

114 年公務人員普通考試試題

類 科：社會行政

科 目：社會工作概要

安琦老師解題

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)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★

2. 《破題關鍵》：

總說→再聚焦：先談「台灣高齡化社會」，再聚焦在「年齡歧視」與社會工作專業的關聯。可年齡歧視、社會正義、倫理實踐等關鍵字。

3. 《命中特區》：志光出版社/AH129/社會工作/第 6 章/社會工作領域-老人社會工作/P377 頁。

【擬答】

在多元人口與高齡化快速進展的台灣社會中，年齡歧視 (Ageism) 作為一種隱而不顯的社會偏見，對高齡者的尊嚴、參與與權益保障造成深遠影響。歧視現象不僅限制高齡者的自我實現，也挑戰社會工作強調「社會正義」與「平等對待」的核心價值。茲就臺灣對於高齡者目前存在那種社會歧視現象？社會工作人員應如何進行員工培訓分述如下：

(一) 何謂歧視 (Discrimination)

1. 歧視是指基於某種特徵（如年齡、性別、種族、宗教、障別、性傾向等）對個人或群體做出不公平的對待或差別待遇。
2. 歧視可能表現在語言、行為、制度或政策中，可能是直接（如拒絕聘僱高齡者）或間接（如設計對高齡不利的服務流程）。
3. 在社會工作領域中，歧視違反社會工作的核心價值，特別是尊重人的尊嚴與價值、社會正義與促進機會平等的原則。

(二) 臺灣對於高齡者目前存在那種社會歧視現象？

1. 就業領域的歧視：高齡者常因年齡被拒絕應徵，企業普遍存在「年齡天花板」現象，並認定年長者缺乏學習能力與數位適應力。此外，部分工作甚至在職缺條件中標註「35 歲以下」，違反就業平等原則。即便政府推動《中高齡者及高齡者就業促進法》，但社會文化與企業主觀認知的落差，仍使高齡者在職場中處於不利地位。
2. 媒體與文化刻板印象：新聞報導與影劇作品中，常將高齡者描繪為落伍、固執、行動遲緩、依賴他人等負面角色，這類再現方式深化了社會對高齡族群的負面印象，並導致年輕世代對高齡者產生距離與不信任感。這些刻板印象也可能被高齡者自身內化，影響其自我認同與社會參與意願。
3. 醫療照護體系的偏見：部分醫療與長照機構存在「年齡主義」傾向，將某些身心狀況歸咎為自然老化，進而對高齡者採取標準化、簡化或消極的照護方式。例如高齡病患訴苦常被忽略或以「老了就是這樣」應對，忽視其真實症狀與照護需求，導致延誤診斷或非人性化照護。
4. 數位落差與社會排除：在政府與民間全面推動數位轉型的背景下，高齡者因缺乏資訊科技經驗或學習機會，在預約醫療、網路銀行、社福申請等生活層面面臨明顯障礙。部分機構在服務設計上未提供替代方案，使高齡者在制度上被邊緣化，甚至遭遇冷漠或羞辱性對待，形成隱性歧視。

5. 政策設計缺乏參與性：現行高齡相關政策多由專業人員或官員制定，較少邀請高齡者實際參與討論與決策，忽視其主體性與實際生活經驗。這使得部分政策雖出於善意，卻未能精準回應高齡者的多樣化需求，進一步削弱其在公共領域的能動性與代表性。
6. 生活日常中的語言與空間歧視（補充）：如「老人卡快點讓」、「老番顛不要妨礙大家」等語言充斥於社交媒體與公共空間，顯示社會對高齡者常抱有不耐與排拒情緒。此外，如缺乏無障礙設計的步道、資訊看板字體過小、未設休息座椅等空間設計，也反映出對高齡者生活條件的忽視，構成結構性歧視。

(三) 社會工作人員避免歧視的員工培訓策略

1. 建立反歧視與多元文化訓練制度

應系統性納入年齡敏感度訓練，結合性別平等、身心障礙、族群文化、性傾向等議題，採「文化自覺」(cultural awareness)與「文化謙遜」(cultural humility)為訓練基礎，幫助工作人員覺察自身潛在偏見，強化其文化敏感度與包容力。可參照 NASW《多元文化能力標準》與《WHO 反 Ageism 指南》做為課程設計依據。

