

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、何謂歧視（Discrimination）？請問臺灣對於高齡者目前存在那種社會歧視現象？對於社會工作人員，應如何進行員工培訓以避免歧視的發生？（25分）

試題評析	本題之核心議題為年齡歧視，考生除了需對歧視概念有充分理解與定義，亦考驗考生對臺灣社會脈動的掌握，命題上相對靈活，考生需有良好的整合能力，屬具鑑別度的考題。答題上可先定義「歧視」，接著有系統地呈現對臺灣社會中高齡歧視現象的觀察，繼而聚焦於社工員的教育訓練的具體策略，可適時引用社工師倫理守則之專業價值，亦可搭配文化能力（cultural proficiency）之概念進行申論。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁115-124。

答：

歧視（Discrimination）是指基於不正當或非理性的理由，對某些群體或個人進行差別待遇，特別是剝奪其平等的機會與權利。它不僅源於偏見（prejudice），更體現在行動層面，例如：在就業、教育、醫療、居住等方面的排斥或不公平對待。

（一）參考黃俐婷（2021）之見解以及筆者對社會現象之觀察，將臺灣高齡者所面臨的社會歧視現象整理如下：

1. 媒體再現中的負面形象

媒體常將高齡者描繪為「退化的、無能的、依賴的」，強化對老化的恐懼與否定，並忽略其貢獻與多樣性。

2. 職場年齡歧視

中高齡者求職遭遇困難，不僅因為體能限制，更因雇主普遍認為他們不易學習新技能、不具效率，導致其再就業機會大幅降低。

3. 醫療資源配置的不平等

醫療體系中出現基於年齡的差別待遇，如老年患者被預設為低優先順序處理，或醫療溝通中被忽略其自主權。

4. 政策與服務上的泛化處理

政府政策對高齡族群多以「同質化」方式思考，缺乏區分活躍老化與衰弱老人的需求，容易導致資源錯置與服務失靈。

5. 代際關係中的矛盾與偏見

社會常將老年人視為年輕世代的負擔，加劇代際衝突與污名化現象。

6. 居住歧視

高齡者常遭遇租屋困難，房東常因年齡拒絕出租，社會住宅政策又偏重年輕族群，忽略高齡者需求。

（二）對於社會工作人員，應如何進行員工培訓以避免歧視的發生，以下根據《社會工作者倫理守則》以及社工訓練課程與研究資料建議如下：

1. 導入社會工作倫理守則與人權教育

根據《社會工作者倫理守則》，社工應尊重案主的尊嚴與文化差異，避免因年齡、性別、障別等因素造成差別待遇，建議培訓課程納入倫理守則條文解析與案例研討，強化工作人員的倫理判斷力。

2. 設計文化敏感度與反歧視訓練模組

社工專業強調「文化謙遜」（cultural humility）與「多元文化能力」，可參照NASW（美國社工協會）與WHO的反歧視訓練架構，建議課程應涵蓋偏見覺察、刻板印象辨識、交叉歧視等主題。

3. 情境模擬與生命故事導入

透過角色扮演與高齡者生命經驗分享，讓社工人員理解歧視的實際影響與情感層面。

4. 制度性歧視案例研討

以《老人福利法》、《勞動基準法》、《全民健保法》等制度性歧視條文為研討素材，培養社工人員的政策敏感度與倡導能力。

5. 持續進修與督導制度

建議機構建立「反歧視進修課程」與「倫理督導機制」，確保員工在實務中持續反思與修正。

在臺灣，高齡者常面臨制度性標籤與隱性歧視，包括退休年齡強制規定、健保依附制度等。歧視不只是偏見，更是結構性的差別對待。社會工作人員應透過倫理教育、文化謙遜訓練與情境模擬，深化同理與反思，促進公平、多元與尊重的服務環境。

