

關鍵詞 01 社會工作意義與目標

一、社會工作意義

(一)由政府或專業組織（機構）透過各種助人活動的提供，以科學的知識為理論基礎，以藝術的運作為實施過程，所進行的人群服務。其宗旨在於預防和解決社會問題，恢復和增強人們的社會生活功能，以達到個人、團體、社區和整體社會之最佳福利狀態的制度化。

(二)視為「一種活動」、「一種過程」、「一種方法」、「一種專業」、「一種制度」。

二、社會工作目標

(一)目標一：增強人們解決問題、抗衡與發展的能量（使能者）。

(二)目標二：連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會（經紀人）。

(三)目標三：促進環境體系有效與人性的運作來提供人們資源與服務（辯護者）。

(四)目標四：發展與促進社會政策（規劃者）。

Test exercises 試題演練

1. 對於依據貝斯提克（Biestek, 1967），下列敘述何者正確？①社會工作是一門藝術，理論未必需要作為專業基本要件；②社會工作應以人類關係的知識與技術為基礎；③社會工作者應與服務對象建立個別化的關係；④社會工作者不應該洩漏從專業關係中所獲得的案主資訊
- (A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④

【108 社工師】

解析：①社會工作是一門藝術，理論需要作為專業基本要件。

2. 下列關於社會工作意涵的敘述，何者正確？
- (A)社會工作者尊重服務對象的自我抉擇，且這個過程中並不會與社會工作者的專家角色產生矛盾
- (B)社會工作與其他專業最大區別在於社會工作服務協助的重點同時兼顧個人與環境，以及兩者之間的互動
- (C)社會工作在致力協助人們，以及改善社會的各種做法時，並不會與其他專業重疊

(D)社會工作主要是待在辦公室內等待服務對象前來尋求協助，並不需要在辦公室外的各種場所執行業務 【108 社工師】

解析：(A)會與社會工作者的專家角色產生矛盾；(C)會與其他專業重疊；(D)需要在辦公室外的各種場所執行業務。

3. 下列所敘述之社會工作目的，何者錯誤？ (C)

- (A)運用社會工作的專業知能協助服務對象連結所需資源
- (B)經由社會工作的服務過程增強服務對象的問題解決和因應能力
- (C)社會工作者以提高社會工作的專業地位為最重要工作
- (D)社會工作促成社會政策的發展 【108 社工師】

解析：(C)維護案主權益為最重要工作。

4. 有關世界各國社會工作專業發展趨勢之說明，下列何者正確？ (C)

- (A)從有理論發展為無理論
- (B)從大眾參與工作發展到少數人參與工作
- (C)從不計成本的工作發展到講究方案的評估及成本效益的分析
- (D)從事先的預防到事後補救、治療 【109 社工師】

5. 對於 Payne (2011) 所提出的轉型觀點 (Transformation Views) 的社會工作面向，下列何者正確？ (C)

- (A)透過催化與促進個人成長和自我實現，為個人、團體、社區謀求最大福祉的可能性
- (B)此觀點又稱為反身的治療 (Reflexive-therapeutic)
- (C)社會工作者的任務是促成合作和支持，讓被壓迫者與弱者可以獲取權力以克服生活困境
- (D)社會工作者透過福利服務的提供以維持社會秩序，讓個人在每個生命階段所遭遇的困難都能回復穩定 【107 社工師】

6. 佩恩 (Payne) 曾依國際社會工作定義將社會工作者的工作面向區分為三類，當社會工作者主張「把造成人民問題的社會關係找出來並加以改善，當社會產生改變，問題自然消失」，這是下列何種社會工作觀點？ (D)

- (A)治療觀點
- (B)社會秩序觀點
- (C)社會控制觀點
- (D)轉型觀點 【108 初】

解析：強調「社會改變」，即為(D)。

7. 請問下列何者並不屬於全球化對社會工作的影響範疇？ (B)

- (A)不確定性

- (B)本土價值與殖民價值的融合
- (C)專業關係的建立與新公共管理效率考量的衝突
- (D)新自由主義下全球化的困境，如：貧富不均、工作貧窮

【106 社工師】

解析：(B)本土價值與殖民價值的融合不屬於。

8. 社會工作者已服務了個案三年，被委託單位質疑其服務目標的達成度、效率與成本效益等問題。這屬於「全球化」對社會工作專業化的何項影響？ (C)

- (A)掌握知識的不確定性
- (B)本土價值與殖民價值的衝突
- (C)專業關係建立與新公共管理主義的衝突
- (D)風險社會的管控機制

【108 社工師】

9. 以下的敘述，那一個最符合國際社會工作者聯盟（International Federation of Social Workers）（2014）對社會工作的全球定義？ (A)

