

106年第二次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試、
營養師、心理師、護理師、社會工作師考試、106年專門職業及
技術人員高等考試語言治療師、驗光師考試花東考區補辦考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作

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。

(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、「共融遊戲場」(inclusive playground) 越來越受各國重視，國內有些縣市近來也積極推動。請問什麼是「共融遊戲場」？那些人需要「共融遊戲場」？試以「正常化」(normalization) 觀點、聯合國「兒童權利公約」(Convention on the Rights of the Child) 與「身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities) 的內容，分析「共融遊戲場」對於身心障礙兒童的意義與價值。(25 分)

二、阮氏卿萍從越南純樸農村嫁到臺灣高雄，生活極不適應。她和先生每天都在公公開設的小型絨毛玩具工廠工作，但未領固定薪水，家庭開銷都需向婆婆伸手要錢。婆婆限制其外出，導致她沒有朋友，僅偶爾與巷口賣麵的同鄉阿如聊天，結婚 13 年來她僅曾返家探親一次。公婆與先生對待阮氏卿萍的方式猶如使喚傭人，導致雖然她擔負主要照顧兒子的責任，但是目前 12 歲的兒子廷廷卻以鄙視與貶抑的態度對待她。廷廷在校成績總是全班最後一名，並且常欺負其他同學。阮氏卿萍自從嫁來臺灣一年後，就常出現過敏症狀，因而常抱怨高雄空氣污染嚴重，去年更診斷出患有氣喘。而生活種種的不愉快，使她思鄉之情日切，今年年初診斷出患有憂鬱症。試運用「生態系統」(ecological systems theory) 理論與「生活模式」(the life model) 的重要概念，分析阮氏卿萍所面臨的生活問題，並依據問題分析提出處遇方向。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：1107

(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 下列社會工作實務理論中，屬於微視觀點的為何？

(A)心理動力論

(B)系統理論

(C)女性主義社會工作

(D)多元文化社會工作

2 下列關於芮奇孟 (Mary Richmond) 的敘述，何者有誤？

(A)是《社會評估》(Social Assessment) 一書的作者

(B)主要貢獻在尊重與了解個人的差異性，重視個人與家庭、社會間的相互關係

(C)工作方法強調和案主「一起做」(do with)

(D)透過系統的資料收集，以有組織的方式了解並找出問題的原因

3 1957 年格林伍德 (Greenwood) 提出專業的五項特質，下列何者不包含在這五項之內？

(A)一套理論體系

(B)專業的權威

(C)共同信守的倫理守則

(D)案主的認可

4 下列那一位是「什麼是個案工作？」(What is Social Casework?) 一書的作者？

(A)貝蒂福特 (Betty Ford)

(B)珍·亞當斯 (Jane Addams)

(C)瑪莉·芮奇孟 (Mary Richmond)

(D)愛德華·格林伍德 (Edward Greenwood)

- 5 關於臺灣社會工作專業化發展，下列那一個敘述錯誤？
(A)1983 年「中華民國醫務社會服務協會」成立
(B)1987 年行政院通過「建立社會工作人員制度實施方案」
(C)1989 年「中華民國社會工作專業人員協會」成立
(D)1997 年通過「社會工作師法」
- 6 下列有關 1601 年英國濟貧法 (the Elizabethan Poor Law) 的敘述，何者錯誤？
(A)將救濟工作分為院內救濟與院外救濟兩種 (B)規定有工作能力的貧民必須以工代賑
(C)開政府以稅收辦理救濟之先河 (D)避免機關間的經費浪費
- 7 1905~1909 年間英國濟貧法皇家委員會針對貧窮問題的討論，因立場差異極大，因而出現「多數派報告書」(the Majority Report)與「少數派報告書」(the Minority Report)，請問下列敘述何者正確？
(A)「多數派報告書」是由希尼·韋布 (Sidney Webb) 所起草
(B)「多數派報告書」是由費邊社成員提出
(C)「多數派報告書」主張應由慈善志工繼續扮演濟貧的主要角色
(D)「多數派報告書」主張由中央設專責部門、地方設委員會處理貧窮問題
- 8 有關睦鄰組織運動及慈善組織會社之敘述，下列何者錯誤？
(A)湯恩比 (Toynbee) 館成立於 1884 年
(B)慈善組織會社 (Charity Organization Society) 成立於倫敦
(C)胡爾 (Hull) 館成立於芝加哥
(D)慈善組織會社 (Charity Organization Society) 成立於 1769 年
- 9 1942 年貝佛里奇報告書 (The Beveridge Report) 對英國現代社會安全制度之建立，具有極大的貢獻。該報告書強調四個主要原則，下列何者敘述錯誤？
(A)每個國民均需列為社會保險對象
(B)主要的謀生能力喪失之危險 (疾病、失業、意外傷害、老年等)，包括在一個單獨保險中
(C)採差別費率
(D)採均等給付
- 10 工作人員透過和案主內心感受及態度表現交互作用，以對案主產生改變作用的，我們稱之為：
(A)程序指引 (B)專業關係 (C)協助過程 (D)診斷治療
- 11 當社工在機構內進行會談，面對一位帶有敵意的案主時，下列何者為最好的策略？
(A)立刻終止會談，請案主下次再來 (B)委婉告訴案主其態度並無助於解決問題
(C)指出案主的態度並鼓勵案主討論其感受 (D)接受案主的敵意，談論一些不具威脅性的議題
- 12 下列何者不是一位社會工作者適當的專業舉止？
(A)社會工作者釐定並負責維持與案主的清楚界線
(B)社會工作者可將相關資源優先提供給機構長期服務的案主
(C)案主的需求是雙方關係和工作的首要重點
(D)社會工作者明白與案主溝通時隱含的意圖，也知道案主如何理解那個意圖
- 13 主張個案工作主要的概念是「人在情境中」，即是處理有關人、所處環境及人與環境中關係的是那一個學派？
(A)問題解決學派 (B)社會及心理學派 (C)行為修正學派 (D)危機處理學派
- 14 下列何者不是行為修正學派的主要技巧？
(A)正向增強法 (B)系統減敏感法 (C)模仿學習 (D)自由聯想
- 15 「有意識或部分有意識的接受另一個人的特質，以降低自我貶抑之感受」，是屬於下列那一種的防衛機轉？
(A)認同 (identification) (B)投射 (projection) (C)替代 (displacement) (D)潛抑 (repression)

