

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)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

- 一、「會談」是社會工作的基本技巧，一般人常把它與日常生活中的談話混淆。請比較「會談」與一般「談話」的區別，並依其目的或性質，說明會談的種類。(25 分)
- 二、「社會行動 (social action)」是樓斯曼 (J. Rothman) 三大社區工作模式之一。它的內容有那些？請試舉一例，申論之。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：2110

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(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 「讓有需要服務的兒童、身心障礙者、老人等，在自己所居住的社區中，獲得所需要的福利服務」屬於「福利服務社區化」中的那個重要意涵？
(A)由社區來服務 (service by the community) (B)為社區服務 (service for the community)
(C)在社區中服務 (service in the community) (D)和社區一起服務 (service with the community)
- 2 「社區居民彼此互相協助的情感與凝聚力」是屬於那一類社會資源？
(A)社區內部、非正式的人力資源 (B)社區內部、非正式的服務資源
(C)社區外部、正式的人力資源 (D)社區外部、正式的服務資源
- 3 一位社區工作者想要瞭解社區居民有無參與「照顧社區中失能長者之教育性講座」的需求，他透過分析目前在社區中各個相關福利機構過去與現在提供服務的相關資料、以及訪問福利機構的工作人員與董監事會成員，來進行社區需求的評估 (community need assessment)，他所使用的是下列那一項社區需求評估的技術？
(A)社會及健康指標分析 (social and health indicator analysis)
(B)得爾菲法 (Delphi approach)
(C)社區論壇 (community forum)
(D)分析服務的需要 (demands for services)
- 4 社會工作人員進行社區工作時，不扮演何種角色？
(A)組織者 (B)倡導者 (C)訓練者 (D)治療者
- 5 下列有關美國社區睦鄰中心的敘述，何者錯誤？
(A)美國第一個社區睦鄰中心成立於西元 1886 年
(B)美國第一個社區睦鄰中心是湯恩比館 (Toynbee Hall)
(C)亞當斯 (J. Adams) 於 1889 年在芝加哥創立了赫爾館 (Hull House)
(D)赫爾館主要的工作項目包括各式各樣的社會服務與社會改革
- 6 下列何者不是社區工作的原則？
(A)瞭解社區資訊並評估社區需求 (B)社區人才訓練
(C)資源開發 (D)不強調永續經營

- 7 「個案管理」(case management)可被視為在執行社區照顧過程中，連結各項服務資源的工作方法。請問下列有關個案管理的敘述，何者錯誤？
(A)個案管理重視正式與非正式資源的連結與開發
(B)個案管理主要針對社會政策的不合理之處，為服務對象進行倡導(advocacy)，其工作重點不包括對於服務對象在過程中的情緒受挫或心理問題，提供諮商(counseling)、治療(therapy)等服務
(C)個案管理者面對部分案主缺乏服務資源的狀態時，需要運用相關技巧，開發新的服務資源
(D)個案管理的服務對象來源，可能包括自行求助、轉介或是透過外展服務發現的自願與非自願案主