- (A)一個以實踐為本的專業和學術領域，社會工作推動社會改變和發展、社會凝聚、和人民的充權及解放
- (B)社會工作專業在提供人性有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區和社會
- (C)社會工作是創造有利於達成目標的社會條件的一項專業活動
- (D)社會工作者尋求、認定與強化個人、團體和社會的最大潛能

【107 社工師】

10. 多年來社會工作學者和實務工作者致力於探討發展性社會工作的概念，下列何者不是發展性社會工作的理念？ (D)

- (A)變遷的概念
- (B)優勢與充權
- (C)社會整合
- (D)不依賴國際創新的分享

【107 社工師】

11. 有關多元文化社會工作實務方針之敘述，下列何者錯誤？ (D)

- (A)瞭解社會中普遍存在的被壓迫現象
- (B)鼓勵從個人及制度雙方面來檢視族群歧視
- (C)避免攻擊他人及其觀點
- (D)社會工作者與案主的族群差異完全不會構成任何服務障礙

【106 原五】

解析：(D)社會工作者與案主的族群差異會構成服務障礙。

關鍵內容 02 社會工作的特質與使命

一、社會工作的特質 (Skidmore & Thackeray)

- (一) 社會工作注重個人的整體性 (Wholeness and Totality)，即個人行為與整體社會環境之間的相互影響，個人既受環境的影響，亦可改變環境。
- (二) 強調家庭對個人及社會之重要性，家庭是影響個人行為及產生社會問題的重要因素，家庭功能的維護是社會工作重要的課題。
- (三) 運用社區資源，以協助人們解決問題是非常重要的，要發掘並善用社區內外資源，以滿足需求，解決問題。
- (四) 透過督導的過程，指導新進社工員或實習學生演練助人技巧，增進其專業成熟度。
- (五) 具專門獨特的教育訓練方案，包括課堂教學及機構實習，在大專院校社工學士、碩士、博士班的科系。
- (六) 傳統社會之工作三大基本方法為個案工作、團體工作及社區組織工作，但後來有人認為助人的方法只有一種，即改善人際關係以解決問題，而其對象可為個人、團體或社區。
- (七) 社會工作專業的組織，有全國性社會工作人員協會、社會工作教育學會及國際性社會福利工作協會等。
- (八) 強調關係的建立 (Relationship) 是助人過程中最重要的一環，社工員與案主之間要建立專業關係，如：同社區資源的運用，也要靠良好的關係。
- (九) 重用精神病理、心理治療的方法，瞭解、分析人類的行為，找出病因對症下藥。
- (十) 注重社會互動及對社會功能或社會失調的影響，引用社會學、社會心理學及團體動力學的原理原則，以瞭解人與人之間的關係，並解決其間的衝突問題。
- (十一) 認為人類社會制度之改善，有助於解決社會大眾的問題，經由政治經濟制度的改變，可預防偏差行為的產生。
- (十二) 多數社工員在機構任職，透過機構的督導、諮商、協調等資源的提供，可增進社工員服務績效。
- (十三) 社會工作的基本目的在協助案主自助、自立或社區的自治，即幫助案主發揮潛能，達成自我實現。
- (十四) 社會工作系非營利性的專業服務工作，社工員領薪水提供服務而不營利賺

錢。

(ㄅ)社會工作非常重視團隊工作，以發展小組的方式去舉辦活動或提供服務，強調團隊精神，大家共同努力達成任務。

(ㄆ)傳統的社會工作，以對有問題的個人、家庭之治療服務為主，現代社會工作則愈來愈重視預防問題，以及提升全民生活品質的政策與措施。

(※引自李增祿，社會工作概論，P.51~P.52)

二、社會工作的使命 (Morales & Sheafor)

(一)照顧 (Caring)：協助弱勢人口，維持生存品質。

(二)治療 (Curing)：包括生理、心理及社會治療，協助人們改變所處境遇。

(三)改變社會 (Changing the Society)：透過社會教育、遊說、立法等倡導手段改變不利弱勢生存之制度。

Test exercises 試題演練

1. 社會工作是一門以助人為目的的專業，對於人的本質與人性需求、人類福祉的觀念需與時俱進，社會工作的專業內涵與定義亦隨時間與地區而有所差異。在 1956 年美國社會工作協會 (NASW) 對「社會工作實施的工作定義」，將社會工作視為：一種負責的、有意識的、有訓練的運用自我與個人、團體的關係，藉此催化個人與其環境的互動，並持續觀察兩者的交互影響。若依據以上定義，社會工作服務的效能，係以下列何者為關鍵？ (B)
 (A)知識 (B)關係 (C)影響 (D)改變【108 社工師】
2. 下列關於社會工作特質的敘述，何者錯誤？ (C)
 (A)社會工作強調整體環境中的完整個人
 (B)社會工作重視社區資源的運用
 (C)行政督導是社會工作最主要的督導方式
 (D)社會工作有獨特的專業組織 【108 初】
 解析：(C)機構督導是社會工作最主要的督導方式。
3. 有關社會工作本質與特性描述，下列何者錯誤？ (B)
 (A)每個人都有義務去尋找自我成就的方法，即便是最弱勢的受助者，也應該努力去實現
 (B)社會工作非常強調家庭在塑造及影響個人行為的重要性，因此維繫家庭完整性的原則高於一切