- 16 帕波爾與樓斯門 (Papell & Rothman, 1966) 從社會團體工作的歷史發展過程中，找出社會團體工作的三大模型。下列何者不在三大模型之中？
(A)發展模型 (B)社會目標模型 (C)治療模型 (D)交互模型
- 17 就心理暨社會學派的理論觀點而言，下列何種選項不符合其理論主張與實務干預模式？
(A)個人與生活環境形成一個相互影響系統，個人反應來自他對環境的知覺和感受
(B)人之所以發生適應問題是來自社會適應失敗
(C)此學派的價值基礎是接納 (acceptance) 和自決 (self-determination)
(D)透過社會行動來改善社會環境
- 18 依 R. Hill 提出的 ABC-X 家庭壓力模式，壓力事件是否造成家庭危機，取決於那兩個中介因素？
(A)壓力持續時間、對該壓力事件的認知 (B)壓力持續時間，家庭所擁有的資源
(C)家庭所擁有的資源、對該壓力事件的認知 (D)家庭處在那一發展階段、壓力事件的大小
- 19 對於女性主義社會工作理論運用於實務模式之敘述，下列何者錯誤？
(A)接受具有性別主義 (sexism) 的處遇服務 (B)強調女性個體獨特的成長經驗
(C)鼓勵男性檢討性別壓迫 (D)協助女性覺察具有性別歧視的社會結構
- 20 下列有關生態系統觀點的敘述，何者錯誤？
(A)此觀點發展的時間約在西元 1970 年代左右
(B)此觀點強調社會工作實務應該平衡「個人」與「環境」
(C)此觀點認為個人行為主要受到外在環境的影響，在介入時應聚焦在外在環境的改變
(D)此觀點協助社會工作者詳細分析個人與有關的社會系統之間互動的概念與方法
- 21 社會工作干預目標之一是協助個人、家庭、團體及社區，促進、發展或恢復其社會功能 (social functioning)。下列針對社會功能的描述，何者正確？
(A)由 Werner Boehm 提出
(B)此觀點源自於生態系統觀點
(C)它假設個人透過需求的滿足，達成自我價值及歸屬感
(D)導引社工助人工作焦點，自個人與環境的互動轉向個人層次
- 22 下列何者不是社會個案工作的程序？
(A)接案 (B)調查與資料收集 (C)方案擬定 (D)服務與治療過程
- 23 R. Hill (1949) 是 ABC-X 家庭壓力理論的創始者，後來受到生態系統理論及多元文化主義的影響，Boss (2002) 的脈絡模式同時注意家庭內部的互動及外部脈絡的社會文化因素的影響。在 Boss (2002) 的脈絡模式中，其內部脈絡指的是：
(A)結構脈絡、心理結構、哲學脈絡 (B)結構脈絡、歷史脈絡、心理結構
(C)經濟脈絡、哲學脈絡、心理結構 (D)經濟脈絡、家庭脈絡、心理結構
- 24 優勢社會工作觀點的學者 Rapp (2006) 提出實務運作發展的 6 個假設，下列何者錯誤？
(A)個人有能力去學習、成長和改變 (B)處遇的焦點在於個人的優點，而非病理
(C)社工是助人關係的指導者 (D)社區是一個資源的綠洲
- 25 NASW 頒訂的倫理守則中，提到「社會工作者應在其專長領域中進行實務工作，並不斷發展和強化自身的專業專長」，這屬於何種社會工作價值？
(A)服務 (service) (B)正直 (integrity) (C)稱職 (competence) (D)社會正義 (social justice)
- 26 下列針對我國現行社會工作倫理守則 (2008 年 3 月 28 日內政部同意核備) 相關內容的敘述，何者錯誤？
(A)以人性尊嚴為核心價值
(B)社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則
(C)案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利
(D)社工師不得向案主收取任何服務費

