

## 112 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試  
類 科：社會行政  
科 目：社會工作  
考試時間：2 小時

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）

《考題難易》：★★(最多 5 顆星)

《破題關鍵》：熟悉慈善組織會社與睦鄰組織運動，並從兩者衍生對於社會工作專業價值的貢獻。

【擬答】：

自從有人類出現就有貧窮，也有濟貧措施，早期濟貧工作大多由教會承擔，救濟的工作並沒有專業的制度，產生疊床架屋現象，為了解決資源浪費現象，英國牧師索里、巴特涅分別展開濟貧工作，分析如下：

(一) 慈善組織會社

慈善組織會社於 19 世紀末二十世紀初盛行於英美，代表人物是瑪莉·李奇門（MaryRichmond）。當時英國一方面因為濟貧法未盡妥善，另一方面由於工業所及，失業漸多，社會開始特別關心貧民，各種不同目的慈善組織紛紛成立，募款濟貧，但各組織間缺乏連繫，步調不一，因各自為政，相互衝突，形成重複浪費的混亂現象，索里牧師（Rev. HenrySolly）為了克服社會資源的浪費，提出並建立一個協調政府與民間慈善活動的組織。

(二) 睦鄰運動

睦鄰組織運動此一運動始於 1884 年，創始人英國牧師巴涅特（Samuel A. Barnett），在倫敦東區貧民區所設湯恩比館（Toynbee Hall），代表人物是珍·亞當斯（Jane Addams）。睦鄰運動強調以三個 R (Three R, S) 解決貧窮問題，包括 Research (以研究支持行動)、Residence (和窮人住在一起體驗生活、了解真正的問題)、Reform (從事社會改革)。此館為社會福利志願部門，巴氏希望藉此服務組織消弭優勢團體與弱勢團體的社會隔閡。

(三) 兩者對社會工作專業價值之貢獻：

1. 慈善組織會社：

在社會工作專業的發展歷史中扮演著重要的角色，為專業價值提供了多方面的貢獻。首先，慈善組織強調對弱勢群體的關懷和援助，有助於社會工作者培養同理心、尊重和關懷的價值觀。這種價值觀成為社會工作專業中推動人權和社會正義的基石。

其次，慈善組織提供了實踐的機會，讓社會工作者直接參與社會服務和援助工作。這種參與不僅豐富了社工的實踐經驗，也使他們更深刻地理解社會問題，進而影響政策和系統層面的變革。

另外，慈善組織通常與社區合作，促進社會工作者與社區之間的連結。這種合作強調協作和共同體的價值，提高了社會工作者的社區感和文化敏感度。

總體而言，慈善組織在社會工作專業的發展歷史中扮演著重要的角色，為專業價值提供

# 公職王歷屆試題（112 地方特考）

了多方面的貢獻。首先，慈善組織強調對弱勢群體的關懷和援助，有助於社會工作者培養同理心、尊重和關懷的價值觀。這種價值觀成為社會工作專業中推動人權和社會正義的基石。

## 2. 瞵鄰組織運動

睦鄰組織運動在社會工作專業的發展歷史中有著重要的影響，對專業價值的貢獻體現在多個層面。

首先，睦鄰組織運動強調社區參與和基層組織的建立，推崇由社區內部發起解決問題的模式。這有助於社會工作者培養資源整合和協作的價值觀，鼓勵他們與社區共同合作，共同發展解決方案，強調尊重和尊嚴。

其次，睦鄰組織運動提倡社區發展的自主性，強調社會工作者應該成為社區的夥伴，而不僅僅是服務提供者。這種夥伴關係鼓勵社工積極聆聽社區需求，促進社會工作專業的價值觀中的文化敏感度和多元性。

另外，睦鄰組織運動強調社區參與和民主決策，這對社會工作者的倫理和價值觀提出了挑戰。社會工作者需要在推動社區參與的同時，尊重不同群體的聲音，進一步促進社會正義和平等的價值觀。

