

# 《社會工作概要》

試題評析	本次考試的主要命題範圍皆落在社會工作的實施領域，並整合了實施方法的綜合題型，整體難易度為中上，有利於對保護性業務較為熟悉的考生。第一題「以家庭為中心、社區為基礎」乃近年來重大社會福利政策「強化社會安全網」之理論內涵，屬基礎考題，有準備的考生應該能順利取分。第二題測驗考生對保護性業務的瞭解，解題上應先對保護性業務進行簡要的定義，並舉例論述其工作內涵，事實上保護性業務的涵蓋範圍廣泛，考生可以選擇自己較熟悉的領域進行答題。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁81-83、89、115。 2.《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁94-95、152-153。

甲、申論題部分：(50分)

一、假若你是一名社會福利服務中心的社工人員，會與那些網絡成員工作？你要如何強化各網絡對於「以家庭為中心，社區為基礎」之網絡合作？(25分)。

**答：**

(一)社會福利服務中心：

社會福利服務中心的建置基礎是在「以家庭為中心、社區為基礎」的社會福利服務概念上，並非要在現有的兒童、少年、老人、身心障礙、婦女、新住民、原住民等各種單一功能服務中心之外另設立一個家庭福利服務中心，其重點在於：建構完善的區域社會福利服務輸送體系，重新檢討調整服務對象重疊組織間的服務協力，建立單一窗口，但可提供全方位服務的社會福利服務網。

(二)社會福利服務中心的網絡合作對象：

身為社區第一線的服務窗口，社會福利服務中心主要在提供以家庭為中心的整合性服務，同時也肩負社區網絡單位的溝通平台，身為社會福利服務中心的社工一般會接觸到的網絡成員如下：

1. 勞政單位：職業訓練、就業媒合與失業補助
2. 教育單位：教育中輟與就學輔導、家庭教育中心
3. 警政單位：少年及虞犯輔導
4. 衛政單位：自殺防治關懷訪視、精神醫療與心理衛生服務、毒危中心與戒癮服務、長期照顧服務
5. 司法單位：法律諮詢與扶助
6. 社政單位：早期療育、身障及早療個管與福利服務兒童、青少年、老人...等服務中心
7. 其他：民政單位、區公所、婦女、新住民、原民服務等

(三)如何強化「以家庭為中心，社區為基礎」之網絡合作，建議可朝以下幾方面努力：

1. 整合服務組織：
  - (1) 成立或重整區域性（以家庭為中心的）社會福利服務中心。
  - (2) 建制單一服務窗口作為具多元社會福利需求之民眾使用社會福利服務的入口。
  - (3) 結合既有各福利人口群服務中心、機構，建構單一或準單一區域性（以家庭為中心的）社會福利服務中心。
  - (4) 進行服務整合與分工，如與家庭暴力暨性侵害防治中心、單親服務中心、外籍配偶家庭服務中心、家庭支持中心等分工。
  - (5) 開發新的社會福利方案，以滿足家庭成員多元福利需求。
  - (6) 開發新的社會福利機構，以滿足從家庭、社區到機構式照顧所需連續性服務。
  - (7) 開發虛擬整合模式，在難以立即全台灣設綜合社會福利服務中心前，部分業務還是要靠虛擬整合，例如財稅資料、戶籍資料、健康保險申請等。
2. 配置專業人力：
  - (1) 以 5-7 人為最適規模，並置督導一人作為中心主任。
  - (2) 結合各機構、團體派駐區域性（以家庭為基礎的）社會福利服務中心之人力，組成服務團隊。
3. 提供多元服務：
  - (1) 建立區域社會福利服務網

- (2) 提供整合性服務
- (3) 宣導社會福利理念與資訊
- (4) 進行轉介服務
4. 加強人員訓練與充實設施設備
  - (1) 加強專業知能：為因應單一窗口、連續服務作法，社會工作者必須加強社區資源發展、整合與連結、充權、家庭評估與介入、多元文化、轉介等知能。
  - (2) 充實軟硬體設備：為配合多單位共用辦公室所需硬體設備，如辦公桌、電腦、隔間、管線等，及軟體設備如資訊管理、資源管理、視訊會議等之配備齊全。
5. 跨科室與跨局處服務方案整合與建構
  - (1) 跨科室整合：整合兒童、少年、身心障礙、老人、婦女、社會救助、社區發展等相關科室服務方案與法規。
  - (2) 跨局處整合：整合教育、衛生、勞工、原住民、民政及社政等各局處，發展多元的服務方案。
  - (3) 跨部門整合：整合公私部門社會資源，提供完整服務。  
整合的工作另可分為三種層次：
    - (1) 層次一：內部服務整合，將近鄰性、親近性單位列為第一圈。
    - (2) 層次二：區域服務整合(跨部門整合)，整合公部門、私部門資源，構成第二圈的民間資源或非正式資源為主的資源網。
    - (3) 層次三：區域網絡的建構，建構一個以區域社會福利服務中心為核心的區域服務資源網。如此，才能吻合以社區為基礎的概念，就近利用資源，在地服務，社區化服務。
6. 發展支持家庭的各種社區為基礎的方案：經由資源盤點、需求評估之後，各區域社會福利服務中心應將資源需求清單，回饋給社會局(處)透過跨科室整合，進行方案開發與機構設置。同時，社會局(處)各科室不宜再廣設以特定人口群為對象的服務中心，宜改以開發各種家庭服務方案為主。  
建構以「家庭為中心，社區為基礎」的社會福利服務體系，是希望可以解決目前服務的片段、不連續、不可及、權責不清的弊病，因為唯有服務被整合，民眾所需要的服務才能連續；也唯有服務資源普及，民眾才能獲得可及性服務；也唯有組織間分工合作，才能達到對民眾服務的責任。

