

社會工作與社會福利

- 
1. 社會工作
 2. 社會福利
 3. 歷屆相關試題與解析

社福人員 考試用書 最新測驗內容

www.ting-wen.com

 鼎文線上討論・免費線上補習區

社會工作與社會福利

中華民國九十九年九月四版

編者：王佑承、陳倪城

校閱：王恩妍

著作：大華傳真出版社

所有權人

發行者：許平和

發行處：大華傳真出版社

台北總店：100 臺北市重慶南路 1 段 49 號 4 樓 電話：(02) 2331-9797

傳真：(02) 2381-9663

台北一店：100 臺北市重慶南路 1 段 1-1 號 1 樓 電話：(02) 2312-1200

台北二店：100 臺北市重慶南路 1 段 69 號 1 樓 電話：(02) 2331-0905

中壢店：桃園縣中壢市中正路 264 號 1 樓 電話：(03) 425-4978

新竹店：新竹市東門街 96 號 B1 電話：(03) 523-8299

台中店：臺中市中山路 27 號 2 樓 電話：(04) 2220-3535

嘉義店：嘉義市中山路 500 號 1 樓 電話：(05) 225-1368

高雄店：高雄市中山一路 263 號 1 樓 電話：(07) 286-0088

登記證：局版臺業字第陸貳零陸號

直接郵購：郵政劃撥帳戶第 1 7 8 9 7 5 3 8 號

戶名：大華傳真出版社

網址：<http://www.ting-wen.com>

E-mail：service@ting-wen.com

訂價：請見封面條碼處

版權所有
翻印必究

※本書若有疏誤，勘誤表請瀏覽本社網站：<http://www.ting-wen.com>

敬告啟事：本書若有任何問題可以 e-mail 詢問，或在【鼎文線上討論－免費線上補習區】留言，本社將儘速回覆，謝謝！

號 外

題庫網線上題庫測驗 全面開放中

各類考試模擬實戰等您大顯身手



<http://www.ting-wen.com>

學生版 (只改分數，不作錯誤分析) 免費開放中！

老師版 (改分數及錯誤解析) 申請辦法：

《一個月版》附下列資料，寄回「台北市重慶南路一段49號4樓，鼎文文教機構收」，即可無限次數使用一個月：

- 1.書內「老師版線上測驗印花」。
- 2.會員登錄工本費50元（郵票）。
- 3.回郵信封（或傳真號碼、

E-mail信箱）

《三個月版》→買各類考試套書，即隨書附贈帳號密碼，可無限次數使用三個月。

其他未附贈閱券之考生（即表未購買本社之書籍者）

方式一、請附工本費300元（郵票）及回郵信封（或留傳真電話、E-mail信箱）

方式二、劃撥工本費300元並傳真劃撥收據（註明姓名及電話）再來電確認資料無誤後即可。 劃撥帳號：17897538

戶名：大華傳真出版社 傳真電話：02-23819663

利用以上二選一的方式申請即可享有老師版無限次數使用一個月。

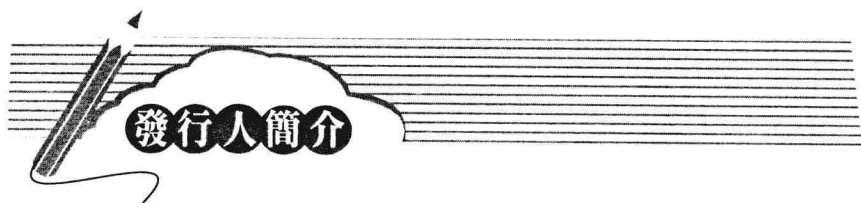


(02)2331-9797

老師版
線上測驗

(無限次數使用一個月)

