

# 《社會工作》

|      |  |
|------|--|
| 試題評析 | 本次考試的申論題難度不高，都是在我國有多年歷史的服務內容，第一題有社會政策意涵，可由「建立社區照顧關懷據點實施計畫」的各項規定加以說明，實務工作者即使對其內涵不熟也應能透過日常服務經驗解答；第二題則是回到直接服務層面，即使沒有外配家庭服務經驗也可透過問題分析技巧加以解題。 |
| 高分閱讀 | 1.劉開渠老師，社會工作講義，24頁-26頁。<br>2.劉開渠老師，直接服務講義，1頁-3頁；6頁-10頁。  |

## 甲：申論題

一、臺灣各縣市目前已有超過 1,700 個「社區照顧關懷據點」，請說明「社區照顧關懷據點」的社會工作實施對象有那些？再從社會工作實施的觀點，說明「社區照顧關懷據點」可能應用到社會工作實施的那些方法？（25 分）

### 【擬答】

依據內政部函頒「建立社區照顧關懷據點實施計畫」，目標再結合在地人力、物力資源，提供在地服務，發揮社區自助互助照顧功能，以增進老人社會參與機會，建立多元化初級預防照顧服務體系。關懷據點應至少提供關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進活動等服務中至少3個項目。

#### 一、社區照顧關懷據點實施對象

##### (一)老人

社區照顧關懷據點主要服務對象為老人，其重點在關懷老人的身心健康並初步照顧老人。若遇有需進一步需協助的老人可將其轉介至長期照顧管理中心。

##### (二)弱勢者

由於老人與身心障礙者在部分需求與基礎服務尚有相當大的共通性，因此針對失能老人與身障者亦可藉著關懷訪視工作納入預防體系。除此之外，整體預防照顧體系亦能結合關懷中低收入戶、單親家庭或是其他有照顧服務需求的弱勢家庭，可說是相當有效的社區工作方法。

##### (三)志願服務工作人力

由於社區關懷照顧據點需要結合相當多的在地人力與社區自助體系，因此實施對象也包含志願服務人力資源。

#### 二、社會工作實施方法

社區關懷據點辦理方式共有六大項，從個別訪視與文康活動推動到社區資源運用，可說是充分的運用了社會工作直接服務的個案、團體與社區工作，以下將針對各項工作內容分別說明之。

##### (一)個案工作方法

關懷據點服務需針對服務使用者建立個案基本檔冊，並排定志工協助值班及進行老人、弱勢者關懷訪視工作，即是運用個案工作當中的會談與個案服務訪視流程。

##### (二)團體工作方法

由於依規定需辦理老人文康休閒活動與醫療保健講座，以協助老人在生活當中能透過健康促進活動的提倡以積極協助社會參與及生理健康。此類服務方式即採取了團體工作當中的社會目標模型模式，透過一段時間的團體規劃以促進個人生活與社交人際的發展。

##### (三)社區工作方法

為使受服務對象有在地支持系統的協助，需招募志工及社區內人力資源推動關懷據點的各項工作，並進一步連結政府資源或是相關資源辦理集體用餐或送餐服務，以協助老人或弱勢者能被

有效的支持。此類工作方式即是透過社區工作方法，有計劃地建立自然支持體系，以增進在地資源的利用。

二、目前國內現有外配家庭面臨那些問題與困境？社會工作者如何從個案管理的方法，來協助這些外配家庭解決問題？請舉您曾處理的實例說明之。(25分)

【擬答】

一、 個案管理服務

目前國內外籍配偶家庭常見的問題需賴各種服務資源加以協助，而個案管理工作方法即是藉著將外配家庭的問題連結合適的服務資源以達成協助個人與家庭的能力成長、需求滿足、資源擴充與生活品質的促進等目標。應用重點包括：

- 1.當前問題現況的評估：針對當前遇到問題進行評估，包括各項問題成因、影響範圍、嚴重程度、持續時間、過去協助資源等面向進行瞭解，此外也需澄清雙方對於問題的認知及解決方向的期待。
- 2.環境資源的評估：包括生活環境下的傳統文化因素、社區環境的物理條件及資源分佈、社會支持系統網絡、個人與社會支持系統間的交互作用等情形。