【參考書目】

黃俐婷（2021），〈年齡歧視與大學生代間學習的探討〉，社區發展季刊，176，頁339-350。

二、充權（Empowerment）的意義與目的為何？請針對任一弱勢群體說明社會工作人員在直接服務的提供、服務輸送、溝通與協調等面向如何實踐充權工作？（25分）

<b>試題評析</b>	「充權」為社會工作核心理論，然而該題除了須充分瞭解充權觀點之定義與目的，考生亦須展現理論與實務的整合能力，屬中等難度考題。答題上務必凸顯社工在強化案主主動性與社會參與方面的角色與策略，方能展現作答深度，有助爭取高分。
<b>考點命中</b>	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁120-124。

**答：**

(一)在社會工作中，充權（Empowerment）是一個涵蓋深層心理、社會結構與行動力的概念，其意義可從下面幾點來了解：

1. 一種能力的展現：充權是個人掌握自身生活空間、有能力決定並參與公共事務的過程。
2. 結構與認知轉型：透過去除內在無力感與外在權能障礙，重建自我價值。
3. 社會互動的成果：權能並非孤立存在，而是透過與家人、社群、政策結構互動逐步累積。
4. 三層次呈現：個人（自我掌控）、人際（互助行動）、環境（系統參與）。

(二)充權的目的在於：

1. 提升社會正義：推動弱勢族群對制度性壓迫的覺察與反思，促進公平機會與權利。
2. 促進案主自決與參與：支持案主不僅做為服務對象，更是計畫制定的主體。
3. 轉化壓迫經驗：從標籤與排除中翻轉自我認同，建立行動的能力與信心。
4. 策略性改變結構：不僅改善個人處境，也促進社會政策及環境的改革與參與。

(三)以下是以身心障礙者為例，說明社會工作人員如何在各服務環節中實踐充權理念，結合社會工作專業文獻及實務操作：

1. 直接服務：
  - (1) 建立協同關係：社工視案主為有能力、有價值的個人，採「伙伴關係」協作模式，而非救助模式。
  - (2) 提升意識與自我認同：透過訪談與團體活動，引導案主理解自身權利與潛能，減少自我污名。
  - (3) 自我表達與參與干預計畫：鼓勵案主對服務內容表達意見，參與目標設定，提升自我掌控感。
2. 服務輸送：
  - (1) 連結資源網絡：協助案主了解並使用可近性資源，如職業訓練、交通補助、輔具申請等。
  - (2) 降低制度障礙：協助處理申請過程中複雜的行政程序與權能障礙（如資訊落差、標籤化制度）。
  - (3) 提供技能培訓與法律資訊：提升案主在就業、維權上的行動力，減少依賴、增強獨立性。
3. 溝通協調：
  - (1) 跨系統溝通：協調教育、醫療、就業等不同機構，確保案主在多元系統中獲得整合性支持。
  - (2) 倡導與介入：為案主發聲，處理不當標籤與制度性排除現象，如醫院拒收或學校排斥。
  - (3) 提升案主表達能力：教導案主如何面對外部系統說出自身需求與權利，成為自身的倡導者。

