

等 別：高等考試  
類 科：社會工作師  
科 目：社會工作直接服務  
考試時間：2小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
- (二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
- (三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、32歲的張太太是位帶著9歲女兒的單親媽媽。孩子學費及家庭生活開支全靠她在民宿擔任清潔工的微薄收入。在新冠肺炎疫情下，她失業了。她試著找一份新工作，但學歷不夠高，當初因為在大四那一年意外懷孕而未能完成學業，又沒有什麼特殊技能。眼看著房租和孩子下個月課後照顧班的費用就要交不出來，她只能成天憂心，心情鬱悶無助。有時甚至想一死了之，但又捨不得孩子，她覺得她快崩潰了。針對上述案例，請說明「優勢觀點(strength perspective)」要旨後，盤點其優勢，提出處遇對策？又此一觀點限制何在？(25分)

二、請選擇某一服務對象的團體(例如目睹暴力兒童團體、單親家長團體……)，具體說明在團體工作規劃準備階段、中間階段及結束階段，團體工作者應有那些倫理考量？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：2103

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。
- (二)共40題，每題1.25分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 1 有關「危機干預」與「任務中心」模式的敘述，下列何者正確？  
(A)兩者都是在協助案主處理危機問題 (B)任務中心會教導案主容忍負向情緒  
(C)任務中心提供服務上著重明確目標 (D)危機干預模式強調案主任務的使用
- 2 關於社會個案工作之敘述，下列何者錯誤？  
(A)是一種面對面或一對一的專業過程 (B)針對案主的需求提供專業服務  
(C)積極目的在於減輕案主個人的病理症狀 (D)立基於科學知識與技術的運用
- 3 災難處理是社會工作中的一環，下列何者錯誤？  
(A)救災與防災是每位社會工作者應具備的基本專業能力  
(B)社會工作者不應視災難為偶然或意外，而是有所準備的回應  
(C)社會工作主要角色在於災難時的緊急安置，復原重建階段由心理師主責  
(D)因社區應變能力不同，災難對不同社區造成的影響也不一樣
- 4 找優點是運用優勢觀點的重要技能，依據學者 Rapp 和 Goscha 的觀點，選出其所稱四大優點類型的正確組合：①個人特質/特性 ②組織管理 ③技巧/才能 ④環境優點 ⑤興趣/抱負  
(A)①②③④ (B)①③④⑤ (C)①②④⑤ (D)②③④⑤
- 5 關於生態系統觀點，下列何者錯誤？  
(A)提供社會工作者「人在環境中」視角 (B)關心人與環境間的適配程度  
(C)認為系統的目標與結構均可改變 (D)調整內外壓力，以維持靜態平衡

- 6 依據學者 Roberts 和 Yeager 2009 年的觀點，在災區為受災者搭建臨時祭祀處，提供香、紙錢等有助其安定感的物品，是危機干預模式中那個階段的工作要點？  
 (A)檢視問題範圍 (B)快速建立關係  
 (C)進行完善心理社會評量 (D)執行行動計畫恢復認知功能
- 7 有關社會個案工作不同階段的順序，下列何者正確？  
 (A)調查、接案、診斷、處遇、結案、評估 (B)接案、調查、診斷、處遇、評估、結案  
 (C)接案、調查、診斷、處遇、結案、評估 (D)調查、診斷、接案、處遇、結案、評估
- 8 依據學者 Kramer 與 Joyce 等人的觀點，社會工作結束的成效反映在下列那幾項任務的完成狀態？  
 ①案主在處遇過程中所獲得的成果予以加強 ②解決處遇關係中所產生的移情作用與結束分離焦慮 ③案主對於會談室以外行使與維持社會生活功能的準備與類化程度 ④重新定義結案意義以符合案主的發展需求  
 (A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- 9 有關社會個案工作者在進行評量 (assessment) 時需具備「多元文化的能力」，下列何者錯誤？  
