

讓高點搶救你的弱科 上榜不再缺臨門一腳

弱科分析四大守則 🔍

考綱剖析

精準掌握考綱命題來源，正確建立高分答題模式

答題技巧

申論題是考取高考關鍵，透過測評找出答題盲點



落點分析

大數據比對判斷分數落點，精準分析分數質量

補強計劃

擬定弱科提分計劃，基礎打底、觀念建立、答題技巧逐一完備

五大症狀有效指引 🔍

- ☑ 特定科目分數高高低低不穩定，百思不得其解者
- ☑ 第一次參加國考，無法精準掌握各科準備要領者
- ☑ 看著成績單分數，不知道 60 分算是高分還是低分
- ☑ 參加國考一段時間，部分科目分數總是拉不上來
- ☑ 自己無法訂定高效的讀書計畫，需要高手協助者



弱科健檢服務

權威專家 & 考試優勝者 & 輔導顧問，
共同指引備考盲點！

加入 **高點行政學院生活圈**

回訊「參加弱科健檢」，即可免費預約參加！



《社會福利服務》

一、試比較「以家庭為中心」以及「以專業為中心」，在服務決策、需求評估、服務介入的觀點與介入的目標之間的差異。(25分)

試題評析	本題為社會工作理論觀點之比較，已超越社會福利服務命題大綱的範圍，如同老師上課時多次叮嚀，不要被科目所侷限。從此題的出題可看出，以社福而言考的非常偏，以社工而言則是考古題。老師猜想應該是剛符合資格副教授3年以上的副教授命題，且專長領域為兒少婦保護領域。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第一回，葉上峰編撰，頁8-9(社會工作內涵)。 2.《高點·高上社會工作講義》第三回，葉上峰編撰，頁7-9(理論比較)。 3.《高點·高上社會工作講義》第四回，葉上峰編撰，頁13(多面項預估)。

答：

(一)「以家庭為中心」

1.以家庭為中心服務模式：

源自家庭系統理論以及生態理論，將家庭視為一個小型的社會支持系統，尊重家庭的獨特性，強調運用家庭資源以及優勢，將家庭視為平等的合作夥伴，專業人員分享各自的評量結果並提供相關知識，支持家庭主動決策過程，讓家庭達到充權賦能的目標，使家庭能在專業人員褪除服務後，能繼續為孩子因應以後未來會碰到的挑戰。因此專業人員進行以家庭為中心的服務時，應遵循四個原則：

- (1)家庭是在孩子發展過程中不可或缺的環境，而非專業人員；
- (2)決定孩子需求與需要的最佳人選是家庭；
- (3)幫助家庭就能夠幫助孩子發展，包括提供家庭了解社區支持的重要；
- (4)強調家庭擁有最終的決定權，肯定與尊重家庭的優勢，提高家庭在接受服務的控制權以及和專業形成合作關係形成合作關係。

2.以家庭為本的社工目的：

- (1)在初始的接觸及建立信任工作關係，逐步協助家庭理解改變的必要性，開始儲備家庭因應改變的準備度，以備後續的介入處遇。
- (2)在家庭的處遇歷程中，確認家庭所面對的危機、困境和想望，逐步發展家庭因應能力及策略，提供額外支持資源，以延續有效的家庭生活功能。
- (3)在正式的協助結束後，確立已經創造家庭功能方面的具體改變，並促進家庭維繫有效而滿意的日常生活。

3.以家庭為本的社工方法：

- (1)與家庭單位中的成員工作，只要有機會，不論是近親或遠親家庭都包括在內。
- (2)增強家庭的能力，以備其家庭功能的發揮。
- (3)在任何決定或目標設定的歷程中，盡量鼓勵家庭參與、增強家庭能力、建立夥伴關係。
- (4)提供家庭的服務期待能夠符合個別需要、具文化敏感性、具有彈性、相關性的特色。
- (5)協助家庭連結所需的支持和服務，具有可合作性、全面性、文化敏感性、社區性的網絡。

