

# 100 年專門職業及技術人員高等考試試題

類 科：社會工作師

科 目：社會直接服務

林儀老師 解題

甲、申論題部分：

一、社區組織(community Organizer)具有那些角色？若你是縣市家暴中心的社會工作員，你將如何執行這些角色？

【擬答】：

社區組織是指結合社區力量協調與聯繫社區內部組織，共同解決問題的方法與過程。其運用社會工作的過程，因應社區需求，在社會團體之間積極促進協調，以充分運用社會資源，從而增進社區生活的進步。以下將先說明社區組織者的角色，之後再以家暴中心社工員來說明執行方式：

(一)社區組織者的角色：

1. 協調者：

主要在協調社區居民在參與社區事務時，工作分派、任務編組的方面。並就社區內部意見的衝突或歧異，擔任溝通協調的管道。

2. 教育者：

教育社區民眾關心社區問題，同時教導社區居民應該自我提出意見，充分參與社區活動，畢竟社區生活品質的提昇，有賴居民的自覺、自助。

3. 規劃者：

社區工作者應協助進行社區發展計畫的擬定、規劃，幫助社區人士進行需求調查、資源調查與資源分配的工作。

4. 參與者：

當社區方案執行時，社區工作者可適時的參與，和居民一起推動方案的進行，目的在強化居民參與的動力，並在面臨問題時可提供相關的經驗與技術。

5. 倡導者：

宣導社區營造與改革的觀念，增加居民關心生活問題的意願，和參與社區方案的動機。

6. 評估者、研究者：

運用方案評估、單案研究的技巧，瞭解社區方案推行的成果。

(二)家暴中心社工員執行社區組織者角色的方法：

1. 協調者：

社工員可以針對家庭暴力相關服務，包括：高風險家庭、兒童虐待、婚姻暴力、老人虐待…等案件的通報、關懷輔導等事務，進行工作分派、任務編組，已協調社區居民參與事務，例如：高風險家庭先由社區福利服務中心介入協助、通報案情不清這先由鄰里長前往瞭解、危機案件由家暴中心處理。並於案件分工出現衝突，例如：社區居民期待安置兒童，但尚未達保護安置標準時，透過說明、張開會議或個研來處理意見的衝突或歧異。

2. 教育者：

社工員可以運用出級預防的概念，透過辦理宣導活動、演講或課程，協助社區中的家庭學習正確家庭互動方式、瞭解家庭暴力的迷思、增加對家庭暴力的型態、影響及處理方式等進行瞭解，並鼓勵社區居民提出意見，一同預防社區中家庭暴力事件的產生。

3. 規劃者：

社工員應該針對社區中所有可以提供家庭暴力防治工作的資源有所掌握，並據此與社區居民一同社區發展家庭暴力防治的計畫，例如：瞭解社區中所有警政資源、公私部門福利資源、民政資源、醫療單位、法律協助資源、庇護資源、經濟協助資源、被害人創傷輔導治療、加害人治療資源…等。

4. 參與者：

社工員可以透過參與社區家庭暴力防治方案的執行，和居民一起推動方案，也可以透過

## 公職王歷屆試題 (100 專技高考)

家庭暴力案件中個案管理的角色，透過個案服務及資源協調整合等工作，參與社區家庭暴力防治工作。

### 5. 倡導者：

社工員可以透過宣導社區工作對於家庭暴力防治工作的重要性，增加居民關心家庭暴力問題的意願，甚至可以透過推展新工作方案來增加社區方案的動機，例如：透過召開馬瑞克會議整合警政單位、家防中心及民間婚姻暴力防治機構，共同處理家庭暴力案件。

### 6. 評估者、研究者：

社工員可以透過評估及研究的技巧，瞭解家庭暴力防治方案執行的成果，例如：被協助過的家庭暴力案件是否減少暴力的發生、馬瑞克會議是否有效制止加害人繼續施暴、社區對於家庭暴力防治的概念是否提升…等。