## 二、試舉一項保護性工作，說明社會工作人員在介入與服務工作之內涵。(25分)

**答：**

### (一)保護性社會工作

1. 定義：依衛福部「保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準」，保護性工作指「兒少保護、家庭暴力、性侵害、性剝削、老人保護及身障保護」的直接服務或督導工作；保護性工作之特性為，針對每一個通報到各地縣市政府社會局的保護個案，要求社會工作者依一定的程序處理案件(例如有訂定處理時限、指定調查人員、面訪...等)，提出調查報告、緊急救援、協助診療、驗傷、採證、緊急安置、庇護安置、聲請保護令、陪同偵訊或出庭、提供各項處遇服務...等服務。
2. 兒少性剝削保護工作是指當兒少遭遇以下情形時：
  - (1) 使兒童或少年為有對價之性交或猥褻行為。
  - (2) 利用兒童或少年為性交、猥褻之行為，以供人觀覽。
  - (3) 拍攝、製造兒童或少年為性交或猥褻行為之圖畫、照片、影片、影帶、光碟、電子訊號或其他物品。
  - (4) 使兒童或少年坐檯陪酒或涉及色情之伴遊、伴唱、伴舞等行為。

社工將依權責可依被害兒少就學、就業、生活適應、人身安全及其家庭保護功能來評估決定兒少返家處遇或安置；且從救援進入到復原階段，如安置也必然銜接社會福利服務，協助兒少就學、就業以穩定生活，關注其身心安頓、創傷修復、辨識風險、自我保護，並提昇家庭支持功能以使兒少遠離性剝削情境。

### (二)兒少性剝削保護工作介入與服務之內涵：

1. 從「性交易」到「性剝削」，觀念的轉換：  
「兒少性交易防制條例」從民國 84 年制定公布施行，到 104 年已修正公布為「兒少性剝削防制條例」，從名詞轉變及法條內容修正，代表著國家社會與時俱進。不管是在名詞上依循聯合國「兒童權利公約」

第 34 條，保護兒童免於一切形式之性剝削與性虐待，強調因年齡、身心發展等不平等關係對兒少傷害，而非性交易一詞所暗示平等自主交換，形成指責兒少受害者的風向。

2. 兒少性剝削案件法定強制權力處遇：社會工作中的強制權力可分為「外顯」和「內隱」兩種，外顯的強制權力像是使用法庭命令或其他強制力量，將兒少帶離會讓他承受身體上風險的環境；而內隱的強制權力存在於兒少與社工人員互動過程裡，像是使用法庭命令或是其他社會工作者的強制權力，獲取一項保護計畫，或其他意圖獲致改變的行動計畫合作，但這相對地也容易形成兒少另類的抗拒。通常社會希望不只做到直接保護（例如立即安置隔離），也希望與兒少及其家人制定一保護計畫，預防日後再出現同樣的危機。
3. 權力觀點在兒少性剝削的實務處遇：當社工人員運用所學習專業知識對兒少進行規訓，無疑的就是權力行使，會不會容易忽略不同主體性聲音，從權力行使變成壓迫？我們可從以下兩種權力觀點來反思：
  - (1) 權力正向觀點：權力其實具有生產力的特質，人們願意服從權力，是因為他們從服從當中獲得了某些東西。換言之，單純將權力視為壓迫，將會忽略權力正向的面向，因此社工人員應看見權力具生產力的特質，如個案在服務輸送過程中透過權力的行使，增進他們的能力或是自我感受。
  - (2) 權力依賴觀點：社會工作實踐實際上是一種資源交換，在他們之間是權力依賴關係，但權力缺口存在於個案和社工人員間，雙方關係利益未必能兼容，有時在資源交換過程，社工人員並未提供平等的交換和優質服務，例如只是依據各縣市現有床位數及安置地點來提供安置，卻未必真正考量是否符合個案的安置需求。  
兒少性剝削防制工作雖是法定強制權力處遇，兒少是屬於非自願個案，但並不代表社會工作只能在權控觀點下進行服務，而應試著對「權力所造成的非自願兒少個案」有更多的理解。
4. 社會工作為性剝削兒少提供的服務內容：

