



高普考行政分眾課

為好名次而來

打造高分力



提升寫作力

❶ 一堆例題見解，怎麼寫才高分？

申論寫作班 ▶ 論正技巧

緊扣命題趨勢，個人化批改指導，厚植寫作力！

高分實證

黃○雯 (私校考取) 112高考法律廉政、
普考法律廉政【榜眼】

今年報名刑法跟刑訴的申論寫作班，老師們的課程都非常扎實。很推薦刑訴的劉律，講義囊括刑訴所有單元，上完課就可以快速複習，講義擬答也不會太長，都是考場上能寫得出來的長度……

※3,000 起/科

❶ 沒有夥伴交流經驗，愈讀愈鑽牛角尖？

作題讀書會 ▶ 快問快答

學霸手把手領學，引爆腦力激盪！

高分實證

宋○婕 (應屆考取) 112高考一般行政、
普考一般行政【狀元】

我有參加過兩次的高點大會考，實際體驗上考場的感覺，且考後還有解析讀書會可以與老師討論作答方向及寫法等，重新檢視自己的答題還有哪邊需要改進。

※學員專屬服務

❶ 陷入思維誤區，兩個選項都似是而非？

選擇題誘答班 ▶ 掌握關鍵

嚴選誘答題型題庫，速解題意、準確作答！

高分實證

曾○洳 (雙榜考取) 112高考一般行政、
普考一般行政

選擇題有時會成為致勝的關鍵，在高普考中，相差1分排名便可能差了10幾20名，同時選擇題是較好上手的題型，因此加入選擇題誘答班成為我拉高整體分數的關鍵。

※1,200 起/科

❶ 寫得頭頭是道，但切中核心嗎？

狂作題班 ▶ 速效提分

名師親領搭配助教輔導，仿真模測有效提分！

高分實證

蘭○綺 (在職考取) 112高考一般民政、
普考一般民政

藉由狂作題班6週密集且不斷練習題目，不僅可以訓練自己作答的速度，更可有效率的複習每一個學科，完勝以往自己複習。

※6,000 起/科

112/12/9-15 考場最禮遇！

- 持112地方特考准考證報名，並加入生活圈索取優惠券，最高再優1000元！
- 最新優惠詳洽各分班櫃檯或高點行政學院生活圈



另有**行動版課程**隨時可上
試聽&購課，請至

1

知識達購課館
ec.ibrain.com.tw



2

高點網路書店
publish.get.com.tw



《社會工作》

- 一、在美國社會工作專業發展歷程，慈善組織會社（Charity Organization Society, COS）與睦鄰公社運動（Settlement Movement）對於什麼才是服務人群與社區最好的方法之見解不同，且爭議持續至今。試從社會工作專業發展歷史說明這兩種取向對於社會工作專業價值的貢獻為何？並說明兩者爭議重點為何？（25分）

試題評析	考生應掌握慈善組織會社（COS）強調個別化濟貧服務，睦鄰公社注重社區參與的核心理念，作答上則要符合題旨，系統性地論述兩種取向對社工專業價值的貢獻與爭議點。此題難度偏易，是歷史類考題的經典命題，曾多次出現在歷年考古題中，有準備的考生應該可輕易突破。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁56-58、64-66。

答：

19世紀末，工業化進程和城市化快速推進，帶來了大量的人口遷徙和社會變革。城市中湧現出了貧困、社會不公和其他社會問題。在這樣的社會背景下，有人開始意識到單純的慈善援助無法解決問題的根本，需要更系統性和科學的方法，因此出現慈善組織會社與睦鄰公社運動。

