

# 《社會工作》

一、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？（25分）

試題評析	本題考驗考生對社會工作專業知識基礎的掌握，需連結社會學的宏觀概念（如社會結構、社會不平等）與社會工作的微觀實務。答題關鍵在於說明如何運用社會學觀點來分析個案問題的成因，並提出其在評估（優勢）與個案處遇（限制）上的具體優缺點。這不僅檢視考生的理論理解，也考驗其批判性思考能力。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁7。

**答：**

社會學作為一門探究人與組織互動的學科，其對人際行為與社會結構的理解，對社會工作實務的發展具有深遠影響。特別是在臺灣，因歷史發展的特殊性，社會工作發展初期可說是「依附著社會學而發展」。兩者皆對人、人際互動、家庭、團體與社區等系統關切，儘管目的不同，但互補性強。

(一)社會學運用於社會工作實務之面向

- 1.理解社會問題的根源與脈絡：社會學協助社工從結構性視角思考問題，例如：貧窮、犯罪、家庭暴力、階級不平等、性別壓迫等。社會學家關心「如何（how）」、「何時（when）」與「為什麼（why）」社會問題發生，這樣的分析可提升社工對案主問題的敏銳度，避免僅以個人責任視角解釋問題。
- 2.強化文化敏感與多元視野：社會學理論如符號互動論、功能論、衝突論等，幫助社工從不同視角看待案主處境。例如：對移工、原住民、性少數等族群的理解，需超越個案層次，探討其結構性處境。
- 3.提升社區與政策的介入能力：社工在推動社區營造、倡導政策改革時，常需依賴社會學的理論與研究工具，如社會網絡分析、人口統計學、制度理論等，以宏觀視角進行分析與倡導。
- 4.應用於評估與研究：社會工作中的方案評估、需求調查與實證研究，常使用社會學的量化與質性研究方法。例如：社區問卷設計、深度訪談技巧、社會指標分析等。

(二)優勢：社會學作為知識基礎的助益

- 1.提供社會結構的整體理解：社會學使社工理解案主問題不僅為個人失能，而是與社會制度、文化與資源分配相關，強化結構性思考。
- 2.協助辨識與命名社會問題：社會學有助於社工從日常實務中辨識潛在社會問題，如貧窮的制度性來源、家庭暴力的文化脈絡，進而倡議改變。
- 3.提升專業批判與反思能力：社工若能運用社會學思維反省自身角色與專業權力，例如：與案主的權力關係、社工機構與國家之關係，有助於形成批判實踐。

(三)限制：社會學運用於社工實務的挑戰

- 1.理論與實務之落差：社會學多偏向理論探究與學術研究，不如社會工作實務取向直接。部分社會學理論抽象艱深，難以轉化為實際介入策略。
- 2.操作性不足：社會學的分析工具或理論有時難以應用於個案處遇，例如：家庭暴力的衝突理論分析，未必能提供立即處遇建議。
- 3.忽略案主主觀經驗：社會學重視結構與集體經驗，易忽視案主個別的主觀意義與情感需求，社工實務仍需整合心理層面評估。

社會學雖非一門實務專業，卻對社會工作者提供了強而有力的知識基礎，使其得以從宏觀視角理解案主問題，進行社會介入。惟在實務應用上需搭配其他專業知識與技巧，方能發揮其最大效益。社會學並不被視為是實務的專業，但社會工作著重於協助人們解決問題，兩者若能互補結合，將更有利於社會工作的整體發展。

二、一位社工人員因為自己曾有家暴目睹經驗，而拒絕接觸並提供家暴家長必要的協助。請問這位社工人員的行為涉及那些倫理議題？對該社工人員的行為有何看法或建議？（25分）

試題評析	本題為社會工作倫理實務題，涉及社工的自我覺察與倫理兩難，該社工的行為涉及專業責任、專業界線與能力等倫理議題。考生應基於倫理守則，從倫理角度分析社工人員迴避服務的正當性與問題，若能著重於社工的個人成長進一步提出支持性建議，如尋求專業督導、自我揭露、情緒處理或將個案轉介等，以維護案主權益並確保服務品質，將有助提升答案的完整性與深度。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁12、32-35、45-49。 2.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁18-19。