2. 進行情境模擬與反思練習

導入角色扮演、影像教材或真實服務案例研討，模擬相關情境，透過團體反思、回饋與指導，引導社工覺察服務語言、態度與處遇方式中可能潛藏的年齡歧視與標籤化行為。

3. 導入高齡者生命故事與共學互動

邀請高齡案主擔任生命經驗講者，分享其職場、家庭與公共參與歷程，打破年齡刻板印象，促進世代共融；亦可規劃社區共學、代間對話或實地陪伴活動，將社工訓練與真實高齡處境互相結合，轉化抽象同理為實際理解。

4. 強化倫理與人權教育

社會工作者應熟悉《社會工作倫理守則》中特別指出之：「不得因案主之年齡、性別、宗教、身心狀況等理由而差別對待」，並結合國際人權觀點，如《世界人權宣言》第 1 條「人人生而自由，在尊嚴和權利上一律平等」等原則，引導工作者意識到歧視不僅違反倫理，也可能觸法（如《就業服務法》第 5 條、《性別工作平等法》等）。

綜上所述，歧視是阻礙社會平等與福祉發展的重要結構性問題。面對人口高齡化趨勢，社會工作人員必須具備高齡敏感度，並透過系統性的員工訓練與反思，落實專業價值，建構真正包容與尊重多元的服務環境。

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)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★

2. 《破題關鍵》：

清楚定義充權的深層意涵：協助案主覺察、挑戰壓迫、參與社會，後舉例弱勢群體後，操作題目列舉三面向具體說明並舉例。

3. 《命中特區》：志光出版社/AH129/社會工作/第 4 章/社會工作各論-增強權能理論/P.205 頁。

【擬答】

弱勢群體往往因權力不對等、資源分配不均與制度性壓迫而處於被邊緣化的位置，社會工作的核心使命即在於促進社會正義與賦權行動，其中，充權（Empowerment）不僅是方法，更是一種價值理念，強調助人過程中的互助、參與與自決。社會工作者必須透過直接服務、服務輸送與跨系統溝通中協助案主實踐充權工作如下：

(一) 充權的定義

充權是指協助弱勢個人或群體意識到自身的能力與價值，強化其資源動員與問題解決的力

量，使其在社會中有更多掌控權與發聲權。充權不是「給予力量」，而是協助案主重新連結其內在力量與社會資源。

(二) 充權的目的

1. 提升自我效能感

充權的首要目的在於協助案主覺察自身價值與能力，從「我是受害者」轉化為「我能改變現況的人」，強化其在生活抉擇與困境因應中的主動性與信心。此一內在轉變是改變外在處境的基礎。

2. 促進社會參與與公民意識

充權工作鼓勵案主不僅為自己發聲，也關注公共事務與群體權益，透過參與社區行動、政策倡議、公聽會等方式，建立公共參與能力，擴大其社會影響力。

3. 改變不公平的社會結構與權力分配

充權並非僅止於個人層次，更追求制度層面的改變，挑戰主流文化、壓迫政策與不公資源分配。社會工作者與案主攜手行動，爭取平等機會、法律保障與社會正義。

4. 培養批判意識

透過教育與對話，幫助案主認識壓迫來源與社會結構問題，從「自我責怪」轉向「體制分析」，如女性主義與解放教育中強調的「意識覺醒」，使案主成為知識與行動的主體。

5. 強化資源動員與自我倡導能力

充權也在於提升案主尋求、運用與協調資源的能力，使其能主動解決問題、爭取服務與權益，從被動接受服務者，轉為有策略的行動者。

6. 建立支持性社會網絡

許多弱勢者因孤立無援而無力改變現狀，充權工作協助案主連結家庭、社區、同儕與專業系統等網絡，形塑信任、共力與互助的支持關係，提升其社會資本與抗壓韌性。

(三) 以身心障礙者為例實踐充權工作如下：

1. 直接服務：

- (1) 個別化服務設計：依照障礙者的實際需求與能力提供職涯發展、生活重建、自立生活等服務，避免以「替代性照顧」取代其自我決策。
- (2) 增能性會談：透過會談技巧協助案主覺察優勢、目標與資源，運用「優勢觀點」而非病理取向。
- (3) 法律與權益知能教育：提供如《身心障礙者權益保障法》、《身心障礙者職業重建服務》相關知識，使其清楚自身權益，增加談判與維權能力。