4.家庭社工的角色：

- (1)家庭生活教育者：教導家庭成員適應有關家庭生活週期的各項發展任務。
- (2)家庭諮商治療者：協助功能失調的家庭成員與家庭整體的互動，發揮補救性的功能。
- (3)家庭服務輸送者：根據法規或原則輸送有需求服務的家庭，發揮支持性或補充性功能。
- (4)家庭政策倡導者：根據服務的案例實證研究來挑戰家庭政策實踐面的合理性，倡導支持家庭而非規制家庭的政策。

(二)「以專業為中心」

1.從實施面社會工作定義來看：廖榮利引用美國NASW的社會工作定義：「社會工作是一系列的專業活動，用來協助一些個人，一些團體，以及一些社群民眾，以強化或補救他們的社會生活功能，並創立

有助於使他們達成這些目標的社會生活條件或機會。」此定義有四層涵意：

- (1)社會工作是一種專業。
 - (2)社會工作作為一種專業。
 - (3)社會工作專業的作用是幫助個人、團體、社區恢復和增強社會功能，促進社會福利制度與社會政策之制訂與調整。
 - (4)社會工作的知識基礎包括：有關人類發展與行為的知識，需要有關社會、經濟和文化傳統的知識以及所有影響上述這些因素互動的知識。
- 2.微視面的社會工作定義，亦是專業介入的代表內涵：
指協助個人或家庭面對和減除其生活困擾或壓力，促使服務對象整合於其他社會組織中的專業服務。其所使用的方法有社會個案工作與社會團體工作兩種。社會工作專業人員從事這種工作的社會工作專業人員，除了須要具備整體社會工作專業知識外，還必須專精於人的行為動力與人格病理，家庭精神動力與家庭病理、團體動力與團體治療。
- 3.專業介入模式，即時沿襲傳統社會工作的內涵，以追求共識為原則，強調案主中心的個案工作。理論基礎主要為心理動力取向的相關學派，例如：精神分析學派、行為治療學派(認知治療、行為治療、理情治療等)以及危機處遇模式等。以專業為中心的傳統社工，即是專業介入導向的服務模式，雖然社會工作強調預防性、復健性與治療性的功能，但早期真正實踐較多的是治療性或復健性的功能，而且集中針對處理個人或家庭問題現象為主。傳統社會工作將社會問題「個人化」(individualized)，把複雜的社會問題簡化為個人問題，且傾向於「懲罰受害者」(blame the victim)，使案主主要為社會因素所造成的問題負責。這是一種病理觀點的也是強調專業化而宰制服務對象，視服務對象是無能、無知和罪有應得。

(三)「以家庭為中心」與「以專業為中心」之差異

比較項目	以家庭為中心	以專業為中心
服務決策	強調家庭擁有最終的決定權，肯定與尊重家庭的優勢，提高家庭在接受服務的控制權以及和專業形成合作關係形成合作關係。	強調社工師的專業決策，不考慮案主的權利或家庭成員的意見，為專業至上的服務決策理念。
需求評估	採取多面項預估策略，從案主本身及周圍生態環境系統中蒐集相關訊息，加以統整、思考、分析，提出暫時性診斷，再與案主及其重要他人共同思考，提出可行的處遇計畫。	將社會問題「個人化」(individualized)，把複雜的社會問題簡化為個人問題，芬西案主內在心理衝突，人際關係不協調或社會功能不健全。
服務介入的觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1.生態系統理論：協助個人提升壓力管理的能力；影響社會及改善環境條件以滿足個人發展所需；增進個人運用環境資源的能力，協助重建，或建立個人與環境的良好交流。 2.增強權能取向：與案主在平權關係的基礎下，增進案主的自我概念、自我效能以重新獲得內在資源，同時協助案主運用個人內在資源與社會資源，並參與倡導以增進案主群的自主權和可用的外在資源。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.精神分析策略：治療者作為一個案主思考反射的對象，經由自由聯想、抗拒與情感轉移的運用。使案主洞察潛意識的內涵，以及瞭解內在的核心衝突。 2.認知行為學派：協助個人瞭解與改變其內在不合理性的思考模式和生活形態，並經由教育、示範和具體行動，促進案主獲得正向經驗以改變認知和增強正向思考模式。