身為一個家暴中心的社工員，如果可以透過上述這些角色的扮演便能夠達「教育地方人士互助合作，免除衝突」、「利用地方資源，解決地方問題」、「協助社會福利機構的建立、調整與工作分配」、「地方民主自治與專家合作關係的建立」等四個社區組織工作的要點。

## 二、何謂藥物濫用(drugs abuse)? 若你是某國中的學校社工員，如何在學校內進行藥物濫用的預防工作？

### 【擬答】：

藥物濫用-以下將先說明藥物濫用的定義，再由學校社工的角色來說明如何在校園中進行藥物濫用的預防工作：

#### (一)藥物濫用的定義

「藥物濫用」是指個體長期或過量使用某些毒品，個體無法減量或停止，且已對個體的社會與職業功能產生嚴重的傷害、障礙或呈現中毒症狀，且若減量或停止則發生戒斷反應。而功能障礙包括不負責任、攻擊性情感及犯罪行為持續至少一個月以上者。對成人而言，物質濫用與依賴的結果會影響生理與情緒，進而影響行為反應，對青少年而言，物質濫用更隱含適應與同儕次文化問題。

#### (二)以下由三級預防的概念來說明校園防治工作

##### 1. 一級預防：透過「減少危險因子、增加保護因子」協助學生健康、適性發展

(1)減少危險因子方面：包括經常辦理育樂活動，鼓勵學生多從事有益身心健康之活動，以減少學生涉足藥物濫用高危險場所。結合警政及公私部門少年輔導資源，加強關心在外遊蕩學生。加強教師及輔導人員對藥物濫用認識，針對有用藥風險之學生加強個別輔導、訪問，以降低學生藥物濫用（例如：缺乏自信心、常出入網咖）。

(2)增加保護因子方面：充實教師藥物濫用防制知能、加強「藥物濫用防制」宣導教育、分別辦理以學生、家長或社區為對象之「藥物濫用防制」宣導活動。

針對有用藥風險進行輔導（例如：對於學業成績低落學生，結合課後輔導、資源班教學資源進行補救教學，增強學習自信心與能力，避免因成績低落，造成自暴自棄之情形而接觸藥物）。結合輔導室辦理「壓力調適與情緒管理」、「衝動性與問題解決能力」、「拒絕誘惑的技巧」等小團體輔導，以增強學生自我管理、保護能力。

##### 2. 二級預防：針對「高危險群進行篩檢，並實施介入方案」。以便早期發現，早期介入

(1)高危險群篩檢：透過級任教師及輔導人員經常關心學生上課、生活作息及交友狀況，並主動聯繫家長，發現學生精神、行為有偏差或異常情形，即應實施個別晤談，從晤談中發現學生有無藥物濫用情形。必要時進行尿液篩檢，但過程中應注意學生之自尊及隱私，並聯繫家長知情。

(2)輔導：經觀察晤談、尿液篩檢或經檢警通知之藥物濫用學生，循教育部「校園安全及災害事件即時通報網」通報外，需導師、輔導老師、輔導人員、義工、家長、數區輔導資源等共同進行輔導。

##### 3. 三級預防：結合「醫療資源，協助戒治」，以降低危害、預防再用

學生藥物濫用個案，經輔導3個月後若仍未戒除，學校即結閤家長，將個案轉介至行政院衛生署指定之藥癮治療業務醫療機構、藥物濫用諮詢及輔導機構賡續戒治，或視個案

## 公職王歷屆試題 (100 專技高考)

情況報請司法機關協助處理，以降低危害，預防再用。

除了上述三級預防的工作外，身為國中的社會工作者，還可以在個別輔導的工作中，針對案主會發生藥物濫用行為的成因進行瞭解，包括：個人層面、家庭層面、社會層面（同儕互動、社區人士），並針對這些成因，運用各種社會工作直接服務的技巧，以協助案主改變。