 (A)社會工作者對自己所持觀點、對待案家方式和前述二者如何受到自身文化影響的覺察是培養多元文化能力起點  
 (B)具備多元文化能力的工作者，除了會挑戰自身文化價值外，同時對他人行為表現和處境會抱持較高的彈性  
 (C)培養多元文化能力的阻礙，往往不是來自個人，而是來自組織、政策和制度  
 (D)多元文化能力的培養旨在促使不同形態或不同特質文化之間的相互融合
- 10 有關結案後續追蹤階段作法，下列何者錯誤？  
 (A)有助於確認處遇成效，鼓勵案主繼續努力  
 (B)工作者與案主會談互動上採取正式的形式  
 (C)提供短暫額外的協助，幫助案主面對仍有困難的部分  
 (D)執行過程要對案主因接觸帶來持續性依附關係保持警覺
- 11 面對沒有其他照顧資源而且被多次通報獨留的照顧者，只能再將多名年幼兒少單獨留在家中以出門辦事的情境，下列陳述何者屬於社工員之中高層次的同理回應？  
 (A)「我想你也知道法律有規定，任何人不得將 6 歲以下的兒少單獨留在家中或讓不適任者照顧，所以，我幫你找臨托，好嗎？」  
 (B)「雖然我理解你的無奈，但你也知道這就是法律規定，沒辦法，你就是不可以把這麼小的孩子丟在家裡啦！」  
 (C)「我想你應該已經知道不能把孩子留在家裡，可是卻一定得要出門辦事，這應該讓你覺得很為難……看起來我們之前的計畫好像沒用？」  
 (D)「我想你鐵定覺得我們大驚小怪，孩子在家又不會怎麼樣……如果我是你，我可能也會這樣做……」
- 12 下列何者不屬於摘要回應 (summarizing responses) 的目的？  
 (A)改變討論焦點前，強調問題的重要面向 (B)確認個案的情緒狀態  
 (C)連結個案冗長的相關陳述 (D)承先啟後，提供會談的焦點以及會談間的連續性
- 13 下列何者不屬於紀錄的原則？  
 (A)不論是否熟悉，儘可能使用專業術語，以凸顯專業性  
 (B)除非有特殊目的，不然紀錄以簡明扼要為原則，而且要避免太多的主觀評斷  
 (C)每次與案主或有關人員接觸時，都應將接觸時間、地點和內容紀錄下來  
 (D)每次會談內容都應該紀錄下來，以避免遺忘或混淆
- 14 社會工作專業需要一套倫理守則，下列敘述何者錯誤？  
 (A)社會工作是一種不具獨占性的專業，需要一套倫理守則來取信於社會  
 (B)社會工作服務的案主處於相對不利的地位，需要一套倫理守則來保障案主權益  
 (C)社會工作助人過程中涉及許多隱私資料的揭露，需要一套倫理守則來約束相關人員的行為  
 (D)面對社會問題的複雜與多變性，社會工作者需要一套倫理守則來進行服務的品質管制
- 15 根據社工倫理的義務論，社工倫理有消極和積極的義務，下列何者違反了專業倫理的消極性義務？  
 (A)社工師租借執照給托兒所收取租照費 (B)社工師沒有積極協助案主尋找資源  
 (C)社工師談自己的事占去太多會談時間 (D)社工師經常與案主一起出遊
- 16 在社福單位工作的社工 A 發現與自己關係不錯的服務中個案甲在找工作上頻頻碰壁，因此想私下聘用個案甲到家裡來協助家務，一方面可以提供個案經濟來源，另一方面也降低自己的家務負荷。社工 A 可能違背了那一個倫理原則？  
 (A)案主自決原則 (B)保密原則 (C)專業界線原則 (D)真誠原則
- 17 下列何者不是團體工作的要素？  
 (A)目標導向的活動設計 (B)小型團體 (small group)  
 (C)強調個別成員的需求滿足 (D)在系統中的服務輸送

- 18 為了個案的需求所成立的任務性團體，下列何者錯誤？  
 (A)社區的長照據點工作小組 (B)兒少保護個案返家評估的團體決策會議  
 (C)學校的性別平等教育委員會 (D)社會福利服務中心社工員的外部督導團體
- 19 有關「符號互動論」的敘述，下列何者錯誤？  
 ①又稱互動論，為社會心理學理論的一支，其最早是黎文（Kurt Lewin, 1946）在芝加哥大學提出這個理論的概念，又稱「芝加哥社會心理學派」  
 ②符號互動論的基本假設之一是隱含著人類不是典型地對刺激做反應，而是對刺激賦予意義且依此意義產生行動  