- (1) 權益維護：以兒少保護觀點提供家服務，正視兒少性剝削為被害歷程，回歸保護兒少與關注兒少發展的面向，並支持家長親職教養，協助家庭走過事件衝擊，進入復原歷程。
- (2) 網絡合作：與檢警司法、教育、醫療、教育、勞政就業服務單位協調合作，協助兒少於社區穩定就學或就業、發展自我、增加生活適應與正向環境支持，預防再陷入性剝削脆弱處境。
- (3) 資源發展：結合服務體系裡現有資源提供給家庭，並透過實務進一步解析服務對象所面臨的風險與核心需求，進而發展相關教材與工具，提供受害兒少與家庭相關知能與求助管道，如：網路安全、親職教育...等。

社工人員在執行兒少性剝削保護工作時，如單純從法條與兒少進行工作，卻忽略社會建構過程及文化脈絡，就會落入一元論思考，而無法理解個案處境脈絡，對於個案的反抗與種種不合作行為將產生許多負面情緒。因此，社工人員在權力位置結構下，更需要謹慎對待每位服務的兒少個案，辨識出在實務微視情境脈絡下權力的行使和影響，意識到與兒少之間複雜權力結構關係，尊重與聆聽每個個體差異，從理解代替判斷，聆聽兒少聲音和需求，創造更佳的服務。

#### 【參考書目】

1. 林萬億 (2010)。《建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系》，社區發展季刊，129，頁20-51。

#### 乙、測驗題部分：(50 分)

- (C)1 臺灣的社會工作倫理守則最早是在下列那一年經內政部同意核備？  
(A) 1989 (B) 1997 (C) 2008 (D) 2019
- (C)2 國際社會工作人員協會 (IFSW) 及國際社會工作學院聯盟 (IASSW) 在 2014 年提出了社會工作的全球性定義，下列何者不屬於社會工作的核心原則？  
(A) 社會正義 (B) 人權 (C) 家庭責任 (D) 尊重差異
- (B)3 國家透過計畫及法令介入人民福祉，是當代社會工作的源起之一，下列那個法案或計畫的制訂時間最晚？  
(A) 俾斯麥的強制勞工保險 (B) 貝佛里奇的報告書  
(C) 伊利莎白的濟貧法 (D) 羅斯福的新政
- (C)4 依據老人福利法規定，有關老人保護措施，下列何者錯誤？  
(A) 醫事人員為責任通報人員

- (B)老人有被疏忽、虐待、遺棄之情事，給予適當安置或短期保護  
 (C)保護安置所需費用，完全由直轄市或縣市政府負擔  
 (D)當地村里長、村里幹事應定期主動聯絡，掌握老人生活狀況
- (D)5 關於社會工作發展的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)睦鄰運動的工作人員須與工作對象共同生活以建立信任  
 (B)社區睦鄰運動對社區工作方法的發展具有貢獻  
 (C)診斷學派是 1917 年由 Mary Richmond 所發展  
 (D)診斷學派認為人的問題受社會與政治的壓迫影響，因此需要診斷環境不利於人發展的因素
- (C)6 對於倫理的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)倫理指的是人們認為是「正確」的事  
 (B)倫理是指引人們行為的標準  
 (C)微視倫理關懷的是機構組織內的約定  
 (D)鉅視倫理又稱為社會倫理
- (B)7 關於倫理的規則效益之敘述，下列何者正確？  
 (A)是由義務論所延伸出來的  
 (B)是由效益主義延伸出來的  
 (C)認為行動要能產生全體最大利益  
 (D)認為行動要能產生集中多數效益
- (A)8 根據臺灣社會工作師倫理守則，下列何者不包括在「對社會工作師專業的倫理責任」範疇？  
 (A)社會工作師的服務紀錄應依法令相關規範，適時、正確且客觀的記錄和妥善保存  
 (B)包容多元文化、尊重多元社會現象，防止各種形式的歧視所造成的社會不平等現象  
 (C)致力社會工作專業知能的發展，進行研究與著作發表  
 (D)推動社會工作專業制度建立
- (D)9 「地方創生國家戰略計畫」乃政府為減少城鄉落差與人口失衡而推動之政策，下列何者並非其推動策略？  
 (A)鼓勵企業轉移技術、資金和管理等能力，認養協助地方事業發展  
 (B)企業捐助資金，間接協助地方事業開發新產品或新事業  
 (C)結合科技技術，協助發展地方產業和維繫城鎮機能  
 (D)協調跨國企業，鼓勵在各鄉鎮設立分店或分公司
- (C)10 對於社區工作的定義，下列何者錯誤？  
 (A)社區工作可以由社會工作者主動界定問題，排定問題優先順序，並鼓勵居民加入計畫  
 (B)社區工作包含社區組織與社區發展  
 (C)社區工作希望組織社區居民，發現社區需求，進而各自努力解決問題  
 (D)社區工作希望培養居民的歸屬感，並培養自助、互助及自決精神
- (C)11 運用社區工作的地方發展模式，對促使居民民主參與的敘述，下列何者正確？  
 (A)開放機會讓居民出席會議，但由社會工作者決策  
 (B)一般居民都有參與的困擾，因此宜用宣導的方式，不用表達意見  
 (C)投票表決前應先開放討論空間，讓居民知道表決的目的  
 (D)因為社區居民沒有相關知識，應進行投票表決但不應開放討論空間
- (B)12 社區扮演的功能，下列何者正確？①同化 ②互助 ③生產分配 ④社會控制 ⑤社會化 ⑥集中化  
 (A)①③④⑤ (B)②③④⑤ (C)③④⑤⑥ (D)②③⑤⑥
- (A)13 在社區發展過程會注意到「能力建構」的重要性，下列敘述何者正確？  
 (A)使居民有達到目標的技巧 (B)讓專家進入社區由專家進行規劃  
 (C)強調居民應放棄原有的認知 (D)特別指應有趕上科技發展的資訊課程
- (D)14 對社區需求的了解，下列敘述何者正確？  
 (A)要界定社區的問題和需求，應該要從公部門的視野來考慮  
 (B)社區的居民應該都對社區的問題和需求，都有一致的看法  
 (C)要了解社區的問題和需求，應該要避免詢問當事人的看法  
 (D)並非所有的社區居民對社區的問題和需求，都有相同的看法

