

3. 基本主張：

(1) 核心概念：交互模型是假設團體是一個問題解決的情境，是一個有機體，其焦點是個人與社會，強調小團體的交互反應與相互學習的效果，其目標是在團體成員交互影響下獲得學習，由團體成員分擔團體發展的成果與責任。因此，此模型亦可稱為居間模型（mediating model）。

(2) 團體的功能：團體是一個互助的體系，具有預防、復原的功能，因此藉由團體的互助情境，提供團體成員問題解決的途徑與管道。

(3) 成員的觀點：此模式主張每個團體成員都具有互惠的潛能、動機，而團體成員亦是社會、團體互動、關聯的結果。

(五) 組織與環境模式（organizational and environmental approach）：

1. 代表人物：哥瑟（Gasser）。

2. 理論基礎：心理暨社會個案工作模式。

3. 基本主張：此模型強調外在社會環境對團體的影響，包括組織、機構、社區、社會環境，是心理暨社會個案工作模式運用在團體工作上的另一種社會工作模型。透過團體的情境，增強團體成員社會資源運用的能力及解決問題的自信心。

範題 (11)

請論述 I. Yalom 主張之團體改變人的治療因素（therapeutic factors）有那些？

擬答

I. Yalom 主張之團體改變人的治療因素（therapeutic factors），茲試列舉如下：

(一) 普遍性（共鳴）：一個人有問題時會覺得很孤單，如果大家都有相同的問

題，則問題被擴散掉，感受會和只有一個人有問題時有所不同。雖然問題依然存在，但是心情會不一樣，同質性高的團體就有這樣的治療效果。

(二)注入希望（異質性高）：希望代表未來，在團體中，自己的希望可能是別人現在或過去，也就是自己的未來，而這些具有相似經驗的人，很可能成為該成員模仿的對象，而成為該成員的希望、未來。

(三)提供訊息：團體中有類似經驗的成員會彼此交換訊息，得到更多的一些解決問題的管道，然而問題有正、負之分，有好、壞之別，故團體中的成員將不但能提供訊息、接收訊息，更可進一步的篩選訊息。

(四)利他性：一個人在想問題時，常常會出現偏差或鑽牛角尖的狀況，此時就必須要轉移注意力，所謂的利他性就是將注意力轉移到別人的問題之上，因為，人在無法解決自己的問題時，容易產生無力感（helpless），只有助別人解決問題，才能降低這種無力感，但是利他只是暫時性的把注意力放在別人身上，解決別人的問題，不能太過，是在得到信心之後再回來解決自己的問題，而非一味的助人，忽略了自己。在團體中彼此交換問題、解決問題，並得到自我價值感。故利他性是團體治療中的一個過程。

(五)家庭經驗的再現：透過團體，可使個人的早期經驗（early life experience）再現，如能設法將其內在心理產生頓悟，則可達到團體治療的效果。

(六)再社會化：人都是經由社會化而形成的行為，在團體中，透過團體的規範及次文化而經驗到不同的經驗，也就是在團體中再社會化的過程。團體中有一種潛移默化的作用，小團體的互動，會使得一個人瞭解、適應不同的環境，人格將更有彈性。

(七)行為模仿：在團體中，成員之間的行為感染力是很強的，雖然彼此沒有刻意的去模仿，但尚有些行為會趨向一致。模仿的因素如下：

1. 存在該成員的生活中，每天相處，易於模仿。
2. 沒有存在該成員的生活中，亦從來未相逢，但是很瞭解他，則較不易模

仿。

3. 和自己有一點像，心理機轉會先認同他，使得他和你不一樣的地方形成一種暗示，讓你會在那些不一樣的地方去模仿他。

(八)人際學習：將再社會化及行為模仿得到的知識、概念、價值觀變成具體的行為表現出來，成為個體成員的學習性治療，是為團體中的人際學習。

(九)凝聚力：凝聚力可使得團體成員感覺到團體的整體性，將團體的事視為自己的事情來做，I. Yalom認為團體的凝聚力會有其治療效果，當人們感到自己有無力感時，會藉由處理團體的事務而覺得自己仍是有能力的，利他只是處理一個他人的事務，凝聚力則是一群人去完成一件事，然而，完成的事有時會是負面的。