### 乙、測驗題部份

- (D) 1. 鼓勵居民一人一信灌爆決策官員電子信箱，以表達主張爭取社區權益，屬於下列那一種社區工作模式的策略？  
(A)社會計畫 (B)社會衝突 (C)社區發展 (D)社會行動
- (A) 2. 對於校園霸凌問題，下列那一項工作不適宜由學校社工執行？  
(A)訂定校園霸凌事件處理流程及建立機制  
(B)辦理防制霸凌教育宣導活動  
(C)定期參加校務會議，建議改善防制措施及機制運作  
(D)連結法律資源，協助受害學生尋求司法程序保障權益
- (D) 3. 社會團體工作要考慮團體及成員組成的因素，就如同社區工作要進行的社區分析因素一樣，兩者要考慮的因素有其類似性，但是下列那一項是社會團體工作不需要考慮的因素？  
(A)社區社會經濟特性 (B)社區內壓迫與歧視  
(C)社區權力結構 (D)社區資源
- (C) 4. 下列那一個議題，適合異質性團體？  
(A)婚姻中的第三者 (B)假性單親者的情感需求  
(C)跨國婚姻的生活適應 (D)同性婚姻的親密關係
- (B) 5. 團體工作者可善用面質技巧促進團體運作，面質技巧不適用於下列何種團體行為之成員？  
(A)成員有言行不一之矛盾行為  
(B)成員對於別人的分享都會情緒易感，眼眶泛紅  
(C)成員在團體中始終沒有說話  
(D)成員對於別人的建議都會說「建議很好，可是現實中很難做到」
- (D) 6. 下列團體，何者不一定需要協同領導？  
(A)實習生所帶領的兒童成長團體  
(B)社工員所帶領的夫妻衝突解決技巧學習團體  
(C)精神醫療社工員所帶領的住院成人精障者之人際互動團體  
(D)病友協會社工員所帶領的病友支持互助團體
- (B) 7. 下列何者不是家庭治療的途徑（approach）？  
(A)家庭溝通模式 (B)家庭互動模式  
(C)家庭結構系統模式 (D)家庭功能模式
- (D) 8. 下列何者並非團體發展過程，中期階段的團體動力狀態？  
(A)成員溝通不會專注在領導者身上  
(B)成員情緒或意見表達較直接，衝突增加  
(C)某些成員壟斷團體過程及討論  
(D)成員討論探索團體目標與方向
- (C) 9. 團體凝聚力是影響團體成員留在團體的重要因素，下列何者對團體凝聚力最具破壞性？  
(A)成員沒有完成團體作業 (B)成員在團體中間聊瞎扯  
(C)團體中的談話被洩露出去 (D)團體不準時開始
- (A) 10. 雖然臺灣「社區發展」工作與「社區總體營造」發展脈絡不同，但是在下列社區總體營造特性中，何者與社區發展差異不大？  
(A)以「造景」、「造產」、「造人」為推動方向  
(B)以村里行政區或地方社區做為社區範圍  
(C)社區各類民間立案團體都可參與  
(D)由居民自主提出方案或活動積極推動

公職王歷屆試題 (100 專技高考)