- 8 社區工作者應具備多元的專業能力，其中一項能力為「促進與使能」，關於這項專業能力的敘述，何者錯誤？
(A)社區工作者應該在執行計畫中，具有因應突發困難及與社區居民溝通的能力
(B)社區工作者應該引發社區居民關心社區事務，凝聚對社區的認同
(C)社區工作者應該增進社區居民面對問題的解決能力，並能發揮自身所長
(D)社區工作者應該協助社區居民參與各項社區事務，並能在相關活動中表達自身的想法
- 9 社區產業(community enterprise)係指以社區生活共同體為基礎所發展出來的產業。社區產業因為特質不同，分為許多類型。「臺灣有許多社區以生態特色發展民宿，居民乃組成生態保護團體，以維持社區生態及有力於民宿支持」。關於上述社區產業的敘述，何者正確？
(A)在一定的空間內，存在相同的產業經濟活動，且這些經濟活動不但相對於其他的地區具有特性，且從業者組成合作、自治性的組織，以促進該等產業的發展
(B)由社區組織所經營的產業
(C)在一定的空間中，居民從事相同的產業經濟活動，且相對於其他地區具有獨特性
(D)社區居民基於運用社區的公共財，而開創活化經濟活動的產業，並組織持續維護該公共財，以利居民個人產業的經營
- 10 一位社區工作者為了協助社區居民獲得有關失能長者居家照顧之知能，邀請社區內部與外部在協助失能長者有學理及實務運作經驗的專家學者，組成該社區的「失能長者居家照顧專業諮詢團隊」。他所使用的是下列那項社區工作實務技術？
(A)社區宣導 (B)資源動員 (C)意識覺醒 (D)資源配置
- 11 下列何者不是社區工作的起源？
(A)德國的愛伯福制度(Elberfeld System) (B)英國的睦鄰組織運動
(C)辛辛那提市的社區實驗 (D)聯合國的和平工作小組
- 12 下列何者不是評估社區需求時，可以採用的方法？
(A)問卷調查 (B)訪問居民 (C)舉辦活動 (D)文獻資料
- 13 下列何者不是社會工作人員在災難發生時適合做的事？
(A)評估案主受災狀況 (B)發放救濟物資與救濟金
(C)安置災民 (D)讓不願離開災區的人簽切結書
- 14 運用焦點團體的目的，不包括下列何者？
(A)形成假設 (B)蒐集一般性資訊
(C)獲得某一議題的深度資訊 (D)對社會服務機構提出評鑑意見
- 15 任務性團體在處理團體衝突時，不建議進行下列何者？
(A)運用面質的技術，協助成員解決衝突狀態 (B)將衝突視為團體發展中很自然，且很有幫助的部分
(C)蒐集事實資料，針對有衝突的部分請專家判斷 (D)強調團體討論中已經達成一致性的部分
- 16 文化因素對於團體凝聚力的影響，不包括下列何者？
(A)來自不同背景成員的動機和期待 (B)成員表達不同層次的感受，就像文化規範的影響
(C)文化特性影響不同的團體目標 (D)在多元文化團體中的次團體類型
- 17 下列何者不是虛擬團體(virtual groups)的優點？
(A)缺乏交通工具或是住得太遠的人，適合參加虛擬團體
(B)虛擬團體有利於罹患嚴重疾病或身體異常虛弱的人參加
(C)虛擬團體中所提供的資訊及服務的品質，是容易掌握的
(D)有些團體的討論容易使人被污名化時，則適合用虛擬團體
- 18 下列有關治療性團體與任務性團體的比較，何者錯誤？
(A)治療性團體的溝通是開放的、任務性團體的成員較傾向與領導者溝通
(B)治療性團體是以滿足成員需求為目的、任務性團體是以達成任務為目的
(C)治療性團體與任務性團體的成員，都會被期待揭露自己的問題與關心的事情
(D)治療性團體與任務性團體在運作時，都期待成員的高度參與

- 19 下列有關身心障礙者團體的敘述，何者錯誤？
(A)領導者應把握團體目標，主導活動討論的內容
(B)領導者需對成員障礙類別有一定的認知，以貼近成員，加強對團體的認同
