

111 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試

類 科：社會工作

科 目：社會工作實務概要

一、社會工作是具有知識、價值、技巧、目的的專業活動。請說明社會工作的價值、目標及社會工作者的角色。(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★

2. 《解題關鍵》：此為社會工作基本題型，於課本第一章即有出現(P16-20)

【擬答】

(一)社會工作的基本架構是一套價值觀所組成，價值是難以定義的，在社工中，價值觀扮演重要角色。

1. Bartlett 於 1958 年提出六項人與社會的價值觀：

- (1)個人應該受到社會的關懷。
- (2)個人與社會是互相依賴的。
- (3)個人對他人負有社會責任。
- (4)每個人都有共同的基本需求，也有獨特的個人需求。
- (5)民主社會的表現在於個人潛能得以充分發揮，透過社會參與善盡其社會責任。
- (6)理想社會應提供個人充分機會來預防和解決問題，促進自我實現。

2. NASW 於 1996 年提出六項社會工作核心價值觀，與六項社會工作使命：

- (1)服務：基本目標在於協助有需要的人們，對於社會問題予以關注及採取行動。
- (2)社會正義：社會工作者要挑戰社會不公正的現象。
- (3)個人的尊嚴與價值：社會工作者尊重個人與生俱來的尊嚴與價值。
- (4)建立關係的重要性：社會工作者應認知到人際關係的重要性。
- (5)廉潔正直：社會工作者的行為應是值得信賴的。
- (6)專業才能：社會工作者應在自己專業能力範圍內，提升自己的專業知能。

(二)社會工作目標

1. 目標 I—增強人們解決問題、抗衡與發展的能力

社會工作者以「使能者」的角色及「照顧者」的角色出現。社會工作強調「人在情境中」的概念。雖然社會工作的焦點之一是人，但人是實存於各種環境之中。

2. 目標 II—連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會

社會工作者以「經紀人」的角色出現。人既然是環境中的一部分，環境中的各種體系，如家庭、鄰里、友伴、學校、職場、團體、社區、社會都是滋養個人的資源提供者。因此，社會工作者將焦點之一集中在個人與環境的互動。

3. 目標 III—促進環境體系有效與人性的運作來提供人們的資源與服務社會工作者扮演「辯護者」、「倡導者」、「方案開發者」、「督導者」、「協調者」及「諮詢者」等角色。

社會工作者的另一個焦點是環境系統，如何使系統有效且合乎人性的運作，才可能成為人的資源。此時，社會工作者扮演「辯護者」或「倡導者」的角色，倡導更多的服務方案與機構，並為案主的利益辯護，使體系運作人性化。

4. 目標 IV—發展與促進社會政策

社會工作者扮演「規劃者」與「政策開發者」的角色，促成新的社會立法，以及社會政

策的發展。在「人在環境中」的觀點下，社會工作者相信社會政策可以改變環境。例如：住宅政策可以協助無家可歸者、社會安全體系可以協助弱勢獲得保障等。

(三)社會工作者的角色功能

社會工作者針對個人、團體、家庭、社區、組織來工作，其所扮演的角色不是單一的，而是為完成社會工作目標，所需的行為與期待而成，也就是社會工作者必須同時扮演多重角色。而角色扮演的選擇取決於環境與目標。

1. 直接服務的角色—充權者、行動者

(1) 充權者 (Empowerer)：

社會工作者幫助個人、家庭、團體與社區精確了解其需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。猶如工人將空氣灌入充填玩具中，讓原本洩氣、乾扁的氣囊逐漸膨脹、撐大、飽滿，而能承擔更大壓力，其目的是讓不同的「案主」擁有更公平的資源與權力分配。

(2) 行動者 (Activist)：

行動者是為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重分配運動。行動者或稱社會改革者 (Social Reformer)。採用的手段包括衝突、面質、協商妥協、抗爭等。社會工作者在社區行動與政策或立法倡導時，較常扮演這種角色。