DAWA



■ 許平和

學歷：國立成功大學管理科學碩士

國立台灣大學土研所博士

經歷：台北市政府交通局科員

府城廣告負責人

德奧顧問股份有限公司總經理

補習班講師，輔導考試及格學員數千名

現任：大華傳真出版社發行人

鼎文書局股份有限公司總經理

鼎教印刷股份有限公司總經理

鼎文補習班班主任

考試：預官第二十九期考試錄取

省農會新進會計人員及格

測量總隊訓練人員錄取

國家高等考試交通行政及格

交通工程技師及格

期貨營業員三次及格

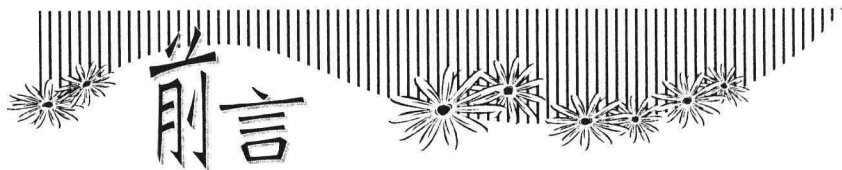
一般證券營業員及格

高級證券營業員及格

證券分析師及格

理財規劃人員及格

著作：運輸學及投資學等數十種



一、考試簡介

公務人員特種考試社會福利工作人員考試分三等考試及四等考試，錄取人員須經訓練，由內政部依其考試成績，並參考其志願，分配內政部所屬社政機關訓練，訓練期間不得改分配。訓練期滿成績及格，送由公務人員保障暨培訓委員會核定，始完成考試程序，報請考試院發給考試及格證書，並以原占訓練職缺予以分發任用。本書適用於欲報考三等「社會行政」類科之考生。社會福利工作人員考試的專業科目，如下所分類：

等別	職組	職系	科別	專業科目
三等考試	普通行政	社會行政	社會行政	行政法 社會政策與社會立法 社會研究法 社會工作與社會福利
			社會工作	社會工作方法與實務 人類行為與社會環境 社會工作研究方法 社會政策與社會立法
四等考試	普通行政	社會行政	保育人員	兒童發展與輔導 親職教育概要 兒童少年福利概要

二、本書特色

本書以簡潔明確、深入淺出的方式介紹社會工作與社會福利的基本觀念，以協助讀者迅速了解各章的基本概念。並搜羅 92～99 年相關考試之試題以供讀者練習之用。

三、學習方式

本書屬重點整理型態，幫助考生清楚掌握重點，建議考生熟記此科的內容，藉以確實建立一套屬於自己的體系表，便於延伸學習與日後複習之用，有了堅實、完整的基礎實力，歷屆試題一向為考試的命題方向，透過歷屆試題的模擬練習，除了可以加深考生的記憶與測試自己的實力之外，更可清楚的抓住命題重點。

切記留意最新時事的變化，尤其各項熱門社會政策與制度的改革同學要隨時掌握，理論和實際情況常會結合出題，如何寫得完整、全面，且有條理，並且加上個人的觀點，是平常就應多加練習的。最後，若讀者仍有不懂與疑惑之處，可以上本公司網站討論區的免費線上補習系統以及與大家交流讀書心得。

四、最新社福人員考試命題分析

本書章節	命題重點	題號	配分
第二部分第五章	社會救助	一	25
第二部分第十章	老人及身心障礙者福利服務	二、四	50
第二部分第十一章	婦女福利服務	三	25
合 計		4 題	100

最後，誠摯地祝福您金榜題名！

目錄

第一部分 社會工作	1
第一章 社會工作的意義與發展.....	3
第二章 社會工作的專業.....	16
第三章 社會個案工作.....	24
第四章 社會團體工作.....	34
第五章 社區工作.....	40
第六章 社會行政工作.....	49
第七章 社會工作研究.....	53
 第二部分 社會福利	 61
第一章 社會福利服務之基本概念.....	63
第二章 社會福利服務之專業人員及專業機構.....	94
第三章 社會福利需求、資源、協調及福利經費.....	99
第四章 社會保險.....	108
第五章 社會救助.....	136
第六章 國民就業.....	142
第七章 國民住宅.....	147
第八章 兒童福利服務.....	155
第九章 少年福利服務.....	171
第十章 老人及身心障礙者福利服務.....	189
第十一章 婦女福利服務.....	200

第十二章 家庭服務與社區服務	214
第十三章 醫療領域與福利服務	237
第十四章 志願服務政策	255
第十五章 結 論	269

第三部分 歷屆相關試題與解析 279

九十二年公務人員特種考試社會福利工作人員（三等）考試 「社會工作與社會福利」試題	281
九十三年公務人員高等考試三級考試第二試「社會工作」試 題	288
九十四年公務人員特種考試社會福利工作人員（三等）考試 「社會工作與社會福利」試題	296
九十六年公務人員特種考試社會福利工作人員（三等）考試 「社會工作與社會福利」試題	306
九十六年公務人員高等考試三級考試「社會工作」試題	311
九十七年公務人員高等考試三級考試「社會工作」試題	316
九十八年公務人員高等考試三級考試「社會工作」試題	322
九十九年公務人員高等考試三級考試「社會工作」試題	328
一〇〇年「社會工作與社會福利」模擬試題	333