(C)領導者應協助參與團體的身心障礙者，獲得瞭解團體訊息的資源，例如：為團體中的聽覺障礙者安排手語翻譯員
(D)領導者應依照身心障礙者的特質，安排合適的物理環境，例如：為脊髓損傷者辦理的團體場地，應有足夠輪椅迴轉的空間
- 20 帶領兒童團體時，領導者應注意的事項，下列何者錯誤？
(A)兒童在團體活動中難長時間集中注意力，應適度安排休息時間
(B)兒童團體針對兒童發展階段而有不同的考量。學齡期正值口語表達初期，可多設計口語表達活動來作為訓練
(C)領導者應使用與兒童貼近的語言，以增加親近感
(D)兒童團體的活動單張，可用孩子喜歡的卡通人物作為設計圖案，以增加兒童參與團體的意願
- 21 下列有關「團體結束階段」的敘述，何者錯誤？
(A)若社會工作人員在團體執行過程中，必須離職且成員不同意更換領導者，則需要提前結束團體
(B)若成員在團體結束階段，出現分離焦慮，領導者應接納並與成員討論
(C)在進行團體評鑑時，應有多元的策略，可以同時從團體、成員及領導者等不同面向，進行評鑑
(D)若成員因為跟不上團體進度而退出團體，則與社會工作人員帶領團體的方式無關
- 22 團體工作紀錄可作為工作者檢視及評鑑團體運作的重要方式之一，下列有關團體紀錄的敘述何者錯誤？
(A)「摘要式紀錄」較能具體且深入的呈現團體過程與內容，適用於量化的評鑑，所花費的時間較多
(B)團體紀錄可以檢視團體目標達成狀態及成員參與狀態等重要面向，是團體成效評鑑工具之一
(C)紀錄裡的文字內容、相片等，須遵守保密原則及匿名處理
(D)任務性團體的紀錄，需在下次聚會前發給成員檢閱，並於下次會議開始前進行修正
- 23 下列何者是自助團體的特色？
(A)強調同儕團體的團結
(B)強調科層體制的治理
(C)強調助人是專家的工作
(D)不適用於社會邊緣的人口
- 24 下列敘述何者正確？
(A)開放性團體不允許新舊成員進出
(B)成員過早流失會影響封閉性團體的成效
(C)封閉性團體聚會時間不固定
(D)開放性團體的成員投入團體程度一致
- 25 帶領老人團體時，下列何者是錯誤的作法？
(A)15人是上限
(B)活動進度要較緩慢
(C)領導者要較活躍
(D)不要安排得太晚的時間
- 26 下列何者是團體領導者在團體中期應進行的事？
(A)強調領導者與成員的單向溝通
(B)當成員流失時，再度招募新成員
(C)不再強調團體規範
(D)協助衝突解決
- 27 當女性社會工作人員與男性案主第二次在機構進行會談時，會談過程中，案主不斷稱讚社會工作人員，並對社會工作人員的建議言聽計從，此時該社會工作人員應該合理懷疑這是下面那一種專業關係的反應？
(A)反情感轉移
(B)情感轉移
(C)反向作用
(D)現實反應
- 28 當專業關係接近結束時，有些案主會出現分離焦慮的現象，提出更多有待解決的問題或需求，下列那一種「結案」技術，在處理這類的分離焦慮是比較無效的？
(A)增加機構會談或家訪的次數
(B)接納與傾聽案主的分離焦慮
(C)分享案主在服務過程中的成功經驗
(D)與案主共同討論與擬定轉介計畫
- 29 社會工作實務領域常運用「業務聯繫會報」與「個案研討會」等形式，由不同機構或不同專業的工作者，一起討論個案工作的方法。這種類型的會議，社會工作者需要面對的倫理議題為何？
(A)個人價值與專業價值的衝突
(B)不同專業間的價值觀與介入焦點不一致
(C)不同機構間的代表權力分配的議題
(D)資訊分享程度與保密拿捏的問題
- 30 一位機構的督導想要瞭解新進社會工作人員在與案主會談時，技巧運用與介入是否得宜？督導可以要求這位社會工作人員撰寫下列那種形式的個案紀錄？
(A)SOAP紀錄
(B)對話式紀錄
(C)摘要式紀錄
(D)個案分析紀錄

- 31 社會工作人員在會談時，下列那種非語言行為，無法表達對案主分享內容的「專注」？
(A)身體上半身微微前傾，並保持適當距離 (B)與案主維持適當的眼神接觸
