

99 年第二次專門職業及技術人員高等考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作直接服務

解題：林儀 老師

一、社會工作專業具有那些功能？試以所處理過(或實驗經驗)的個案，簡要說明之。

【破題解析】

此題是相當基本的社會工作概念，對有作準備的同學來說應該不陌生，因此致勝的關鍵在於答題技巧。

此題為上課和同學分享答題技巧時提到最常見的題型「舉例說明題」，因此只要把握「前說明、後舉例」的技巧，分項說明「解決、恢復、預防及發展」等功能的定義，並輔以案例說明即可。

【命中特區】

本班教材命中/99 直接服務正規班教材/編號:1TD10/頁 10~11/林儀編著。【命中率】100%

本班教材命中/99 直接服務總複習班教材/編號:W/頁 1/林儀編著。【命中率】100%

【擬答】：

社會工作的功能，不僅是在消極的解決社會問題，且積極地預防社會問題產生、發揮社會功能，故其包括：解決、恢復、預防及發展的功能，以下分別用「兒童保護個案」來說明之：

(一)解決的功能：

解決的功能是指當案主遇到各種生活事故或問題時，給予適當的協助。例如：在兒童虐待案件中，便需要釐清發生兒童虐待原因，如果是因為親職能力不足或是生活壓力，便可以透過親職教育或是托育服務、經濟協助…等資源來提升父母親職功能、改善生活困境，避免兒童虐待情形惡化或再發生。

(二)恢復的功能：

是指恢復案主個人或家庭受損的社會功能，包含治療及復健兩個層面。治療因社會制度所導致的功能缺失，以及對受損的生活功能予以復健，以使受協助的對象能恢復原有的社會能力，維持正常的生活功能。例如：在兒童虐待案件中處理處理父母的婚姻問題以波及兒童或是影響教養能力、安置遭遺棄的兒童至寄養家庭以獲得適當照顧，或是針對嚴重受虐的兒童提供予心理輔導、遊戲治療，以處理因受暴造成的創傷。

(三)預防的功能：

社會工作可以預防社會功能失調，即預防新問題的產生，以及舊問題再次發生。因此透過早期發現問題、分析成因、設法加以控制以解決或減輕問題。例如：分析兒童虐待的高風險因子，並針對關係衝突、經濟困難、藥酒癮或是精神疾病…等因素而影響照顧功能的高風險家庭，及早提供家庭協助，以避免家庭功能持續惡化，導致兒童虐待案件發生。

(四)發展的功能：

發展功能又稱為提供資源的功能，社會工作透過教育，協助人們瞭解及認識環境中的各種資源，並對資源做更有效的運用，甚至進一步透過社會福利體系的建構與功能，提升社會大眾健康與生活品質。例如：針對因面臨失業、生活壓力、精神疾病…等問題的兒童家庭，申請急難救助金、尋求就業協助、媒和精神醫療資源，以提升家庭功能、改善兒童虐待問題。

社會工作是一種專業助人的過程，由政府或專業組織透過各種助人活動的提供、以科學的知識為理論基礎、以藝術的運作為實施過程，所進行的人群服務。因此在服務過程中，社會工作人員會透過扮演各種專業角色、運用各種直接服務與間接服務的通作方法，以發揮上述的 4 種功能。

二、社會工作師在進行團體工作時，有那些催化團體過程的技巧？

【破題解析】

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

團體的技巧可以分為：一般團體技巧、發展團體動力的技巧、團體領導、增加治療因素、處理團體問題等幾類，此題考的是在團體領導中，有關一個領導者要「催化團體」過程中的技巧，原文出處在許臨高、莫黎黎(1996)所譯的「團體工作實務」一書中。但如果沒有背到這一段的同學，也可以從「團體發展的過程」或「團體動力」的相關概念切入，寫出相關的技巧，也都是重要的催化團體過程技巧。