2. 間接服務的角色—公眾發言人

(1) 公眾發言人 (Public Speaker)：

社會工作者愈來愈受到社會的認可，當然也是社會議題愈受到媒體關注的結果。許多議題，例如：兒童虐待、雛妓、遊民、老人問題、婚姻暴力、少年犯罪、身心障礙者福利等，媒體都不可或缺地會邀請社會工作者發表意見，社會工作者儼然成為弱勢者的代言人，為社會福利爭取資源。

(2) 研究者 (Researcher)：

社會工作者本身也要能做研究，社會工作者不可能期待所有實務成果或對社會議題的看法，都由學者專家或其他專業來研究或提供研究發現。社會工作者已有「實務工作者就是研究者」的走向。

3. 合併服務的角色—教育者、協調者、調解者、協商者、倡導者、調解者

(1) 教育者 (Educator)：

社會工作者經常要教導「案主」解決問題的技巧，以及教導部屬、新進者員工、或社會大眾的工作。

(2) 協調者 (Coordinator)：

協調者是將組織中的部門串連在一起工作，例如多重問題的家庭，需要有不同的機構或部門提供服務，社工者就是扮演協調者的工作，以免服務重複、不連續與片斷。故又稱個案管理者 (Case Manager)。

二、學者 Biestek (1957) 提出社會工作者應遵守七大原則，方能建立助人的專業關係情境。請說明七大原則的內涵。(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★

2. 《解題關鍵》：此為社會工作基本題型，於課本第三章即有出現(P81-82)

【擬答】

Biestek 在著作《個案工作關係》一書中提到與個案工作關係的定義是：有目的地協助案主達到個人與環境較佳的調適的一種個案工作者與案主之間，在態度與情緒上的動態互動。而對這互動，他也提出了七大原則，此七個工作原則成為往後社會個案工作者建立專業關係的準則。

(一)個別化：

認為人類都有權利做一個活生生的個人，每一個人都是獨特的個體。案主需要被當作一個人看待。每個人的遭遇不同，不能凡事只有一種解決的辦法。依據每一個案主不同的問題，需求及目標，運用不同的原則和方法，協助案主做最好的適應。

(二)有目的的情感表達：

社會工作者承認案主有自由表達期內心感受的需要，尤其是消極性的感受社會工作者應該做有目的傾聽，而不加以阻止或責難。避免情感轉移作用或情感反轉移作用。(1)情感轉移：指案主將被壓抑的情緒投射到專業人員身上。(2)情感反轉移：指專業人員將自我的心理需求投射到案主身上，而把他當作那特定的人看待。

(三)適度的情感介入：

對於案主所表達出來的情緒或感受，能夠敏感的加以瞭解，並做適當的反應。個案工作關係必須冷靜，一方面保持理智客觀，要投入與案主建立的關係中，對受助者有所擔當，也有感情投入和流露，使對方感受到溫暖與支持。目的是在建立“專業關係”，而非建立“友誼關係”。

(四)接納：

社會工作者真心誠意對待案主的一種行為，包括接納案主的優點和缺點，適當和不適當的特質，消極或積極的情緒，建設性或破壞性的態度和行為。接納與接受不同使案主覺得人格受到尊重，能夠自我接納，再經一番自我搜索與審查之後，可以從新培養信心去處理自己問題。

志光×保成×學儒 做你的學習靠山

快速考取班 掌握考取節奏 安心學習無負擔

公職輔考第一品牌 只給你最好的

學費省很大 全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取	課程最完整 完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習...等	上榜賺獎金 報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金	加選最超值 輔導期間加選其它科目增加考試機會，加選另享專案優惠	公約有保障 考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止
-------------------------------------	--	---------------------------------------	---	--

 雙料金榜 高考公職社會工作師 普考社會行政 楊○安 考取班 一年考取 因為考試科目大多為第一次接觸，所以希望透過補習班的課程減少自己盲目鑽研的時間，會選擇考取班是因為可以持續學習與複習，銜接比較沒有空檔。	 優異考取 普考教育行政 陳○宇 考取班 一年考取 因為家人過去有使用過志光保成學儒系列補習班的課程，效用甚佳，其中考取班亦可以輔導直到考取為止，作為努力的後盾再適合不過。
---	--

(五)非評判態度：

社會工作者主動對於案主提供服務，基於案主的需要，而不是依據案主是否值得服務。應暫時放下自己放在案主的處境，投入其內心世界，並從對方的觀點和立場，設身處地去體會和諒解案主的主觀感受。

