在服務對象問題的評估上，其採取了社會工作優勢觀點的角度，從服務對象的長處與資源作為處遇的切入點，如此，可以協助服務對象參與社會工作處遇過程中，並將自己視為有能力解決困境的人。社會工作優勢觀點在進行服務對象問題評估時，評估分析的架構如下：



圖一 社會工作優勢觀點的評估架構

資料來源：Cowger & Snively (2002)

從上述架構評估問題優勢與限制(缺點)可以分為個人與環境兩部分，個人又可以分為生理與心理，生理是指個人能夠執行日常生活的能力，心理部分是指服務對象可以突破困境的心理動機。社會政治限制是指社會工作者協助服務對象運用資源解決困境時，可能遭遇到的個人或環境障礙。從優勢觀點與增強權能的角度會更重視發掘服務對象的優點與資源，而非問題與限制。

(二)以單親婦女為例分析經濟弱勢婦女進入勞動市場的優弱勢

1. 個人生理與心理上的優勢與限制

(1)限制：單親婦女生理上可能因為家庭經濟狀態不佳導致家務勞動負擔過重，進而影響身體健康；同時為了顧及家庭責任也影響工作選擇；另外可能也缺乏勞動市場所需的就業專長與學歷要求。心理上可能因為錯誤認知導致自我設限，缺乏自信，認為自己不具有獨立生活的能力與專業技術。

(2)優勢：單親婦女可能有更多的動機與自主性投入勞動市場，對子女的照顧責任、積極向外尋求支持與幫助都是正向的自立管道。

2. 環境社會與政治上的優勢與限制

(1)限制：勞動市場職業性別區隔及性別歧視會影響單親女性就業。女性容易面臨二度就業的困難，而且多處於不穩定、待遇低的次級勞動市場。若參加職業訓練可能會面臨地點太遠、子女托育及職訓費用的問題。勞政體系與社政體系服務目標與作法缺乏整合、體

系之間缺乏協調機制，導致就業服務效果受限。

- (2)優勢：隨著家庭型態的多元化，單親家庭的困境日益受到重視，尤其是貧窮女性化的議題，政府在社會福利政策上推動更多兩性平權的福利政策與法規，在實務上也委託更多民間組織提供單親女性相關的服務，並且更重視服務對象的參與自決，以賦予服務對象更多權能解決問題，以自立為最終目標。

(三)擬定服務計畫

增強權能的處遇原則強調提升服務使用者自己的效能，服務使用者是有力量可以為自己做決定並行動改變環境的行動者，只不過由於受到負面評價與負面經驗以及鉅視環境所加諸的種種障礙，使其變得無力。

社會工作者可以透過增強權能與優勢觀點的評估，盤點並強化單親婦女個人與系統中的優勢，介入部分可以分為三個層次：

- 1.個人層次：對於個人的各種限制，予以重新框架（reframing），讓單親婦女可以重新定義經驗及自我。透過支持性服務提供各種資訊與有形的資源協助單親婦女解決家庭照顧的問題，減輕婦女參與就業市場的壓力。
- 2.人際層次：鼓勵婦女參與各種團體組織活動，增加人際關係與社區資源，結合眾人力量，透過相互支持進而採取集體活動，例如參加支持性團體降低無力感、參與教育性團體學習新的專業技能與理財管理知識。
- 3.社會層次：透過團體與組織行動倡導女性權益，從社會福利制度上創造一個友善女性的就業環境，建立社政與勞政整合協調的體系，並針對勞動市場對單親女性就業的歧視與不公平，如勞動條件不佳，尋求可能的改善途徑。

運用優勢觀點與增強權能取向的實務工作，強調社會工作者與服務對象發展夥伴關係，一起參與評估工作，進而採取行動，因此，服務對象才是主要的決策者，而社工員只是從旁協助提供所需的資源。團體與組織是非常重要的資源，結合眾人的力量並透過相互的支持與鼓勵，進而採取集體性的活動，也可透過對話與意識覺醒，使得提升個人的權能、發展人際技巧和朝向改變社會不公平的結構。