二、 外籍配偶家庭服務

(一)問題

以嫁到台灣來已生活三年與公婆同住之越南籍配偶為例，目前與丈夫兩人合開一家越南小吃店，育有兩名子女，一名男生兩歲，一名女生一歲。目前遇到的問題包括：

- 1.當地語言文化不夠熟悉，導致與夫家相處關係不睦
- 2.子女照護知識不足，導致與家人意見相左摩擦
- 3.人際支持網絡薄弱，無法有效處理個人情緒

(二)服務策略

1.增加對語言文化的了解

(1)方法

藉由鼓勵參與中文或台語的語言學習班級，或是積極參與各項在地文化休閒活動以增加對我國語言及文化的了解。

(2)連結資源

A.當地外籍配偶中心：

可先聯繫當地外配中心社工員了解目前當地地方政府有哪些語言班級的設立，鼓勵案主參與，並進一步強化配偶對外配中心的認識。此外也可介紹當地通譯人員給案家熟識，除建立人際網絡，亦能增加案家對其他國家文化的了解。

B.當地外籍配偶的社會團體：

通常當地外籍配偶的社團或志願服務組織對於如何融入在地生活有較多的經驗與回饋，可鼓勵並陪同案主及其家庭一同參與各項活動。

2.強化子女照護知識

(1)方法

透過子女照護課程的研習進一步熟悉幼兒期子女照顧技巧，或是藉著連結同樣是越南籍新移民卻已有較大孩童的同胞來給予教養孩童的建議。

(2)連結資源

可連結當地婦幼醫院或是外配中心，透過參與各項幼童照顧知識的活動來強化孩童照顧技巧，並鼓勵丈夫一同參與相關研習課程以增進夫妻感情。

3.建立互助的人際網絡

(1)方法

協助外配婦女連結適當的人際支持網絡，如當地姊妹會，或是社區性的服務組織。改變當事人的人際支持，使其從經驗中找到生活的正面意義，以進一步建立起個人的能力與信心。

(2)連結資源

A.社區團體：

透過連結當地社區自助團體，強化案主與家人的溝通互動，增加與其他外籍配偶家庭的連結，進一步產生支持性的會心團體。

B.自然支持者：

結合相關民間資源，建立社區與家庭的情感連帶。

乙：測驗題

- D 1.被認為是社會個案工作創始者為：  
 (A)珍·亞當斯 (Jane Addams) (B)亨利·福特 (Henry Ford)  
 (C)班傑明·富蘭克林 (Ben Franklin) (D)瑪麗·芮奇孟 (Mary Richmond)
- C 2.1869 年，下列那一個組織成立於倫敦，並展開濟貧與資源整合的工作？  
 (A)湯恩比 (Toynbee) 館 (B)雷契曼 (Richman) 館  
 (C)慈善組織會社 (Charity Organization Society) (D)維多利亞 (Victoria) 館
- B 3.社會工作被認定為一種科學，也是藝術，至於社會工作對科學性的訴求，以下列那一項發展為最早？  
 (A)伊莉莎白濟貧法的實施  
 (B) Mary E. Richmond 發表「社會診斷」  
 (C)弗洛伊德 (Sigmund Freud) 精神分析理論的應用  
 (D)格林伍德 (E. Greenwood) 提出「專業的屬性」說
- B 4.英美慈善組織會社成立之目的，在使貧民獲得合理救濟，其講求的精神與方法影響社會工作至今的有：  
 (A)個案工作與公共扶助 (B)個案工作與社區組織  
 (C)社會調查與公共扶助 (D)社會調查與志願服務
- B 5.五大傳統社會工作方法為以下何者？  
 (A)個案、團體、方案、社區、行政 (B)個案、團體、社區、行政、研究  
 (C)個案、團體、社區、行政、倡導 (D)個案、團體、社區、行政、政策
- B 6.社會工作人員常需要面對倫理的抉擇困境，請問下列何種描述是正確的？  
 (A)「在自由意志下同意遵守的法律、規定」與「個人信仰、價值與原則」同等重要  
 (B)「在自由意志下同意遵守的法律、規定」比「個人信仰、價值與原則」重要  
 (C)「個人信仰、價值與原則」比「在自由意志下同意遵守的法律、規定」重要  
 (D)「在自由意志下同意遵守的法律、規定」與「個人信仰、價值與原則」何者重要，需視狀況而定
- A 7.對社會工作倫理而言，強調「充權」者為下列那一種？  
 (A)馬克思主義 (B)康德主義 (C)效用主義 (D)相對論
- D 8.認為「沒有放諸四海皆準的倫理守則」是下列何者之主張？  
 (A)馬克思主義 (B)康德主義 (C)效用主義 (D)相對論
- B 9.從微視與鉅視兩層面來看，社會工作除了有預防的功能、處遇的功能、復原的功能，還有下列那項功能？  
 (A)救濟的 (B)發展的 (C)控制的 (D)管理的
- B 10.「窮人的產生，不僅是個人的不幸或個人能力的不足，整體社會與階級主宰也要負很大的責任」，