(十)情緒宣洩 (catharsis)、淨化：從佛洛伊德 (Freud) 開始，就認為一個人遇到問題時，最難處理的不是問題本身，而是問題所引起的情緒，情緒釋放出來比壓抑來得好，且釋放情緒通常比壓抑情緒所付出的代價要少，並就心理衛生觀點來講也比較健康。但在實際生活上，壓抑情緒有時是必要的，故治療團體就是要帶給案主比個案工作更大更廣的釋放情緒的安全空間，因為情緒會有感染性，雖然彼此所說的並不是自己的事，然在團體當中，會因情緒的感染力而感同身受，使自己的情緒也因觸景生情而達到釋放的效果。

(十一)存在性體驗：人生因有許多解決不了的問題，一定存在，不會消失。人生亦會有許多體驗、過程是避免不了的。例如生、老、病、死。當人發覺到一件自己無法避免的問題時，經歷過一段痛苦、孤單的掙扎，逃避或面對之後，會豁然覺得不過就是如此，而回復情緒，這就是所謂的存在性體驗。會因此產生一種平安感，當再遇到類似的事情時，能保持一種平靜、開朗的心情，但是在一般的日常生活中，時間都被其他的事情塞滿了，而無法去體會這種存在性體驗，認同這些存在性體驗。團體中能利用其問題

的相似性而使成員更有機會去體驗到這類問題的存在性體驗。不論人有什麼樣的創傷，都需去體驗其存在性，以達到治療的效果。

範題 12

有些學者認為社會團體工作方法可以分為「任務式團體 (Task Group) 方法」及「處遇式團體 (Treatment Group) 方法」。請問處遇式團體有那些種類？

擬答

處遇式團體是希望透過領導者的引導，成員間的互動，來設法改變個別的成員，社工員在處遇式團體中，是要藉由團體動力的方式，促使其中成員個別的改變，其種類茲試列舉如下：

(一)支持性團體：把某一具有同質性的人聚集在一起，如同樣的問題、疾病等，透過互相支持的方式，達到治療或改變成員的效果。雖然社工員在此團體中並不會解決成員的問題或疾病，但卻會陪伴他們走過此一問題或疾病帶來的痛苦過程。

社工員在介入支持性團體時要十分小心，不能破壞團體中原有的支持性氣氛，因為團體中的成員會對介入的專業人員有較高的期望，而忽視了彼此對其他成員的支持力量。故支持性團體多半沒有專業社工員的介入，社工員只做組成團體的工作，屬於一種自助性團體，社工員的介入僅限於催化團體的互動。

(二)教育性團體：透過告訴團體成員新概念，新方法等，使成員能改變自己原本對問題的看法及解決的方式，以達到改變成員的目標。此種團體工作通常有三個階段：

1. 教育。
2. 治療。

3. 相互支持。

先要讓團體成員承認自己是有問題的，是需要改變的，並瞭解能從另外一方面來看問題，而在建立了新觀念之後，就能再進行治療，降低問題行為的徵兆。

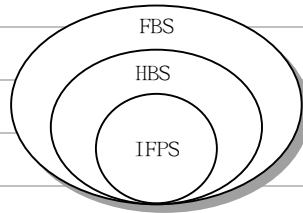
在社工員所領導的團體裡，除了自助之外，亦重視互助，教育性團體亦有教育志願服務者的想法，教育志願服務者來幫助他人。

(三) **成長性團體**：每一個人的人生都一定有某些逆境，也是給予我們挑戰的機會，每一個人都有其潛力，逆境使得潛力得以發揮的過程是為成長。成長性團體中瞭解、探索自己是十分重要的，亦是要幫助成員在生活中發揮自己的潛力，解決問題。

(四) **治療性團體**：治療性團體的對象是曾經在生命中有過創傷，並且影響其目前之日常生活，或在生、心理方面有些會影響一般日常生活的不良徵狀者。而治療性團體就是希望能降低徵狀及其影響力，其有三大目標：