- (一)慈善組織會社：最初受到查墨斯的觀念啟發，其提倡的濟貧原則包括仔細調查致貧原因、親戚、朋友、鄰里支持，以及由有錢市民和教區承擔責任。在英國，索里牧師於1869年成立COS，將查墨斯的理念引入，強調貧窮是個人的責任，並透過調查了解貧民問題。COS引入「親善訪問員」模式，由有錢女性進行家庭調查。1877年，美國牧師賈汀在水牛城成立了美國第一個COS。慈善組織會社的目標是避免經費浪費，強調對個人或家庭進行調查，確保提供的經濟救助給予「值得救濟的貧民」。這促進了社會工作專業的建立，強調個別化服務，並在社區組織合作方面奠定基礎。
- (二)睦鄰公社運動：此運動源於基督教社會主義者丹尼生於1867年提倡，他在倫敦東邊社區推崇「遷入居住」的方式，教導窮人知識以提升其生活水準。巴涅特教士繼承這思想，湯恩比成為支持者，湯恩比逝世後巴涅特於1884年創立湯恩比館以茲紀念，號召知識青年參與志願服務。美國最早的睦鄰組織是1886年柯義特創立的睦鄰組織，致力於改善貧困問題結構。Jane Addams在芝加哥成立的赫爾館，於1889年建立，推動社會改革和社會立法，奠定了社區睦鄰組織運動在美國的基礎。此運動強調「遷入居住」、提供教育、文化發展，以及喚起對社會健康問題的關注。
- (三)以下分別說明這兩種取向對於社會工作專業價值的貢獻：
- 慈善組織會社：
 - 專業價值的貢獻：COS的出現強調了社會工作的專業性，將其從單純的慈善活動中解放出來。它提倡科學方法，強調對社會問題的全面評估，著重解決貧困等社會問題的根本原因。這種專業的取向使社會工作得以在解決社會問題時更具體、系統地介入。
 - 方法的貢獻：COS的方法強調工作者與個人和家庭的密切合作，進行全面性的社會評估，由親善訪問員的調查結果提供個別化的服務，是社會個案工作的原型。
 - 睦鄰公社運動：
 - 專業價值的貢獻：強調移民家庭本來是健全的，而因社會造成不適應，應改革社會來支持個人（社會歸因）。主張居民是互賴的，不同階級、種族間應相互了解。
 - 方法的貢獻：注重文化差異，強調貧窮的社會性因素及社會應負的責任，因此奠定了社會改革取向的各種社會工作理論與方法。
- (四)慈善組織會社和睦鄰公社運動在其發展歷程中也面臨了一些爭議點，分述如下：
- 慈善組織會社：
 - 社會控制爭議：COS的一些批評者認為，其強調科學方法和全面的社會評估可能導致對服務對象的過度控制。這種科學化的方法被指責為可能剝奪個體的自主權，將他們視為被管理的對象而非參與者。
 - 階級差異爭議：COS在早期可能受到上層社會的影響，其服務可能偏向中產階級的價值觀和需求，而忽視了貧困階層的真实需求。這引起了對於社會工作是否應該真正反映社會多元性的爭議。
 - 睦鄰公社運動：

- (1)文化入侵爭議：有些人批評睦鄰公社運動的工作者，認為他們對於社區居民的文化缺乏尊重，被指控為文化入侵。這是因為一些工作者可能是中上階層的人，試圖將他們的價值觀強加於社區，而非真正理解當地居民的需要。
- (2)社會角色爭議：有人質疑在睦鄰公社中，社會工作者是否真正能夠成為社區的一份子，或者他們只是短暫地進入並在那裡工作。這涉及到社會工作者在社區參與中的真實角色和可持續性。

這些爭議點反映了不同社會工作取向中的價值觀和方法論之間的張力，也凸顯了在實踐中應該如何平衡社會工作專業的專業性和對服務對象的尊重；但總的來說，這兩個運動的發展是社會工作逐漸走向專業和系統性的體現，並且強調了解決社會問題需要社會工作者深入參與和了解社會結構。

二、何謂社會行政 (social administration)？社會工作行政具有那些內涵與功能？並請舉例說明，為何社會工作需要行政管理？(25分)

試題評析	社會行政屬社會工作間接服務方法之一，強調組織、規劃、管理等行政功能，雖屬較冷僻的考題範圍，然老師上課時都有提醒公職考生需特別預備，故對本班考生而言應能有效掌握。該題出法平穩無特別變化，難度中等，高分關鍵在於搭配實務的舉例，以及能夠指出社會工作行政的實際重要性。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁65-66。