 ③參考團體在符號互動論中的地位相當重要，也對團體工作產生很大的影響  
 ④符號互動論的主要理論概念是社會過程、社會結構和自我身分  
 (A)②③ (B)③④ (C)①④ (D)①②
- 20 有關「改變階段的治療模式」的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)該模式立基於 Prochaska 及 Diclemente 的研究，認為改變不會突然發生，需要花時間與精力，常用在藥物濫用者的團體治療  
 (B)改變的過程，開始於對改變需要發生的未知，這個階段稱之為懵懂期  
 (C)對於團體的領導者來說，覺察到改變的階段、決定成員在那一個改變階段，及發展活動以動員成員前進是非常重要的  
 (D)若當事人的心智、身體及社會力量已經組裝好，開始採取改變的步驟，且案主持續維持改變，此時係處在改變的行動期
- 21 當團體中的每位成員有其不同的個人目標時，可能會發展出「隱藏的議題」，下列敘述何者錯誤？  
 (A)隱藏的議題常會干擾團體的努力，有的極具破壞性，有的較無破壞性  
 (B)藉著一開始就清楚說明團體的目標，團體領導者可以極小化隱藏議題的影響  
 (C)隱藏的議題導致成員無法貢獻，或表現出阻礙團體活動的言行，就必須面質此成員破壞性行為的後果  
 (D)當面質成員有關隱藏的議題時，應促成信任，並採開放性討論該議題
- 22 有關團體領導的提問技巧，下列何者正確？  
 (A)稜鏡型提問是把別人提出的問題反問所有人，將個別問題廣泛徵求成員觀點，成員的答覆率高  
 (B)環型提問是向所有人提出問題，由成員輪流回答，可能會出現從眾效應  
 (C)定向型提問是向所有人提出問題，指定一人回答，容易引起抗拒，答覆率低  
 (D)廣播型提問是針對普遍性問題觀感徵求成員觀點，答覆率高，可引發思考
- 23 有許多團體的規範，像是「你應該幫助需要幫助的人」、「每個人都應該有機會說話，沒有人可以壟斷話題」、「假如有人幫助你，你應該投桃報李」、「不可巧詐」這些規則，請依序選出與上列規範相對應概念？  
 (A)互惠、共享、公平、社會責任 (B)共享、公平、社會責任、互惠  
 (C)社會責任、共享、互惠、公平 (D)互惠、社會責任、公平、共享
- 24 下列何者屬於社區取向的社會工作原則？  
 (A)專業責任的原則 (B)責任分擔的原則 (C)農村扶貧的原則 (D)個別差異的原則
- 25 有關團體領導技巧的敘述，下列何者正確？  
 (A)團體工作者為維持領導功能與權力，應減少在團體中進行自我揭露  
 (B)摘要的技術是指工作者針對成員發送的口語或非口語訊息予以映照的技術，以傳達工作者對成員談話內容與背後感覺的了解  
 (C)團體成員出現不適當的行為舉止時，團體工作者可以適時使用阻斷技巧加以規範  
 (D)團體成員每次自我揭露以後，都要運用摘要技巧，讓成員感到被重視、被了解
- 26 有關「團體領導者的個人價值觀對團體的影響」的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)個人若能覺察到自己所抱持的價值觀，以及價值觀可能會直接或是間接影響團體成員，將可以成為一位更有效能的領導者  
 (B)團體成員會尋求幫助，通常是因為他們面臨價值上的衝突，因此這些人也最容易受到團體領導者的左右，也常易因權威者的影響而受到傷害  
 (C)團體領導者期待團體成員接受領導者個人的價值觀，即傳達了成員沒有機會去探索另一套有意義的價值觀  
 (D)團體工作者的價值觀與團體成員、協同工作者或機構的價值觀有很大的差異時，將無法進行有效的團體工作
- 27 有關團體工作實施倫理中告知暨徵求同意（informed consent）的內涵，下列何者正確？①中途退出團體所可能造成的影響 ②團體成員可隨時中止錄音或錄影 ③團體的目的 ④團體成員的招募與篩選過程  
 (A)②③④ (B)①②④ (C)①②③ (D)①③④

- 28 有關團體工作紀錄、錄音或錄影檔案運用之倫理，下列何者正確？  
①經團體領導者同意，團體工作紀錄即可提供其他人作為研究之用，錄音及錄音檔案則需要團體成員同意  
②因評鑑需要，評鑑委員有權自行調閱團體工作紀錄，為保密原則之例外，不一定要簽署保密同意書  