**答：**

(一)在社會工作實務中，專業人員必須維持個人經驗與專業立場的分際，避免因自身歷程而侵蝕對當事人的權益與服務品質。上述個案中，社工因童年目睹家暴創傷而拒絕接觸家暴加害者，容易觸及以下倫理層面：

- 1.專業責任與義務：根據我國《社會工作師倫理守則》，社工應以促進服務對象福祉為優先考量，尊重服務對象的個別性與價值，拒絕提供必要協助，等同放棄了對加害者的轉化與支持，忽略了從系統觀點協助整個家庭的專業責任。
- 2.平等與不歧視原則：我國《社會工作師倫理守則》強調「社會正義」(social justice)與「不歧視」(non-discrimination)，因個人因素對服務對象差別對待，剝奪家暴加害者獲得輔導、更生方案的機會，違反平等接近服務的精神。
- 3.反移情(Countertransference)與自我覺察：個人創傷易在工作中誘發反移情，導致迴避或過度投入，缺乏自我覺察或未透過督導、同儕諮詢，無法妥善處理內在衝突，就可能以「拒接」作為防衛機制，反而影響服務品質。
- 4.道德原則衝突：根據 Kitchener(1984)五大倫理辨識與判斷的原則：(1)自主權(autonomy)、(2)受益權(beneficence)、(3)免受傷害權(nonmaleficence)、(4)公平待遇權(justice)與(5)要求忠誠權(fidelity)。社工此次行為此次行為恐侵蝕「正義」而未確保所有當事人公平獲得支持；違背「行善」與「不傷害」，加害者若未接受介入處遇，可能再度傷害家庭成員；影響「信實」，違反對服務承諾的忠誠與誠信。

(二)對該社工的處理建議與反思：

- 1.啟動督導程序：向督導或同儕坦承自身反移情與困擾，尋求個案督導與自我覺察機會。
- 2.應用倫理決策：如應用 Reamer 所主張的系統性的倫理抉擇過程，謹慎地檢視此倫理兩難議題可能造成的影響。
- 3.適時評估轉案：若確實影響專業勝任，無法提供服務時，應依照我國社工師倫理守則第二章第 1.5 條進行明確告知與妥善轉介，避免完全拒絕導致案主失援。建議可將服務對象轉予同組或由其他具備中立立場的同仁接手，確保服務連續性。
- 4.提升自我覺察：參與創傷取向訓練、自我成長團體，並建立健康的支援系統，預防未來工作中再次引發創痛。

社工人員雖有人生經驗，但進入專業實務後，必須以案主福祉與公平正義為首要考量。當個人體驗與專業責任衝突時，應依守則自我覺察、尋求督導、並協助轉介，而不是拒絕接觸案主。本行為有礙專業倫理實踐，也恐讓服務對象無法獲得應有幫助。

三、隨著生成式人工智能(AI)近年不斷進步，其運用在社會工作的情况也日漸普遍。請說明生成式人工智能在社會工作上可運用在那些方面？應注意那些限制？(25分)

試題評析	本題屬於新興科技與社會工作實務整合的應用題，考生須跳脫傳統教科書知識，整合對生成式人工智能(AI)與社會工作職能的理解，才能作出有邏輯的分析，考題具鑑別度。若能掌握生成式AI的特性，並結合倫理、隱私、專業判斷等核心概念論述其運用與限制，將更具高分潛力。建議考生以批判性角度反思科技導入對社會工作價值的影響，包括科技與人本價值的平衡思考，強調AI僅為輔助工具，而非決策者。
考點命中	《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁43-45。

答：

生成式人工智能(AI)在社會工作領域的運用日益廣泛，能協助社會工作者提升效率與服務品質，但也伴隨許多需要注意的限制與挑戰。張訓譯(2025)整理國內外相關研究，提出生成式人工智能在社會工作上可運用的層面以及應注意的限制。