答：

- (一)社會行政 (social administration)：又稱社會福利行政 (social welfare administration) 或社會工作行政 (social work administration)，是現代國家公共行政之一重要部門。廣義的社會福利行政除了從事建立福利社會外，還致力奠定社會公共秩序、發展人力資源潛能及推行社會建設工作，社會福利行政的人、事、物等，與社會福利行政有關的一切都包含在內；狹義的社會福利行政僅指督導公、私立機構推行社會福利事務而言。目前大部分國家都採取折衷的意義。
- (二)社會工作行政的內涵與功能涉及以下幾方面：
1. 社會政策制定與評估：社會行政負責參與制定、評估和修改社會政策。這包括確保政策能夠應對社會變遷、滿足公眾需求並維護社會公正。
 2. 福利計畫與服務提供：社會行政機構負責設計、實施和監督福利計畫，以提供社會服務給需要的個人和群體。這可能包括社會援助、健康保健、教育和其他福利領域。
 3. 資源分配和管理：社會行政在確保社會資源合理分配方面扮演著關鍵角色。這包括監督預算分配，確保資金被有效使用，以實現社會政策的目標。
 4. 社會公正和倫理：透過倡議社會公正和倫理價值，社會行政有助於建立一個平等和公平的社會。這包括確保弱勢群體獲得平等的機會和尊重。
 5. 危機應對和災害管理：社會行政應對社會危機和災害，確保受影響的個人和社區獲得適當的支持和援助。
 6. 社會研究和數據分析：社會行政進行社會研究和數據分析，以了解社會問題的根本原因，並基於這些分析制定更有效的政策。
 7. 團體協作：社會行政通過與政府機構、非營利組織、企業和社區等協作，促進共同努力，實現社會目標，提高福祉水平。
 8. 倡導：社會行政在推動社會公義、權益和改革方面發揮重要作用，倡導對弱勢群體的關懷和支持。
- (三)在此以筆者曾從事的兒少保護社會工作為例說明，社會工作為何需要行政管理：
1. 政策與法規遵從：行政管理確保兒童保護社會工作項目符合相關的政府政策和法規。這包括確保工作符合當地兒童保護法規、法案和標準，以提供合法、公正、公平的服務。
 2. 資源分配與效率：行政管理協助兒童保護機構有效分配資源。這涵蓋預算編排、人力配置、設備採購等，確保這些機構有足夠的資源來應對兒童保護挑戰，同時確保這些資源得到最佳的利用。
 3. 人力發展與培訓：行政管理有助於建立培訓計畫和專業發展機制，提升兒童保護社會工作者的專業水平。這不僅有助於工作者提供更有效的服務，還有助於維持專業標準。
 4. 資料管理與記錄：行政管理確保兒童保護機構正確管理和保存相關資料，包括個案記錄、統計資料

- 等。這不僅有助於合規性，還有助於機構的績效評估和改進。
5. 危機應對和風險管理：行政管理有助於建立危機應對計畫，確保在兒童遇到危險或危機時，機構能夠有效、迅速地應對。這包括預測潛在風險，並制定應對方案。
 6. 社區合作和宣傳：行政管理有助於建立與社區的合作夥伴關係，提升兒童保護機構的可見性。這有助於宣傳機構的服務、促進社會參與，並促使社區更積極參與兒童保護。

整體而言，良好的行政管理能確保社會工作在政策遵從、資源分配、專業發展等方面都能夠運作順暢，以提供最佳的服務品質。

三、為什麼社會工作者必須具備文化能力（cultural competence）？請從多元文化觀點說明「尊重差異」與「自我抉擇」兩項倫理原則，並舉例說明，社會工作者如何在生態實務工作架構融入文化敏感度與多元文化內涵，來評估服務對象的問題與需求。（25分）

試題評析	多元文化與文化能力已是國家考試經常命題的範圍之一，而生態實務觀點與文化能力的綜合討論，過去考試亦曾出現過，在此題目中考生除了要論述文化能力在社會工作中的重要性，還要針對尊重差異和自我抉擇這兩項倫理原則要更進一步的說明，難度屬中等，不過亦考驗考生的綜合理解能力及申論寫作技巧。要能取得高分的關鍵在於深刻理解文化能力的概念，具體例證個案，並清晰表達如何應用文化敏感度來評估服務對象的問題和需求。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁117-118。

