

113 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：社會行政
科 目：社會工作

湯淮老師

一、建立專業關係是社會個案工作的基本技巧之一，請說明專業關係的重要性，並申論建立專業關係的基本原則為何？(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》專業關係是社會工作核心概念與基本技巧，無論在倫理規範、個案工作都強調過，此題屬於基本概念題，掌握專業關係的核心概念與基本原則並能適切舉例說明，要得高分不難。

【擬答】

在社會工作服務過程中，工作者與服務對象之間的專業關係 (professional relationship) 是有效處遇的關鍵，也是社會個案工作的基本技巧之一，以下就題意說明專業關係的重要性，並且申論建立專業關係的基本原則：

(一)專業關係的重要性

當服務對象遭遇生活適應上的困難，前來機構向社會工作人員尋求協助時，雙方即產生關係。這種關係我們稱之為「助人關係」或「專業關係」。何麗絲 (Hollis) 認為「社會工作者與服務對象的關係是所有個案治療的基礎。」所謂個案工作專業關係是指：專業人員和服務對象的內心感受和態度表現的動態交互反應關係，是一種互動、互賴、互相期待的關係。在此關係中，工作人員提供資源以服務服務對象，服務對象則利用這些資源滿足服務對象的需要。工作人員透過此種交互作用，協助服務對象於個人環境之間進行更適當的適應，並協助服務對象社會生活適應能力的改善和增強。專業關係可使協助之工作得以進行、工作員之影響得以發生、以及讓診斷、適應、學習、復健與解決問題之活動得以完成。

(二)專業關係的基本原則

1. 個別化 (individualization)：每一個人面對壓力、挫折與挑戰時，會有不同於他人的看法與感受。因而期望被視為是一獨特的個體，而不是一種個案或問題類型。社會工作者應該視服務對象為一個由不同生理、心理與社會環境因素所形成之獨特個體，相信每一個人對其所遭遇的情境、問題與困難會有不同於他人的感受，因此對每一個服務對象都要有不同的處遇方式。
2. 有目的表達情感 (purposeful expression of feelings)：服務對象有時發洩情緒是為了尋求支持、解決問題。社會工作者應該引導服務對象透過情感表達來達到某些助人工作的目的，如：減輕壓力、舒緩緊張、從情感表達中找到問題、獲得支持等等。因此社會工作者需要運用專業技巧，如：理解服務對象有表達負向情緒的需要、積極傾聽、適時的自我揭露等，來創造一種舒適的氣氛，鼓勵服務對象自由的表達其內在需求與情緒反應，並藉此促成改變。
3. 控制情感反應 (controlled emotional involvement)：溝通是雙向過程，總是期待可以獲得對方的回應。社會工作者對於服務對象所表達出來的情緒或感受，能夠很敏感的加以理解，並做出適當的反應。一方面要保持理性客觀，另一方面必須藉由情感投入與流露，使服務對象感到溫暖、支持而有動力改變。
4. 接納 (acceptance)：不論自己呈現多麼無助、曾經犯過什麼錯、有何缺陷，都希望被他人視為一個有價值、與生俱來有尊嚴的人。服務對象需要在信任、不被批評、不被指責的氣氛之下，才能面對問題與感受。接納是社會工作者對服務對象的行動原則。「接納」不代表「贊同」不合理或不良的態度與行為。而是接受服務對象「真實的」態度和行為。
5. 不批評的態度 (nonjudgmental attitude)：對於自己的問題和行為，希望是由自己來批判，而不是由他人來責備或評價自己的對錯。社會工作者提供服務是立基於服務對象的需要，而不是依據服務對象是否值得被服務。社會工作者的角色是理解與幫助服務對象，而不是批評或論斷服務對象的求助動機及行為的對錯。助人過程中不當的面質，會讓服務對象感受到被批判、拒絕。在理性分析服務對象問題時，需同時放下本身的價值觀，設身處地體