這是下列何者主張？

- (A)功能論的社會工作觀點 (B)基變社會工作觀點  
(C)結構論社會工作觀點 (D)生態社會工作觀點

- A 11.根據學者格林伍德（Greenwood）的看法，一個專業有那些特質？  
(A)理論體系、專業權威、社會認同、專業文化、倫理守則  
(B)理論體系、法律規定、社會認同、專業文化、倫理守則  
(C)理論體系、專業權威、法律規定、專業文化、倫理守則  
(D)理論體系、專業權威、法律規定、社會認同、倫理守則
- D 12.對於社會工作的定義，國內學者歸結諸家百說，指出社會工作既是助人的活動，也有下列各項性質。那麼，社會工作研究、資源開發、倡導等社會工作的活動，最能反映那一種性質？  
(A)是一種方法 (B)是一種制度 (C)是一種專業 (D)是一種過程
- D 13.有人將社會工作專業在全球的發展分為四階段，當一社會中社工專業的發展已達成「配合社會發展的需要提供服務」此階段，其下一個階段將會是：  
(A)博愛助人的階段 (B)專業主義的階段  
(C)本土化的階段 (D)多元統整的階段
- C 14.下列那一種社會工作學派特別重視個案「意志」(will)的作用？  
(A)心理暨社會派 (B)問題解決派 (C)功能派 (D)行為修正派
- A 15.下列那一種社會工作學派重視對案主在個人情境中自我功能障礙的評量：  
(A)心理暨社會派 (B)問題解決派 (C)功能派 (D)認知行為學派
- D 16.下列那一種社會工作學派兼重改變案主的思想與感受：  
(A)問題解決派 (B)功能派 (C)行為修正學派 (D)認知行為學派
- D 17.「我們每個人都盡力奮鬥，使自己的生活在與外在的環境取得均衡」，這種說法屬於下列何種模型？  
(A)認知模型 (B)問題解決模型 (C)優勢模型 (D)生活模型
- A 18.下列何者屬於一般系統理論中的要素？  
(A)投入 (input)、處理 (throughput)、產出 (output)、回饋 (feedback)、熵 (entropy)  
(B)投入 (input)、處理 (throughput)、產出 (output)、成果 (outcome)、效應 (impact)  
(C)投入 (input)、處理 (throughput)、產出 (output)、回饋 (feedback)、成果 (outcome)  
(D)投入 (input)、處理 (throughput)、產出 (output)、回饋 (feedback)、效應 (impact)
- D 19.所謂「優勢觀點」(strengths perspective)的社會工作模型，其核心概念不包含以下那一點？  
(A)發現並協助案主發掘潛在的資源  
(B)聚焦於案主的優勢  
(C)肯定及促進案主的能力  
(D)協助案主發現問題比解決其問題重要
- B 20.「任務中心模型」(task-centered model)包括以下何種要素？  
(A)工作、經費、目標、績效 (B)問題、目標、任務、時限  
(C)時間、地點、經費、人力 (D)目標、人力、經費、方案
- D 21.下列何者不是「問題解決模型」所強調的面向？  
(A)一起工作的人 (person) (B)待處理的問題 (problem)  
(C)工作過程 (process) (D)解決的機率 (probability)
- D 22.下列何者敘述是正確的？  
(A)社會工作是社會學的一個分支，所以必須以社會學為主  
(B)社會工作僅是在替政府把關，避免財政的過度支出  
(C)社會工作者應謹守倫理分寸，不應該促成社會運動，以避免無謂的動亂