- (C) 11. 下列對於「社會福利社區化」之敘述，何者正確？  
(A)福利服務提供由各機構分散式轉為集中在社區內  
(B)福利服務應在社區內設立專責公部門，以事權統一  
(C)福利服務在社區內，使有需要居民方便取得服務  
(D)福利服務應連結社區間的資源，建立彼此互助網絡
- (B) 12. 以社區工作三大模式：①社區發展 ②社會計畫 ③社會行動，來觀察國光石化開發失敗的案例，該案中涉入了下列那些模式？  
(A)僅①② (B)僅②③ (C)僅①③ (D)①②③
- (D) 13. 下列那一項服務，最接近社區工作的假設？  
(A)醫務社工到社區推廣癌症篩檢宣傳  
(B)民間基金會設立社區老人食堂，提供供餐服務給獨居老人  
(C)政府成立「身心障礙福利資源個案管理中心」以連結社區服務網絡  
(D)社區婦女成立「叮叮噹噹我最夯」護幼隊，推動學童安全保護行動
- (A) 14. 評析社區需求時，下列那一項方法所得到的需求觀點與其他三項的需求觀點不同？  
(A)訪問鄉長/區長/里長 (B)進行居民抽樣調查  
(C)在社區廟口與老人泡茶聊八卦 (D)參加里民大會
- (A) 15. 社工員對一位失智老人失智狀況的服務紀錄，採取「問題取向記錄方式 (problem-oriented recording)」時，不需要包括下列那一項資料？  
(A)個案過去一週內的情緒狀態 (B)個案失智行為及狀況說明  
(C)個案服用藥物後的表現 (D)個案記憶功能評量結果
- (D) 16. 個案管理並非：  
(A)一種社會工作方法 (B)連結案主及所需資源  
(C)資源網絡的協同合作 (D)社工人力的增權發展
- (B) 17. 下列那一個問題情境並非是個案工作「任務中心模式」(task-centered model) 著重的问题類型？  
(A)婆婆與外籍媳婦相處不和睦  
(B)青少年群聚於深夜飆車喧鬧  
(C)家庭主要生計者遭到無預警解僱  
(D)年輕父母沉迷網咖，經常忘記接送女兒上下學
- (A) 18. 下列那一句話是採焦點解決短期處遇 (Solution-focused brief treatment, SFBT) 工作者的問話？  
(A)「你記得最近一次勇敢拒絕老闆不合理要求是什麼時候？」  
(B)「上週你太太碎碎念時，你竟然沒有生氣罵人，為什麼啊？」  
(C)「你為何會認為你天生就是笨呢？」  
(D)「你說與女友個性不合，以致相處痛苦，可以舉個例子嗎？」
- (A) 19. 莫拉克風災後各地的捐款湧進災區幫忙賑災與重整家園，但幾個月後捐款數目就逐漸減少，社會大眾也漸漸遺忘還在打拼重建家園的民眾。社會工作人員在協助民眾發展新資源時，應該：  
(A)讓災區民眾扮演主導角色，因為他們是當事人  
(B)讓社會工作人員扮演主導角色，因為他們具有專業  
(C)讓政府相關單位扮演主導角色，因為他們有調撥協調資源的能力  
(D)讓捐贈的團體扮演主導角色，因為他們是資源提供者
- (B) 20. 青少年向社會工作人員抱怨：「我父親老是不放心我，老是問我到那裡去了？搭什麼車去的？去的地方安不安全？老是我當三歲小孩看待。」社會工作人員的同理回應，下列何者最適切？  
(A)「你覺得不高興、不滿和生氣，甚至有些挫折和憤怒。」  
(B)「你不高興、不滿、生氣你父親對你的不信任，你認為自己可以照顧自己。」  
(C)「你不高興、不滿或生氣你父親對你的不信任，我為你感到難過。」

公職王歷屆試題 (100 專技高考)