此題題型是「開門見山型」，因此只要將相關的技巧寫出，並掌握上課時我們所提醒的利用詳述解釋名詞、結果加強概念便可以獲得高分。

【命中特區】

本班教材命中/99 直接服務正規班教材/編號:1TD10/頁 306/林儀編著。【命中率】100%

【擬答】：

以下依題意先說明催化團體過程技巧的定義，再具體說明此類技巧採用的策略：

(一)催化團體過程的技巧 (Facilitating Group Processes)：

指團體領導者可以運用催化團體過程的技巧以改善團體成員間的瞭解、建立開放的溝通管道，並鼓勵信任感的發展，促使所有團體參與成員共同面對欲解決的問題、促成團體正向結果。

(二)常用的策略：

1. 囊括所有團體成員的經驗：理想上，每位成員關心的事均應被考慮。使團體成員的經驗普及化，並鼓勵其對團體有所貢獻，那麼當解決某位成員問題時，也同時間接或直接解決其他成員的問題。
2. 「自我表達」的技巧：團體成員可能因不熟悉團體情境、害怕他人或是拒絕親近產生焦慮、缺乏自我表達的技巧，團體領導者要透過示範或引導來協助成員自我表達想法和感受，並適時的自我揭露。
3. 對他人的回應：運用心理專注（如：傾聽、同理心）及生理專注（如：眼神掃瞄的技巧）來表達對他人的尊重、接納。
4. 團體溝通內容的聚焦：減少無關的溝通，鼓勵成員全力探索所關心的問題。
5. 使團體過程清楚明確：協助團體成員瞭解團體發展 (group development) 的概念，以便讓成員能夠了團體進程、團體的目標及應該扮演的團體角色。
6. 澄清內容：協助成員更清楚地表達，或檢視成員是否以瞭解某一特定訊息。
7. 引導團體互動：促進有意義的溝通模式，如：增加成員彼此溝通的機會，催化以團體為中心的互動模式。

團體過程對於協助團體成員達成目標上，是有效的、強而有力的，可能造成正、負向的影響，因此工作者必須積極的瞭解與善用團體的歷程，並運用讓團體成員理解團體中發生的事情是必須由成員共同解決、透過表達感受建立成員間的關係以便相互影響等等策略，協助團體成員亦能瞭解與善用團體歷程。

乙、測驗題部份：

- (B) 1. Reamer 對處理倫理抉擇的解決方法，提出決策指標和優先順序，下列何者的考慮順序是不妥的？
- (A) 是否傷及案主的基本需求應最優先考慮
 - (B) 社會工作人員自身的信仰與價值應為次要的考慮
 - (C) 社會工作人員守密、自決的倫理應為第三順位考慮
 - (D) 機構的規定在決策指標上通常不會被優先考慮
- (D) 2. 對個案問題的界定，下列何者容易在服務過程中失去案主？
- (A) 案主自己最關切的問題
 - (B) 案主所處的情境中，永久存在且直接引發問題的原因
 - (C) 體認社會工作人員的責任所在
 - (D) 社會工作人員依自己的看法而界定問題
- (C) 3. 下列何者不是個案工作的助人基本技巧？