總的來說，睦鄰組織運動豐富了社會工作專業的價值體系，強調協作、社區參與和文化敏感度，使社會工作者更能夠在多元、複雜的社會環境中有效地實踐專業價值觀。

## 四 慈善組織會社和睦鄰組織運動兩者在社會工作領域中之爭議點

### 1. 專業角色與社區參與的平衡：

- (1) 慈善組織會社：有人認為慈善組織強調提供直接援助，可能使社會工作者過度專注於個體層面的服務，而忽視了社區參與和結構性變革的重要性。
- (2) 瞵鄰組織運動：一些人擔憂過分著重社區參與可能使社會工作者的專業身份淡化，導致過度依賴社區解決問題，而忽略個人和家庭層面的需求。

### 2. 權力和資源分配：

- (1) 慈善組織會社：有批評認為慈善組織可能受到權力結構的制約，使其難以挑戰社會不平等，並可能成為制度不變的一部分。
- (2) 瞵鄰組織運動：一些人指出，社區參與的過程中可能產生權力不平等，有可能只是少數人的聲音被重視，而其他人被忽略。

### 3. 文化敏感度和多元性：

- (1) 慈善組織會社：有人擔心慈善組織可能未能充分考慮和尊重不同文化、價值觀和需求，可能導致援助方案的不適切性。
- (2) 瞵鄰組織運動：一些爭議指向社區參與可能忽視了不同族群、社區的差異，有可能造成排他性或歧視。

這些爭議點突顯了在社會工作領域中，如何平衡不同取向並綜合應對個體和社區需求的挑戰。有效的社會工作應該融合這兩種取向，以建立更全面、持久且具影響力的社會工作實踐。

# 公職王歷屆試題（112 地方特考）

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）

《考題難易》：★★

《破題關鍵》：為社會工作行政基礎題型

【擬答】：

## (一) 何謂社會行政（social administration）

社會行政是一個綜合性的概念，涉及組織和管理社會服務、資源分配、政策制定等方面，旨在解決社會問題、促進社會福祉和提高社會公正。這牽涉到政府、非營利機構和其他相關機構協同合作，以確保社會資源的有效運用，滿足人們的基本需求，並提升社會的整體功能。

社會行政的實踐者可能包括社會工作者、政府官員、政策制定者等，他們通常需要具備跨學科的知識，以應對複雜且多元的社會挑戰。透過有效的社會行政，社會可以更好地回應變遷，確保人們享有基本權利，並促進社區的整體發展。

## (二) 社會工作行政是社會工作領域中的一個重要概念，它包含以下內涵和功能：

1. 組織與管理：社會工作行政涉及組織和管理社會工作服務，確保資源的適當分配，有效運作機構以實現社會工作的目標。
2. 政策制定與規劃：社會工作行政者參與制定和實施相關政策，同時規劃和評估社會服務，以確保滿足社區的需求。
3. 資源分配：確保社會工作機構的資源（人力、財務、時間）被有效地分配，以滿足客戶的需求和提供高質量的服務。
4. 監督和評估：監督社會工作程序，確保它們符合專業標準和道德準則。同時，進行評估以測量服務效果和改進實踐。
5. 團隊協作：促進不同專業和利益相關者之間的合作，以提高社會工作的整體效果。
6. 倡導：在制定政策和實施服務時，社會工作行政者可能需要成為客戶和弱勢群體的倡導者，爭取他們的權益。