1. 從治療中使人康復，復元創傷。
2. 降低不良徵狀。
3. 改變人格。

(五) **社會化團體**：人們的想法、行為都和社會化有關，社會化團體就是要讓成員多和別人接觸，接收新的訊息、觀念，而使成員能建立自己的新想法、新行為。



(四)可行性討論：

1. 成本的考量：短時間內要聚集大量的資源予案家，成本上不論是時間成本、現金和實物（in cash & in kind）投注的成本亦高，是否可以達到減少家外安置的目標，須謹慎評估家外和家內安置成本多寡。
2. 社工員的評估（assessment）能力：社工員的評估專業能力非常重要，因為這些家庭多屬於高風險家庭，家庭內的成員多有安全性的威脅，基於案主最佳利益原則，須判斷案主是否有生命安全的威脅，在「保護生命」的前提下，實是考驗社工員的問題評估能力。
3. 社工員的案量壓力：實務工作者的案量壓力很大，是否能密集性的與單一危機家庭共同工作，對於社工員實為一大考驗。
4. 案家成員的參與決策能力、意願：家庭維繫服務須取得案家重要成員的承諾與合作，所以案家成員的參與決策能力、意願實為重要。
5. 資源的可近性和取得障礙：包括資源的可接近性和方便性，若案主所須的資源不存在或者是有很嚴重的取得障礙，反而更容易導致案家及工作者的挫折感，有損日後的工作關係。

範題 11

社會學是影響及形塑社會工作專業知識基礎的重要學科之一，請說明社會學相關知識如何運用在社會工作實務？有那些優勢或限制？

（114高考三級）

■ 擬答

社會學作為一門研究社會結構、制度、文化與人類行為的學科，對社會工作的專業實務有深遠的影響。社會工作者不僅處理個人問題，更需理解這些問題如何根源於社會脈絡。因此，社會學提供了解社會問題本質、脈絡與因果關係的重要視角與工具，有關社會學相關知識如何運用在社會工作實務，及其優勢或限制，茲試列舉如下：

(一) 社會學相關知識運用在社會工作實務的範疇：

1. 理解個人問題的社會根源：社會學強調「個人困境與公共議題的連結」

(C. Wright Mills社會學的想像)，例如：

- (1) 失業不單是因為個人因素導致，而可能是結構性經濟問題。
- (2) 家庭暴力現象可從性別權力結構與文化習俗分析，而非僅看成個人性格缺陷。

2. 掌握社會制度與結構對個人的影響：瞭解教育制度、勞動市場、福利體系如何製造或再生不平等，以分析不同社會群體（如移工、原住民、婦女）如何被制度邊緣化。

3. 文化敏感與多元視角：社會學提供族群、文化、性別、階級等分析工具，協助社工尊重與理解服務對象的多元文化背景，如在與原住民、新住民等家庭工作時，能避免以主流文化為標準。

4. 倡議與社會變革：社會學有強烈的社會批判性與改革導向，支持社工推動社會正義與制度改變，協助社工者成為「充權代理人」，非僅止於服務提供者。

(二) 優勢和限制：

1. 優勢：

- (1) 寬廣結構視野：幫助社工人員跳脫個人範疇，理解個案問題背後的社會脈絡與權力關係。

(2)建構批判能力：培養對制度、政策、社會規範的反思與批判，提升倡議與改革能力。

(3)理解多元文化：增強文化敏感度，避免標籤與歧視，促進差異尊重。

(4)強化社區工作：運用社會網絡與資本概念，有助於資源整合與居民參與。

2.限制：

(1)理論抽象：社會學理論有時過於抽象，與實務情境難以直接對應。

(2)忽略個別差異：聚焦結構與制度，可能忽視個人選擇、心理狀態與主觀經驗。

(3)缺乏實務導向：部分社會學研究重理論輕實務，無法直接轉化為工作策略。

(4)統整困難：將社會學知識整合進社工流程（如評估、介入、評量）需進一步轉譯與訓練。

綜合上述，社會學在社會工作實務中的角色，是提供一種看見「結構性問題」的視角，協助社工人員不僅止於處理「表面問題」，而是追問其「根源」與「社會位置」。雖然社會學的理论性與抽象性可能讓初學者難以直接應用，但若能与實務技巧結合，將能大幅提升社工的專業深度與社會正義導向。

範題 12

請從哲學理念、對身心障礙者看法、政策方向、服務決策，以及服務輸送，比較醫療模式與社會模式的身心障礙就業服務，並討論我國身心障礙者就業服務採用的模式。

(97社工師)