會並了解服務對象的感受。

6. 服務對象自決 (self determination)：希望能夠擁有對自己生活的選擇權與決定權；希望獲得協助而非受制於人。服務對象自決是指社會工作者應透過提供資訊、教育、建議或提醒的方式，協助服務對象瞭解自己的想法、設定自己的目標，賦權服務對象做出最有利於自己決定的能力。除非服務對象的決定有自傷或傷人之虞時，社會工作者才可以限制其自決權。
7. 保密原則 (confidentiality)：希望個人隱私或秘密能獲得充分尊重與保護。保密是指從專業關係開始，社會工作者對服務對象在會談過程中所告知的資料、會談內容或是任何與服務對象有關的訊息，不論是書面記錄或是電子資料，社會工作者都必須嚴守專業保密之職責。

二、近年來社會工作者在執行業務之際，屢屢遭遇人身安全的議題。請說明社工人身安全議題的型態為何？並分析「社會工作人員執業安全方案」之內涵。(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》社工人身執業安全一直是影響社工流動高居不下的關鍵，社會工作人員執業安全方案是近年來推動社工人身安全法制化的重要保障，另外新修法的社工師法也有針對社工安全的部分加以保障，社工人身安全也併入社會安全網計畫，這些都是上課時有特別叮嚀的議題。

【擬答】

社工是依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，是一門關懷的助人專業。但隨著快速的社會變遷，社會問題的本質漸趨嚴重複雜，社會工作服務對象多元歧異，執行專業的場所也越來越多變及充滿不確定性，社工人員不僅擔任服務對象保護扶助措施的協助者角色，同時也是代表國家社會福利政策與法律制度「公權力」的執行者，兼具照顧與控制兩種特質，因而導致諸般受到人身傷害的風險。以下就題意分析社工人身安全議題的型態以及「社會工作人員職業安全方案」的內涵：

(一)社工人身安全議題的型態

社工人身安全定義是指社工人員因執行業務或因工作環境(含辦公場所、工作途中、家訪之處及所在的社區等)，因受騷擾、恐嚇、威脅等，致生命危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。主要影響社工人身安全的型態有：肢體暴力、恐嚇威脅、言語暴力、財產損害、與司法訴訟等型態。

(二)社會工作人員執業安全方案內涵

社會工作人員職業安全方案是以安全就業、安心服務及安定管理三大推動目標，由衛生福利部協同相關部會積極推動社會工作人員執業安全方案，並督導或補助地方政府推動相關措施，如訂定社工人員執業風險量表、建置執業安全防護措施、執行業務遭受侵害之通報機制、執業遭受侵害重大事件之輔導改善、將傷害社工人員加重罰則之規定研議入法、進用單位未提供適足執業安全防護措施之救濟或申訴機制、落實執業安全督導機制、支給社工人員執行風險工作補助費及補助投保執業安全保險等策略與實施措施，以提升社工人員風險意識及安全防護之專業知能，並強化社工人員安全防護機制，建立友善之執業環境，達成執業安全零風險。

1. 安全就業：加強風險管理、提升專業服務品質

策略一 建構執業安全之友善環境

策略二 落實社工人員安全防護設備、措施之設置參考原則

策略三 進用單位建置執業安全防護措施

策略四 落實社工人員人身安全分級訓練課程

2. 安心服務：強化防護保護、提供民眾優質服務

策略一 落實社工人員執行業務，遭受騷擾、恐嚇、威脅，致生危害之通報機制

策略二 社工人員因執業遭受侵害之重大事件，對其進用單位相關缺失及執業環境之輔導改善

策略三 檢討社會福利及社會工作師等相關法規，並研議社工人員執業安全法制化

3. 安定管理：建構友善職場，落實社工專職長任

- 策略一 落實社工人員因進用單位未提供適足執業安全防護措施所需之救濟或申訴機制
- 策略二 落實社工人員執業安全督導機制，建置跨部門合作溝通平臺
- 策略三 盤點現行相關社工執業安全及職業安全法令、修編社工人員執業安全手冊及案例彙編
- 策略四 支給社工人員執行風險工作補助費