## (三) 茲以社會工作機構應對家庭暴力其行政管理功能為例如下：

社會工作行政是確保社會工作機構有效運作、提供高質量服務、並積極應對社會挑戰的關鍵角色。

### 1. 資源分配：

行政管理確保社會工作機構的有限資源（包括人力、財務和物資）被有效地分配，以滿足不斷增長的社會需求。

### 2. 組織運作：

行政管理有助於確保社會工作機構的高效運作，促進內部流程的順暢運轉，提高工作效率。

### 3. 政策實踐：

社會工作機構通常需要參與政策制定和實施，行政管理者能夠有效地協助這一過程，確保政策的有效實施和適應。

政府實施新的家庭暴力防治政策，社會工作機構需要確保其實踐符合新政策。

### 4. 專業發展：

行政管理確保社會工作專業的不斷發展和進步，協助專業人士持續提升其專業技能，以應對社會變革。

# 公職王歷屆試題（112 地方特考）

## 5. 監督和評估：

行政管理者負責監督社會工作程序，確保它們符合專業標準和法律規定。同時，進行評估以測量服務效果並進行改進。

社會工作機構實施家庭暴力處遇計畫，需要監督和評估該計畫的效果。

## 6. 協調合作：

社會工作機構通常需要與不同的利益相關者協同合作，行政管理確保有效的協調和合作，以實現共同目標。

社會工作機構接收到多個家庭暴力案例，需要有效地協調警政維護人身安全、心理健康服務、法律協助和庇護資源。行政管理者促進跨部門協作，確保各方有效地合作，共同應對複雜的家庭。確認這個風險評估的時候參與的。

總的來說，行政管理在社會工作中是不可或缺的，它有助於確保社會工作機構能夠有效地提供服務，滿足社會的不斷變化的需求，同時保持高水準的專業標準。

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）

《考題難易》：★★★★★

《破題關鍵》：以近幾年熱門考點多元文化能力結合第三章倫理原則順序表「尊重差異」與「自我抉擇」兩項倫理原則。

【擬答】：

### (一) 何謂文化能力 (Cultural Competency)

根據美國社會工作人員協會 (NASW) 於 2001 年的聲明指出，所謂的「文化能力」指的是一種有效地和人交流不同文化能力。

包括了解自身的族群世界觀、對於文化差異的認知與接納、了解其他不同於自己文化的習俗和世界觀以及跨文化的技能。以此觀之，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。

### (二) 社會工作者為何必須具備文化能力：

1. 社會工作者可能與來自不同文化、種族、宗教和價值觀的人們合作。文化能力使他們能夠更好地理解、尊重和應對這種多樣性。
2. 具備文化能力的社會工作者能夠表現出尊重和敏感性，避免對不同文化的人進行刻板印象，並避免因文化差異而產生的誤解。
3. 文化能力有助於建立更有效的溝通。社會工作者需要了解不同文化之間的溝通風格、價值觀和表達方式，以確保信息的準確傳達。
4. 在進行客觀評估時，文化能力使社會工作者能夠考慮到文化背景對個體和家庭需求的影響，確保評估更全面、公正。
5. 社會工作者需要創造一個文化安全的環境，使個體感到受到尊重和理解。文化能力有助於消除歧視，促進平等對待。
6. 文化能力是社會工作者提供有效且尊重的服務的重要元素，有助於建立信任、消除歧視，並確保工作與各種文化背景的個體和社區建立良好的合作關係。

綜上所述，在台灣，無論是從事新住民社會工作或原住民族社會工作服務的社工人員，倘若因為自身族群文化和服务對象族群文化不同，便需要裝備自己具有文化能力以進行跨文化的社會工作；此外，工作者需要從族群的特質、歷史、文化脈絡來了解影響該族群的個

## 公職王歷屆試題（112 地方特考）

體、家庭和社區的因素為何，並思考如何應用該族群的文化資源來進行以案主為導向的服務輸送，才能更貼近受服務者的需求，也避免在服務過程中造成該族群更大的傷害。

### (三)文化多元觀點說明「尊重差異」：

- 從多元文化觀點來看，尊重差異是指社會工作者應該珍視和理解個體和群體之間的多樣性，包括文化、種族、性別、宗教、年齡等方面的差異。這個倫理原則強調每個人都是獨特的，有自己的價值觀、信仰和習慣，社會工作者應該尊重這些不同，避免刻板印象，並確保他們的服務不歧視或不當排斥。
- 一名社會工作者在與一個來自不同文化背景的家庭合作時，了解到他們有著與主流文化不同的價值觀。社會工作者將尊重差異的原則應用於實踐中，積極探索這些差異，以確保提供的服務能夠適應家庭的文化特點，而不是將他們視為單一標準的對象。