- (D)社會工作是一種綜融的領域，需要許多學科的整合
- B 23.所謂認知取向治療的 ABC 理論，所指的 ABC 為何？  
 (A) A 態度 B 行為 C 改變 (B) A 前因 B 信念 C 後果  
 (C) A 態度 B 信念 C 改變 (D) A 前因 B 行為 C 後果
- A 24.關於行為學習理論，下列何者為正確？  
 (A)所謂行為學習或行為治療，來自古典制約、操作制約以及社會學習等模式  
 (B)所謂行為學習或行為治療，來自古典制約、問題解決以及社會學習等模式  
 (C)所謂行為學習或行為治療，來自古典制約、操作制約以及問題解決等模式  
 (D)所謂行為學習或行為治療，來自古典制約、行為制約以及社會學習等模式
- D 25.下列何者不屬於所謂「防衛機轉」(defense mechanism)？  
 (A)壓抑(repression) (B)投射(projection)  
 (C)轉移(displacement) (D)分析(analysis)
- C 26.根據佛洛伊德的人格理論，以下敘述何者是正確的？  
 (A)本我(id)是後天教養與道德所形成的，用以引導自我(ego)  
 (B)自我(ego)是先天的，依照需求驅使行動  
 (C)超我(superego)發揮道德原則，以引導自我  
 (D)超我(superego)實地了解環境、操弄環境
- D 27.下列那一項敘述對「生態系統理論」在社會工作的應用是正確的：  
 (A)將案主視為一種中介系統 (B)是家系圖的基礎  
 (C)可藉以了解案主的重大生活事件 (D)是綜融社會工作的基礎
- C 28.女性主義社會工作實務與一般社會工作實務之間有一些共同處，但不包含下列那一項：  
 (A)與案主建立平等的工作關係 (B)協助案主建立社會支持網絡  
 (C)協助案主適應社會角色 (D)兼重個人與社會的變遷
- D 29.有罹癌末期病患請社工人員對其年幼子女隱瞞病情，若社工人員即予答應，可能違背那項應盡的義務？  
 (A)保密的義務 (B)照顧的義務  
 (C)報告的義務 (D)告知的義務
- A 30.在下列各項社會工作倫理原則中，依學者 Lowenberg 和 Dolgoff 的闡述，以那一項的優先順序最高？  
 (A)差別平等原則 (B)最小傷害原則  
 (C)隱私守密原則 (D)生活品質原則
- A 31.社會工作價值可有不同層次之分，若就終極價值與工具價值來分，下列那一項屬於終極價值？  
 (A)人性的尊嚴 (B)尊重每個人的獨特性  
 (C)案主自我決定其需要 (D)所有人都能獲得服務
- D 32.在我國社會工作專業人員守則中，除了對案主的相關守則之外，其餘以對那方面相關的為最多？  
 (A)同僚 (B)機構 (C)專業 (D)社會
- A 33.若因案主涉案，社工人員經法院要求作證、提供案主隱私的資料，社工人員應以下列那一項為最不重要的考量：  
 (A)案情的嚴重性 (B)是否損及案主的利益  
 (C)資料提供的形式 (D)案主是否同意
- C 34.近年來我國學校社會工作的實施，相對於學校的三級輔導工作體制來說，被定位在於那一級？  
 (A)第一級 (B)第二級 (C)第三級 (D)不特定
- B 35.家庭社會工作服務有治療性與發展性之分，下列那一項不屬於發展性服務範圍：

- (A)親職教育活動 (B)家庭協談  
(C)老人居家服務 (D)低收入戶家庭生活補助
- D 36.工業社會工作最早的服務提供（以 EAP 為例），是以下列那一種類型為主？  
(A)休閒類 (B)教育類 (C)福利類 (D)諮商類
- B 37.醫務社工人員在應用社會醫療的診斷模式中，對於病人社會體系的分析有所謂「四個 R」的評定，下列那一項不含其中？  
(A) Roles（角色） (B) Resilience（復原力）  
(C) Reactions（反應） (D) Resources（資源）
- C 38.依現行老人福利法規定，老人福利機構的分類不包含下列那一類？  
(A)長期照護型 (B)養護型 (C)社區關懷型 (D)失智照顧型
- C 39.社會工作人員於執行職務時知悉老人有疑似因無人扶養，致有生命、身體之危難或生活陷於困境者，下列何者為一定要採取的作法？  
(A)應通知其直系卑親屬以盡其扶養責任  
(B)應結合社會資源協助之  
(C)應通報當地直轄市、縣（市）主管機關  
(D)應列入記錄，有機會時給予協助
- B 40.社會工作人員於執行業務時知悉兒童及青少年有施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質時，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過多久？  
(A)十二小時 (B)二十四小時 (C)三十六小時 (D)四十八小時