(六)案主自決：

承認案主對於處理其本身的問題，有自己選擇，決定的權利和需要。激勵及協助案主適當地運用社會資源，發揮個人的潛能，達成自我決定，並增強其社會功能。必須讓案主操縱自己的命運，不斷成長和改進。不應替案主解決問題，而是協助“認清問題”，共同找出解決問題的方法，並協助案主從中選擇一種適當的方法，自己解決問題，自己承擔後果。案主的自我決定權並非毫無限制。

(七)保密：

對於案主在專業關係中所告知或透露的私人資料，有保守秘密的職務或義務。保密不僅是社會工作的一種專業倫理，也是社會工作者與案主建立互信關係的重要因素。絕對保密 VS 相對保密。

高分考取關鍵

社福雙榜巨星唯一指定 志光 x 保成 x 學儒

<p>雙料金榜</p> <p>八個月考取 111 高考社會行政 張○慈 111 普考社會行政</p> <p>補習班行政法基礎課程的老師超級讚，能初步建立行政法的知識架構，非常適合新手入門學習打基礎！正課的老師也很推，架構都會整理得很清楚，兩個人的組合讓我在行政法這個考科上助益良多！</p>	<p>雙料金榜</p> <p>優異考取 111 高考社會行政 魏○ 111 普考社會行政</p> <p>畢竟志光、保成、學儒是公職輔考的權威，師資、課程也都較齊全，只要踏踏實實地跟著補習班的進度上完每一堂課，課後該複習的複習，再加上努力，一定可以金榜題名。</p>
<p>全國榜眼</p> <p>雙料金榜 111 高考公職社會工作師 榜眼 劉○恩 111 普考社會行政</p> <p>因為上榜學生多，且擁有良好的資源及師資，所以選擇志光、保成、學儒會比較有信心，在諮詢過後，認為補習班能協助自己在專業科目上進步，還有增強自己法科的不足。</p>	<p>雙料金榜</p> <p>一年考取 111 高考公職社會工作師 第九名 張○舜 111 普考社會行政 第五名</p> <p>在多方考量之下就選擇了志光、保成、學儒的課程，補習班老師的教學方式，對於從來沒接觸過法律的我來說是相當淺顯易懂，搭配老師上課的板書架構，能夠有更清楚的記憶。</p>

三、團體成員間互動所產生的力量，通常稱為團體動力 (group dynamics)。社會工作者應熟悉團體動力的四個向度；請說明團體動力的四個向度。(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★
2. 《解題關鍵》：過往團體動力四向度多以選擇題型考出，此次以申論題型請考生作答，考得較為細緻，未看過的考生較難以作答。

【擬答】

團體動力是團體領導者與成員互動後，對團體的高度認同感而產生之集體意識，團體成員皆清楚團體的目標，當團體利益發展成長時，個別利益此時亦相對增加而促進自我（個別化）發長，形成互利雙贏的結果。團體動力的四個向度：溝通與互動模式、凝聚力、社會控制結構與團體文化，分別說明如下：

(一)溝通與互動模式

1. 成員互動與溝通

溝通與互動模式，溝通是一種過程：包含將知覺、思想和感情譯出 → 傳遞著些符號或語言 → 將所接收的訊息譯入。以瞭解他人、弄清楚自己和他人的關係、說服他人、獲得或維護權利、自我防衛、激起他人反應、讓他人對己留下一個印象、在團體面前表現出相同的形象。溝通模式在不同情況下，通常會保持前後的一致性。

2. 互動模式：

- (1) 輻射型、圓圈型、熱椅子型 → 領導者為中心，成員間彼此自由溝通的機會較少。
- (2) 自由漂浮型 → 團體為中心，團體成員間的溝通管道是開放的，較沒效率。

3. 次團體：

- (1) 因情感連結與利益同盟而形成。
- (2) 當次團體有過強的吸引力時，次團體就會形成問題。解決方法：檢視團體的吸引力、促成規範發展、改變座椅安排等。
- (3) 代罪羔羊。
- (4) 對次團體形成原因進行探討，有利於團體，因為可以透露團體溝通模式、目標設立與決策訂定過程的問題。