2. 服務輸送：

- (1) 無障礙服務設計：協助建構資訊可及、交通可達、語言友善的服務環境，例如提供手語翻譯、點字資料、輪椅通道等。
- (2) 倡導服務整合與彈性調整：避免單一機構限制身障者選擇，社工應主動調整服務流程、簡化申請程序，降低制度性障礙。
- (3) 強化參與機制：鼓勵案主參與服務評估與修正，提升其在服務中的主體性與決策力。

3. 溝通與協調：

- (1) 網絡串聯：與教育、醫療、就業、社區組織等跨領域合作，統合資源，避免案主在體制中被推來推去。
- (2) 替代性溝通支持：協助有語言障礙或溝通困難者運用溝通輔具、簡易溝通卡，確保其意見被聽見。
- (3) 倡導角色扮演：當案主無法直接為自己發聲時，社工可扮演倡導者角色，向政策或制度表達其需求與處境，協助其逐步學習自我發聲。

綜上所述，充權不只是方法，更是一種倫理立場，要求社工持續反思權力關係，與案主站在一起改變不公結構；社工在各個層面介入時，須持續檢視自身的權力位置、服務模式是否有

壓迫性，並努力建構平等、互信、合作的助人關係，使弱勢群體真正能從「被服務者」走向「決策者」、「行動者」的角色。

志光公職 成就幸福

最多考取生 共同選擇



社會行政/社工師 創佳績

113高普考、113地方特考

狀元 高考社會行政 游○馨	狀元 三等社會行政 台北市 陳○璋	狀元 三等社會行政 竹苗區 劉○歡	狀元 三等公職社工師 花東區 方○文	狀元 四等社會行政 台北市 謝○傑	狀元 四等社會行政 台中市 賴○棕
狀元 四等社會行政 台南市 謝○	狀元 四等社會行政 高雄市 王○鈞	榜眼 高考社會行政 陳○如	榜眼 普考社會行政 游○馨	榜眼 三等社會行政 新北市 許○維	榜眼 三等社會行政 基宜區 黃○
榜眼 四等社會行政 台北市 張○華	榜眼 四等社會行政 新北市 劉○宏	榜眼 四等社會行政 台中市 柯○玟	探花 三等社會行政 基宜區 李○瑩	探花 四等社會行政 新北市 魏○賢	

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

公職王歷屆試題 (114 普考)

- (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

15年輔考經驗
是第1也是唯一



志光高普考

奪榜特訓班

科科變強科 進步超神速
高強度訓練 拉分超有感

十大課程特色

完整規劃、嚴格執行

就是要找有上榜決心的您

全真模考

申論指導

按表操課

弱科加強

課業諮詢

全面檢視

佳作觀摩

選擇精熟

集中管理

固定劃位



高普考社會行政
雙料金榜

張○丞
同學推薦

除了報名兩年的正規課程，我還有報名為期三個月的奪榜特訓班，每天都會有考試進度，尤其針對需要寫申論題的專業科目，我也因此獲益良多。

數十萬考生
金榜題名



上榜需要的課 志光一定有

課程依不同階段設計
完備上榜所需各項能力

win 5大階段課 鞏固上榜力

step 1
預3-5月開課

基礎班



正規課前導讀
快速進入狀況
建立邏輯架構
奠定基礎概念

step 2
預6-7月開課

正規班



循序漸進教學
累積上榜實力
名師團隊授課
考試命中核心

step 3
預3-4月開課

題庫班



精選試題詳解
增進解題思維
傳授解題技巧
增強答題能力

step 4
預4月開課

奪榜特訓班



考前密集訓練
開發上榜潛能
十大課程特色
科科都變強科

step 5
預5-6月開課

總複習班



考前精華重點
快速複習得分
補充最新時事
掌握關鍵考點

每年萬名上榜生



致勝關鍵!

志光公職 成就幸福

5大輔考升級 x 模考業界唯一

1 申論升級

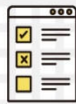
強化論述力
解鎖高分密碼!



考試不怕遇到難題
讓你的申論表達
更有力!

2 練題升級

全方位測驗
實戰力MAX!



考場如戰場，提前
適應才能發揮
最佳實力!

3 知識升級

最新重點，考前
衝刺最佳後援!



集結名師、上榜生
智慧，讓你的學習
力大開!

4 解惑升級

考生聯盟集結
考試不孤單!



找到你的考試盟友
備考更有動力!

5 情報升級

即時掌握考情
戰略制勝!



資訊就是武器，
讓你快人一步!



升級不是選項，是標配!

只有我們，做到這麼完整!



掃我看更多