參考資料 339

第一
部分



社會工作

第一章 社會工作的定義與功能	1
第二章 社會工作的價值與倫理	15
第三章 社會工作的專業化與發展	30
第四章 社會工作的理論與方法	45
第五章 社會工作的實踐與應用	60
第六章 社會工作的政策與法規	75
第七章 社會工作的研究與評估	90
第八章 社會工作的未來展望	105
第九章 社會工作的國際化與跨文化	120
第十章 社會工作的社區參與與合作	135
第十一章 社會工作的專業精神與責任	150
第十二章 社會工作的職業生涯與發展	165
第十三章 社會工作的社會責任與使命	180
第十四章 社會工作的專業化與認證	195
第十五章 社會工作的專業化與發展	210
第十六章 社會工作的專業化與發展	225
第十七章 社會工作的專業化與發展	240
第十八章 社會工作的專業化與發展	255
第十九章 社會工作的專業化與發展	270
第二十章 社會工作的專業化與發展	285

第一章 社會工作的意義與發展

一、社會工作的定義

社會工作是一種專業活動、服務過程、助人方法、社會制度以及人群服務專業，分別說明如下（林勝義、2001）：

- (一)社會工作是一種專業活動：社會工作是一種專業活動，用以協助個人、團體、社區改善其困難問題，以發揮其社會功能。
- (二)社會工作是一種服務過程：社會工作有其一定的服務程序，在助人過程中重視專業關係，但建立關係並非目的，整個服務過程皆是以幫助案主解決問題為主要目的。
- (三)社會工作是一種助人方法：社會工作既是科學也是藝術，通常包含社會個案工作、社會團體工作、社區工作、社會工作研究與社會工作行政等五大方法。
- (四)社會工作一種人群服務的專業：社會工作是注重人們和其所處環境的交互關係，它運用社會和心理的科學原則，以增強或改善個人在環境中的適應能力。
- (五)社會工作是一種社會制度：社會工作是有組織的機構為解決個人所遭遇的困難問題而施行的一種協助。

簡言之，社會工作這一門專業，是由政府或專業組織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。其目的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，以期增進個人、團體、社區和整體社會的福祉。

二、「社會工作」、「社會服務」、「社會福利」

社會工作、社會服務與社會福利三者看似類似的名詞，但是三者的涵蓋範圍與層次不同，相關概念分別說明如下（林勝義、2001；林萬億、2009）：

- (一)「社會工作」：係由政府或民間專業所組成的一種助人活動，並輔以科學知識和藝術運作來從事的一項人群服務，其宗旨在強化社會福利政策與促進社會服務之效能。
- (二)「社會服務」：社會服務是實踐社會福利理念與承諾的社會方案、活動以及項目程序，是用來指導社會工作實施的依據。
- (三)「社會福利」：社會福利是當我們社會中的其他制度，例如家庭功能無法滿足個人或團體的基本需求時，社會福利乃因應而生，以期滿足人們需求的一種制度。

就「社會工作」、「社會服務」與「社會福利」之間的關係來說，社會福利應是最上層的概念，因為它涵蓋範圍較廣，如教育制度或醫療制度。社會服務則如同教育方案或保健服務一般，是執行制度領域內的活動，所以是屬於中層的概念。而社會工作則是一個基礎性概念，就如教師、醫生一般，主要是在於實踐社會服務方案。

三、社會工作的功能

社會工作的功能通常包括恢復、預防、發展與資源提供功能，其相關概念分別說明如下（李增錄，2009；簡春安，2008）

- (一)恢復的功能：指針對已經受創傷的生活能力，使其能恢復原有的社會功能，包括治療及復健，前者是消極地解決社會問題；後者是對失去的生活功能與制度加以維持。

- (二)預防的功能：係指針對有害於個人或組織之任何因素的事先消除及預防，以預防社會功能失調。
- (三)發展的功能：指強化其對社會資源的開發，以及促使個人或制度的潛能的啟發。
- (四)資源提供功能：指運用、協調、組織社會資源，以增進個人在環境中的適應能力。

四、「助人情境」及其要件

「助人情境」係指在社會工作助人活動的時間空間因素內，所有相關人事物互動的總體。其要件包括變遷媒介、案主、目標、行動與專業關係（徐震、林萬億，1983）。

- (一)變遷媒介：包括社工員、福利機構及其設施。
- (二)案主：包括現有案主、潛在案主。
- (三)目標：在協助服務對象，增進個人問題適應能力，改善社會環境，增強社會功能。
- (四)行動：依據案主的問題與需求，採取不同層次的助人行動，通常包括微視層次、居間層次與鉅視層次的介入行動。
- (五)專業關係：專業關係為社會工作者與案主之間的一種態度與情緒交互反應的動態過程，期以有效協助案主解決問題，使其對環境有良好的適應。