乙、測驗題部分（50分）

- (C) 1. 有關新濟貧法（The New Poor Law）的實施，下列敘述何者正確？
- (A)由美國政府於1934年通過
(B)確立救助基礎以麵包量度（bread scale）為準，採客觀標準計算
(C)友愛會社（friendly society）與該法形成一種救助的互補關係
(D)該法較濟貧法（The Poor Law of 1601）寬鬆許多，使勞工階級重拾自尊心
- (B) 2. 有關1942年的貝佛里奇報告書（The Beveridge Report）的敘述，下列何者錯誤？
- (A)其建議應放棄家戶資產調查的社會救助方式
(B)其強調國家責任，忽略個人應有的負擔
(C)其影響工黨在1945年執政後，願意加速各項社會安全立法
(D)其背景為英國為解決二戰期間所造成民窮財盡的困頓
- (D) 3. 有關社會工作的專業化發展，下列敘述何者錯誤？
- (A)專業化前的訓練養成為師徒制，缺點是品質不穩定
(B)透過將實務工作所需的知識與技能統整，並透過集會交流、教育訓練與組織結社的方式傳遞
(C)當前挑戰為嘗試以科學方法建立實務之有效性
(D)國內社會工作專業為精於本土化發展，不需回應全球化議題
- (A) 4. 社會的不公義是獲得權力與地位的差異所造成，屬於下列何種觀點？
- (A)衝突論 (B)功能論 (C)歸因理論 (D)社會達爾文主義
- (A) 5. 下列何者是聯合國《兒童權利公約》的一般性原則？①禁止歧視原則 ②兒童最佳利益原則

公職王歷屆試題 (112 第二次社工師)

- ③生命權、生存及發展權 ④尊重父母指導權
(A)①②③ (B)①②④ (C)②③④ (D)①③④
- (B) 6. 案主能否與社會工作者共同合作緩解問題，其主要關鍵因素為何？
(A)社工的人脈多寡 (B)案主與社工間的關係
(C)案主居住社區的資源 (D)社工擁有證照
- (B) 7. 罹患思覺失調症的案主在會談中述及最近一直懷疑房東站在門縫偷窺他，且已買好一把瑞士刀打算晚上就去質問住在樓上的房東，社會工作師決定告訴案主的房東。上述涉及何種倫理議題？
(A)對案主的不當壓力 (B)警告第三者
(C)人格毀謗 (D)治療過失
- (D) 8. 對於團體及社會團體工作的解釋，下列敘述何者錯誤？
(A)二個以上的組合可稱為團體，並且成員之間必須有所互動，產生關聯
(B)當我們有意識地使用團體中的人我關係來促成工作目標的完成，這可以說就是團體工作
(C)社會團體工作是社會工作重要的工作方法，透過有目的的團體設計，來幫助團體中的個人，也達成團體任務與目的
(D)近年來，社會團體工作已逐漸被濫用，如探索性團體、兒童遊戲團體、老人懷舊團體，並不能稱為社會團體工作
- (B) 9. 有關社區能力建構 (community capacity building)，下列敘述何者錯誤？
(A)社區可依其自身的特性，採取不同的能力建構策略
(B)由外部專業人士診斷社區的問題，決定目標和行動
(C)是一種建立與累積社區能力的過程
(D)是一種社區發展的方法，用於鼓勵鄰里自助、負責任的領導，以及一種對公民參與的承諾
- (D) 10. 下列何者是社會工作者的專業角色？①倡導者 ②監察者 ③諮商者 ④研究者 ⑤調解者
(A)①②③⑤ (B)①②④⑤ (C)②③④⑤ (D)①③④⑤
- (A) 11. 有關綜融社會工作實務 (generalist social work practice) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)最常運用心理暨社會學派與個案工作方法做處遇
(B)實務干預時可以同時引用不同的理論取向與方法
(C)社會工作者要能依據評估結論決定干預系統層次
(D)社會工作實施包含微視實務工作和鉅視實務工作
- (C) 12. 關於理論與實務關係之敘述，下列何者正確？①實證主義認為理論為一組具有邏輯性概念的體系，提供參考架構，以便組織和理解所觀察的事物 ②後現代主義有一組對於問題發生的原因和如何解決問題的假定 ③後現代理論認為社會工作者是一位專家 ④實證主義強調專業服務應以普遍存在的知識系統做為理解和研擬服務措施之基礎
(A)①② (B)②③ (C)①④ (D)③④
- (D) 13. 社會工作者運用心理暨社會學派，向多次主動離職的青年說：「你有沒有注意到每當老闆對你提出工作改善討論的時候，你就會提出辭呈？」這是何種技術的運用？
(A)支持性技術 (B)直接影響技術
(C)探討、描述與宣洩技術 (D)反映性討論技術
- (C) 14. 有關人的認知行為假設，下列敘述何者錯誤？
(A)人類行為是一種會持續改變的過程
(B)人的行為與環境存在著互動的關係

公職王歷屆試題 (112 第二次社工師)