志光.學儒.保成

第11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○樸	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隆區【榜眼】邱○晴	110地特三等社會行政台北市【榜眼】鄭○羽
111地特三等公職社工師台中市【狀元】陳○欣	110地特四等社會行政基隆區【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○韻
111高考三級公職社工師【狀元】郭○雯	110地特四等社會行政台北市【狀元】林○澤	111地特三等社會行政竹苗區【榜眼】林○均	111高考三級公職社工師【探花】黃○婷
111地特三等公職社工師台南市【狀元】陳○雅	110地特四等社會行政花東區【狀元】鄭○政	111地特四等社會行政雲嘉區【榜眼】吳○蓉	111地特三等公職社工師雲嘉區【探花】郭○佑
111地特三等公職社工師雲嘉區【狀元】張○嵐	110地特三等社會行政雲嘉區【狀元】詹○瑋	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○威	111地特三等公職社工師高雄市【探花】蔡○珊
111地特三等社會行政竹苗區【狀元】陳○雯	110地特三等社會行政台南市【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地特三等社會行政新北市【狀元】董○徵	110地特三等社會行政台北市【狀元】林○昌	110地特三等公職社工師【榜眼】曾○芹	111地特三等社會行政台南市【探花】陳○容
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地特三等公職社工師台中市【榜眼】楊○心	111地特四等社會行政竹苗區【探花】賴○儒
111地特三等社會行政台北市【狀元】曾○樸	110地特三等社會行政澎湖縣【狀元】羅○玲	110地特三等公職社工師竹苗區【榜眼】尹○豪	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	110地特三等公職社工師雲嘉區【探花】楊○安
110地特三等公職社工師雲嘉區【狀元】李○藏	111地特三等公職社工師台北市【榜眼】簡○倩	110普通考試社會行政【榜眼】黃○綾	110地特三等公職社工師新北市【探花】楊○軒
110地特三等公職社工師基隆區【狀元】曹○偉	111地特三等公職社工師竹苗區【榜眼】蔡○臻	110地特五等社會行政新北市【榜眼】石○儒	110地特三等公職社工師高雄市【探花】陳○愛
110地特三等公職社工師台北市【狀元】許○豪	111高考三級公職社工師【榜眼】劉○恩	110地特四等社會行政基隆區【榜眼】許○偉	110高考三級社會行政【探花】林○婷
110普通考試社會行政【狀元】汪○瑩	111地特三等公職社工師雲嘉區【榜眼】劉○均	110地特四等社會行政台北市【榜眼】林○任	110普通考試社會行政【探花】陸○庭
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地特四等社會行政新北市【探花】蔡○語
			110地特三等社會行政台北市【探花】王○慈



扎實訓練奪榜/特訓班

112年普考社會行政 何○韻

奪榜/特訓班每天早上九點到下午五點的時間安排，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，對我來說肯定是正確的決定。

三、請說明兒童與少年受虐或遭逢性侵害可能出現那些徵候？並申論社會工作者應如何增進自身對此的敏感度？(25 分)

《考題難易》★★★★

《破題關鍵》此題屬於比較實務性的考題，必須對兒少保護事件的流程與服務內容有所掌握，了解社工在兒童保護中扮演的角色與功能，並且進一步提出增進自身敏感度的方式。屬於反應時事題型，答題過程中呈現越多實務經驗的反思越能取得高分。

【擬答】

受虐經驗常常會導致受虐兒童少年在心理、行為、認知，以及在學業能力上的傷害。不同的虐待類型，可能會有一些特定或是明顯的心理、認知與行為後果。以下就題意說明兒少受虐或遭逢性侵害可能出現的徵候，並申論社工應該增進自身對受虐兒少敏感度的方式：