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (A)良好的溝通和建立關係的技巧 (B)因應案主需求的問題解決技巧
(C)促進案主均衡發展 (D)能發展一種互助情境的技巧
- (D) 4. 下列何者最有可能不是助人者的情感反轉移癥候？
(A)急於拯救案主，鼓勵案主依賴
(B)對案主毫無理由的討厭或被吸引
(C)案主的深層感受不予應有的重視或故意遺漏
(D)工作負荷過重，疲倦不堪，無法集中注意力
- (D) 5. 面對非自願案主時，下列何者較不易對社會工作人員造成兩難？
(A)是幫助對方，或是成為社會控制的一環
(B)是符合案主的期待，或是符合機構的期待
(C)作為案主可依賴的朋友，或是受限於專業服務範圍的工作對象
(D)基於法律，釐清不可協商或可協商的空間
- (A) 6. 為了讓個案案主能自我決定(self-determination)，下列何者是正確的？
(A)案主的自覺是基於案主能力為限，在特殊情況下，社會工作人員就不得不替代案主做決定
(B)社工要營造和諧信賴的工作環境，讓案主願意聽從社工的建議
(C)工作者將自助和訂定計畫的任務移轉到案主的家屬身上，由他們來協助案主改變其心理、社會功能
(D)刺激案主潛在的資源，引導其思考活動，引發其分辨能力，以致其最終可以不受個案工作者所掌控
- (D) 7. 以下何者較不是個案管理者的角色功能？
(A)認知、連結案主及其所需資源，並追蹤之
(B)協調服務輸送體系
(C)對個案進行諮商或治療
(D)方案規劃、執行與評估
- (D) 8. 「你太太每次和你吵架，抱怨你太忙於工作，不關心家裡的事情，你是否想過她其實是在向你表達她需要你的關心？」前述的例子說明社會工作人員在運用下列那一種會談技巧？
(A)同理(empathy) (B)反映(reflection)
(C)面質(confrontation) (D)重新建構(reframing)
- (C) 9. 針對次級創傷(secondary trauma)的陳述和說明，下列那一個答案是錯誤的？
(A)工作性質、暴露在創傷事務中的程度和個人的情況等因素是造成社會工作人員次級創傷的原因
(B)社會工作人員懷疑自己所提供的一切服務是沒有用的，會變得沒有自信和無助；不敢結婚怕受虐；怕小孩會得癌症而不敢生育等，這些都是次級創傷的一些症狀
(C)所有提供服務的社會工作人員都會有次級創傷的情況
(D)社會工作人員從事專業服務的時間尚短，卻可能會因人手不足、案量激增等因素，不得不投入災變、兒少保護、受暴等性質的工作，也可能因缺乏有足夠經驗資深社工督導的指導與協助等各種因素，較易受到次級創傷而離開工作崗位
- (C) 10. 倫理議題可區分為 1 違背倫理守則事例 2 倫理兩難事例等類型。請依序說明下列五個例子分別屬於那一種類型的倫理議題？例一：「甲社會工作師將執業執照借給好友開設托兒所，本人其實未在該托兒所工作。」例二：「佳佳未成年，與網友發生戀情而懷孕，請求乙社會工作師不要告知父母，否則離家出走。」例三：「呂太太以種菜為生，很感激丙社會工作師的幫助，每次見面都贈送丙社會工作師大把自種的蔬菜。」例四：「毛毛因故殺害其女友，並向丁社會工作師告白，當警方查案時，丁社會工作師拒絕透露消息。」例五：「王先生夫妻已 80 歲，住在平價住宅多年，因低收入戶資格註銷，戊社會工作師通知必須遷出，但王先生夫妻以死明志，強迫遷出就自殺。」
(A) 21212 (B) 12211 (C) 12212 (D) 22211