- 27 美華是任職於青少年服務機構的社工員，該機構並沒有堅決反對墮胎。而美華自己的宗教信仰卻堅信墮胎是一件不道德的事。當有一位不小心而懷孕的少女來求助於美華，該少女明白表示想要墮胎，希望美華能協助她。美華覺得自己無法以客觀的態度處理此案，此時最好的抉擇是：
- (A)尊重案主的決定 (B)尊重機構的政策 (C)堅持自己的信仰 (D)不要參與
- 28 社會工作督導的主要內涵與功能有三方面，下列何者不屬於其中？
- (A)行政督導 (B)教育性督導 (C)支持性督導 (D)目標性督導
- 29 家人與家屬們自己計畫成立，共同參與並執行團體一切發展事宜，稱為：
- (A)自助團體 (B)治療團體 (C)發展團體 (D)家屬團體
- 30 所有個案工作中發展最早且最基本的個案工作是：
- (A)家庭個案工作 (B)醫療個案工作 (C)學校個案工作 (D)工業社會工作
- 31 根據徐震教授之社區構成要件有四，下列那一個不包括？
- (A)特定的人群 (B)相同的居住空間 (C)相同的種族淵源 (D)共同的需要與服務體系
- 32 一位個案紀錄撰寫與繳交不實的社工師違反了什麼樣的倫理問題？
- (A)倫理兩難 (B)倫理問題中的不當實務
(C)倫理問題中的倫理疏失 (D)結構倫理
- 33 下列何者不是青少年社會工作歷史發展的一部分？
- (A)少年司法體系 (B)學校輔導系統體系 (C)社區發展體系 (D)新興保護工作體系
- 34 關於世界衛生組織推動之 ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)，下列那一個敘述錯誤？
- (A)ICF 系統的精神認為身心障礙是個人因素與疾病 / 損傷後果的影響
(B)ICF 的精神是促進處於障礙情境的公民機會平等地參與社會，成為推動身障政策的核心價值
(C)ICF 認為身心障礙者基於公民權要求國家積極作為
(D)ICF 認為每個人都可能有面對身體與環境互動時發生障礙
- 35 美國於 1996 年制訂「貧窮家庭暫時性救助方案」(TANF)取代了失依兒童家庭扶助方案(AFDC)，下列對於此法規內容陳述，何者錯誤？
- (A)這項全國性的社會救助現金給付方案，主要為貧困家庭提供每月現金救助
(B)符合資格的家庭可以一次取得為時二年的福利，領取的年數最多 8 年
(C)領取資格是根據各州貧窮標準計算家庭收入而得
(D)領取救助的家庭成年人必須有每週至少 20 小時的工作，或與工作有相關的活動
- 36 下列與醫務社會工作有關的敘述，何者正確？
- (A)它起源自於 20 世紀初葉，美國麻州綜合醫院 Ida Cannon 所開創的服務
(B)醫療社會工作者重視疾病的生理與心理意涵，試圖從病患與家屬的生理與心理評估了解其需求
(C)當患者急診入院，家屬情緒激動時，社會工作者傾向採用理性行為治療法，引導其檢視使他們困擾的觀念
(D)針對善終照顧服務時，社會工作者採取醫療專業的決策，負責提供靈性的關懷
- 37 下列何者不是我國「長期照顧十年計畫」(2007)的服務項目及補助內容？
- (A)居家護理 (B)交通接送
(C)住宅無障礙環境改善服務 (D)自立生活支持服務
- 38 根據「長期照顧服務法」，身心失能需持續多長時間才可獲生活支持、協助、照顧及相關醫護服務？
- (A)三個月 (B)六個月 (C)九個月 (D)十二個月
- 39 有關醫院社會工作者的角色是為因政策、條例、措施等因素而被拒絕受理的病人，爭取應有的服務與資源，這是履行了何種社會工作者角色？
- (A)教育者 (B)倡導者 (C)行政者 (D)組織者
- 40 社工在進行會談的過程中，提供回饋 (feedback) 的最主要目的為何？
- (A)為會談的重點進行摘要整理 (B)讓社工能抓回會談的主導權
(C)讓社工能面質案主敘述的不合理之處 (D)讓案主知道社工了解他的想法

106年第二次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試、
營養師、心理師、護理師、社會工作師考試、106年專門職業及
技術人員高等考試語言治療師、驗光師考試花東考區補辦考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作直接服務

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。
- (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、社會個案工作的「會談」(interviewing)是搜集資料以作為協助解決問題的重要過程，也是一種有目標的意見交流與溝通形式。請說明社工員可以使用那些會談技巧來創造成功的會談？（25 分）

二、你是矯治機構的社工員，你所帶領的團體中有許多遲疑和抗拒參與團體的青少年成員。請問在團體的開始階段，團體工作者可以使用那些技巧來處理團體成員對參與團體產生矛盾感受和抗拒參與團體的狀況？（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：2107