■ 擬答

身心障礙是指一個人因為肢體器官或身體結構的缺失，導致其參與社會及從事生產活動的功能受到限制或無法發揮者。以下試以哲學理念，列表比較身心障礙者在醫療模式及社會模式中的不同之處：

項目	醫療模式	社會模式
哲學理念	身心障礙者是個人本身身體或心智的缺損，而限制個人的身心功能，且需要醫療服務或治療的狀態。	人生而平等，身心障礙者的障礙，係由社會所認定、標籤的，社會應改變認知與制度，視每一個人為同樣的人。
對身心障礙者看法	身心障礙者是先天的缺陷，導致自己無法自理生活，需由社會加以介入協助。	身心障礙者就如同所有自然人一樣，應也有公民權、社會權與其他應有的權利。
政策方向	提供治療、保護及庇護等服務予身心障礙者。	透過改變社會制度與結構，消弭對身心障礙者的不當政策，以使身心障礙者也能擁有社會參與的機會。
服務決策	專業人員依個人判斷進行決策。	身心障礙者有參與服務決策的機會。
服務輸送	以機構式服務為主。	在地化、正常化、社區化。

依上述的兩種模式內容，我國於民國96年7月修正「身心障礙者保護法」為「身心障礙權益保障法」，將原治療模式中強調的對身心障礙者的保護，改為對身心障礙者的保障。其背後意義試列舉如下：

(一)保護係為對弱勢者的一種刻意關心、服務的方式，使弱勢者能得到生活上的幫助，如此一來，便將身心障礙者視為一種弱勢團體，而不與其他人相同，有歧視的意涵。

(二)保障係對所有人的權利予以重視，而非針對弱勢團體，如利用全民健康保險，保障每一位國民在遭受到疾病的問題時，也能保有一定的生活品質。

身心障礙者權益保障法的修正，代表了我國在身心障礙者的認知上，由醫療模式轉變為社會模式，其實際運作狀況茲可列點如下：

(一)將專業人員決策模式，變更為讓身心障礙者也可參與決策的方式，以深入

瞭解身心障礙者的感覺性需求。

(二)儘量利用支持性就業服務，取代過去的庇護性就業服務。

(三)改變以機構安置為主要服務方式，而以社區化、居家式的服務方式為主。

(四)工資的部分修正成為視個人的產出而定，這種功績制的方式，與其他企業對員工的績效考核相當，而不似過去劃定基本工資的70%下限，有保護弱勢的意涵。

(五)於職務再設計方面，修改了強制設計的措施，而以行政命令鼓勵各企業推動，取消保護的概念。

綜合上述，我國目前對於身心障礙者的就業服務及其他各項保障制度所採用的模式，係以社會模式為主。

範題 13

近期有關兒少受虐的事件頻傳，試說明現有對於兒少保護的具體服務有那些？如欲建構一個能讓兒少安心成長的環境，尚有那些待強化之處？

(114公職社工師)

擬答

兒少保護係指當兒童或少年遭受到虐待或剝削的情形時，由相關政府機關或民間機構介入，針對問題的原因，提供支持性、補充性、或替代性等服務，協助家庭共同解決問題。以下茲就現有兒少保護主要的具體服務，以及尚需強化之處進行闡述：

(一)兒少保護主要的具體服務：

1.通報與應處機制：

(1)依「兒童及少年福利與權益保障法」，教育、醫療、警政、社政等相關專業人員具通報責任。

(2)社工接獲通報後應進行訪查、危機評估與處遇計畫。

(3)24小時保護專線（例如113）受理案件。

2. 社會工作服務：

(1)社政單位指派專業社工人員介入個案處理，提供支持、補充、替代性等服務。

(2)危機家庭進行追蹤輔導，協助建立安全照顧機制。

3. 安置服務：

(1)若兒少家庭無法提供安全照顧環境，暫時安置於寄養家庭或兒童少年安置機構。

(2)提供生活照顧、就學安排與心理輔導。

4. 法律與司法保護：

(1)專業律師協助受虐兒少進行法律程序，包括聲請保護令、監護權訴訟。

(2)設有「兒童友善司法」制度，包含陪伴制度、避免二度傷害。

5. 學校與社區支持：

(1)校內設有輔導教師與輔導資商中心。

(2)設立友善兒少福利據點與少年福利服務中心。

(二)兒少保護待強化之處：

1. 加強責任通報制度：我國的「兒童及少年福利與權益保障法」中，僅對於兒少相關服務人員規定責任通報制度，一般民眾僅是「可以通報」，但專業人員畢竟有限，且與兒少相處之時間多半不會比在家庭中長，故宜再加強責任通報制度，將家庭中的相關成員納入其中，以保障兒少之安全。