(一)生成式人工智能在社會工作上可運用的層面

AI能以多種方式輔助社會工作，從數據分析到個案服務模擬，以下列出主要運用面向：

- 1.風險評估與預防工作：AI有助於進行個案風險評估、強化預防工作，並能識別社會服務中的系統性偏差問題。這能提升個案風險判斷的精確度，讓弱勢群體迅速獲得政府介入，降低不幸事件發生機率。
- 2.數據分析與資訊整合：AI能協助社會工作者快速分析大量數據，整合政府政策、專案評估和研究報告等資訊，並轉化為易於社會工作者閱讀的摘要。此外，AI也能用於質性與量化數據分析，以找出可能的解決方案。
- 3.輔助判斷與決策：AI能透過專家系統、自然語言處理、語音辨識和機器視覺等方式收集和呈現資料，仰賴精密的演算法提升機器學習、推理、創造力及自我修正能力，有助於社會工作者做出更明智的決策。
- 4.情感分析與非語言線索解析：AI能分析圖像與非語言線索，如臉部表情、手勢、眼神和身體姿勢，協助解析個案背後隱藏的困境及難以言說的情況。
- 5.模擬與培訓：譬如透過輔導員培訓模擬器，讓輔導員在實際對話前體驗真實情境，以降低刻板印象和歧視的負面影響。或是將AI與虛擬實境技術結合，讓學生透過虛擬實境學習家庭環境評估。
- 6.日常事務處理與效率提升：AI可以處理中低度知識任務和分析決策工作，讓社會工作者能專注於需要人工介入的個案，從而提高工作效率與服務效能。

(二)生成式人工智能在社會工作上應注意的限制

儘管AI的潛力巨大，但社會工作者在使用時必須保持謹慎，並注意以下限制：

- 1.無法取代人類專業與同理心：AI 應被視為支持人類決策的輔助工具，而非取代人類專業知識與同理心的替代品。AI 的推理能力與回應機制目前尚未超越人類，且其技術進步僅能提升工作效率，而非解決所有社會問題的萬靈丹。
- 2.數位素養與道德倫理問題：社會工作者若缺乏數位素養，在使用數位技術或工具時可能無意間對服務對象造成二次傷害。這涉及隱私與保密、知情同意、利益衝突、關係界限等道德倫理議題，特別是資料濫用與洩露的議題，可能有違反社會工作師倫理守則及我國法規之疑慮。
- 3.錯誤訊息與偏見問題：AI 生成的回應有時看似合理且具說服力，但可能隱含不正確或誤導性資訊，甚至無法反映最新的社會資訊與數據，如經常被討論的 AI 幻覺便是一例。此外，AI 在分析結果上可能忽視或過度看重某些情境，導致分析結果偏離，無法滿足特定條件下對獨特個人需求的理解。
- 4.批判思維與專業主體性流失：AI 龐大而全面的資料庫可能產生「填鴨式」答案，長期依賴 AI 提供的想法或資訊，可能削弱社會工作者批判性閱讀文獻與獨立綜合各項資訊的能力，甚至使社會工作專業慢慢被替代。
- 5.現實條件限制：目前 AI 的發展較為新穎，現實可能面臨包括社會工作者對 AI 的理解與運用相關知能不足、技術資源與人力落差、經費與人才缺乏、對年長員工的挑戰、機構場域準備度不足等議題。

張訓譯(2025)建議，為了有效運用AI，社會工作者需要提升數位素養，具備錯誤訊息的判斷能力和批判性思維能力，並學習與AI協處。高等教育應開設跨領域課程，並在倫理課程中加強數位科技運用可能產生的限制討論，以培養學生應對未來挑戰的能力。將AI融入社會工作，就像為航海家提供了更先進的導航系統，然而航海家仍需要具備判斷能力，並且在關鍵時刻依然要依賴自己的經驗、直覺與同理心來做出最終決策，應明白AI僅為輔助工具，而非決策者。

#### 【參考書目】

張訓譯(2025)，〈社會工作者在 AI 時代應具備的數位素養與核心能力〉，社區發展季刊 190 期，頁 547-556。

四、針對兒少保護的三級預防，請說明初級預防的意義，並設計一個初級預防的方案，說明方案目標、目標群體、方案假設、實施步驟及方案評估。(25分)

<b>試題評析</b>	本題考驗考生對兒少保護三級預防的理解與方案設計能力。關鍵在於闡明初級預防「未雨綢繆」的意義，並設計一個具體的預防方案。答題需依據方案設計的標準架構，從目標設定、目標群體、假設、實施步驟到評估，詳細且邏輯清晰地說明，展現從理論到實務的轉化能力，為高分關鍵。
<b>考點命中</b>	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁49-52、80、100-104。