社會工作者在實踐充權時，不只是提供服務，更要透過關係建立、制度連結與價值倡導，幫助弱勢者突破內在與外在的權能障礙，使其在社會中重建掌控感與自我定義。

#### 【參考書目】

鄭麗珍（2021），Chapter 13：增強權能與倡導觀點，載於宋麗玉主編《社會工作理論：處遇模式與案例分析》（五版），頁405-432，洪葉。

乙、測驗題部分：（50分）

- (D) 1 巴特利(Bartlett, H.M.) 所稱社會工作實施的基本要素，不包括下列何項？  
 (A) 社工價值體系 (B) 社工知識體系 (C) 社工干預項目 (D) 社工專業證照
- (C) 2 關於多元文化主義流派的敘述，下列何者錯誤？  
 (A) 保守派多元文化主義認為少數族群應該學習優越文化，以改變自己的生活處境  
 (B) 自由派多元文化主義承認族群差異性，但強調只要有公平機會，所有族群都可以取得相同成就  
 (C) 多元論多元文化主義強調同化之餘，應尊重差異存在  
 (D) 批判的多元文化主義強調社會結構對於少數族群的不平等對待及壓迫
- (B) 3 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年的共同聲明中指出社會工作關心的主要層面，下列何者錯誤？  
 (A) 提升福祉 (B) 維持社會秩序 (C) 增權 (D) 尊重多元性
- (A) 4 關於社會工作的發展演變，下列敘述何者正確？  
 (A) 睦鄰運動在社區中進駐、研究、改革的作法成為社區工作的前身  
 (B) 濟貧法是由英國皇室從國庫中撥款支應相關費用  
 (C) 慈善組織會社調查個人需求提供慈善救助的做法成為社區調查的先驅  
 (D) 新濟貧法中將貧窮者分為三類進行分類救濟
- (C) 5 臺灣1960年中到1970年初期通過許多社會福利相關政策、綱要及計畫，可以看出當時最受關注的社會工作

方法是下列何者？

- (A)社會個案工作 (B)社會團體工作 (C)社區工作 (D)社會工作行政
- (A) 6 社會工作傳統三大工作方法，第一個被確立的是下列那種工作方法？  
(A)社會個案工作 (B)社會團體工作 (C)社區工作 (D)社會行政
- (D) 7 關於對同僚的倫理責任之敘述，下列何者正確？  
(A)應該要遵守法律規範，爭取社會工作者公平合理的工作環境  
(B)應該要致力於發展專業知能，樂於與同僚分享研究成果  
(C)當社會工作者接受教育、督導時，應理性、自省，接納批評與建議  
(D)當同僚與案主有服務爭議時，社會工作者應尊重同僚的專業知識與案主的合法權益
- (C) 8 對於基進派倫理的敘述，下列何者正確？  
(A)增強案主能力感，確保其獨立不受他人支配 (B)在自然和社會的環境的脈絡中，實踐社會正義  
(C)願意完全為了社會革命性的改變而委身奉獻 (D)平衡專業資源作為支持個案和探究議題的方法
- (B) 9 「社會工作者能夠認出、欣賞並肯定每位服務對象的獨特特質和差異性」屬於下列那一項社會工作倫理守則？  
(A)有目的地表達感受 (B)個別化 (C)非評判的態度 (D)接納
- (C) 10 有關社區工作的敘述，下列何者正確？①是一種過程 ②德國人最常用 ③是自動自發的集體行動 ④社會工作者是陪伴同行者 ⑤目的是改善自己的社區  
(A)①②③④ (B)②③④⑤ (C)①③④⑤ (D)①②④⑤
- (B) 11 社區關懷據點之設置在社區發展工作項目中是屬於那一項？  
(A)公共設施建設 (B)生產福利建設 (C)精神倫理建設 (D)文化教育建設
- (C) 12 關於臺灣社區工作發展，相關重要政策或計畫提出的先後順序，下列何者正確？①社區總體營造②臺灣健康社區六星計畫 ③社區發展工作綱領 ④社區照顧關懷據點實施計畫  
(A)①③②④ (B)②③①④ (C)③①②④ (D)③②①④
- (C) 13 對樓斯曼 (Rothman) 社區組織實務三大模型敘述，下列何者錯誤？  
(A)社會計畫著重任務目標、地方發展以過程目標為主、社會行動任務與過程目標兼顧  
(B)社會計畫是針對社區實質問題做處遇、地方發展是針對社區衰敗紊亂和失序問題做解決、社會行動是針對社會不正義和弱勢族群壓迫進行介入  
(C)社會計畫是透過小型任務團體進行操作、地方發展是以正式組織進行工作、社會行動是運用政治和組織群眾進行干預  
(D)社會計畫案主群為消費者、地方發展案主群為社區市民、社會行動案主群為體制犧牲者
- (A) 14 社會工作者應用下列何種態度來建立社區組織？  
(A)應建立一個屬於社區成員的組織 (B)應以自己的想法單獨來設定社區組織的目的  
(C)應試圖控制組織完成社會工作者的目標 (D)應成為組織內的領導者，達成社會工作者設定的目標
- (D) 15 關於加爾文 (Garvin) 和崔普曼 (Tropman) 的社區類型分類，下列配對何者錯誤？  
(A)臉書 (Facebook) 社團「臺灣社工資訊交流團」是一種利益社區 (community of interest)  
(B)臺北市的「民生社區」是一種地理社區 (geographic community)  
(C)新竹科學園區是一種工作社區 (community of the workplace)  
(D)職棒球迷俱樂部是一種組織社區 (organizational community)
- (C) 16 在社區照顧的發展歷史中，1990 年代逐漸主張所謂「被社區照顧」的意義，下列敘述何者正確？  
(A)主要被專職的服務人員照顧 (B)主要被醫院的專業醫療人員照顧  
(C)主要來自社區居民的照顧支持 (D)由大型機構內所招募的志工協助照顧
- (D) 17 一個好的個案工作計畫應該具備下列那些要件？①有充足的預算 ②須擬定具體的子目標 ③擬定可運用及具行動力的策略 ④設計執行計畫的時間架構  
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (C) 18 下列何者為常見的個案工作理論模式？  
(A)社會政策模式 (B)社會計畫模式 (C)任務中心模式 (D)社會發展模式
- (A) 19 關於團體工作模式的敘述，下列何者正確？  
(A)社會目標模式裡的中心概念是社會意識與社會責任  
(B)互惠模式裡的社會工作者所扮演的是影響者的角色  
(C)社會目標模式裡的社會工作者扮演的是變遷媒介者  
(D)互惠模式裡團體，支持成員發揮創新、正向的社會功能
- (C) 20 有關社會個案工作中的「情感轉移」，下列敘述何者正確？  
(A)助人者對案主的非現實性反應  
(B)助人者將案主視為早期或目前生活中的人物，或是將與他人相處不當方式，可能是其人格特質的一部分，帶入助人的關係中  
(C)案主將早期所經驗到的特殊感受或情緒經驗投射到助人者或其他重要人等身上  
(D)助人者投射的一種形式