- (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 任務中心模式中所提到的任務執行，下列何者錯誤？
 - (A)主要藉由情緒管理來協助完成任務相關技巧
 - (B)對於契約中要求的系列或重複行動，應有系統建立紀錄
 - (C)確認任務完成的誘因與獎賞
 - (D)工作者也應有任務的規劃
- 2 下列何者屬於社會工作專業關係裡的情感轉移現象？
 - (A)案主表示社會工作者像自己的媽媽一樣囉唆
 - (B)年輕女案主對男性社會工作者產生愛慕之情
 - (C)受協助的弱勢兒童立志未來成為社會工作者
 - (D)社會工作者因疲累而草草結束與案主的會談
- 3 下列對 Rothman 所提出的三大社區工作方法，何者敘述正確？
 - (A)社區（地方）發展模式所界定的行動目標是以社區和團體的自助為改變目標
 - (B)社會計畫模式的行動目標是改變權力關係與資源，包含制度性的改變
 - (C)關心社區實質問題解決，強調具體的任務性目標是社會行動模式的目標
 - (D)三種模式都強調政府必須扮演主導且協助社區達成目標的重要支持力量
- 4 下列何者不是社工員在接案會談時應該進行的事？
 - (A)傾聽案主的陳述
 - (B)向案主說明機構的功能
 - (C)了解案主求助的動機
 - (D)案主的問題若不是機構可以處理的範圍，委婉請案主離開
- 5 下列何者不是案主自決的正確敘述？
 - (A)是一個社會工作的專業價值
 - (B)所有情況下都適用
 - (C)幫助案主對自己的行為負責
 - (D)是民主社會中的基本人權

- 6 當案主對自己缺乏自信，且案主問題根源於權力被剝奪時，社會工作人員可以採用何種技術來幫助這位案主？
(A)系統減敏感法 (B)認知重建 (C)充權 (D)社交技巧訓練
- 7 「相信團體中的互動關係可以幫助成員發展和成長，可以協助成員解決自己的問題，並能在人際連結的需求上獲得滿足，進而形成一種聯盟的感受」，是團體工作那一種價值觀？
(A)團結與互助 (B)增強權能 (C)尊重與尊嚴 (D)了解和友情
- 8 社會個案工作是社會工作實務三大方法之一，其特性之敘述，下列何者錯誤？
(A)以專業知識和技巧為基礎 (B)注重個人的獨特性
(C)主要重視並了解個人發生問題的內在因素 (D)整合社會資源
- 9 「社區工作者協助社區居民了解自己的處境、找出形成目前問題的原因與解決問題的管道，並鼓勵社區居民挑戰被視為理所當然 (preconceived notions) 的觀念」。上述是採取社會行動模式工作者的那一種角色？
(A)忠告者 (B)教育者 (C)個案管理者 (D)情緒支持者
- 10 團體生態體系有四個要素，不包含下列那一項？
(A)團體 (B)團體成員 (C)團體經費 (D)團體設施
- 11 「由一群擁有相似問題的人所組成，定期互相幫助，創造支援系統」，這是屬於那一種團體？
(A)支持團體 (B)自助團體 (C)友伴團體 (D)成長團體
- 12 個案工作者在助人過程，面對價值或職責衝突時，專業倫理判斷的最高準則是：
(A)最小傷害原則 (B)隱私保密原則 (C)保護生命原則 (D)自主自由原則
- 13 社會工作人員進行家庭訪視的目的是：
(A)撰寫紀錄 (B)節省會談時間 (C)收集家庭生活環境資料 (D)轉換會談場地
- 14 社區工作者在工作歷程階段中，扮演各種不同角色。請問下列何者不是社區工作者所扮演的角色？
(A)資料蒐集者 (B)心理諮商者 (C)團體工作者 (D)研究者
- 15 對於團體領導者所具備的權力類型，下列何者正確？
(A)強制的權力 (coercive power) 是指因佔有某種職位而擁有的權威和權力
(B)具備知識或技巧來促進團體工作進行的權力是資訊的權力 (information power)
(C)因深受喜愛和欽佩，獲得團體成員認同的權力是專家的權力 (expert power)
(D)連結的權力 (connection power) 是指能夠動員和運用人或資源的影響力
- 16 下列對於社會工作的價值，何者錯誤？
(A)社會工作強調個人而非環境改變 (B)社會工作強調要能增進案主的潛能
(C)社會工作尊重案主的自我決定權利 (D)社會工作要求尊重和接納多元文化
- 17 下列何者不是社區睦鄰中心運動在社區工作上的貢獻？
(A)工作以社區為對象
(B)工作隨社區需要而發展，實施工作前先舉辦社會調查，並依據調查結果計劃相關工作
(C)運用公部門現有的資源推動社區工作
(D)讓社區居民了解其需要並參與社區工作
- 18 社會個案工作理論發展過程中的相關人物與觀點，下列何者錯誤？
(A)瑪麗芮奇孟 (Mary Richmond)：社會診斷
(B)漢彌爾頓 (Gordon Hamilton)：人在情境中
(C)波爾蒙 (Harris Perlman)：問題解決功能學派
(D)傑爾孟 (C. B. Germain) 與吉特門 (A. Gitterman)：生態系統理論
- 19 預估 (Assessment) 的特性，不包括下列那一項？
(A)接案、擬定干預計畫、干預過程都需要預估
(B)預估過程是一種增權案主 (empowering client) 的方法
(C)要運用各種測驗及評量做為主要預估方法
(D)預估一個個體時需要分析其各種系統多面向運作及影響