2. 設置妥善安置處所：有關兒少之安置處所目前數量不多，且內部之軟、硬體設施多較不足，無法完全提供兒少身心健全發展所需的資源，日後宜多設立相關的妥善安置處所，並加強現有之安置處所的設備及服務。

3. 建立個案管理體系：現行有關兒少服務的單位多且繁，彼此間的資源不易流通，對兒少提供服務時，多半各司其職，致案主被劃分。故未來宜建立兒少個案管理體系，以整合相關資源，提供全人服務。

4. 加強專業人員素質：兒少福利服務所牽涉到之相關資源、法令、問題等都十分複雜，非有一定程度之知識或經驗，難以提供高品質的服務，但我國目前社會工作人員流動率偏高，不易累積經驗，而高工作負荷、低薪資的情況，更使得社會工作人員沒有時間、也沒有經濟能力去自我充實，以至專業素質難以提升。未來宜提供良好之工作環境與條件，降低流動率，並編列經費，補助在職進修或接受訓練。

綜合上述，要建構一個能讓兒少安心成長的環境，不僅需強化既有的危機處遇機制，更需深化預防、家庭支持與跨領域合作。此外，也應提高相關專業人員的知能與權益保障，才能確保服務品質。

範題 14

目前我國的早期療育服務中，有兩個主要的服務團體，其服務對象為發展遲緩與發展障礙兒童，請問這兩種服務對象的主要差別是什麼？你怎麼運用以「家庭」為基礎的工作方法，協助這兩類家庭面對他們的問題？

(100 高考三級)

擬答

(一)根據我國兒童及少年福利與權益保障法施行細則第8條之規定：「早期療育，指由社會福利、衛生、教育等專業人員以團隊合作方式，依未滿六歲之發展遲緩兒童及其家庭之個別需求，提供必要之治療、教育、諮詢、轉介、安置與其他服務及照顧。」其服務對象為發展遲緩與發展障礙兒童，茲試述如下：

1. 發展遲緩兒童：我國兒童及少年福利與權益保障法施行細則第9條清楚

精選範題

選擇題

1. 依長期照顧十年計畫2.0「社區整體照顧服務體系」之規劃，服務於「社區整合型服務中心」的社會工作者，其主要專業角色為下列何者？
(A)個案管理者 (B)照顧服務督導員 (C)專業輔導人員 (D)團體活動規劃者。
(第一次社工師)

►(A)；

長期照顧十年計畫2.0「社區整體照顧服務體系」之規劃，係落實在地老化的政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，積極布建社區整合型服務中心(A)、複合型服務中心(B)、巷弄長照站(C)，服務於「社區整合型服務中心」的社會工作者之主要專業角色應為「個案管理者」，評估診斷後派案予(B)據點提供服務。

2. 從日本引進的「減法照顧－提供長者剛剛好需要的照顧，不是照顧者認為該提供的照顧」，此精神與下列何種社會工作理念敘述最為接近？
(A)聚焦長者還擁有能力的優勢觀點 (B)重視家庭照顧者負荷的系統觀點
(C)回應長者不同性格的個別化照顧思考 (D)照顧長者非一家之力，需動員社區資源。
(第一次社工師)

►(A)；

提供長者剛剛好需要的照顧，係聚焦長者還擁有能力的優勢觀點，不會預設長者需要所有的照顧，適度讓長者發揮自己的功能，減緩老化、失能。

3. 有關美國1960年代社會工作的醫療模式（medical model）發展之敘述，下列何者正確？ (A)醫療模式認為社會排除才是身心障礙者有障礙的主要因素 (B)醫療模式介入重點包括微視系統和鉅視系統 (C)醫療模式將問題焦點放置於疾病與障礙本身 (D)醫療模式認為社會工作者是社會變遷媒介。
(第二次社工師)