- (C)常態行為與偏差行為的解釋法則完全不同
(D)人類行為的研究需有科學實證基礎
- (D) 15. 有關 Perlman 提出的問題解決派中的「4P」，下列何者正確？
(A) person, problem, plan, process
(B) predict, prevention, process, plan
(C) professional, problem, process, prepare
(D) person, problem, place, process
- (B) 16. 根據生態系統理論，個人所在的各個系統層次是一個層層相扣的巢狀組織，二個以上的微視系統間所發生的關聯及其歷程稱為：
(A)微視系統 (microsystem) (B)中介系統 (mesosystem)
(C)外在系統 (exosystem) (D)鉅視系統 (macrosystem)
- (A) 17. 協助青少年父母養育嬰兒的方式，下列何者不屬於生態觀點的生活模式與原則？
(A)分析青少年父母被照顧經驗及未建立安全依附的原生家庭因素
(B)社工安排家族會談，青少年向其原生家庭父母表達完成高中學業期待，希望能協助照顧新生兒
(C)育兒指導員教導新生兒照顧技巧，社工與青少年父母討論育兒責任分工
(D)社工組成青少年媽媽團體，青少年媽媽們分享育兒技巧與如何採購嬰兒用品
- (A) 18. 下列何者屬於「間接權能障礙」？
(A)貧窮者被標籤為福利依賴者 (B)案主所需的醫療資源不足
(C)限制案家取得生活扶助的資格 (D)案主的童年創傷沒有被處理
- (D) 19. 激 (基) 進主義的女性主義認為性暴力形成來自看似無害的觀念，往往成為共犯結構。下列何者不是促成性暴力的共犯結構？
(A)婚姻斜坡 (B)社會鼓勵女性結交比他們年長、高大、富有的男性
(C)認為夜歸女性道德有問題 (D)追求互為主體的性別關係
- (B) 20. 有關社會建構主義 (social constructivism) 於實務運用，下列敘述何者正確？①與個案培養合作的關係 ②為個案訂定有意義的目標 ③對個案保持好奇的態度 ④使自己成為個案問題的專家
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)②④
- (A) 21. 有關運用靈性 (spirituality) 觀點於社工員替代性創傷的自我照顧模式，下列敘述何者正確？
①在微觀層面可鼓勵社工員針對創傷進行冥想訓練，以面對恐懼經驗
②在中距層面督導可以分享個人的靈性經驗，並發揮情感支持的功能
③在宏觀層面機構可以提供神聖的空間作為靈性活動的場所，並提供固定的時間使用該空間
④靈性觀點僅適用於以信仰為基礎的組織 (faith-based organization)，不適用於其他類型的社福單位
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (D) 22. 下列何種情境屬於社會工作價值衝突？①社工人員面對未完成的龐大個案紀錄，考量自己是否適合從事社會工作②社工人員面對無法提供生活照顧的家庭及其子女，考量子女是否要家外安置③社工人員面對已翹課逃學多天的街頭青少年，考量是否要通報教育局④社工人員面對不斷尋求各種社會資源補助的個案，考量是否為福利依賴者
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (A) 23. 有關社會工作專業價值，下列敘述何者正確？

- (A)價值觀存在於社會工作實務的每個面向
(B)只要能認同專業價值，社會工作者就不會面臨價值衝突
(C)機構的處遇模式必然都符合社會工作專業價值
(D)社會工作者應勸導案主接受社會的主流價值觀
- (B) 24. 社會工作倫理的概念中，下列何者符合目的論的主要觀點？
(A)強調某種行為本身的對錯，不用考慮結果
(B)認為決策必須依據各種行動可能之後果，及其優缺點來決定
(C)認為無論如何都不能接受社工師說謊、不誠實
(D)認為規則、權利和原則是神聖、不可侵犯的
- (B) 25. 關懷倫理學 (Ethics of Care) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)與女性主義取向特別有關聯 (B)強調道德原則、公正性及理性
(C)其學說核心之一為聯繫 (D)強調關係取向，重視合作、溝通、關心
- (C) 26. 某兒少社工酷愛清潔，在家訪時，發現個案居家環境堆滿各種囤積物品，其評估母親的精神狀態不佳，擬強制就醫並安置兒少。兒童強烈表示不想與母親分開，央求社工不要通報與安置。下列何者非屬社工面對的倫理難題？
(A)保密與隱私權 (B)案主自我決定與專業父權主義
(C)應否揭發機構內部不當行為 (D)社工個人的價值涉入
- (A) 27. 有關個人復原力，下列敘述何者正確？
①復原力是一個動態的過程，是一種良好的適應，是一種個人力量的恢復
②從結構的觀點來看，復原力是個人處於社會結構的結果
③社會工作者必須以建構保護因子為目標，培養弱勢者的復原力
④復原力主要是個人先天具備的某些能力特質，而非後天環境重要因素所培育而成
(A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②④
- (D) 28. 因社工師侵權行為而造成案主受損害，案主可依下列何種法律，請求機構與社工師負連帶賠償責任？
(A)犯罪防治法 (B)行政法 (C)刑法 (D)民法
- (C) 29. Reamer (1995) 認為業務過失可以區分為三種形式，下列何者錯誤？
(A)濫權 (B)瀆職 (C)索賄 (D)怠職
- (B) 30. 關於照顧身心障礙子女的優勢觀點，下列何者正確？
(A)照顧者生活一切以子女為優先，犧牲自我
(B)照顧者為了子女，爭取機會並學習和專業團隊溝通
(C)照顧者遵從醫囑，提供子女治療性照顧
(D)照顧者對子女的愧疚感，有助於家庭凝聚
- (B) 31. Banks 認為依據社會工作者的道德立場與工作環境，可以分為那四種實務模式？
(A)承諾/激進模式、人本模式、社會行政模式、執業模式
(B)承諾/激進模式、專業模式、技術官僚模式、準事業模式
(C)承諾/激進模式、醫療模式、技術官僚模式、執業模式
(D)承諾/激進模式、專業模式、社會行政模式、準事業模式
- (B) 32. 「家庭復原力」具有動態發展的特質，並且會與環境相互交流。關於「家庭復原力」之相關概念的敘述，下列何者錯誤？
(A)「不顯現負向結果」與「顯現正向調適」都是家庭展現復原力的形式
(B)家庭組織是指一套涵蓋價值觀、態度、偏見與假設的體系