答：

(一)文化能力（cultural competence）的定義，及為何社會工作者必須具備文化能力：

文化能力是指對所有不同文化、語言、階級、種族、宗教的人群，能以覺察、肯定的方式，尊重個人、家庭、社區尊嚴的過程。文化能力的概念亦強調、不論是個體或系統皆應互相尊重與回應。具體來說就是「協助不同性別、社會階層、宗教或是靈性信仰、性傾向、年齡、與失能狀況的人所需的技能、知識、或是價值觀」。

美國社會工作人員協會（NASW）於 2001 年的聲明則指出，所謂的「文化能力」指的是一種有效地和人交流不同文化，對此，文化能力包括以下四個部份：（1）了解自身的族群世界觀；（2）對於文化差異的認知與接納；（3）了解其他不同於自己文化的習俗和世界觀；（4）跨文化的技能。

具有文化能力使得人們能夠相互了解、溝通、有效地互動，並使社工員或社福單位等專業的人士或機構得以有效的進行跨文化工作。美國社會工作教育學會（CSWE）亦規範社會工作人員應具備三個層面的多元文化能力：（1）瞭解文化及其對人類行為和社會的功能；（2）具備服務對象文化背景的知識基礎，並且在提供服務過程中，能展現對服務對象文化及不同族群服務對象文化差異的敏感度。（3）能透過教育過程，致力於對多元文化及權力壓迫的瞭解。

(二)從多元文化觀點說明「尊重差異」，及評估服務對象的問題與需求：

1. 多元文化之目的在於消除過往所忽視的對於各族群之刻板印象、偏見、歧視與衝突，並使得多元文化群體之文化主體性得以展現。因此社會工作者對個體的關懷應該是以其獨特性為基礎的，把個人視為獨特的個體，擁有自己的價值觀、信仰、習慣和需求。這種以人為本的關係建立在尊重和理解的基礎上，不僅要看到個體的問題，還要認識到他們的資源和潛力，以協助他們實現自我價值和達到更好的生活。

2. 試以在都市成長的社會工作者進入原鄉服務為例，社會工作者應發展文化敏感度，透過以下方式在生態實務工作中融入多元文化內涵：

- (1) 文化了解與尊重：社會工作者需要深入了解原住民族的文化、價值觀和傳統，尊重其獨特性，例如尊重儀式、信仰和社區組織。
- (2) 語言和溝通：掌握部分當地語言，或至少表現出對學習的誠意，以促進更有效的溝通。注意非語言溝通方式，如身勢語、表情和禮儀的文化差異。
- (3) 合作夥伴關係：與當地文化的領袖和社區合作，建立信任和合作夥伴關係。透過參與當地活動，建立更深厚的人際關係。
- (4) 社區參與：積極參與社區，理解其需求和資源，以確保服務的切實可行性。尊重並採用當地的知識

和智慧。

(三)從多元文化觀點說明「自我抉擇」及評估服務對象的問題與需求：

- 1.自我抉擇是社會工作中的一項重要倫理原則，強調被服務者擁有權利，有權參與制定與實施影響他們生活的決策。這個原則體現了尊重個體自主權，強調在服務過程中社會工作者不應將個人或主流的價值觀、信仰、文化強加或暗示給被服務者，而該賦權讓被服務者能夠再發揮自主性。
- 2.同樣以原鄉工作為例，社會工作者具備文化敏感度與多元文化內涵是至關重要的。以下是在生態實務工作中如何實現這一點：
 - (1)尊重傳統決策結構：社工應尊重原住民文化的決策方式，與族內長者合作，確保案主的自我抉擇權並創造開放環境。
 - (2)族群為中心的評估：社工在評估中注重原住民案主文化，使用相容評估工具，鼓勵參與以實現自我抉擇權。
 - (3)建立合作夥伴關係：社工與當地原住民社群合作，包括領袖和文化中心，確保服務文化性，尊重案主的意願。
 - (4)尊重自我抉擇：社工強調尊重原住民案主的自我抉擇權，包括其生活方式和治療方向，確保服務符合真實需求。
 - (5)避免主觀影響：社工需保持中立，避免個人價值觀影響服務，透過自我反思和專業監督確保客觀和公正。

對於多樣性（diversity）的理解已是社會工作教育的重要價值，具備文化敏感度和多元文化內涵的應用，將有助於社會工作者更全面地評估服務對象的問題與需求，提供更貼近、有效的支援。