►(C)；

- (A)醫療模式注重生理疾病本身，而社會模式認為社會排除才是導致身心障礙者有障礙的主要因素。
- (B)醫療模式介入重點著重於微視的疾病與障礙本身，不包括鉅視。
- (D)社會模式認為社會工作者是社會變遷媒介。

4. 服務對象A是美好社區的獨居長者，先生過世，無子女，經濟來源是微薄的退休金。近日其因為骨折入院，社會工作者在進行其社會支持網絡評量時，下列敘述何者錯誤？ (A)分析網絡中的人對於服務對象所提供的支持類型與程度 (B)了解其社會關係網絡人數與接觸頻率 (C)網絡支持的對象可以分為個人層次和社區層次 (D)社會支持網絡無法使用量化工具評估。 (第二次社工師)

▶(D)；

社會支持量表包含了「情感性支持」、「工具性支持」及「相關訊息支持」等3框架量表，以量化方式分析個人的社會支持網絡。

5. 甲教養院院長以提供服務對象最適切環境為由，將某次設施設備採購招標底標資料透露給特定廠商。其行為屬於下列何種過失？ (A)濫權 (B)瀆職 (C)怠職 (D)侵占。 (第二次社工師)

▶(B)；

(A)濫權：係為「濫用權力」，也就是合法，但是不合理、不合乎道德的。譬如主管討厭某員工，就分配比較多困難的工作給他。

(B)瀆職：係為「不應為而為之」，瀆職是不應該去做，但做了。屬於錯誤且不法的。

(C)怠職：係為「應為而不為」，怠職是怠忽職守的意思，也就是應該去完成，卻沒有完成的。

(D)侵占：係為將非自己所有之物占為己有。

6. 85歲的某先生因肺癌且出現肺積水而急性住院。經醫務社會工作者初步介入，發現某先生的二位子女和妻子在安寧病房和社區安寧療護的服務間，因照顧人力、經濟和照顧知能的意見上有些不一致，對於處遇計畫呈現難以取捨的狀態。下列何者不是社會工作者在此階段應優先扮演的角色？ (A)需求評估者 (B)溝通協調者 (C)資源連結者 (D)倡導

者。 (第二次社工師)

▶▶(D)；

倡導者是因案主需求依現行社會制度無法提供相關資源予以滿足時，向外倡導改變社會制度、創造新的資源，以滿足案主需求。本題某先生是因家人的意見不一，導致處遇計畫呈現難以取捨的狀態，非資源無法滿足案主。

7. 有關家庭復原力 (family resilience) 的敘述，下列何者正確？ (A)復原力的展現必須是在面對重大家庭逆境時才會出現 (B)家庭信念系統是家庭復原力的核心 (C)家庭成員要能儘量表達對彼此真實的不滿 (D)具有復原力的家庭是無壓力的。 (第二次社工師)

▶▶(B)；

Walsh (2002) 曾以生態與發展性觀點將家庭復原力區分成3面向：

- (1)信念系統 (Belief Systems)：包括給予困境意義；正向、樂觀的觀點，相信能克服困境；具有價值性、未來性的目標和夢想；從困境學習與成長。
- (2)組織型態 (Organizational Patterns)：包括具有彈性，願意改變；滲透性佳，成員相互支持，尊重個體的需求；社會和經濟資源佳，可擴大親戚間的流動和社會支持，建立社區網絡。
- (3)溝通功能 (Communication Processes)：包括能澄清模糊不清的資訊，尋求和述說真理；開放的情感分享，相互同理，愉悅的互動；合作的解決問題，集體共同研討，決定目標選擇策略，從經驗學習。

然而，此三面向是有優先順序，通常當一個家庭面對困境時，家庭信念系統先啟動，接下來調整家庭組織型態，最後透過清楚、開放的溝通，找到解決策略。

本題(B)內容應改為家庭信念系統是家庭復原力的一環。

8. 社會工作者認為所有族群青少年都面臨類似的發展階段議題，因此設計相同的培力活動即可。此觀點是屬於下列何者？ (A)文化無能 (cultural incapacity) (B)文化盲點 (cultural blindness) (C)文化初始能力 (cultural pre-competence) (D)基本文化能力 (basic cultural compe-

tence)。

(普考)