- 20 一群弱勢者覺得被不合理的對待，被組織起來與他人聯合，並依據民主理念，對社會提出適當的要求。試問這是那一種社區工作的模式？
(A)社區計畫模式 (B)社區行動模式 (C)社區動力模式 (D)社區發展模式
- 21 團體紀錄可作為工作者檢視及評估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)團體紀錄是團體評鑑（evaluation）的重要工具之一，社會工作者應透過紀錄的撰寫，隨時檢視與修正團體目標
(B)任務性團體的紀錄，也可以被視為團體目標達成的檢視工具，應於每次會議召開前，確認上次會議紀錄的正確性
(C)過程式紀錄（process-recording）以敘事性的方式，一步一步敘述團體的發展，適合運用在訓練或督導新進工作者
(D)摘要式紀錄（summary-recording）相較於過程式紀錄，花費時間較少且內容較為簡單，不需於團體結束後立即完成
- 22 行為學派主張由學習理論來了解可被觀察的行為，其知識體系並未統一，因此基本上可歸類為三大派別，下列敘述何者錯誤？
(A)反應制約導向之行為學派個案工作又稱古典制約學派
(B)反應制約導向之行為學派常被運用於「系統減敏感法」及「自我肯定訓練」過程
(C)操作制約導向之行為學派個案工作又稱工具制約學派
(D)社會學習導向之行為學派個案工作認為行為的建立需要經由制約過程來建立或消除
- 23 Fieldler 所提出的權變模式用來說明團體領導效能受到三個權變向度的影響，下列何者錯誤？
(A)領導魅力 (B)任務結構 (C)職權 (D)領導者與部屬關係
- 24 臺灣早期社區工作的發展有一部分受到中國鄉村運動與平民教育的啟發，其中實施定縣實驗計畫，設立平民教育實驗研究中心的先驅者為誰？
(A)梁啟超 (B)晏陽初 (C)梁漱溟 (D)張鴻鈞
- 25 下列關於社會工作人員對案主產生情感反轉移的敘述何者錯誤？
(A)將案主視為過去的特定人士 (B)社會工作人員工作疲乏時容易產生
(C)包含社會工作人員對案主過少的認同 (D)較多發生在男性社會工作人員身上
- 26 下列對於個案管理（case management）概念的陳述，何者錯誤？
(A)適用多重問題的案主 (B)個案管理員僅負責案主系統
(C)需協調多重資源 (D)個案管理員和案主的專業關係重要
- 27 目前社會工作在進行案主的處遇工作時，常常強調以優勢觀點進行評估，有別於過去從病理層面的討論。請問社會工作者採用優勢觀點的理由是：①是一種讓案主正向看待社工員的技巧 ②可以讓社工員不必評估問題解決的限制 ③優勢能使社工員協助案主提升成長潛力 ④優勢可以使社工員增進案主自我價值感
(A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- 28 社區工作實施程序的第一個步驟，是從接觸社區及居民開始，關於這個步驟的敘述，下列何者錯誤？
(A)社區工作者在進入社區前，應先了解社區的地理環境狀態、找人帶路或是結伴同行，以避免意外的危險
(B)社區工作者應以權力的角度觀察社區，設法找出社區中具有影響力的人，並觀察他們在社區中的影響力
(C)社區工作者進入社區後，應秉持「入鄉問禁、入境問俗」的原則，才能掌握社區的風土民情，順利推展社區工作
(D)為了不打擾社區生活的日常步調，社區工作者可以用不期而遇的心態與方式，與社區居民或具有影響力的人接觸
- 29 同理可運用不同方式來進行，下列敘述何者錯誤？
(A)面質之目的在增進案主自我覺察與激發行動動機，應盡量不要與同理一併使用，以免降低案主改變的可能
(B)在會談開始階段，運用同理有助於與案主建立關係。但仍需考量不同文化族群，對於同理表達的習慣方式
(C)社會工作者對於案主的非口語訊息，可以運用同理的技術，來回應給案主，讓案主知道社會工作者了解他的感受
(D)同理反應對於處理懷有敵意的案主有實際效果，對處理憤怒的案主更是不可或缺的技术