③因督導工作的需要，督導者觀看團體過程的錄影檔案，需要取得團體成員告知同意  
④因社工教育需要，實習生可以在機構內閱讀去除個人身分資訊之團體工作紀錄  
(A)①③ (B)③④ (C)②④ (D)①④
- 29 有關虛擬社區 (virtual community) 的特質，下列何者錯誤？  
(A)表達的自由 (B)多對多的傳播 (C)集中的控制 (D)成員出自於自願的行為
- 30 有關睦鄰運動的敘述，下列何者錯誤？  
(A)探討社區工作的起源時，常以英國湯恩比館的睦鄰運動為起點  
(B)睦鄰運動承襲慈善組織會社及基督社會主義的理念，認為解決貧窮的問題需要科學調查，並透過教育開拓窮人的生活  
(C)睦鄰運動被歸納為家戶長思想，在於其以上層階級與中產階級為中心，對貧民與下層階級的生活指導  
(D)湯恩比館對社區工作的重要啟示，在於制定固定的工作計畫、標準化工作內容，提供社區發展所需要的服務
- 31 關於學者 Rothman 提出的地方發展模式，因強調自助的特性而產生的限制，下列何者錯誤？  
(A)強調地方發展，與全國性發展或區域發展不易發生衝突  
(B)窮的社區一定越窮，自助能力不足，資源分配不均  
(C)全球化的影響，自助的力量越來越不足  
(D)並非所有的社區都有自由結社的權利，如集權社會，自助可能性就會降低
- 32 社區行動模式中，引發社區衝突的原因有很多，下列何者錯誤？  
(A)社區的同質性 (B)既存的分裂  
(C)領導者的無能、偏頗 (D)社區積累的不滿情緒已到難以容忍的地步
- 33 關於立基於資產的社區發展模式中，所面對的挑戰，下列何者錯誤？  
(A)外部專家僅在初始階段扮演促進者的角色，且不斷擴大資產連結的功能，但仍難以避免誘發依賴  
(B)這是一種包容性的過程，但仍會面臨社區中存在的等級、社經地位的差異或社會排除群體的情況  
(C)資產是社區驅動的主力，因此領導者有無能力加以有效運作，非為核心問題  
(D)外部環境條件不可忽略，外部環境將影響社區實現其潛力
- 34 在社區工作過程中，常需要與不同機構組織發展合作關係，有關其核心目的的敘述，下列何者正確？①確立社區管理團隊威望 ②建構在地服務輸送網絡 ③發展出共同工作目標 ④有效進行資源整合與管控  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- 35 運用「立基於資產社區發展觀點」(Asset-based Community Development) 來進行社區內的資源盤點，下列何者錯誤？  
(A)發掘社區在地特色及文化 (B)著重「解決社區需求及問題」  
(C)清點閒置空間及住宅 (D)盤點營利或非營利組織
- 36 在社區工作過程中，提升社區整體的公共能力也是工作重點，下列何者錯誤？  
(A)成立在地學習及交流小團體 (B)孕育關注公共事物的社區氛圍  
(C)依賴專家及政府指導來產生社區行動 (D)針對公共議題提出倡議及政策建議
- 37 相較於社區內部成員，運用外聘委員進行社區方案績效評估的優點，下列何者錯誤？  
(A)回饋分享的客觀性 (B)評估立場的中立性 (C)瞭解社區的深入性 (D)觀點意見的專業性
- 38 以社區組織層面為核心的「社區培力」(empowerment)，何者為優先的工作方針？①以弱勢個案需求為焦點 ②強調共同工作及學習 ③伴隨服務資源一同發展 ④重視平等及民主價值  
(A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②④
- 39 某社區每一季固定召開社區網絡聯繫會報一次，其開會流程依序組合為何？①說明會議目的及介紹與會人士 ②臨時動議的徵詢 ③上次會議後的工作狀況報告 ④會議結論及預定下次開會時間  
(A)③②①④ (B)②①③④ (C)①④③② (D)①③②④
- 40 Tropman 等人 (1995) 提出改變社區的七個領域，除了「預估」、「備案的選擇」、「評估」、「實踐中的難題」與「工作指引」之外，尚包含下列那些？①計畫與組織 ②行政、管理與政策 ③執行動員與發展 ④影響政府之政策  
(A)②③④ (B)①③④ (C)①②④ (D)①②③