五、社會工作的特質

社會工作的特質不僅注重個人的整體性，亦重視環境的重要性，所以強調要運用社區資源，諸多特性分別說明如下：（徐震、林萬億，1983；簡春安，2008）

- (一)個人的整體性：注重個人「全人式」的發展，也就是說個人的生理、

心理與社會因素並重。

- (二)環境的重要性：家庭、學校、社團、組織、國家等環境，均是塑造人類行為的主要因素。
- (三)運用社區資源：社區資源的發掘、組織、協調和運用，是社會工作的特徵之一。
- (四)建立專業關係：專業關係是社會工作助人活動中的重要關鍵。社會工作者與案主在相互信賴與安全的助人過程中，透過知識分享、瞭解與接納，讓案主能夠面對並解決問題。
- (五)講求自助人助：這是一種助人的哲學，不但要協助案主，而且要使其能自己幫助自己。
- (六)團隊協同工作：由於社會工作強調社會資源的運用與連結，所以在服務程序上，著重科際整合的功效。
- (七)主張民主參與：注重案主的自決與自主性，強調並運用個人與社區的力量來達成目標。
- (八)理論實務相配合：結合抽象的專業知識與實地的工作經驗。
- (九)督導制度的建立：透過督導制度，以使實務的經驗傳遞，提昇服務品質。
- (十)重視專業倫理：社會工作重視自我決定、告知同意、保有專業界限以及保密等專業倫理原則。
- (廿)社會工作機構：服務重於營利，大多的社工員在機構的政策中工作。機構特有的督導、諮詢和合作，能給予社工員許多正向的資源。

六、社會工作者角色

- (一)以系統觀點而論，社會工作者的角色包括直接服務提供者、系統連結者、發展者與促進者（曾華源、李自強，2005）。

1.直接服務提供者：這類角色是以面對面的方式，提供服務給案主

個人和團體。

2.系統的連結者：這類角色是扮演社會資源的連結者、調解者與仲裁者。

3.系統的發展者：這類角色是扮演方案發展者、計劃者和支持者。

4.系統的維護和促進者：這類角色是扮演倡導者、監督者與商議者。

(二)當社工員運用生態觀點時，常扮演六種主要的角色（Pardeck, 1988）：

1.評論者（conferee）：在討論中提出意見，這個角色是指工作者能用直接的行動幫助案主解決問題。

2.使能者（enabler）：此角色著重在行動，在工作者建構、安排及改變事件、互動及環境因素去協助及增強系統功能。

3.中介者（broker）：此為社工員傳統的角色，連結消費者與社會支持及服務。

4.協調者（mediator）：本角色的行動是社工員客觀的協調不同的意見及結合參與者一起行動。

5.倡導者（advocate）：當資源或服務不足或不存時，社工員能去獲取資源或服務。

6.監護者（guardian）：社工員在案主缺乏能力保護自己時，社工員扮演社會控制或保護案主的角色。

※社會工作者與心理諮商人員的差異

社會工作除了與案主進行會談與諮商外，也會重視具體的社會服務內容，例如對案主經濟的援助、收容所的安置、職業的介紹等，心理諮商對於案主的協助較傾向於心理取向；社會工作則重視社會取向的方面，即重視環境與社會資源的重要性；故社工重視案主外在環境情境的改變，而心理諮商則重視案主內在行為的改變。

七、災後社會工作者角色

- (一)第一階段：發生大約在災難之後的一個月內，此階段的主要工作目標是生命安全的維護，包括「生命救援、臨時安置、危機處理以及需求評估」等。
- (二)第二階段：約在一個月到半年之間，主要的工作目標是在「安置服務、情緒安撫、賑災措施、資源協調」等。
- (三)第三階段：約是在半年到三年之間，主要工作目標是「生活重建、關懷弱勢、心理重建以及建立制度」等。

在災後社會工作者的角色可歸納為支援的角色、需求反應的角色、個案管理的角色、資源整合的角色。

- (一)支援者：社會工作的救災服務系統強調支援的觀點，提供人力支援、物品支援、財力支援、專業團隊支援及行政協調等等支援工作。
- (二)需求反應者：需求的瞭解以及判斷是相當重要的，透過瞭解需求的訪視，一方面能夠讓災民的情緒有所抒發，另一方面也可以幫助服務提供者區辨如何因應及滿足需求。
- (三)個案管理者：個案管理是社會工作新發展出的助人模式，使用於有多重問題的案主。如重建災民的問題往往是多元而且複雜的。
- (四)資源整合者：社會工作將大批的資源整合，扮演重分配或協調的功能，以使資源保持持續性與均衡性。

※社工員參與救援事件可能的風險

- 1.在進行安置與家庭評估工作時，必須尊重案主的隱私權。
- 2.在發放慰助金時要注意不濫用基金並且降低災民的利益衝突。
- 3.協助災區民眾就業輔導時，要監督政策的執行。
- 4.在災變剛開始階段，資源的投入源源不斷，但是同時也產生兩個問題，一個是持續性，另一個是均衡性。因此，社會工作將這些