- 30 有關社區照顧的敘述，下列何者錯誤？
(A)其核心概念是用來支援家庭照顧，可完全取代機構照顧
(B)鼓勵以組合式照顧的方式來設計
(C)由需求評估來引導，而非讓案主只使用有限的服務
(D)可由非正式資源來提供服務
- 31 社區災變的因應措施可以分為四個階段，社會工作者在各階段均應扮演適當的任務，下列敘述何者錯誤？
(A)在整備期協助推展各項救災準備工作
(B)在應變期協助處理災民緊急安置及照顧
(C)在重建期協助社區建立災變應變系統
(D)在減災期協助推展各種防災方案或活動
- 32 有關家庭訪視的敘述，下列何者錯誤？
(A)家庭訪視是社會工作會談的先驅方法
(B)家庭訪視時間越長並不代表能帶出問題核心
(C)家庭訪視可能會造成家庭成員對社工者產生轉移的現象
(D)基於訪視效果，家訪所造成家庭成員的驚訝是無法避免的
- 33 目前家庭社會工作的範疇中，不單只從家庭的限制來進行評量與處遇，而需同時考量「家庭優勢」，在運用優勢觀點協助家庭時，下列何者不是適切的作法？
(A)社會工作者在協助家庭時，應將工作聚焦在家庭優勢，而不需注意家庭目前的問題與問題產生的影響
(B)社會工作者可以透過家庭優勢的發掘與運用，協助家庭看到自己具有的能量
(C)社會工作者應與家庭成為夥伴關係，讓家庭參與服務的過程及決策
(D)社會工作者於服務過程中，可以協助家庭理解困境產生的原因與意義，並讓他們從正向的角度看待自己的困境
- 34 團體的類型有多種分法，下列何者為支持性團體？
(A)新移民家庭兒童團體
(B)兒童的價值澄清團體
(C)醫院為藥癮者所組成的團體
(D)收養家庭父母教育團體
- 35 團體工作者被案主所激發的意識反應或潛意識反應，而這些反應往往來自於工作者自己的經驗，這種反應稱為：
(A)自我表露 (self-disclosure)
(B)情感轉移 (transference)
(C)投射性認同 (projective identification)
(D)反情感轉移 (counter-transference)
- 36 有關臺灣在社區工作相關發展之敘述，下列何者錯誤？
(A)臺灣推動睦鄰組織的開始是 1917 年在臺南州嘉義市所設的嘉義鄰保館
(B)1968 年頒訂的臺灣省社區發展八年計畫是以基礎工程建設為發展重點
(C)1965 年的民生主義現階段社會政策明訂社區發展為整個政策的實踐方法
(D)1994 年的社會福利政策綱領正式取代民生主義現階段社會政策
- 37 下列何者不應該是結案的原因？
(A)案主過度依賴社工
(B)案主已搬離此行政區
(C)案主拒絕遵循機構規定
(D)沒有足夠證明顯示案主有繼續接受服務的需要
- 38 個案工作的實施理論有多種學派，下列那一學派特別強調「人在情境中」，因此必須考量個案的內在心理過程、外在社會因素，以及兩者之間的交互影響？
(A)心理暨社會治療學派 (B)問題解決學派 (C)認知行為理論 (D)生態系統理論
- 39 對於綜融取向的社會工作方法，下列敘述何者錯誤？
(A)應以全方位的觀點看待問題
(B)應包含案主所有的社會系統
(C)依據案主社會系統，擬訂相關的處置計畫
(D)依據處置方法選擇適當的處置目標
- 40 下列關於團體規範的敘述，何者錯誤？
(A)非語言的溝通規則也是團體規範的一種
(B)高度的自我揭露是團體規範之一
(C)團體凝聚力是團體規範形成的重要條件
(D)團體規範有利於滿足成員需求

106年第二次專門職業及技術人員高等考試中醫師考試分階段考試、
營養師、心理師、護理師、社會工作師考試、106年專門職業及
技術人員高等考試語言治療師、驗光師考試花東考區補辦考試試題

等 別：高等考試

類 科：社會工作師

科 目：社會工作管理

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。
- (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、募款是一種相當具競爭性的活動，並且募款與行銷的關聯性相當高，可基於行銷的觀點來思考各種行銷組合，募款行銷組合包括那些項目、各項目的內容為何？請說明之。
(25 分)

二、近年來，跨專業的成員所組成的專業團隊在社會福利服務領域受到相當的重視。請說明為了要建構一個有效的專業團隊，團隊管理者或成員必須有那些作為？(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：3107

- (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 欲建立一個學習型組織，必須對機構進行必要性的調整。下列何者不包括在內？
(A)團隊式組織結構 (B)員工充權 (C)開放組織資訊 (D)領導者培訓
- 2 一個地方政府的局處主管以「最佳價值」理論的某項原則來思考設定新的績效目標時，他參考了當地納稅人、局處的員工、服務使用者及當地社會福利社團的意見來訂定其績效目標，我們說這位局處主管運用「最佳價值」理論的那項原則？
(A)挑戰績效 (challenging performance) (B)諮詢 (consultation)
(C)比較績效 (comparing performance) (D)競爭 (competing)
- 3 在新管理主義發展趨勢之下，下列何者不是組織管理所重視及追求的 3Es？
(A)效果 (Effectiveness) (B)效率 (Efficiency)
(C)潛力 (Efficacy) (D)經濟 (Economy)
- 4 以下對績效薪給 (pay for performance) 的描述，何者錯誤？
(A)績效薪資所依據的績效表現，皆須是客觀可衡量的
(B)薪資給付的基準係以績效為標準
(C)依據個人過去某段時間的績效表現為依據的薪給形式，亦是績效薪給的類型之一
(D)依據部門或組織整體績效表現而給予的激勵獎金，亦是績效薪給的類型之一
- 5 當一個組織經過 SWOT 分析後發現他們目前擁有一個穩定的環境，其服務績效令人滿意，其優勢亦繼續存在，且沒有嚴重的劣勢，亦無顯著的機會和威脅，此時組織選擇排除任何重大改變的策略，這種策略稱為：
(A)成長策略 (B)穩定策略 (C)縮小策略 (D)組合策略
- 6 方案評估方式不同，其所關注的評估重點亦有所差異，以下對於評估類型之敘述何者錯誤？
(A)效力評估 (effort evaluation) 是檢驗活動之數量
(B)成果評估 (outcome evaluation) 是檢驗改變案主之服務結果
(C)整體表現適切性評估 (adequacy of performance evaluation) 是檢驗方案服務滿足社區需求之程度
(D)成本－效率評估 (cost-efficiency evaluation) 是檢驗成果與使用資源之間的比率