(一)受虐兒少可能出現的徵候

1. 遭受身體虐待的兒童少年經常會顯現出比較多外在的行為問題，包括：不服從、容易發脾氣、攻擊同伴或是其他人、人際關係不佳、情緒困擾，以及拙劣的社交技巧等。遭受身體虐待的兒童少年也經常表現出較差的同情心、比較容易有物質濫用與偏差行為的傾向，而在學業上的表現往往是比較不理想的。
2. 遭受性虐待的兒童少年除經常會顯現出比較多心理問題與過多的性行為外，遭受性虐待的兒童少年也經常顯現出恐懼、創傷後壓力疾患、焦慮、沮喪，以及較低的自我概念。兒童少年遭受精神虐待比較可能產生內在人格特質上的適應不良現象，而延遲與扭曲兒童的發展與機能，並且產生退縮與攻擊的行為。

相較於上述兩者，最容易發生的兒童少年受虐類型是疏忽，雖然其對於受虐兒童少年的傷害可能不及其他受虐經驗，也比較不易受到人們的重視，但是長期遭受疏忽的結果仍然會對受虐兒童少年造成諸多戕害。各種受虐經驗不但皆可能會對受虐兒童少年在心理、行為、認知以及學業表現上造成諸多傷害，長期受虐的結果對其一生的影響更是深遠；這些受虐兒童少年在成年之後，不但容易成為成癮物質濫用者（例如：煙癮、酒癮或毒癮）、家庭暴力施虐

者，也往往具有憂鬱的人格特質，而使其比一般人更容易有自殺的傾向。

(二) 社工介入保護工作流程

兒童少年虐待是一個非常嚴重的社會問題，但由於兒童少年遭受虐待的事件不易為一般人所發覺，依現行法定，各縣市政府社政主管單位應訂定有受理通報兒少虐待與處理有關兒少保護工作業務，社工人員一般介入兒童保護的處理方式為：

1. 受理通報與接案：目前全國婦幼保護專線為 113，為 24 小時的保護服務專線，專人接案、線上初步評估及提供諮詢服務，遇緊急或特殊個案應迅速指派社工人員處理。
2. 調查與評估通報或受理之個案狀況，並適時評估其危機情形，以提供及時之輔導與協助。
3. 處遇與整合專業服務：對有生命安全之虞之受虐兒少應提供緊急救援的協助外，後續針對個案及家庭的需求評估，可能需提供安置、醫療、就學、司法、家庭與親職教育、及其他如媒體報導危機處理等，提供全方位多元服務。
4. 轉介追蹤服務與結案：評估受虐者如無法在原生家庭與其父母或家屬共同居住生活者，應協助轉介安置於適當之保護機構或寄養家庭，以讓其過著正常家庭生活，並定期提供後續追蹤輔導，直至評估其危機與生活適應問題解決，重建新生活後，方能結案。

(三) 培養社工對兒虐的敏感度

在整個服務流程中社工從實務經驗中培養與兒少安全、家庭評估相關的敏銳度，協助社工在必要時及時介入保障兒少安全。有幾種方式可以增加敏銳度：

1. 培養「當下」自我覺察能力：自我覺察是社會工作助人專業必要的基本能力。自我覺察訓練始自個人自我經驗的回顧，理解與反思自我經驗的家庭、社會、文化內涵，透過這個理解與反思的過程，個人對於自己在生命歷程中累積的價值觀與行為模式逐漸有清楚的認識。「當下的覺知」使社工明白心中湧現的心念的來源及其與當下實務現場的關聯性，社工可以進而分析選擇適用部分包含至研判的思考過程中。當下自我覺察能力，將能強化社工對研判資訊的掌握與釐清，有助於減少兒少保護實務研判的主觀性。
2. 督導引導「事後」的覺知：在社工實務中，督導扮演刺激覺知的角色，對於分析式思考的訓練是個重要推手。透過引導社工「事後的覺知」，透過研判過程的事後推演，督導並能適時提點，增加社工對安全、風險、家庭優勢的敏感度，並提供耙梳複雜資訊的經驗與建議。
3. 實務友善的輔助研判工具：兒少保護資訊本質多變，當下可能又有各方說法和輿論壓力，在這種混亂和緊繃的狀態下，不容易周全。因此，運用輔助研判工具來協助決策能夠提點與決策相關的重要資訊，使社工不會因壓力或現場資訊的混亂而在評估上有所疏漏。例如結構化決策模式（SDM）、社安網中脆弱家庭服務案件風險類型與風險指標等。