(二) 團體凝聚力：

1. 被團體吸引的要素：親和、被認可和安全需求、透過團體參與所能獲得的資訊與聲譽、成員對團體有利的和有害的結果的期待、對團體及其他團體經驗的比較。
2. 吸引成員加入團體的原因，足以影響他們在團體中的表現。
3. 團體迷思（團體思考）：一群人非常強烈地投入在一個高度凝聚力的團體內，這群人所從事任務的思考模式，經常是竭力爭取全體一致同意，勝過於實際地評估數種可能方向，並從其中挑選出符合他們真正意圖的行動。
4. 對團體的依賴性：

(三) 社會控制力：

描述整個團體能獲得成員一致的順從，使團體能有秩序的運作。社會秩序的穩定性是形成和維持一個凝聚力團體的先決條件。

1. 規範：在一種社會情況下，團體可以接受的特定成員行為與所有的行為模式。
2. 角色：期待團體成員從事特殊的功能與任務有關的行為。
3. 地位：定義：每一位成員，相對於其他成員在團體中的等級和評價。

(四) 團體文化：定義：團體成員共同信守的價值、信念、風俗習慣和傳統。

1. 成員與文化的形成：互異成員，文化形成緩慢；同質性成員，文化快速出現。
2. 文化會受到團體運作的環境影響。

111 高普考 志光×保成×學儒

追逐社福夢 一起當巨星



全國6大 狀元.榜眼.探花 邀你一同閃耀人生

111 高普考 社會工作師
全國狀元 郭○雯

111 高普考 社會工作師
全國榜眼 劉○恩

111 普考 社會行政
全國榜眼 黃○芹

111 高普考 社會行政
全國探花 陳○淇

111 高普考 社會工作師
全國探花 黃○婷

111 普考 社會行政
全國探花 蔡○堯

連續三年 穩坐王者之位 過半錄取率印證本系列輔考佳績

111 高普考 社會工作師
本系列錄取率 **51%**

111 普考 社會行政
本系列錄取率 **61%**

110 高普考 社會行政
本系列錄取率 **59%**

110 普考 社會行政
本系列錄取率 **60%**

109 高普考 社會行政
本系列錄取率 **53%**

109 普考 社會行政
本系列錄取率 **63%**

眾多優異考取學員 誰與爭鋒

111 高普考 社會行政 李○霏	111 高普考 社會行政 譚○	111 普考 社會行政 詹○錕	111 高普考 公職 社會工作師 陳○秀
111 高普考 社會行政 張○文	111 高普考 社會行政 張○婷	111 普考 社會行政 吳○軒	111 高普考 公職 社會工作師 張○登
111 高普考 社會行政 郭○宜	111 普考 社會行政 葉○兒	111 普考 社會行政 王○馨	111 高普考 公職 社會工作師 葉○昕
111 高普考 社會行政 廖○瑋	111 普考 社會行政 陳○淇	111 普考 社會行政 郭○君	111 高普考 公職 社會工作師 詹○登
111 高普考 社會行政 林○淳	111 普考 社會行政 張○豐	111 高普考 公職 社會工作師 張○斌	111 高普考 公職 社會工作師 李○然
111 高普考 社會行政 曾○婷	111 普考 社會行政 劉○恩	111 高普考 公職 社會工作師 劉○傑	111 高普考 公職 社會工作師 陳○瑜
111 高普考 社會行政 張○慈	111 普考 社會行政 林○嚴	111 高普考 公職 社會工作師 陳○心	
111 高普考 社會行政 王○慈	111 普考 社會行政 張○慈	111 高普考 公職 社會工作師 汪○	

因版面有限，完整榜單請上公職王查詢

四、聯合國在 2006 年通過 CRPD，CRPD 為 21 世紀第一個人權公約，請問何謂 CRPD？及 CRPD 的內涵與八大原則。(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★
2. 《解題關鍵》：此為社會工作基本題型，於課本第六章即有出現(P357-358)