【參考書目】

- 1.鄭麗珍(2013)，《以家庭為本的社會工作方法》，<https://www.mohw.gov.tw/dl-53878-e8347c18-74ac-4ad0-b0af-4871700b01f0.html>。
- 2.李曼曲(2016，12)，〈以家庭為中心的早期療育發展沿革〉，國教新知，63(4)，2016，頁46-54。

二、106年6月開辦「兒童及少年未來教育及發展帳戶」（以下簡稱兒少教育發展帳戶），並提供相對應的服務措施，請以社會投資觀點敘明兒少教育發展帳戶的理念及服務措施。（25分）

試題評析	本題為社會投資觀點以兒少發展帳戶條例來分析。整個答題應兼顧理論陳述與法規舉例。因此考生只要能清楚說明社會投資的概念，搭配舉例法規中重要的投資意涵，即可拿到高標準的分數。
考點命中	1.《高點·高上社會福利服務講義》第六回，葉上峰編撰，頁29-32(兒少發展帳戶)。 2.《高點·高上111地特考猜》社會福利服務，第2題及第3題，葉上峰編撰，頁3-4(社會投資)。

答：

歐盟（EU）在1997年設立一個新的委員會，並提出「社會政策具有生產力的因素」之概念，歐盟在里斯本（Lisbon）議程中，宣示將人力資本、研發、創新和發展列入社會政策和經濟政策的核心。依據社會投資的觀點，社會政策被視為有助於成長、提升競爭力、社會進步，和營造公平正義的有利因素。重視積極性政策，促進對人力資本、能力和自立的投資，朝向極大化人口的生產潛能，投入對未來有生產潛能的就業促進與兒童投資，具體實踐在兒童教育、照顧服務、以及積極勞動市場政策，使得以社會投資國家理念為主的生產性社會政策

(一)「社會投資」意涵

- 1.所謂「社會投資」的概念，係「建立在對人力資本發展的投資，協助人力資本更有效率使用，並促進社會整合」，Giddens建議福利國家應成為「社會投資的國家，並以人力資本投資作為指導方針，而非直接提供經濟維持，積極福利的作用是迫使人們積極面對風險」。
- 2.將社會投資概念視為一個「理想類型」的福利政策改革方向，其核心工作方向為：
 - (1)投資於政府所資助的普及式兒童照顧。
 - (2)投資於人力資本、培訓、技術和終身學習。
 - (3)積極解決失業問題特別是青年失業問題，實施積極的勞動市場政策。
 - (4)彈性而安全的勞動市場改善低技術工人的需求，使工作模式更加靈活，解決勞動力市場區隔的起因，並促進工作和家庭生活的協調。

(二)兒少教育發展帳戶的理念及服務措施：

- 1.第1條「立法目的」強調「為提升兒童及少年平等接受良好教育與生涯發展之機會，建立兒童及少年未來教育與發展帳戶制度，協助資產累積、教育投資及就業創業，以促進其自立發展」符合社會投資理念。
- 2.第6條「適用對象」針對貧窮及高風險家庭之弱勢兒年（具社會救助法所定之低收入戶或中低收入戶資格、依據兒少法相關規定安置2年以上）為對象，以國家責任角度，替代父母投資兒少的未來，促使其脫貧。
- 3.第16條「滿18歲之開戶人帳戶儲金之請領及帳戶結清」，規定儲金用途，以助於開戶人就學、就業、職業訓練或創業為限。係真對其成年後之需求予以投資，同時結合高等教育及職業訓練。
- 4.第22條「主管機關得結合目的事業主管機關或專業團體提供輔導及相關協助」，規定地方主管機關得結合民間資源，運用社會工作人員，對連續3-6個月未存款之開戶人、法定代理人或最近親屬，進行輔導及提供相關協助。強調輔導與投資並行，避免兒少因家庭及其他風險，影響兒少身心發展，予以及時協助，強化心靈及生活輔導。
- 5.第23條「主管機關得對開戶人等規劃相關教育訓練等配套措施」，規定主管機關得對開戶人及其法定代理人或最近親屬，規劃與辦理財務管理、生涯規劃及親職教育之教育訓練。相關教育訓練與理財規劃，屬於社會投資策略中的教育投資策略。