四、在家庭社會工作實施領域中，「家庭」經常被視為是一個生態系統，主張家庭問題導因於家庭與環境之間的資源失衡。請問此一觀點與目前推動的「以家庭為中心、以社區為基礎」的理念有何關連？並舉例說明實務工作者應如何運用此一概念在家庭評估及介入服務過程？（25分）

試題評析	我國近年實施的強化社會安全網計畫以及甫通過的《社會福利基本法》皆強調「以家庭為中心、以社區為基礎」的概念，故經常出現於國家考試的命題中，有所準備的考生應該都能順利作答。唯此題將生態系統觀點納入討論，故實質上這是個理論考題，考生除了須將相關概念進行整合，答題架構上可以生態系統理論為主軸，再加入「以家庭為中心、以社區為基礎」概念的討論。該題在理論題型上有所變化，但一般考生應該不難發揮，難度屬中等。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁102-108。

答：

在家庭社會工作實施領域中，將「家庭」視為一個生態系統，認為家庭問題源於家庭與環境之間的資源失衡，此與目前社會安全網推動的「以家庭為中心、以社區為基礎」的理念相關聯。這種觀點是基於生態系統理論的基礎，該理論認為人類發展是個人與其所處環境之間交流的成果，且問題的出現通常是由於環境的不友善或缺乏資源支持。若以個人為介入的標的，則其所處的家庭與社區，即為服務對象社會功能的外部系統（個人的生、心理狀態屬內部系統），如同生物的棲息地。

生態系統觀點強調理解服務對象的生活情況和處理系統生活上的問題。透過工具如家庭關係圖、生態圖等，進行生態評量，評估微視、中介、外在和鉅視系統中個人適應的困難。根據這些評估，社會工作者可以針對不同層次的系統提供直接服務和環境干預，以促使案主達到良好的適應。

試以實務工作者運用「以家庭為中心、以社區為基礎」的概念進行家庭評估及介入服務時，家庭評估及介入服務過程如下：

- 1.開案：與家庭建立初步聯繫，介紹服務理念，確保家庭願意參與，若為非志願個案，也應建立關係並取得一定的合作共識。
- 2.家庭評估(預估)：
 - (1)生態評估工具：使用生態圖或家庭關係圖等工具，評估家庭成員之間的互動、家庭結構、社區資源的使用等。這有助於理解家庭在生態系統中的位置，以及他們的資源和支持來源。

(2)社區資源評估：瞭解社區中可用的資源，包括學校、社區中心、醫療設施等，以及了解社區的文化和價值觀。

3.處遇、介入計畫：

(1)以家庭為中心：設計介入計畫時，考慮家庭的需求和價值觀。確保介入策略符合家庭的文化和生活方式，並尊重家庭成員的自主權。

(2)整合社區資源：利用社區資源解決家庭問題，例如：協助建立社區支持網絡、參與社區活動，以促進家庭的社區參與感。

4.結案：

(1)家庭反思和回顧：回顧整個介入過程，從中獲得反思和學習，以促進家庭自我效能感。

(2)社區資源整合：積極尋找並整合社區資源，以確保在結案後，家庭仍能獲得需要的支持。

(3)後續支持規劃：與家庭一同制定後續支持計畫，包括利用社區資源、參與活動，以及建立持久的社交網絡。

(4)跨機構連結：與其他相關機構保持聯繫，促進跨機構的資源共享和支持。

5.持續監測與調整：

(1)生態評估更新：定期更新生態評估，以了解家庭和社區的變化，調整介入策略。

(2)資源整合：持續尋找和整合新的社區資源，以確保家庭在需求和挑戰面前擁有充足的支持。

社會工作者應了解個人和家庭的行為是嵌入在更廣泛的鄰里、社區和文化脈絡中的，對家庭的服務如果只針對「特定事件」，會限制了社會工作者對家庭其他風險的觀察，也侷限了家庭所需的其他服務。因此，「以家庭為中心、以社區為基礎」的理念核心在重視充權被害人，使其擁有自我決定的權力(包括：是否仍留在親密關係中的決定、是否維持或家庭解組的決定)，同時也重視環境以及社區資源的整合對於促進個人和家庭的健康適應的重要性。

高
上

【版權所有，重製必究！】