【擬答】

(一)何謂 CRPD

聯合國於 2006 年通過聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)，為 21 世紀第一個人權公約，影響全球身心障礙者之權利保障。為聯合國促進、保障及確保身心障礙者完全及平等地享有所有人權及基本自由，促進固有尊嚴受到尊重，降低身心障礙者在社會上之不利狀態，以

使其得以享有公平機會參與社會之公民、政治、經濟、社會及文化領域。而台灣在 2014 年通過身心障礙者權利公約施行法，為保障具各種障礙類別的個人能順利生活，且同時尊重個別差異與個人自主性。

(二) CRPD 保障的權益：

生命權：身心障礙者跟所有人一樣享有生存的權利、身心障礙者在危險的情況下應該獲得生命的保障及安全。

平等權：身心障礙者不會因為身心障礙而遭受歧視或不平等對待。身心障礙者跟所有人一樣受到法律的保護，在生活各方面都有行使權利的能力。

健康權：政府應提供身心障礙者跟其他人一樣的醫療及復健服務。

適足生活水準：身心障礙者有獲得適足之食物、衣物、住宅及持續改善生活條件的權利。

自由權：身心障礙者擁有人身自由，而且在任何情況下都不能因為身心障礙而被剝奪，身心障礙者不會因為身心障礙而無法進出本國以及任何國家。

自由表達意見與近用資訊：身心障礙者能自由表達意見，以及尋求、接收、傳遞資訊與思想之自由。近用資訊方面，府應協助身心障礙者能夠無障礙的利用資訊及通信技術獲得資訊。

受教育權：身心障礙者有平等受教育跟終身學習的機會和環境。

組成家庭：身心障礙者跟一般人一樣有結婚、組成家庭、生育子女的權利。

自立生活與融合社區：身心障礙者享有種家及社區支持服務以融入社區生活。政府應提供身心障礙者需要的適應訓練與復健服務，讓障礙者參與及融入社區。

工作與就業權：身心障礙者跟一般人一樣有平等的工作機會與環境。

參與政治、公共、文化與休閒生活：身心障礙者也有參加投票或是擔任選舉候選人等參與公共政治活動的權利，身心障礙者也有欣賞表演、從事休閒活動及參與文化與休閒活動的權利。



志光保成學儒 虛實整合 多元學習新型態

突破傳統上課形式 5大方式彈性又便利

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

✦學習✦ 零時差	同類科各班別 皆可同步直播上課	✦服務✦ 零死角	服務緊貼需求 隨時掌握學習狀況
線上 課業諮詢	老師 申論批閱	雙師資 雙循環	多元 補課方式
上榜生 經驗親授	時事 專題講座	歷屆試題 練習	班導師 制度

各班服務略有不同，詳情請洽全國志光·保成·學儒門市

(三) CRPD 的 8 大原則：

1. 尊重他人、尊重他人自己做的決定：尊重固有尊嚴，包括自由作出自己選擇之個人自主

及自立

2. 不歧視：不以身心障礙為由，作出任何區別、排斥及限制。
3. 充分融入社會：逐步提供身心障礙者無障礙/可及性的服務，使之能充分且有效地參與及融入社會
4. 尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種：尊重每個人不同之處，承認並接受身心障礙者是人類多元的一部分，是社會上的一份子。
5. 機會均等：身心障礙者應有權在與他人平等的基礎上，享有所有人權及基本自由，且享有法律給予的平等保障及平等受益。
6. 無障礙：為使身心障礙者能充分且有效地參與社會，相關單位應主動地、無條件地逐步提供建築環境、大眾運輸、資訊及通訊等面向的無障礙使用服務。
7. 男女平等：障礙婦女在性別與障礙的雙重身分下，往往受到許多限制，在教育、工作、醫療、法律、政治等各領域遭遇不平等對待，因此，CRPD 中特定條款確保身心障礙婦女，能獲得充分的發展，提高地位與賦權增能。
8. 尊重兒童，保障身心障礙兒童的權利：為確保身心障礙兒童在與其他兒童平等的基礎上享有所有人權及基本自由，特定條款；條款中指出在有關身心障礙兒童的行動中，要以兒童最佳利益為首要考量，並依兒童年齡及成熟度，就所有影響本人之事項，能自由表達意見。

職
王