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (C) 11. 失業的案主請求社會工作人員協助恢復就業，為了瞭解服務成效，他們一起討論預期的成果，分別為：接受工作面試，找到月薪 8,000 元的工作，找到月薪 16,000 元的工作，找到月薪 24,000 元的工作，找到月薪 32,000 元的工作。請問此種結果評估是屬於下列那一種？
- (A)成本效率分析 (cost efficiency analysis)
(B)成本效益分析 (cost benefit analysis)
(C)目標達成尺度 (goal attainment scaling)
(D)自我錨定與排列法 (self-anchored and rating scales)
- (D) 12. 案主是一位單親媽媽，有三個孩子，為了維持生計，非常努力工作，平時孩子的照顧有外婆的協助，現請求兒童福利機構協助孩子的課業輔導。請問以上的敘述是屬於下列那一部分的預估 (assessment)？
- (A)案主表達有潛藏的多重問題 (B)有法令規定中需要介入的情境
(C)案主否認有任何問題 (D)案主擁有潛在的支持和資源
- (C) 13. 社會工作人員需要扮演各種角色以協助案主獲得所需要的服務。下列那一項敘述是錯誤的？
- (A)社會工作人員除提供案主心理和物質上的協助外，同時也協助案主及其家人接受其他機構的相關服務。此時社會工作人員扮演個案管理者和媒介者的角色
(B)當社會缺乏案主所需要的資源體系時，社會工作人員就必須扮演方案發展者和推動者的角色
(C)社會工作人員評估自己機構或其他機構的服務政策和過程，是否有讓案主無謂的等待，案主申請服務的程序是否過於繁雜，工作人員是否尊重案主，服務過程中是否能有效協助案主取得服務資源等。此時社會工作人員扮演倡導者的角色
(D)社會工作人員經常透過協助案主取得所需資源的過程，而達到促進案主自我決定的專業目標。此時社會工作人員扮演使能者的角色
- (C) 14. 有關團體動力的概念，下列那一項是正確的？
- (A)團體動力是帶領團體的一種技巧和方法
(B)團體動力僅是指在任何時間內，被覺察到發生在團體裡的一些現象
(C)團體動力是社會科學研究的一個領域，是用來說明團體行為的一套基本知識
(D)團體動力強調團體思考 (group think) 比個人思考更為重要
- (A) 15. 在團體工作實施過程中，帶領者的權力何者對成員建立關係的影響力是最小的？
- (A)懲罰權 (B)合法權 (C)參照權 (D)專家權
- (C) 16. 下列何者不是自我揭露在團體中的功能？
- (A)自我揭露為成員帶來改變的壓力
(B)領導者把自己曾經陷入的困擾作自我揭露，以催化團體
(C)自我揭露時要把所有原委訴說清楚
(D)適當的自我揭露有助於團體關係的信任與安全
- (A) 17. 下列何者不是理想的自助團體？
- (A)接受政府經費贊助 (B)同儕的團結與分享
(C)重視自主性與本土性 (D)反菁英、反專業的團體文化
- (C) 18. 對一個團體工作的進行成功與否，下列何者的專業評估是最不重要的？
- (A)成員的評估 (B)督導與同儕 (C)機構主管 (D)帶領者本身
- (D) 19. 下列何者說法是不妥的？
- (A)團體內的衝突具有潛在的破壞性和潛在的建設性
(B)團體內沒有衝突是會讓團體效能降低的
(C)團體內的衝突可帶來團體的凝聚、創新和成長
(D)所有的衝突都可以有效的被管理
- (D) 20. 問題解決取向的團體中何者對達成目標有利？
- (A)競爭的價值與態度 (B)負面的自我評價

