

113 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

湯淮老師

一、數位科技發展快速，近期數位性別暴力議題叢生，已經對於個人隱私權及人身安全造成傷害。社會工作者如何以社區為基礎的理念下，規劃並執行數位性別暴力的預防工作？(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》此題結合時事，必須對於數位性別暴力議題有所掌握，社會安全網的核心就是以社區為基礎，因此，此題關鍵是能結合社會安全網跨部會整合與犯罪三級預防的概念。

【擬答】

隨著科技發展，網路犯罪的問題日益叢生，其中數位/網路性別暴力的問題也日益嚴重，數位性別暴力已經對個人隱私權與人身安全造成極大的傷害。加重刑罰只能事後補救，對此更應該採取事先預防的「防治」策略，以下就題意說明數位性別暴力，以及如何以社區為基礎的理念下規劃執行數位性別暴力的預防工作：

(一)數位性別暴力的定義與類型

數位/網路性別暴力定義為：「透過網路或數位方式，基於性別之暴力行為。即針對性別而施加他人之暴力或不成比例地影響他人，包括身體、心理或性之傷害、痛苦、施加威脅、壓制和剝奪其他行動自由等。」其類型可分為：1.網路跟蹤、2.惡意或未經同意散布與性別有關個人私密資料、3.網路性騷擾、4.基於性別貶抑或仇恨之言論或行為、5.性勒索、6.人肉搜索、7.基於性別偏見所為之強暴或死亡威脅、8.招募引誘、9.非法入侵或竊取他人資料、10.偽造或冒用身分。

(二)以社區為基礎規劃執行數位性別暴力的預防工作

可運用三級犯罪預防概念規劃數位性別暴力的預防工作

- 1.初級預防：多元推廣宣導策略。在犯罪/被害尚未發生的階段，透過社會、教育、法律等宣導途徑，加強民眾自我保護意識，減少犯罪被害之情形。例如：結合民間社團進入校園，以短劇演繹數位暴力發生樣態及求助補救(iWIN)方式，針對強化數位性別暴力防制與補救措施，提升學童對於數位性別暴力認知。運用各種素材進行性別暴力宣導(含數位性別暴力)、性剝削防制(含網路性剝削)等宣導活動。結合民間社團，製作案例及宣導影音媒材，進行校園巡迴宣導，以增進學生對網路使用安全及網傳私密照的警覺性及因應策略，並強化校園對於學生遭受數位性別暴力防制與處理機制。如有發現數位網路性別暴力個案，通報有關單位查處。
- 2.次級預防：警政積極偵處防制。由警政機關就已經發生的刑事案件，找出可能的潛在危險因子，如潛在犯罪人、被害人、犯罪手法等，採取相關的預防措施，以遏止犯罪之發生。針對社群媒體、色情網站等加強網路巡查，發現散布性隱私影像、圖片之犯罪行為加強蒐證、偵辦。受(處)理申訴散布性隱私影像、圖片案件，並利用 iWIN 網路內容防護機制與網路平台業者溝通，刪除被害人私密影像、圖片及個人資料。接獲其他機關通報數位網路性別暴力案件，立即著手調查、蒐證，製作書面記錄。提供被害人必要之人身保護。
- 3.三級預防：被害案件發生後，針對被害人採取緊急救援或保護等措施降低其身心傷害；另針對加害人應查緝進入司法系統，透過司法矯正體系進行隔離干預策略，實施加害人強制治療等處遇監督作為，避免再犯。

針對數位性別暴力的預防工作必須強化部會網路資源布建，重視數位性別暴力犯罪行為，強化警政、教育、社政、衛政、勞政、新聞等資源，加強宣導、偵查、處遇工作，以預防犯罪發生，保護成年及未成年受害者並給予關懷協助。除透過跨局處力量，也結合公私協力合作，由政府機關結合民間團體等跨域治理概念，加強推動防治「數位性別暴力」作為，結合司法心理衛生、司法保護、銜接社會安全網服務，防止再犯。

二、隨著高齡人口的比例增加，近年來社會孤立與孤獨議題逐漸受到重視，研究指出，孤獨將對人類的生理與心理健康產生多種負面影響，並進一步加重社會健康與照護的成本。請以綜融性社會工作方法，針對孤獨高齡者發展個別化的服務。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》此題的關鍵在於綜融性社會工作方法，必須打破直接與間接社會工作，在個別化服務的過程中，除了兼顧個人問題之外，更重要的是改變體系，必須提到鉅觀層面如社會政策的影響。