【版權所有，重製必究！】

三、試闡述親密關係暴力的類型及服務方案。(25分)

試題評析	本題為家庭暴力基本概念(定義、類型)及現行服務方案,答題只要熟記清楚關係暴力(家庭暴力)相關基本概念,即可拿到不錯的分數。建議考生準備此傳統考古題時應注意官網最新服務模式、中長期服務重點及重要統計資料等訊息,若能加以補充,可以提高分數,此為準備之小技巧。
考點命中	《高點·高上社會福利服務講義》第五回,葉上峰編撰,頁155-163(婦女保護福利部份)。

答:

目前國際社會對於「親密關係」的定義包括:

1. 現任或前任的婚姻關係、
2. 實際伴侶(同居但是沒有婚姻關係)、
3. 穩定約會伴侶。對於親密關係暴力的類型,傳統以肢體、精神和性暴力定義之,近期也開始逐漸擴展到經濟暴力和跟蹤與騷擾等類型。

指對親密伴侶實施家庭暴力行為,包括:配偶或前配偶、現有或曾有同居關係者間之暴力行為。

(一)親密關係暴力意涵:

親密關係暴力意指對前任或現任親密伴侶的攻擊與控制行為模式,不只是肢體暴力,精神暴力、跟蹤及騷擾、經濟控制、性暴力等,皆屬於親密關係暴力。而當線下的親密關係暴力,轉變成散布性私密影像,以此威脅、控制對方的數位線上型態時,就成了數位性別暴力。

(三)親密關係暴力的類型:

依家庭暴力防治法第2條規定,家庭暴力指的是「家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、威脅或其他不法侵害之行為」。

1. 身體層面的家庭暴力類型,舉例如下:虐待、遺棄、押賣、強迫、引誘從事不正當之職業或行為、濫用親權、利用或對兒童少年犯罪、傷害、妨害自由、性侵害...等。包括有鞭、歐、踢、捶、推、拉、甩、扯、擱、抓、咬、燒、扭曲肢體、揪頭髮、扼喉或使用器械攻擊等方式。
2. 精神層面的家庭暴力類型,舉例如下:
 - (1) 言詞虐待:用言詞、語調之方式對被害人進行脅迫和/或恐嚇,以企圖控制被害人。如謾罵、吼叫、侮辱、諷刺、恫嚇、威脅傷害被害人或其親人、揚言使用暴力等。
 - (2) 心理虐待:如竊聽、跟蹤、監視、冷漠、鄙視、羞辱、不實指控、試圖操縱被害人等足以引起被害人精神痛苦的不當行為。
 - (3) 性虐待:強迫性幻想或特別的性活動、逼迫觀看性活動、色情影片或圖片等。
3. 經濟層面的家庭暴力類型,舉例如下:不給生活費、過度控制家庭財務、強迫擔任保證人、強迫借貸等惡性傷害自尊的行為。