- (C)多元文化及個人差異 (D)形塑互相合作的氛圍與規則
- (C) 21. 專業社工和科層體制之間的衝突中，何者是錯誤的？
(A)社工重視創造與改變，而科層體制抗拒改變
(B)社工重視個人的成長與發展，而科層體制卻需要去個人化、去情緒化
(C)社工重視溝通，但是在科層體制中，溝通是無效的
(D)社工期待分享式領導，但是在科層體制中強調結構與地位
- (C) 22. 針對團體規範，下列那一項觀點是錯誤的？
(A)成員在團體中職位排列的高低，會影響成員對規範遵守的程度。低地位的團體成員最不易認同團體規範；高地位的成員有較大的自由違反團體規範
(B)團體領導者可以增加對團體中允許表達那些情緒、那些主題可討論那些是不可談的、解決問題或面對任務時團體的模式、回饋團體的態度等固定行為模式的觀察，以確認出團體的規範
(C)團體成員不規律的出席、經常遲到、過度依賴領導者、少數成員支配團體互動等將會危害團體本身，阻礙團體發展。以上陳述說明了團體規範的發展與團體價值觀有關聯
(D)團體對規範的選擇，如同團體對價值的選擇，都會嚴重地影響提供治療情境的能力。兩者均可對團體治療目標產生功能性的影響
- (A) 23. 有關單系統方法(single-system methods)和個案研究法(case study methods)的敘述，下列那一個答案是正確的？
(A)為發展和評估新的團體方案和方法，單系統方法和個案研究法特別適合用於發展性的評估
(B)單系統方法比個案研究法更受到團體工作者的歡迎
(C)相較於單系統方法，個案研究法需要對個案作較密集的分析
(D)為蒐集資料和評估團體，團體工作者可在例行工作之餘，運用單系統方法或個案研究法去發展和改進團體實務
- (C) 24. 團體凝聚力是使所有團體成員聚在一起的力量。下列那一個答案是錯誤的？
(A)凝聚力的高低會對團體的溝通品質與數量、成員效忠與滿足、團體目標達成的能力、團體文化的精緻程度等產生的影響
(B)凝聚力在團體中至少會呈現三種型態：人際整合(interpersonal integration)、結構功能整合(structural integration)、規範性整合(normative integration)
(C)凝聚力是治療性團體的重要條件，而同質性是形成凝聚力的唯一條件
(D)凝聚力除表現出隨時隨地不分離的感覺外，也表現在成員間可以呈現其個別性(individuality)
- (C) 25. 人們經過一段時間的互動後，難免會產生歧異或衝突。解決衝突有各種方式，例如：
①技巧性運用語言爭論 ②訴諸權威決策 ③轉移與延宕 ④身體暴力 ⑤尋求聯盟 ⑥尊重不同意見 ⑦語言暴力。請將前述解決衝突的方式，從低層次到高層次順序排出。
(A)②④⑦①③⑤⑥ (B)④⑦②①⑤③⑥
(C)④⑦①⑤②③⑥ (D)②⑦④①⑤⑥③
- (B) 26. 下列各項對於社區睦鄰中心的陳述，何者是錯誤的？
(A)社區睦鄰中心是社會工作中最先以社區為單位或是以社區為工作對象的設施，是社會工作最先實施社區工作方法的一種機構
(B)臺灣社區睦鄰中心是直接承續英國或美國社區睦鄰中心運動的影響
(C)社區睦鄰中心對社區工作方法上的貢獻之一是：隨著社區居民實際的需要而發展工作計畫，先舉辦社區調查再做社區計畫
(D)改良社區生活、推進社會改革運動，以及社區工作的理論和方法，均是由社區睦鄰中心運動發展而來
- (B) 27. 福利社區化基本上涵蓋四個向度，請問下列那個答案是錯誤的？
(A)作為一種意識型態的實體(as an ideological matter)
(B)作為一種工作方法(as a method)