公職王歷屆試題 (112 第二次社工師)

- (C)家庭的風險因子可能會隨著家庭成員的年齡而有所變化
(D)家庭儀式可促成家庭的穩定性與可預測性
- (D) 33. 關於社區工作的敘述，下列何者錯誤？
①臺灣社區工作與福利工作並非自始相互結合
②社區概念僅與特定地理區域連結
③老舊市區經濟不振，政府推動城區更新，翻轉老舊市區樣貌，運用的是社區發展模式
④為建立在地連結，志工式的服務方式，社區工作方能紮根經營
(A)①②③ (B)①③④ (C)①②④ (D)②③④
- 一 34. 原住民移居都市後，常從事骯髒、危險及辛苦之工作（俗稱 3K 產業），加之遠離原有的支持網絡，子女照顧、貧窮等問題導致家庭關係緊張、兒虐與家暴，下列何種改善做法錯誤？
(A)運用部落互助概念照顧幼兒，幼兒園作息配合家長工作時間
(B)家暴不是個別家庭的事，應重視其所屬生態環境條件
(C)應積極協助轉介從事 3K 工作原住民職訓，以提升職能，擺脫貧窮
(D)都市社區原住民服務中心應依部落特性設計服務內容
- (C) 35. 有關親職教養技巧訓練的敘述，下列何者錯誤？
(A)父母要能體認孩子行為與教養行為間的關係
(B)主張父母要學會對孩子行為有不同回應方式
(C)父母要能處理自己的創傷經驗後再執行親職
(D)改變父母認為「問題只出在孩子身上」的看法
- (A) 36. 有關美國衛生及公共服務部（Department of Health and Human Services）提出復原概念的十大原則，不包括下列何種原則？
(A)直線的過程（Linear）
(B)全人關懷（Holistic）
(C)以個人及個體為本（Individualized and Person Centered）
(D)自我取向（Self Direction）
- (A) 37. 案主為 78 歲的獨居長者，因經濟困難而轉介老人福利服務中心。案主的獨子無力照顧，期望賣出老家房子，以籌措其養老照顧費用，案主不願意而與獨子發生嚴重衝突。下列何者並非社工服務重點？
(A)平衡老人期望與社工個人意見 (B)面對案主自決與案主獨子意見的平衡
(C)扮演家庭溝通者角色 (D)尋求其他經濟補助資源
- (C) 38. 在實務工作上，何者不是脆弱家庭服務的變革？
(A)公私協力 (B)社福中心主責 (C)民間團體主責 (D)重視家庭兒少社區支持服務方案
- (B) 39. 預防與處遇霸凌是校園重要的工作項目，發生的風險因素與處遇方式何者正確？
(A)校園出現霸凌是少數曝險少年造成的
(B)通常霸凌者有共犯，而且施暴者與受害者認識
(C)校安通報系統霸凌案件數反應與真實學生感受情況相合
(D)預防校園霸凌應專注於校園圍牆內事件
- (A) 40. 根據國民小學與國民中學未入學或中途輟學學生通報及復學輔導辦法規定，未經請假、請假未獲准或不明原因未到校上課，達連續幾日以上，即為中途輟學學生？
(A) 3 日 (B) 7 日 (C) 14 日 (D) 30 日