(C)傳統的社會工作服務強調治療與解決問題為本，近年來則越發重視預防與充權導向

(D)社會工作過程主要呈現在與個案之關係建立，現代社會工作應學習如何以電腦和網絡互連技術，進入虛擬社會 【104 社工師】

解析：(B)並非因此以維繫家庭完整性的原則高於一切。

4. **莫勒斯與西佛 (Morales & Sheafor) 提出社會工作的三個主要使命**，包括：照顧、治療與下列何者？ (A)

(A)改變 (B)控制 (C)教化 (D)適應

【104 地四、100 地五】

解析：3C's 指照顧 (Caring)、治療 (Curing)、改變社會 (Changing the Society)。

5. **莫勒斯與西佛 (Morales & Sheafor, 1998) 說社會工作者有三個主要使命 (3C)**。下列何者不在其中？ (D)

(A)治療 (Curing) (B)改變社會 (Changing the Society)
(C)照顧 (Caring) (D)導引 (Channeling)

【108. 107. 105 社工師】

解析：同第4題。

6. 社會工作者積極參與立法遊說、政策制定、社會教育和社會運動，以改善既定社會、政治、經濟結構，以利弱勢者生存。係屬於下列那一項社會工作的目標？ (D)

(A)照顧 (Caring) (B)控制 (Control)
(C)治療 (Curing) (D)改變社會 (Changing the Society)

【109 社工師】

關鍵內容 03 社會工作功能

一、恢復的功能

指恢復受創的社會功能，包括治療及復健兩種層面。

二、預防的功能

指先期對有害於個人或組織的任何因素之發現與減除。亦即，預防個人或團體間社會生活所可能發生的障礙，以及預防對整體社會制度可能產生的傷害或阻擾社會進步的任何潛在因素之產生。

三、發展的功能

指發掘社會資源與啟發個人或制度的潛能，包括教育與增強作用。

Test exercises 試題演練

1. 下列何者不屬於 Skidmore, R. 和 Thackeray, M. 提出的社會工作預防功能？ (D)
- (A)資源提供 (Provision of Resource)
 (B)預防 (Prevention)
 (C)恢復 (Restoration)
 (D)倡導 (Advocacy) 【103 初、98 普】
2. 發掘社會資源及啟發個人潛能，積極拓展案主的社會生活。上述屬於那一項社會工作的核心功能？ (C)
- (A)恢復功能 (B)預防功能 (C)發展功能 (D)控制功能
 【108 社工師】

解析：「發掘社會資源及啟發個人潛能」即為(C)。



恢復.....

1. 社會工作者透過服務，使一位人際關係不良，致無法在工作上好好表現的案主，知道如何與別人相處，安心工作。此項工作屬於社會工作者的下列那個功能？ (A)
- (A)復原 (B)預防 (C)提供資源 (D)調解 【109 普】
2. 協助服務使用者復原是社會工作重要功能之一，一位因受虐而不願意與他人互動的青少年被安置後，安置機構為他安排參加了多次的治療團體，令他漸漸願意與別人接觸。這是下列那一種的復原功能？ (A)
- (A)復健性復原功能 (B)教育性復原功能
 (C)支持性復原功能 (D)發展性復原功能 【104 社工師】

解析：(A)此即恢復功能中之「復健」。



預防.....

1. 有關美國社會工作專業人員協會提出的社會工作「預防」(Prevention)之內涵，下列敘述何者錯誤？ (B)
- (A)預防的目的之一，是在阻止某些特別社會問題的發展
 (B)透過社會工作預防，可以使得個人、家庭或社會問題完全不會發生
 (C)在問題出現徵兆時，可以延緩或控制其擴大

- (D)預防的功能之一，在於避免個人、家庭和社會問題重現【102地五】
2. 各級政府相關目的事業主管機關針對導致身心障礙因素，有計畫推動生育保健、衛生教育等工作並進行相關社會教育及宣導，是本於下列那一項原則？ (B)
- (A)發展原則 (B)預防原則 (C)平等原則 (D)解決問題原則
- 【104地五】
- 解(析)：透過青少年福利中心避免青少年犯罪，即將有害因素先期減除，也就是預防功能。
3. 對兒少保護社會工作者而言，發現里長、教會課後班是幼童下課後的重要資產，並連結這些社區資產使案主獲得需求滿足，此項工作屬於社會工作者的下列那個功能？ (D)
- (A)復原 (B)預防 (C)調解 (D)提供資源【108普】