(三)親密關係暴力的服務方案

1. 緊急救援服務:全台19個縣市設有受暴婦女及其子女之庇護所;提供緊急短期庇護所及中長期庇護所。社政單位提供成年家庭暴力被害人陪同報案、偵訊服務;提供驗傷診療;協助聲請保護令,陪同出庭。
2. 法律扶助:陪同報案、偵訊、提供驗傷診療、聲請保護令及陪同出庭服務司法保護對受暴被害人的安全至關重要,法律服務主要由律師或社工提供家庭暴力、保護令及相關的民刑事法律諮詢,讓被害人了解法律對被害人及其未成年子女的人身安全、自由、人權的保護。
3. 中長期庇護安置:為協助家庭暴力被害人於安全、穩定之處所中逐步復原自立,衛生福利部自2018年起補助民間團體設置中長期庇護處所,以因應不同復原階段之家暴被害人居住需求。
4. 就業服務:2015年6月就業服務法第24條修正通過,增列家庭暴力被害人為政府應致力促進其就業之對象,由公立就業服務機構受理失業之家庭暴力被害人求職登記後,提供就業諮詢、推介就業、參加職業訓練、創業輔導等服務。
5. 庇護安置服務:陪同報案、偵訊、提供驗傷診療、聲請保護令及陪同出庭服務司法保護對受暴被害人的安全至關重要,法律服務主要由律師或社工提供家庭暴力、保護令及相關的民刑事法律諮詢,讓被害人了解法律對被害人及其未成年子女的人身安全、自由、人權的保護。
6. 目睹家庭暴力兒童及少年輔導:依家庭暴力防治法第50條規定,專業人員受理家庭暴力事件通報時,

應評估有無兒童及少年目睹家庭暴力之情事；針對在學階段之目睹家庭暴力兒童及少年，被害人社工須知會學校，由學校依三級輔導機制進行評估與輔導。

- 7.以被害人為中心之一站式整合服務：衛生福利部自2015年起推動「家庭暴力一站式多元服務方案」，以被害人的需求為中心，將被害人及其子女所需服務資源引進同一處服務地點，減少個案在轉介過程中的奔波與流失，提供被害人深化、高品質的整合性服務。
- 8.多元族群家庭暴力被害人服務方案：全台共9個直轄市、縣（市）政府或結合民間團體向內政部申請補助辦理新住民人身安全保護計畫，除個案管理外，提供被害人及相對人團體輔導、關係修復服務、家族關係促進活動等服務，促進新住民被害人的安全及改善家庭關係。
- 9.家庭維繫及家庭重建：各直轄市、縣（市）政府結合民間團體提供兒少保護個案家庭處遇服務，透過公私協力提供關懷訪視、家庭功能評估、親職教育、心理諮商、身心創傷復原、連結福利及網絡資源等相關服務。家庭處遇服務依照兒少安置情形分為「家庭維繫」與「家庭重整」，「家庭維繫服務」指經評估兒少合適留在家中受照顧者，但需持續提升家庭功能，以確保兒少受照顧情形；「家庭重整服務」指經評估兒少不適留在家中，需進行家外安置確保安全，並持續恢復原生家庭功能，以利未來提供兒少妥適照顧。
- 10.親屬安置服務：為降低兒少保護個案於家外安置的不適應與依附關係創傷，我國積極推動兒少保護親屬安置服務，2016-2019年計提供539名兒少親屬安置服務追蹤輔導服務。

【參考書目】

衛生福利部網站，家庭暴力防治宣導，<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/np-1156-105.htm>

四、社會福利服務透過定期辦理的績效考核（performance appraisal），檢視過去服務，並對後續服務進行規劃。請就中央對直轄市與縣（市）政府執行社會福利績效考核的目的進行論述。（25分）

試題評析

此題社會福利績效可核，嚴格來說，屬於社會工作管理範圍，福利考核一直以來是地方政府社會福利行政重點，然學校上課及補習班著墨甚少，一來是因為十幾年才考一次，二來涉及領域甚廣，且非核心社福領域，因此學校老師、補習班及考生均甚少著墨，社區發展季刊也幾乎都很少討論。本題建議從績效考核基本概念切入，搭配分析社家署的考核指標之簡單分析，即可拿到不錯的分數。

答：

(一)社會福利服務績效考核之內涵

1.依據：

(1)中央對直轄市與縣（市）政府計畫及預算考核要點第3點、第7點。

(2)公益彩券發行條例第6條、第6條之1，及公益彩券盈餘運用考核及追回款項保管及運用辦法。

2.社會福利績效考核目的：協助、引導各地方政府擬訂其社會福利施政發展方向及重點，提升社會福利補助經費、公益彩券盈餘之使用效能，增進辦理社會福利績效，並促成各地方政府轄內民眾對社會福利服務取得之可及性、便利性。