- 7 1981 年日本學者 Ouchi 寫了一本書，也成為重要的理論觀點，他主張日本式管理之所以成功在於其不只把組織當成一個結構或目標取向的實體，而且視為一種生活方式。組織要讓員工提高生產力，也不能只滿足員工在職場上的社會需求而已，而是把員工納入組織運作過程中的一分子，比如建立組織團隊意識。這種理論稱之為：
(A)Z 理論 (B)X 理論 (C)Y 理論 (D)Q 理論
- 8 某家庭暴力服務中心，其組織劃分是在中心主任下設置通報與轉介組、個別治療組、團體治療組及家族治療組。這樣的社會服務組織劃分較符合那種向度區分？
(A)依「方案」分 (B)依「功能」分 (C)依「產品／服務」分 (D)依「顧客／案主」分
- 9 1980 年代開始，管理者開始發展一些新的管理方法，也開始注重員工的安全需求，提供員工福利，如年金、兒童照顧、健康保險、人壽保險及其他社會福利。員工因擁有經濟報償與給付，而較有被動合作（passive cooperation）的意願，為管理者效力。這種管理風格較適當的名稱叫做：
(A)獨裁式管理（autocratic model） (B)監護式管理（custodial model）
(C)科層式管理（bureaucratic model） (D)福利式管理（welfare model）
- 10 社會福利機構要建立員工的績效評核制度其先決條件是必要的，下列何者不是先決條件項目之一？
(A)機構應有健全的人事管理制度 (B)機構上下應有充分的意見溝通
(C)員工應有開誠與接納的胸懷 (D)評核者應採公正和合理的態度
- 11 在社會福利或組織機構中為提升服務品質皆設有督導的機制，而一個有效的督導包括四個項目，下列何者不是在此四個項目當中？
(A)生產力增加 (B)素質控制 (C)士氣建立 (D)行政支援
- 12 有關方案績效評估的敘述，下列何者錯誤？
(A)目的之一在確認資源是被投入真正需要的地方
(B)績效評估組成的要素包括：準則的建立、達成的評估與善用效果
(C)必須要檢視方案是否有預期外的副作用
(D)首先要確認評估的變項內容，例如是否對服務對象分類？分成幾類？等變項
- 13 在個案管理中強調「案主、情境中的人以及專業者聚集在一起，對問題的本質和解決方法，彼此透過互動而相互了解」這種模式為：
(A)交換模式 (B)質問模式 (C)程序模式 (D)結果模式
- 14 有關目標管理的敘述，何者正確？
(A)與控制管理的原則一致
(B)管理立基於 X 理論的原則，期望能激勵員工，增進員工生產力
(C)彼得·杜拉克（Peter Drucker）特別提出目標管理 8 個重要因素
(D)將焦點放在組織的過去和現在
- 15 若以量化的方式測量方案成果（outcomes），且採用被證實有效度而廣泛被實務工作者所使用的客觀測量工具。這種測量工具是：
(A)數量的統計 (B)標準化之測量 (C)功能層次量表 (D)服務對象滿意度
- 16 募款是社會服務機構重要的資金來源之一，為了機構的永續經營，開源是不可缺的財務管理策略，為了開源，機構除努力寫計畫申請服務方案外，募款就是另一項重要工作。下列有關募款的敘述那一項是正確的？
(A)社會服務機構的募款目標不必充分反映組織的營運目標
(B)募款方法的使用應考慮潛在標的群的人口特性，如大量無名的小額市場，勸募活動就必須採用高成本方法，如募款餐會
(C)提供多樣化且方便的選擇機會是成功募款的基本原則
(D)社會服務機構是做公益的，因此募款活動並不需先取得政府許可即可辦理

- 17 組織在做策略性規劃時，在分析組織的外部環境、確認其機會並分析組織內部資源及其優劣勢後，即要綜合這些內外的結果，並評估組織所擁有的機會及所面對的威脅，這種綜合性的分析在管理學中我們稱為：
(A)SMART 分析 (B)SECI 分析 (C)PDCA 分析 (D)SWOT 分析
- 18 管理者以社會服務方案的成果（如結果、影響與成就），作為績效評量的主軸，例如親職教育方案中不再虐待子女的父母人數，這是採用何種績效評量觀點？
(A)效率觀點 (B)品質觀點 (C)效益觀點 (D)成本觀點
- 19 負責考核部屬績效的主管因為某一特殊事件的發生，而對部屬能力產生低估的偏失，稱為：
(A)尖角效應（Horn Effect） (B)盲點效應（Blindness Effect）
(C)對比效應（Contrast Effect） (D)月暈效應（Halo Effect）
- 20 關於社會工作管理的特質，下列那一描述錯誤？
(A)社會工作管理以「人的價值」為基礎
(B)社會工作管理不易凸顯「剩餘」
(C)社會工作管理與企業管理在「以服務為本質」是一樣的
(D)社會工作之「預防」與「治療」的成效容易混淆
- 21 在新管理主義思潮的影響下，機構必須在合理價格下提供更好的服務，使在地居民具有更多的決定權。上述概念較符合下列那一個名詞的定義？
(A)學習型組織 (B)知識管理 (C)最佳價值 (D)平衡計分卡
- 22 社會工作機構將資訊科技運用在社會工作實務，以創造最大效益，其主體性最應建立在那一基礎上？
(A)社會工作的價值 (B)資訊科技的創新 (C)節省人力成本 (D)資訊的正確性
- 23 政府部門在社會福利服務輸送過程中，大量採用購買式服務契約的機制，是受到下列那一個理論的影響最深？
(A)新管理主義 (B)新公共服務 (C)人際關係學派 (D)系統理論
- 24 在方案評估的類型中，有關「過程評估」（evaluation of process）的描述，下列何者錯誤？
(A)過程評估有助於了解特定人口群的需求為何 (B)過程評估有助於了解工作進度
(C)過程評估有助於工作模型與方法的修正 (D)過程評估有助於資源的配置與檢討
- 25 隨著充權觀點運用於社會服務組織的發展，下列何種型態領導的主張已在管理實務中獲得重視，且被視為與全面品質管理有很大關聯？
(A)交易型領導 (B)指導型領導 (C)轉換型領導 (D)工作取向型
- 26 以下那一個方案目標（objective）的寫法最符合目標管理（MBO）的 SMART 原則？
(A)M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，在 2017 年底方案結束後，有 25% 的參與者可以提升 20% 的自信與自尊，將透過自編之自尊量表測量得知
(B)確保 M 鄉中反覆受到家暴的婦女能自立生活，並能避免與施暴者建立關係
(C)在 2017 年底方案結束後，M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，有 25% 的參與者可以提升自信與自尊
(D)M 鄉中接受攜手向前行方案服務的受暴婦女，其自尊與自信可以提升，將透過自編之自尊量表測量得知
- 27 下列那一個人力資源管理工作可以增進社會工作者的專業知識、能力價值與態度，並將之運用於實務工作上，提昇服務品質？
(A)工作分析 (B)職務說明 (C)員工培訓 (D)員工招募
- 28 指一套非正式的價值觀、規範及信念，可控制組織內的個人與群體之間的互動關係，也可控制組織內的個人和群體與組織外的個人（如顧客）之間的互動關係的概念稱為：
(A)組織政策 (B)組織文化 (C)組織結構 (D)組織環境