**答：**

#### (一)初級預防的意義

兒少保護三級預防(Three Levels of Child Protection Prevention Services)是指針對兒少人身安全設計有三種不同層次的保護措施，其中初級預防的目的乃是在於預防兒少受傷害事件的發生，這部份理應是要從家庭、學校與社區切入，一方面針對社區裡隱含風險危機的家庭，像是單親、酗酒、藥物濫用、精神疾病、經濟弱勢、受刑人等，以提供個案工作、團體工作或社區工作的處遇協助，另一方面則於學校教育中加入自我保護、兩性平等、親職教育課程以及和社區結合的兒少保護宣導方案，藉此讓兒少的保護概念植根於家庭、社區人士，從而預防兒少受傷害事件的發生。

在政府推動的兒少保護服務體系中，初級預防的核心是「暴力零容忍」與「通報意識」的宣導，並藉由社區行動列車、家長學習圈、校園講座等方式，深植安全保護與風險警覺觀念，強化家長與師長對早期發現與介入的知能與態度。

#### (二)方案設計：童伴守護網 - 兒少保護初級預防行動計畫

##### 1.方案目標：

- (1)提升家長與社區對兒少保護的知識與警覺性。
- (2)深植「暴力零容忍」及「及早通報」觀念。
- (3)建立社區低門檻兒少保護諮詢與轉介機制。

##### 2.目標群體：

- (1)6-12 歲兒童與其家長（含隔代教養、單親家庭）。
- (2)國小教師與校護。
- (3)社區志工及基層公所／衛生所人員。

##### 3.方案假設：

- (1)家長與照顧者對兒少保護知能不足，須透過多元宣導管道強化。
- (2)社區資源分散，需由公部門協同 NGO、學校、衛生單位共建初級安全網。
- (3)早期風險警覺若能提升，可有效減少疑似虐待或忽視事件發生。

##### 4.實施步驟：

- (1)需求調查：透過線上問卷與焦點團體，掌握家長對虐待防治與通報管道的認知缺口。

- (2)教案設計：依衛福部「暴力零容忍」手冊，設計三步通報卡、互動桌遊、微電影教材等。
- (3)社區巡迴宣導：行動列車進駐里民活動中心，結合闖關遊戲與短講，傳遞保護觀念。
- (4)校園講座：邀請社工、警政、醫療、心理師進校，巡迴辦理「自我保護五步驟」課程。
- (5)家長學習圈：由學校社工、教師或志工帶領小班制家長分享會，案例研討與情境演練。
- (6)跨機關資源整合：在里辦公處設置兒少保護諮詢窗口，提供社工、醫療、司法轉介。

#### 5. 方案評估：

- (1)過程評估：過程評估旨在確認專案計畫推動。透過檢視跨部門工作會議決議完成率與行動列車、校園講座、家長學習圈等場次執行情況，掌握執行進度。並結合 Likert 五點量表問卷與參與者書面、口頭回饋，評估活動滿意度，及時優化流程與教材。
- (2)成效評估：成效評估聚焦知識、態度與行為的改變。透過前後測問卷比較暴力防治知能與通報流程正確率增幅，並持續監控社區兒少保護諮詢與轉介的服務使用量，與歷史資料比較通報來源與通報數的變化。
- (3)追蹤與建議：追蹤階段每半年彙整通報量、介入時效與問卷成效，並在跨機關聯席會議中檢視。建議依參與者回饋修訂闖關遊戲關卡與互動方式，並數位化微電影與通報卡資源以擴大觸及。最後深化跨域合作，將自我保護步驟納入校本課程，並與社區通報平臺共享數據，強化預警與協同機制。

#### 【參考書目】

- 1.《優化兒少三級服務體系政策》，衛生福利部。
- 2.兒少保護三級預防，瀏覽自社團法人中華民國晴天社會福利協會網頁：<https://reurl.cc/ZNARAg>。
- 3.兒少保護，瀏覽自衛生福利部網頁：<https://www.mohw.gov.tw/cp-88-233-1.html>。

【版權所有，重製必究！】