- (D)「你過去一定做過什麼令他擔憂的事？他會有這樣的態度也是自然的。」
- (A) 21. 案主：「我只覺得情緒低落，因為丈夫常批評我一事無成，我認為他說的也沒錯，我就是無法把事情做好，小兒子摔傷我要負責任。」下列何者是工作者最適當的真誠回應？
- (A)「我有時候也會覺得情緒低落，所以也可以了解妳的感受，雖然妳也不想被別人的批評所影響，但是有時候也沒有那麼容易。」
- (B)「妳的事讓我覺得傷心，我也有類似的經驗，碰到被指責和貶抑的事情會讓我感到情緒低落，我想不被影響，卻又沒有那麼容易。」
- (C)「我有時候也會覺得很沒有價值，情緒不佳，好像整天都不順利，尤其是碰到和妳類似的情境的時候，所以我可以了解妳的感受。」
- (D)「我也常常碰到這樣的事情，可以了解妳的心情，總是覺得不公平，尤其是在這個父權的世界裡，男人都以為自己很了不起。」
- (C) 22. 艾理斯 (Ellis) 提出的理性情緒治療法，基本信念是 ABC 理論，A 是環境中的引發事件，通常是不愉快事件，B 是人對自己和引發事件的信念、想法和內在自言或心像，C 是「信念、想法、自言等的情緒結果」，就該理論而言，下列何者是錯誤的？
- (A) ABC 三者可能交互影響
- (B) 當 B (認知信念或想法) 是理性的，則情緒和行為是健全的，當這些認知不是理性的，將直接導致失能的情緒和行為
- (C) 不愉快事件直接造成負向的情緒，對事件的想法並不重要
- (D) ABC 的模式，可以應用在個人，也可以應用在團體和家庭處遇
- (C) 23. 案主抱怨：「我丈夫經常要加班，過度專注在工作，一點也不重視家庭生活，只會透過電話簡短交談，都沒有注意到我的感受。」以下是社會工作者的同理心回應，那一個同理心回應的層次是最高或者最深入的？
- (A) 妳因為先生工作不常見面，無法體貼妳重視夫妻關係的心意，覺得生氣與無奈
- (B) 妳先生是因為工作忙才沒有時間，他應該是為了家庭打拼，多體諒他吧
- (C) 妳對於丈夫加班無法和妳相處感到生氣和挫折，已經不太確定他是不是真的在意妳的感受，甚至懷疑他是不是還愛著妳
- (D) 妳的經驗我也有過，會讓人覺得無奈、挫折、生氣，甚至會覺得自卑
- (D) 24. 規範倫理學之中的「目的論」也是解決社會工作倫理兩難議題的重要參考架構，以下何者不屬於目的論的論述？
- (A) 最大效益：倫理抉擇的原則之一是「為最大多數的眾人帶來最大的效益」
- (B) 規則效益：違反或遵守倫理規範或規則對於社工和案主互動關係的影響
- (C) 最小傷害：倫理抉擇以選擇最小的傷害為原則
- (D) 義務目的：遵守倫理規範的目的就是善盡義務，為了義務而義務
- (B) 25. 社會工作倫理的學者 Frederic Reamer 提供了一個解決倫理兩難的架構和步驟，請針對下列步驟依先後次序加以排序：①釐清倫理的議題，找出所有可能被倫理抉擇影響到的個人團體和組織 ②徵詢同儕以及專家的意見 ③嘗試找出各種可採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失 ④做抉擇並記錄抉擇的過程，監督評估和記錄抉擇的結果
- (A) ①②③④ (B) ①③②④ (C) ②①③④ (D) ②①④③
- (C) 26. 有關家庭的評估和處遇，下列何者是錯誤的？
- (A) 家庭傾向於維持原有的樣貌，想改變家庭並不是一件容易的工作
- (B) 家庭規則常是隱性的，必須從觀察家庭互動過程之中進行辨識
- (C) 疏離鬆散的家庭或者過度緊密糾結的家庭一定是失去功能的家庭
- (D) 家庭初次會談使用加入法 (joining)，是指尊重家庭的規則與互動方式，即使威權的父親是需要改變的對象，也必須事先尊重家庭的權力順位
- (C) 27. 薩提爾 (Satir) 提出家庭的三角關係，以下何者是正確的？
- (A) 家庭如果只有夫妻兩人，通常不會出現三角關係
- (B) 過世的親人不會是構成三角關係的一員
- (C) 家庭成員越多，三角關係就越多，也越複雜

公職王歷屆試題 (100 專技高考)