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (C)作為一種社會計畫(as a social planning)
(D)作為一種理念(as an idea)、一種現行的服務措施(as a contemporary practice)
- (C) 28. 社區參與有程度上的不同，從公民影響公共決策制訂的程度，將參與劃分為非參與、表面作用、公民權等三組，三組之下再分共八個層級，而八個層級包括：①治療(therapy)②諮詢(consultation)③公民控制(citizen control)④操控(manipulation)⑤通知(informing)⑥夥伴關係(partnership)⑦安撫(placation)⑧授與權力(delegated power)
- (A)非參與包括：②④ (B)表面作用包括：①⑤⑦
(C)公民權包括③⑥⑧ (D)以上各項答案都是正確的
- (D) 29. 有關福利社區化基本概念，下列那一個答案是錯誤的？
- (A)社區照顧是福利社區化的核心工作
(B)社區工作是福利社區化的工作方法
(C)「在社區內服務」(service in the community)、「由社區來服務」(service by the community)、「為社區服務」(service for the community)及「使社區能服務」(service of the community)等四項工作的結合，才能建構完整福利社區化的服務體系
(D)社區工作是一種非常本土化福利區化模式
- (C) 30. 下列何者不是社區發展的困境？
- (A)地方政治與社會力量的干預，造成資源錯置及成果無法累積
(B)缺乏專業人才介入，專業之間也缺乏整合
(C)社區發展項目日趨多元化，社區產業興盛
(D)政府積極指導，居民參與率不高
- (A) 31. 社區組織的性質包括了公部門和非營利組織的特性，下列何者是錯誤的？
- (A)社區成員與組織之間的關係是相對嚴謹的
(B)是自發的、志願性的
(C)以不營利為目標
(D)政府與社區外的資源可以被運用的
- (D) 32. 社區工作、社區發展、社區總體營造均是一種工作過程，下列何者並不一定為其必要共同特性？
- (A)以社區居民為服務對象
(B)以改善社區生活為目標
(C)以民主與自治為原則，並以由下而上為工作方法
(D)由政府推動進行社區照顧
- (A) 33. 福利社區化要落實，端賴具體可行的方案，以 2000 年向內政部申請的所有方案看來，下列何者是正確的？
- (A)因為與政策相關，老人福利方案最受青睞
(B)兒少婦女成長及休閒方案最創新，已形成以福利意涵為主的社區服務
(C)身心障礙方案中的親職教育和休閒服務均不屬於社區服務範圍
(D)志願服務方案被邊緣化
- (C) 34. 在社區化的過程中，其「公共性」為主要意涵，下列何種說法與其背道而馳？
- (A)著重地方個別需求，具因地制宜的特色
(B)以在地人士參與為主，減少中央或地方政府的干預
(C)大量減少社區內所有的正式機構服務體系，以培養非正式照顧體系
(D)以社區為服務輸送單位，儘量避免過大的範圍
- (A) 35. 福利社區化的過程中，相較於行政院文化建設委員會所倡導之社區營造，兩者所結合的社會資源對象，有何差異，以致績效大不同？
- (A)企業界與傳播媒體 (B)社區居民與團體
(C)專業工作者 (D)行政體系

公職王歷屆試題 (99 專技高考)

- (B) 36. 非自願性案主常出現的行為特徵，下列那一個答案是錯誤的？
(A)認為改變也沒有用 (B)延遲需求的滿足
(C)表面順從陽奉陰違 (D)自我感覺良好
- (D) 37. 針對藥物濫用者的預估 (assessment)，社會工作人員一定要熟悉藥物的種類和濫用藥物後的症狀與後果，也需要針對藥物濫用者的行為有所瞭解。該如何預估當事人藥物濫用的可能性？以下那一項答案是錯誤的？
(A)不只從當事人，也要從熟悉當事人生活型態和習慣的他人獲取資訊
(B)從系統觀點來預估藥物濫用
(C)預估酗酒者會談技巧之準則，亦可適用在預估藥物濫用者身上
(D)運用預估酗酒的工具與程序來預估藥物濫用
- (C) 38. 下列何者不是社區工作人員在動員及組織居民的過程中必備的技術？
(A)具備人際互動，與人接觸的技術
(B)規劃、經營各種方案，促進個人與團體層次的充權
(C)聚集少數民眾，主導並計劃整體的社區發展計畫
(D)組織居民，形成合法組織
- (D) 39. 腦力激盪是任務性團體常運用的一種特殊的方法。下列那一項答案是正確的？
(A)在腦力激盪時，團體成員透過分析或批判思考，一起致力於目標的達成
(B)腦力激盪適用在較大的團體中，且成員的異質性越高，在團體中可獲得較多樣性的意見
(C)在短時間內 (約 15 分鐘) 便可完成討論的程序，會議時間的長短與意見品質無關
(D)如果團體的問題已經確定，並有清楚的範圍，則腦力激盪會更有效果
- (A) 40. 有關社區照顧的概念，下列何者是錯誤的？
(A)「由社區照顧」(care by the community)係指由社區內的機構提供服務，例如：日間照顧、餐飲服務、社區安養等服務；「在社區內照顧」(care in the community)係指由社區中的鄰居、親戚、朋友、志工等提供所需服務
(B)1980 年代以前社區照顧與社會工作幾無關係，尤其是社區照顧與社區工作之間更不存在關聯
(C)社區照顧不只追求服務的品質也要考量成本的高低，成本效益的考量是方案選擇的依據
(D)社區照顧是福利服務的一環，在概念上與社區工作明顯不同