四、請說明司法矯治社會工作的意涵，並申論司法矯治社會工作者應具備的工作原則為何？(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》此題重點掌握狹義司法矯治社會工作的內容與社工的角色，其工作原則就是社工應該遵守的倫理守則，也是屬於基本概念題，容易掌握。

【擬答】

司法社會工作（Forensic social work）是指運用社會工作專業於法律與司法體系相關議題與問題中。可分為廣義的司法社工：包含司法保護工作，舉凡犯罪預防、法治教育、被害預防、反毒、反霸凌等宣導、更生保護、犯罪研究與分析，甚至被害保護等均屬其範疇。本題意主要是針對司法矯治社會工作，屬於狹義的司法社會工作，以下就題意說明司法矯治社會工作的意義與司法矯治社工應具備的工作原則：

(一) 司法矯治社會工作意涵：司法矯治社會工作是指社會工作實施於矯治體系（Correctional System）中，協助犯罪者自我了解，與他人建立關係，並擁有社會所期待的生活方式；社工人員在犯罪矯治團隊中與心理治療人員、輔導人員、教誨人員、精神科醫師等共同為犯罪者提供人道服務，其角色不在於執行報復與懲罰，而在於運用社會工作專業的知識與技巧，來協助犯罪者復歸社會，成為社會中健全的成員，並引導他們重新與他人生活在一起。

矯治社會工作機構：矯治社會工作實施的機構，包括各級法院、少年法庭、家事法庭、少年觀護所、看守所、監獄、矯治學校，以及司法保護組織，如更生保護、被害者保護等。矯治

體系雖屬於刑事司法體系的最後執行階段，但卻是犯罪人出獄後是否再犯的重要機制和過程，而矯治成效的表現，有賴於整體矯治政策的訂定和落實。監獄行刑法第一條開宗明義地說：

「徒刑拘役之執行，以使受刑人改悔向上，適於社會生活為目的」。

(二)司法矯治社會工作者具備的工作原則；司法矯治社會工作者的角色是協助犯罪者重新面對犯罪後的各種問題，達成犯罪人改悔向善、重新復歸社會的矯治目標。其主要的工作內容在於保障犯罪人的權益，並協助增強其社會適應能力、改變其對行為的認知、發揮矯治的功能。從社會工作師法中有關社會工作倫理守則規定及法務部所屬矯正人員專業倫理守則中，可以將其基本倫理準則大致分為下列五點，做為矯治社會工作者工作原則依據：

1. 人道與尊嚴：服務對象是社會工作的核心，每個人對其生活與行為均有不可侵犯的自主權利，因此，對於服務對象的尊重乃是最重要的。
2. 專業與負責：社會工作者提供各項服務時，應秉持個人對於知識之瞭解，盡力維持其專業服務水準，並對自身行動的後果負責。
3. 知識之增進：社會工作者應體認自身學養及能力之限制，瞭解現代社會工作趨勢與重點，吸收與其專業有關之新知，並在其專業範圍內提供服務，確保服務的品質。
4. 隱私與保密：社會工作者對其在研究或工作過程中所獲得的資料，必須嚴守秘密，未經當事人同意，不得公開。如獲得當事人同意，而在著作、演講、或研討會中引用服務對象資料時，必須以適當方法將服務對象資料以匿名方式呈現。
5. 道德與法律：社會工作者應關切社會中公認的法律與道德標準，並瞭解到遵守或違背此規範對社會可能造成的影響，而加以注意。

志光×學儒×保成
十大貼心服務

學習無後顧之憂

· 線上課業諮詢

疑問
有解

· 老師申論批閱

· 上榜生經驗親授

掌握
關鍵

· 時事專題講座

· LINE@班導服務

學習
無憂

· 班導師制度

· 雙師資雙循環

學習
多元

· 多元補課方式

· 歷屆試題練習

充分
練題

· 線上平時測驗

詳細規劃請洽全國各班門市