▶▶(B)；

Cross Friesen和Isaacs 1989年提出文化能力階段論，包括：

- (1)文化摧毀 (cultural destructiveness)：工作者所具備的態度、政策及做法對服務對象具有破壞性。
- (2)文化無能 (cultural incapacity)：缺乏能力協助不同文化的服務對象，相信主流文化的價值，缺乏尊重非主流價值的能力。
- (3)文化盲點 (cultural blindness)：相信人類之間沒有差異，認為所有人都是相同的，以致於處遇方法僅是普同性的。
- (4)文化初始能力 (cultural pre-competence)：開始尊重其他文化，並具體表現在行動上。
- (5)基本文化能力 (basic cultural competence)：尊重並接納不同文化的差異，開始自我覺察，並持續拓展文化知識與資源，積極爭取與非主流文化案主及協同工作者共同合作。
- (6)精通文化能力 (cultural proficiency)：對其他文化具有高度尊重，利用研究與外展工作建立文化知識和實踐過程，並具備純熟的文化能力。

9. 社會工作者在社會救助業務中扮演四種角色，當社會工作者提供低收入者資源時，主要屬於那一個角色的功能？(A)診斷者 (B)使能者 (C)提供者 (D)倡導者。

(第一次社工師)

▶▶(C)；

- (A)診斷者：係指社會工作者透過會談、訪視、個案紀錄等方式，瞭解案主的現況，評估案主的問題、需求及可連結的資源，以為未來訂定契約目標及處遇計畫之參考。
- (B)使能者：係指幫助個人、團體、家庭、社區精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討適合解決問題的方式，並發展處理問題的有效策略之能量。
- (C)提供者：係直接提供服務給個人或團體，是社會工作者最主要的工作角色，直接服務提供者的功能有：協助解決個人問題、婚姻或家庭治療、團體服務、提供相關資訊和教育等。
- (D)倡導者：倡導可分為微觀層面，是單一案主所面對的問題，宏觀層面

是相同類型的案主面對共同的問題，為了案主的權益，社會工作者透過社會行動的方式，推動案主所需相關的服務，創造新的資源。

10. 社會工作者介入對立的雙方，如離婚的兩造當事人、爭吵中的伴侶、勞資爭議、社區糾紛，使用妥協、協商、溝通雙方意見與立場，使雙方爭議得到公平合理的解決。此描述較符合下列何種社會工作者的角色？
(A)調解者 (B)催化者 (C)充權者 (D)經營者。 (第一次社工師)

►(A)；

- (A)調解者：調解者是指社會工作者介入對立的雙方，使用妥協、協商、調和、溝通雙方的意見與利益，使爭議得到公平合理的處理。
(B)催化者：催化技巧引發成員間互動的質與量，並營建團體間的信任、溫暖。
(C)充權者：個案有時會對自己的現況感到無望感，個案工作者可以給予個案鼓勵，創造一種可以讓個案自己親自去改變的現況方法，讓個案無望轉成希望以達到改變的行動。
(D)經營者：是串連案主與社區資源的角色。也就是將案主的需求與最適當提供服務的機構、設施或個人建立連結機制。

11. 社會工作所服務的案主經常是遭遇多重問題，以及所需要的福利資源甚少單一機構足以提供。當在從事專業服務時，只是完全按照該機構的服務規定、法令的規定、依照機構現有的資源分配給目前的案主，這是屬於那一種型態的社會工作者？ (A)反思性實務工作者 (B)防禦性實務工作者 (C)反身性實務工作者 (D)理性型實務工作者。 (第一次社工師)

►(B)；

- (A)反思性實務工作者：是一種於個人的日常生活當中，經由實地體驗、嘗試困難與設法解決問題，以強化或增進知識與概念的過程。簡單而言就是「在錯誤中學習」。
(B)防禦性實務工作者：係將注意力放在官僚程序的落實而非服務對象的最佳利益，在提供服務時「照本宣科」完成法律或組織規定的職責以規避責任，社會工作者的職責被限縮在完成對機構的義務。
(C)反身性實務工作者：是「批判社會工作」的一個特質，社會工作者學