- 29 下列那一種督導觀點關注的是績效監督及極大化組織的利益，較少強調發展和支持性的角色？
(A)管理主義督導觀點 (B)心理動力督導觀點 (C)發展督導觀點 (D)優勢督導觀點
- 30 組織在募款的過程中需要擬定募款行銷組合，若事先預估募款活動能從捐款者身上募到多少錢，這是行銷組合當中的那一項？
(A)產品 (B)促銷 (C)通路 (D)定價
- 31 新一代的管理學大師彼得·聖吉 (Peter M. Senge) 致力於推廣學習型組織。學習型組織主張組織的成員要改變個人的舊思維，不要固執己見及本位主義，要能勇敢地突破障礙才能創新。這項主張是指學習型組織的成員要透過五項修練來觀察並掌握環境變化，以開創新局的那一項修練要素？
(A)自我超越 (B)建立共同願景 (C)改變心智模式 (D)系統思考
- 32 國際標準化組織 (ISO) 所設立的 ISO9000 是一種將品質系統文件化的標準。下列所敘述的 ISO9000 何者錯誤？
(A)一種組織管理的標準 (B)評估產品的品質控管過程
(C)評估產品的素質 (D)不要求組織將品質系統編輯成冊
- 33 對某一個社會福利機構的財務及作業系統進行正式且系統性的驗證，稱之為：
(A)稽核 (B)會計 (C)財務管理 (D)監督報告
- 34 「accountability」是組織運作的基本原則，該字的意思是「責信」，有責任又有信用。前半段 accounting 的意思是指什麼？
(A)責任 (B)信用 (C)會計 (D)能力
- 35 社會工作管理在臺灣受到矚目是晚近的事，但在歐美的發展已有一段長遠的歷史。以美國而言，影響社會工作管理發展的力量，不包含下列何者？
(A)工業革命的影響 (B)州級社會救助方案「公共福利部門」的設置
(C)志願性社會服務機構與睦鄰公社的擴張 (D)民營化的發展趨勢
- 36 我國志願服務運用單位的志工管理措施，深受志願服務法影響，以下志願服務法的規定，何者錯誤？
(A)志願服務運用單位應對志工辦理「基礎訓練」與「特殊訓練」
(B)志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導
(C)志願服務運用單位應支付志工的交通及特殊保險費用
(D)志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效
- 37 「個人的價值觀與喜好，和組織的目標、價值觀、文化，彼此間的契合度」，為下列那一個名詞的定義？
(A)同形化 (isomorphism) (B)共同相依 (pooled interdependence)
(C)個人組織適配 (person-organization fit) (D)互動相依 (reciprocal interdependence)
- 38 以下那一項非屬魅力型領導者 (Charismatic Leader) 的主要特質？
(A)能對環境限制和改革所需的資源做實質評估
(B)願意承擔高個人風險、願付高昂代價，能自我犧牲來成就願景
(C)以傳統行為來闡揚願景的重要性
(D)擁有知覺他人的能力，亦會回應他人的需求與情感
- 39 方案設計與管理的概念中，從「輸入→過程→輸出→成果→效應」的邏輯模式過程，輸入\輸出之間的比較，指的下列何者？
(A)效率 (efficiency) (B)效果 (effect) (C)效益 (effectiveness) (D)效力 (effort)
- 40 方案成效評估應該包含下列那些重要意涵？①意義性 ②責信 ③可測性 ④可行性 ⑤預算
(A)①②④⑤ (B)②③④⑤ (C)①②③④ (D)①③④⑤