- (D)三角關係對成員的影響都是負面的，沒有正向
- (B) 28. 有關「重度憂鬱症」的症狀，以下何者是錯誤的？  
(A)對所有活動缺乏興趣  
(B)食慾只會大減  
(C)睡眠情形可能出現失眠或嗜睡的情形  
(D)精神狀態可能出現激動或遲滯的情形
- (C) 29. 以下有關「福利社區化」的內涵，何者是錯誤的？  
(A)在社區內服務，貼近鄰里和家庭  
(B)為社區而服務，進行社區的服務整合  
(C)由社區來服務，由社區民間團體主導的機構服務  
(D)使社區能服務，強化社區民眾或團體的服務能量
- (B) 30. 身為社區工作者，被賦予的責任是強化社區居民對於土地和文化的認同感、提升社區的向心力、更新社區，下列何者是最適當的方法？  
(A)福利社區化 (B)社區總體營造  
(C)社區福利化 (D)強化社區照顧
- (C) 31. 有關社區工作的內容包括：①組織社區 ②認識社區 ③社區方案執行 ④社區服務規劃 ⑤社區方案績效評估，以下之工作順序何者為正確？  
(A)①②③④⑤ (B)②④③①⑤ (C)②①④③⑤ (D)④③①②⑤
- (D) 32. 以下何者不屬於「社區照顧關懷據點」的服務項目？  
(A)關懷訪視和電話問安 (B)電話諮詢與服務轉介  
(C)健康促進服務與活動 (D)長青學苑
- (A) 33. 透過社區民眾廣泛的參與社區事務，共同決定社區目標與行動方案，以達成解決社區問題，促成社區變遷的重要目的。指的是以下何種模式？  
(A)社區發展模式 (B)社區計畫模式  
(C)社區行動模式 (D)社區增權模式
- (B) 34. 福利社區化重視社區服務和資源的整合，在整合的策略方面，以下何者是錯誤的？  
(A)評估社區的資源需求，針對不足的資源進行募集，同時加以整合  
(B)目前政府是整合的主導者，未來仍然要依賴政府整合的主導角色  
(C)強化服務方案的宣導，建立居民對於福利社區化的觀念和認同  
(D)透過聯繫會報和工作研討會，強化社區溝通協調的功能
- (D) 35. 臺灣過去在推動福利社區化的過程，各級政府均扮演某些角色，其中那一層級政府的角色最明顯地受到忽視？  
(A)內政部 (B)前臺灣省政府社會處  
(C)直轄市與縣市政府 (D)鄉(鎮市區)公所
- (D) 36. 以下有關團體的凝聚力和增強凝聚力的原則，何者是正確的？  
(A)凝聚力對團體功能的影響只有正向，不會有負向效果  
(B)鼓勵成員依賴團體有助於凝聚力的發展，對成員有益處，應是利多於弊  
(C)團體內部適度的競爭有助於凝聚力的強化，領導者有需要予以鼓勵  
(D)成員的權力和地位可能影響團體對成員的吸引力
- (C) 37. 團體結束之前的任務之一是協助成員維持已經達成的改變或成效，以下的策略何者不適當？  
(A)試著在團體中模擬團體外面可能面對的情境，討論因應策略  
(B)透過角色演練強化成員面對生活中實際情境的信心  
(C)建立夥伴制度，由領導者引領，提供成員團體結束之後的支持  
(D)提供後續聚會或後續追蹤，有助於鞏固和維持改變的成果
- (A) 38. 領導者的任務之一是催化團體過程，以下何者不屬於催化團體過程的技巧？  
(A)使用示範、角色扮演、預演和指導訓練的技巧  
(B)囊括所有團體成員的經驗或者將成員的經驗普遍化

## 公職王歷屆試題 (100 專技高考)

- (C)使用專注、表達和回應的技巧，包括自我揭露
  - (D)使用聚焦和釐清的技巧
- (C) 39. 團體的領導者可以鼓勵成員擔起領導的責任，讓成員分享權力，以下何者不屬於權力分擔的技巧？
- (A)在第一次會議時就開始鼓勵成員互助和分享
  - (B)常常徵詢成員對於團體議程和方向的意見
  - (C)為處在邊緣的成員創造安全的位置和角色
  - (D)鼓勵成員之間的互動，而不是成員對領導者單軸的互動
- (B) 40. 團體之中的兩個成員又在講悄悄話，以下何者是領導者最佳的干預？
- (A)你們又在講悄悄話，影響團體的進行，當其他成員在分享的時候，希望你們能夠傾聽
  - (B)我對團體現在的情形有些擔心，你們當中有些人沒有在參與，我想知道每個人現在心理的感受是什麼
  - (C)你們兩個過去在團體都很投入，最近比較常講悄悄話，能不能分享一下你們剛剛分享的內容
  - (D)我們團體在開始的時候，有提到大家共同的規範，就是當其他成員在分享的時候，其他人都能夠傾聽，現在有人沒有在傾聽

# 公 職 王