(C)言語上一直鼓勵與催促案主儘可能的多說一點 (D)身體輕靠在椅子上顯示出輕鬆自在
- 32 家庭訪視是社會工作人員蒐集家庭資訊，十分重要的工作策略。當進行家庭訪視時，正好案主隔壁鄰居來訪，詢問社會工作人員是誰？來做什麼？下列何者為社會工作人員最合適的因應方式？
(A)完整清楚告知自己的身分與來訪目的
(B)假裝是案主的親友，邀請鄰居一起聊天
(C)直接告訴鄰居，有些不方便的理由，請其迴避
(D)等待案主向鄰居介紹自己與說明，並視狀況再進行會談
- 33 生態圖是協助社會工作人員進行評量（assessment）的工具之一。下列有關生態圖的敘述，何者錯誤？
(A)透過生態圖的繪製，可以協助社會工作人員詮釋案主生活的世界
(B)繪製生態圖，可由案主自己畫，或是社會工作人員與案主一起畫
(C)生態圖可以幫助社會工作人員視覺化人與環境間的交互關係
(D)每個服務對象因擁有資源數及互動情況不同，生態圖皆不同
- 34 當案主對自己缺乏自信，且沒有意識到自己被剝奪權力時，社會工作人員可以採用何種技術來幫助他？
(A)問題解決 (B)任務中心 (C)充權 (D)同理
- 35 「系統的維護與增強者」是社會工作人員在直接服務範疇中的角色之一，下列有關該角色的敘述，何者錯誤？
(A)包含團隊成員、督導者、組織分析者等角色類型
(B)係指社會工作人員有責任評估組織機構、機構政策，與阻礙有效服務輸送的機構內部功能的角色
(C)係指當案主缺乏相關的知識或能力使用其他相關資源時，社會工作人員需幫其連結與開發資源的角色
(D)在執行這類的角色時，若社會工作人員缺乏相關的專業知識，可以諮詢機構督導或是其他專業人員
- 36 社會工作人員在與多元文化案主建立信任關係時，常會藉由「翻譯者」以降低語言或文化對於關係建立的負向干擾，下列有關「使用翻譯者」的敘述，何者錯誤？
(A)社會工作人員應向案主介紹翻譯者，並說明彼此保密的義務
(B)社會工作人員應優先選擇具有會談技巧且有能力解釋文化差異的翻譯者
(C)社會工作人員在與聽覺障礙案主會談時，不論是眼神與心思，應聚焦在手語翻譯者的口譯表達
(D)專業的翻譯者不僅需做到案主語言的解釋，也需瞭解口語以外的行為意義
- 37 當案主說：「我覺得朋友都是不可靠的，我常常被他們出賣」，社會工作人員回應：「我猜你覺得你的朋友總是讓你很失望，你覺得自己不能太相信他們，要不要舉一個最近讓你有這樣感覺的例子？」請問社會工作人員是運用了那一種會談技巧？
(A)自我揭露 (B)具體化 (C)立即性 (D)面質
- 38 下列有關兒童與老人評估（assessment）的敘述，何者錯誤？
(A)兒童與老人是被虐待的高危險群，社會工作人員在進行評估時，應對遭受虐待的指標，抱持高敏感度
(B)針對老人功能的狀態，應牽涉到不同專業，可透過專業團隊來執行評估
(C)社會工作人員要積極傾聽兒童與老人如何陳述自己的狀態，這是最可信且最直接的評估資訊
(D)發展性評估對於瞭解兒童過去的發展歷史與現況，是非常重要的
- 39 社會工作人員原先設定的目標為：「減少家庭成員彼此批評的次數」，後來社會工作人員將此目標修正為「增加家庭成員對彼此力量與優勢的覺察，並增加正向訊息的次數」。請問此種修正的策略，屬於下列那項目標設定的技巧？
(A)目標設定應用正向語言敘述並強調成長 (B)目標設定必須清楚說明、不能簡短帶過
(C)目標設定必須避免有爭議的目標 (D)目標設定必須符合案主的現有能力
- 40 「後續追蹤」是社會工作人員在結案後，必須執行的工作。下列有關後續追蹤的敘述，何者錯誤？
(A)「後續追蹤」有助於社會工作人員評鑑（evaluation）服務的成效
(B)「後續追蹤」可以減緩結案時的負向影響
(C)「後續追蹤」可以檢視案主改變的持久性
(D)「後續追蹤」有助於案主維持與社會工作人員持續的依附關係