3.考核類別及範圍：

考核類別	執行單位
公益彩券盈餘分配運用及管理	財政部、社會及家庭署
社會救助業務	社會救助及社工司
兒童及少年福利服務	社會及家庭署
婦女福利及家庭支持服務	社會及家庭署
老人福利服務	社會及家庭署
身心障礙福利服務	社會及家庭署
社區發展工作	社會救助及社工司

志願服務制度	社會救助及社工司
社會工作專業制度	社會救助及社工司
保護服務業務	保護服務司

(二)社會福利績效考核目的之論述：

- 1.為改善社會福利評鑑制度，行政院指示本部籌組專案小組，針對「評鑑項目減併或刪減」、「指標調整」、「期程調整」、「精簡文書作業」、「縮短程序」、「長期資料收集、累積、運用」、「鼓勵在地公民監督，例如：社區、社團、家長、服務使用者」、「強化機構、學校、醫院內部自評機制」等通盤檢討，在提高服務品質的前提下，簡化評鑑、降低行政成本。
- 2.社會福利績效考核在社會福利政策中扮演監督者、引導者的角色，為因應我國一般性補助款制度改革而建立，考核之目標兼有公平及效率兩大價值。然而績效評估容易發生績效悖理的現象，使考核無法反映組織真實表現並達成考核目標。考核有關考核制度與地方社會福利制度規劃的衝突，反映在指標設計階段與實際執行考核兩處
 - (1)指標設計階段：多數地方政府認為意見未受到重視和採納；
 - (2)實際執行階段：考核制度造成了資源的虛擲與無效率，且創新項目未受地方政府青睞。

考核的懲罰性質，亦帶來社會福利補助款分配的惡性循環，大大影響地方政府的社會福利資源分配效率。研究亦發現府際間的認知差異，相較於地方政府的重視，從中央政府觀點反而認為考核制度對地方政府資源的影響並不大，此外離島縣市在考核上具特殊性，無法等一齊觀。建議未來應重新檢討社會福利績效考核之定位，並加強考核的輔導功能。

(三)績效考核管理的難題：

在認定目標、制訂標準、實現目標和達到標準的程中，往往會出現難題：

- 1.追求完美：工作任務愈不重要，就愈容易準確和客觀地量度。工作任務愈重要，就愈難量度，愈不可能制訂完美的目標和標準。因此，我們要避免事事追求完美，也不必為了完美無缺而花費太多時間。
- 2.具體目標：有些目標是很具體的，有些卻不然；有些看似結果，有些則像行動命令，往往難以分辨，但只要上司下屬互相理解就可以了。
- 3.靈活性：有時連上司也不掌握計劃中的某項任務或項目的具體要求。在這種情形之下，只能夠盡量做得具體些，但必須保持目標的靈活性，以便在實際工作中按目標做，隨著瞭解的加深，再不斷地加以精確化。
- 4.團隊精神：有人認為績效標準個人化會對個人造成壓力而損害團隊績效。事實上，很多工作是以團隊方式推行的。上司有責任設法避免出現這種不良的後果，因此有必在計劃過程中把團隊績效聯繫到個人績效上。
- 5.優先次序：上司下屬必須就那些目標重要和那些目標次要的問題達成共識。這樣，員工才可以不必事事請示，自主地分配時間。解決這個問題的簡單方法，就是列明每項任務或目標的重要性，例如一級（必須），二級（重要），三級（一般）。
- 6.授權問題：員工需要知道何時可自行做決定，何時必須請示上司。對於每個目標，都需要論清楚員工擁有的決策權力。分級制度例如：一級（必須得到批准）、二級（可以決策和行動，但事後要報告）、三級（完全授權，事前不請示，事後不報告）。

【參考書目】

- 1.衛生福利部網站，社會福利績效考核，<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/List.aspx?nodeid=62>
- 2.郭乃菱，臺灣社會福利績效考核中的悖理，台大政治系碩士論文，論文摘要，2014年。

【版權所有，重製必究！】