- (A) 21 關於團體工作的敘述，下列何者正確？  
(A)是社會工作的一種專業助人方法 (B)是協調所有助人活動的一種過程  
(C)是一種一對一方式助人的過程 (D)是社會工作一種計劃變遷的過程
- (B) 22 關於團體評鑑 (evaluation) 的敘述，下列何者正確？  
(A)團體成員的意見是重要的團體效率 (efficiency) 指標 (B)評鑑的工作也包含團體過程的評量  
(C)效能 (effectiveness) 評估重在團體工作的成本與效益 (D)團體過程的評估主要是由成員來負責
- (C) 23 司法矯治社會工作者對監所內受刑人的協助，下列敘述何者錯誤？  
(A)排除監所對受刑人可能的不良影響，如：不信任管教人員、依賴被動或無望感  
(B)分析觸法者個人、家庭和社會環境因素，思考如何協助不再犯  
(C)疏導受刑人在監禁環境中的負面情緒，以利脫離監所團體生活  
(D)預先規劃解決策略，協助受刑人面對離開矯治機構後的生活困境
- (A) 24 關於學校社會工作的敘述，下列何者錯誤？  
(A)源起於英國訪問教師 (visiting teacher) 運動  
(B)主要服務對象為學生  
(C)運用個案、團體與社區工作等方法提供服務  
(D)以實現學校發展和運作為目的，協助學生準備現在與未來生活
- (C) 25 學習障礙是屬於下列那一種障礙？  
(A)精神障礙 (B)肢體障礙 (C)發展障礙 (D)視覺障礙

高  
上

【版權所有，重製必究！】