關鍵內容 04 社會工作的分類

一、按工作方法分類

- (一)社會個案工作。
- (二)社會團體工作。
- (三)社區組織工作。
- (四)社會福利行政。
- (五)社會工作研究。
- (六)社會運動。
- (七)輔導。

二、按社會問題性質分類

- (一)貧窮問題。
- (二)失業問題。
- (三)疾病問題。
- (四)婚姻與家庭問題。
- (五)兒童問題。
- (六)老年問題。
- (七)身心殘障問題。
- (八)吸毒問題。
- (九)酗酒問題。
- (十)犯罪問題。
- (十一)勞工問題。
- (十二)種族歧視問題。

三、按工作對象分類

- (一)兒童福利工作。
- (二)青少年輔導工作。
- (三)婦女福利工作。
- (四)老人福利工作。
- (五)貧民救助工作。
- (六)傷殘重建工作。
- (七)勞工福利工作。
- (八)農民福利工作。
- (九)漁民福利工作。
- (十)鹽民福利工作。

(ㄅ) 榮民福利工作。

(ㄅ) 學生輔導工作。

四、按工作方式分類

(一) 家庭式。

(二) 社區式。

(三) 機關式。

五、按服務方式分類

(一) 直接服務：直接服務或初級服務指社會工作者直接面對案主或與服務受益人在一些直接接觸過程中，達成服務的功效，如：個案工作、團體工作以及各種治療、輔導、諮商等，此類社會工作又稱為微視社會工作（Micro Social Work）。

(二) 間接服務：間接服務或次級服務指社會工作者不直接面對案主，即不直接接觸服務受益人，而以間接的方式提供服務或達成服務的功能，如：社會立法、社會福利行政、社會工作研究、社會工作督導、社區組織與社區發展、方案設計與方案評估等，此類社會工作又稱為巨視社會工作（Macro Social Work）。

六、按主辦機關和經費來源分類

(一) 公辦。

(二) 私辦。

Test exercises 試題演練

1. 請問社會工作間接服務方法是下列那一種組合？ (B)
 - (A) 社會工作研究、社會福利行政、個案管理
 - (B) 社會工作研究、社會福利行政、社會運動
 - (C) 社會工作研究、個案管理、社會運動
 - (D) 社會福利行政、個案管理、社會運動

【102 地五】

解析：個案管理是直接服務方法。
2. 針對案主的內在心理動力系統來協助案主改變並發揮潛能的社會工作介入模式，稱之為： (B)
 - (A) 鉅視社會工作
 - (B) 微視社會工作
 - (C) 跨域社會工作
 - (D) 系統社會工作

【109 初】

解析：「案主的內在心理動力」即微視。
3. 下列何者不屬於巨視（Marco）社會工作方法？ (C)

- (A)身心障礙者福利服務之倡導 (B)兒童人權之宣導活動
(C)社區獨居老人訪視 (D)非營利組織經營管理【103.98.地五】

解析：(C)訪視屬個案工作。

4. 在 1930 年代末，社會工作的三種基本工作方法成型，請問是那三種工作方法？①個案工作；②團體工作；③社區工作；④社會工作管理
(A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④

【108 社工師、104 普】

解析：社會工作三大基本方法即①個案；②團體；③社區工作。

5. 下列有關社會工作三大方法特性的比較，何者錯誤？
(A)社區工作主要技術在方案規劃、動員、會議與社會衝突
(B)團體工作案主的意願，以有意願者為主
(C)個案工作的對象為個人及家庭
(D)社區工作中案主的特質為社區領袖、菁英、志工及居民

【106 社工師】

解析：(B)團體工作案主的意願，非以有意願者為主。

6. 有關社會工作三大工作方法的源起，下列敘述何者錯誤？
(A) 1962 年美國社會工作教育協會正式納為社會工作主要三大方法
(B)團體工作及社區工作的精神可以上溯至慈善會社組織
(C)《社會診斷》一書出版後，社會個案工作幾乎是社會工作的代名詞
(D)社會團體工作理論性的描述是在 1930 年《有組織的團體之社會過程》一書出版後陸續奠定

【109 初】

解析：(B)個案工作及社區工作的精神可以上溯至慈善會社組織。

7. 社會工作方法的分類，下列何者將不會是未來的趨勢？
(A)個案、團體、社區漸趨整合
(B)面對案主時，專業能力愈趨去脈絡化
(C)直接服務與間接服務的合作
(D)專科化證照帶來更精深的專業能力

【105 社工師】

解析：(B)強調人在情境中，非去脈絡化。

關鍵內容 05 綜融社會工作

- 一、指「一個受過訓練，能深切明白及有適當能力去處理各種在個人上、家庭上、團體上及社區上之需要的社會工作者」。