### (四)文化多元觀點說明「自我抉擇」：

- 自我抉擇是指社會工作者在工作中需要保持正直、誠實，同時也要認識到自己的價值觀和信仰，並確保這些因素不會對他們的專業判斷和服務提供產生不當的影響。這意味著社會工作者需要明確界定自己的價值觀，同時在與個案互動時，確保不將個人信仰強加於他人。
- 一位社會工作者可能持有特定的宗教信仰，但在提供服務時，她應該避免將自己的宗教信仰強加給個案，她應該意識到自己的價值觀，同時確保提供的服務是客觀、無偏見且尊重客戶的信仰和價值觀的。通過遵從自我抉擇原則，社會工作者可以保持專業性，不將個人信仰影響到工作中。

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）

《考題難易》：★★

《破題關鍵》：此題為社會安全網實施後，個案工作擴大為以家庭為中心，結家庭社會工作工作如如何對家庭進行評估及介入服務過程。

【擬答】：

(一)「以家庭為中心、以社區為基礎」的理念是一種社會工作和社會服務的取向，強調將關注焦點集中在家庭和社區層面，以實現更全面、有效的支援和發展。

(二)舉例說明並運用：

一位社會工作者在協助一個面臨困境的家庭時，會首先關注這個家庭的需求、動態和資源。同時，她也會尋找和整合當地社區的支援系統，例如學校、教會或社區中心，以提供全面的支援。這包括協助家庭取得當地的社會資源、建立支持網絡，並激發社區參與，以促進家庭和社區的整體福祉。體現了「以家庭為中心、以社區為基礎」的理念。

(三)如何應用於評估與服務過程：

- 以家庭為中心：將家庭視為支持和影響個人成長的主要環境。
  - 重視家庭內的動態關係，並尊重每個成員的需求和價值觀。
  - 促進家庭的穩定性和健康，以提高整體社會的穩定性。
- 以社區為基礎：將社區視為促進社會交流、支持和資源分享的重要場所。
  - 強調協同合作，讓社區參與解決問題，共同建立更強大的社區網絡。
  - 透過社區資源和支持，提升個人、家庭和社區的整體福祉。