習瞭解自己的個人特質與社會角色，包含性別、階級、族群、性傾向、年齡、教育程度等，如何影響自己看待或介入事情的角度。

(D)理性型實務工作者：社會工作者以溫暖理性的方式包容案主的負面情緒或行為，以維持專業形象。

12. 社會及社區變遷方案是職業社會工作（Occupational Social Work）服務方案的一種。下列何者不包括在其服務內涵？ (A)建立員工與附近鄰里關係的發展與維持 (B)工商業界回饋社區鄰里與社會的社會責任方案 (C)擴大公司產品、社會網絡行銷的公共關係方案 (D)有關行政中立訓練、公平政策與歧視預防的肯定行動方案（affirmative action）。

（第一次社工師）

►(C)；

職業社會工作在早期發展階段時的主要服務對象是工廠員工，主要功能在協助提升員工的工作效能、增強組織結構及資源管理，以及研擬多元創新之福利服務方案，員工協助方案（Employee Assistant Program, EAP）是常見的服務模式。

13. 關於修復式正義（restorative justice）運用在少年偏差行為、家庭暴力與刑事案件被害人身心修復，下列組合何者正確？①促使加害人負起犯罪責任；②是一種懲罰加害人的機制；③滿足被害人需求；④加害人強制參加修復式過程；⑤加害人修補因犯罪造成的傷害，提供受害者物質和金錢等賠償 (A)①③⑤ (B)①②④ (C)③④⑤ (D)②④⑤。

（第一次社工師）

►(A)；

「修復式正義」是一種以積極態度匯聚各方力量，以修復受損社會關係的司法活動與過程，其核心思想乃在使傳統的「懲罰」、「矯正」轉型為「修復」，具有修復性、參與性、社會性、前瞻性及靈活性的特徵，而以「癒合」為最終目標。協助行為人和被害人表達並理解自己和對方的感受及需要，讓行為人知恥而有勇氣去承擔責任、修補所造成的傷害，重建人際關係，也讓被害人得到確實的補償及撫慰。

因此「修復式正義」非為「懲罰」行為人，也不會強迫行為人接受修復

式過程，而是以同理心為基礎，使行為人發自內心改過，從而確實修正錯誤行為。

14. 「以家庭為中心，以社區為基礎」為社會安全網的規劃主軸。關於社會安全網服務，下列何者正確？①整合社政單位建構的網絡；②以家庭為中心是放棄以兒童為中心思考的服務；③及早介入因生活事件導致個人或家庭危機升高的脆弱家庭；④運用個案管理工作方法 (A)①② (B)①④ (C)②③ (D)③④。
- (第二次社工師)

▶▶(D)；

- ①社會安全網係整合社政、教育、醫療、衛生、勞動及法務等單位建構的網絡。
- ②以兒童為中心思考係為以家庭為中心服務的一環，並非放棄以兒童為中心思考的服務。

15. 評估家庭系統的核心元素為何？①家庭系統具非等加性；②改變任一家庭成員，就能影響所有家庭成員；③家庭有自己發展的軌跡脈絡，不易受社會環境影響；④辨認與找出家庭內部溝通的重覆模式；⑤有功能的家庭系統是維持穩定不變 (A)①② (B)②③ (C)①④ (D)②⑤。
- (第二次社工師)

▶▶(C)；

- ①家庭系統具非等加性：在家庭中各成員間的互動錯綜複雜，因此家庭系統具非等加性，也就是整體大於部分的總和。
- ④辨認與找出家庭內部溝通的重覆模式：係指家庭成員習慣的互動模式，由此互動模式中可得知家庭結構、成員凝聚力及家庭功能等情形，因此亦為評估家庭系統的核心元素之一。

16. 透過學校系統培養青少年復原力的敘述，下列何者錯誤？(A)學校要協助青少年對自己有較高的自我效能 (B)學校要提供青少年有參與和盡責的機會 (C)學校要取消規範和訓誡 (D)學校要展現對學生的關懷與支持。
- (第二次社工師)

▶▶(C)；

青少年復原力的結構，包含個人、家庭和社會三方面。個人解決問題的