- (B)15 進行社區工作，須了解在地社區的權力狀況。分析社區權力結構的途徑，下列何者正確？①決策途徑 ②資產途徑 ③利益途徑 ④職位途徑 ⑤聲望途徑  
(A)①②⑤ (B)①④⑤ (C)①③⑤ (D)③④⑤
- (C)16 下列何者並非個案工作的價值觀？  
(A)獨特性與個別化 (B)接納 (C)認同 (D)自我決定
- (B)17 有關社會個案工作的多面向預估應包含那些系統內涵，下列何者正確？①案主系統 ②家庭系統 ③社區環境系統 ④國家系統  
(A)②③④ (B)①②③ (C)①②④ (D)①③④
- (A)18 案主所具備的條件，下列何者錯誤？  
(A)來機構的人 (B)經接案評估合格的人  
(C)簽定服務契約的人 (D)法定應提供服務的人
- (C)19 關於團體工作的敘述，下列何者正確？①每次團體的紀錄需要記錄團體區位圖 ②以團體工作方式提供服務給有需要的人 ③需要評估每個團體成員個別的成長史 ④要先評估成員居住社區的問題和需求  
(A)②③ (B)③④ (C)①② (D)①④
- (D)20 對於社會團體工作的發展之敘述，下列何者錯誤？  
(A) 1920 年代之後，團體工作才逐漸成為社會工作方法之一  
(B)社會團體工作通常指涉的是小團體，而非大型的團體活動  
(C)社會團體工作在發展初期受到杜威（John Dewey）的進步教育理論之影響  
(D) 1930 年代起，社會個案工作發展受到佛洛伊德精神分析觀點很大的影響，但社會團體工作的發展則未受其影響
- (C)21 在團體結束時團體成員可能會出現下列何種反應？  
(A)趨避效應 (B)迷戀掙扎 (C)光環效應 (D)鐘擺效應
- (B)22 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 competence）
- (D)23 依據我國社會工作師倫理守則，下列何者不是保密原則所列之限制？  
(A)社工師負有警告責任時 (B)服務對象有致命危險的傳染病時  
(C)服務對象涉及刑案時 (D)服務對象已死亡
- (D)24 下列何者不是家庭生命歷程理論之重要概念？  
(A)強調現實生活中存在多種的家庭模式  
(B)家庭是動態歷程，受到家庭變遷和社會變遷的影響  
(C)重視家庭從一階段到另一階段的過程，及過程中的路徑和軌跡  
(D)家庭從新婚開始到完成人生階段，有固定發展規律，可以成為服務依據
- (B)25 確保兒童在成長過程中，不因年齡、種族、性別及社會階級等而受到差別對待，這是反映何種兒童價值觀？  
(A)兒童剝奪 (B)兒童人權 (C)社會排除 (D)社會歧視

【版權所有，重製必究！】