# 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

## 3. 整體性觀點：

- (1) 將家庭和社區視為一體，認識到它們之間的密切相互關係。
- (2) 關注整體家庭和社區的健康，強調促進正向的循環效應，有助於提高社會資本和生活品質。

## 4. 客觀文化敏感：

- (1) 了解家庭和社區的文化差異，確保提供的服務和支援是文化敏感的，符合當地實際情況。
- (2) 透過尊重和理解不同文化的價值觀，促進更有成效的互動。

**志光.保成.學儒**

**近三屆 28狀元 24榜眼 18探花**

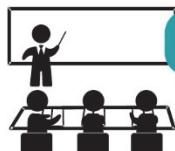
**社會行政x公職社會工作師 · 獨領風騷**

|                         |                         |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 112普通考試社會行政【狀元】曾○棟      | 110地特五等社會行政台中市【狀元】李○萱   | 111地特三等社會行政基宜區【榜眼】邱○晴   | 110地特三等社會行政台北市【榜眼】鄭○羽   |
| 111地特三等公職社工作師台中市【狀元】陳○欣 | 110地特四等社會行政基宜區【狀元】游○穗   | 111地特三等社會行政新北市【榜眼】李○宇   | 112普通考試社會行政【探花】何○頤      |
| 111高考三級公職社工作師【狀元】郭○雲    | 110地特四等社會行政台北市【狀元】林○澤   | 111地特四等社會行政竹苗區【榜眼】林○均   | 111高考三級公職社工作師【探花】黃○婷    |
| 111地特三等公職社工作師臺南市【狀元】陳○雅 | 110地特四等社會行政花東區【狀元】鄭○玟   | 111地特四等社會行政雲嘉區【榜眼】吳○蓉   | 111地特三等公職社工作師【探花】郭○佑    |
| 111地特三等公職社工作師雲嘉區【狀元】張○嵐 | 110地特三等社會行政雲嘉區【狀元】詹○琇   | 111地特四等社會行政花東區【榜眼】包○綺   | 111地特三等公職社工作師桃園市【探花】桂○琳 |
| 111地特五等社會行政竹苗區【狀元】黃○怡   | 110地特三等社會行政高雄市【狀元】羅○倫   | 111地特四等社會行政台北市【榜眼】林○咸   | 111地特三等公職社工作師高雄市【探花】蔡○珊 |
| 111地特三等社會行政竹苗區【狀元】陳○要   | 110地特三等社會行政臺南市【狀元】黃○綾   | 111地特四等社會行政新北市【榜眼】邱○洲   | 111普通考試社會行政【探花】蔡○堯      |
| 111地特三等社會行政台北市【狀元】楊○婷   | 110地特三等社會行政新北市【狀元】戴○丞   | 110地特三等公職社工作師高雄市【榜眼】蔡○璇 | 111高考三級社會行政【探花】陳○淇      |
| 111地特三等社會行政台北市【狀元】董○徵   | 110地特三等社會行政台中市【狀元】林○昌   | 110高考三級公職社工作師【榜眼】曾○萍    | 111地特三等社會行政竹苗區【探花】吳○華   |
| 111地特四等社會行政竹苗區【狀元】鄭○軒   | 110地特三等社會行政花東區【狀元】朱○綸   | 110地特三等公職社工作師台中市【榜眼】楊○心 | 111地特三等社會行政台中市【探花】陳○容   |
| 111地特四等社會行政台北市【狀元】曾○棟   | 110地特三等社會行政澎湖縣【狀元】羅○玲   | 110地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】尹○豪 | 111地特四等社會行政竹苗區【探花】賴○儒   |
| 110地特三等公職社工作師台北市【狀元】許○豪 | 112高考三級社會行政【榜眼】蕭○雋      | 110高考三級社會行政【榜眼】趙○慶      | 111地特四等社會行政台北市【探花】張○軒   |
| 110地特三等公職社工作師雲嘉區【狀元】李○葳 | 111地特三等公職社工作師台北市【榜眼】簡○倩 | 110普通考試社會行政【榜眼】黃○綾      | 111地特三等公職社工作師雲嘉區【探花】楊○安 |
| 110地特三等公職社工作基宜區【狀元】曹○偉  | 111地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】蔡○臻 | 110地特五等社會行政新北市【榜眼】石○儒   | 110地特三等公職社工作新北市【探花】楊○軒  |
| 110地特三等公職社工作師台北市【狀元】許○豪 | 111高三級公職社工作師【榜眼】劉○恩     | 110地特四等社會行政基宜區【榜眼】許○偉   | 111地特三等公職社工作基宜區【探花】陳○愛  |
| 110普通考試社會行政【狀元】汪○瑩      | 111地特三等公職社工作師雲嘉區【榜眼】劉○均 | 110地特四等社會行政台北市【榜眼】林○任   | 110高考三級社會行政【探花】林○婷      |
| 110地特五等社會行政新北市【狀元】邱○慈   | 111普通考試社會行政【榜眼】黃○芹      | 110地特三等社會行政台南市【榜眼】陳○琳   | 110普通考試社會行政【探花】陸○庭      |
|                         |                         |                         | 110地特三等社會行政台北市【榜眼】蔡○語   |
|                         |                         |                         | 110地特三等社會行政台北市【探花】王○慈   |

**扎实訓練奪榜/特訓班 112年普考社會行政 何○頤**

奪榜/特訓班每天早上9點到下午5點的時間安排，幫助我建立規律的備考作息，讓我每天踏實地讀滿8小時的書。奪榜/特訓班高強度的學習環境下，周遭又是一個比一個還努力的戰友，促使我加倍奮發向上。報名奪榜班，對我來說肯定是最正確的決定。

## 志光x學儒x保成 五大學習方式 上課超便利

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br><b>現場面授</b><br>名師現場面對面<br>即時互動解答疑惑      | <br><b>直播教學</b><br>即時登入直播跟課<br>掌握進度免等待     |   |
| <br><b>視訊課程</b><br>手機APP預約上課<br>輔導期間 無限重覆看課 | <br><b>WIFI看課</b><br>專屬WIFI教室<br>讓你學習時間更彈性 | <br><b>在家學習</b><br>使用在家補課點數<br>即可在家複習上課<br>(以老師授權科目為主) |