【擬答】

由於現代社會日趨複雜，社會工作專業日益著重所謂「綜融性實務觀點」(the generalist practice perspective)，即採用各種工作方法以綜融方式解決複雜的問題。以下就題意說明如何以綜融性社會工作方法提供孤獨高齡者個別化服務：

(一)綜融社會工作

綜融途徑又稱通才取向，主要受 1960 年代社會系統理論的影響，主張社會工作者必須採取更寬廣的知識與技巧來協助服務對象。綜融社會工作了解個人與集體問題會相互影響，因此必須社會、社區、鄰里、複雜組織、正式團體、家庭及個人等體系合作，促成改變並使這些體系正常運作。簡言之，綜融社會工作是與不同服務對象體系合作，為服務對象連結各項資源，使組織回應服務對象需求，倡議公義的社會政策使資源公平分配，並從事研究社會工作實務。整合社會工作實務、社會政策和社會工作研究打破直接與間接服務的區分。

(二)針對孤獨高齡者發展個別化服務

綜融性實務觀點的必須兼顧人與環境的因素，要探討人類行為與社會環境之相互關係，瞭解人們與其生活背景之間重要互動的過程。此觀點認為由內部力量與外部力量交互作用會產生個人行為，基於生態理論與系統理論建立的內部與外部力量模式，此乃綜融社會工作的工作模式，此模式幫助社會工作者解釋人的行為，並計畫有效的處理方式。因此，針對孤獨高齡者發展個別化服務時有幾個要點：

1. 建立關係、進行個別化的評估 (assessment)：個別化的介入，與孤獨高齡者建立一種相互信賴的工作關係。孤獨高齡者可能因為認知功能下降導致溝通和理解上的障礙，或者因為科技快速發展、社交媒體普及、對科技用品的陌生與退休後社交減少導致人際關係不佳，此時，更應該保持耐心與理解，表現尊重與關心，傾聽他們的需求和想法，並且針對孤獨高齡者（個人、家庭、團體、組織、社區等）系統進行評估，評估問題與需求，以及周遭社區的各種優勢並盤點資源。
2. 進行處遇計畫：針對孤獨高齡者所需的服務，正式提出有系統、架構的服務計畫。計畫包括設計各種活動以增進個人的潛能發展和適應能力，或是增加社區的力量以應付孤獨高齡者的需求和社會問題。
3. 行動；行動即達成目標的方法之執行，綜融社會工作可分為針對服務對象本身的行動與針對服務對象週遭環境的行動：
 - (1)針對孤獨高齡者本身的行動包括：與孤獨高齡者建立關係、教導高齡者知道各種資源並且學會使用資源的能力、陪伴孤獨高齡者認識周遭環境、連結相關資源、建立人際關係、參與社區活動，學習危機管理的技巧、教導各種身心健康的知識並且舉辦活動促進社會參與，建立社會支持網絡，減少高齡者的孤獨無助。
 - (2)針對周圍環境的行動包括：推動有利於老人福利的相關政策，如 WHO 於 2002 年提出活躍老化觀念，強調老人的健康促進、社會參與及安全等目標，透過政府力量推動社區資源辦理多元化的老人健康促進活動，可以強化社區初級預防功能，減少長者衰弱風險，維護老人日常生活之獨立性、自主性，並降低老人的依賴程度。並擴大服務網絡，以衰弱、亞健康及健康長者為對象，結合社區在地資源，營造在地化健康老化生活圈，建立活躍老化社區與社會，透過提供多元化健康促進活動，使社區長者健康動起來，全面提升長者健康、安全和參與，進而提升其生活品質，共創和諧社會。

最後針對個別化的服務進行評鑑與追蹤，綜融性社會工作強調多層次的切入，除了個別化的服務之後，也強調更大系統的改變，包括社區與整體社會的變遷。要解決孤獨高齡者的問題必須透過政策的力量，翻轉社會對老人的刻板印象，建立一個更友善高齡者的社會環境。

志光.學儒.保成

共115所 **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○樑	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○韻
111 高考三級公職社工作師【狀元】郭○雯	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○春	111 地特三等公職社工作師雲嘉區【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○瑋	111 地特三等公職社工作師桃園市【探花】桂○琳	111 地特三等公職社工作師高雄區【探花】蔡○珊
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區【狀元】羅○倫	111 地特四等社會行政台北市【榜眼】林○成	111 普通考試社會行政【榜眼】蔡○堯
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 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】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區【榜眼】蔡○璇	111 地特三等社會行政竹苗區【探花】吳○華
111 地特三等社會行政新北市【狀元】董○徽	110 地特三等社會行政台北市【狀元】林○昌	110 高考三級公職社工作師【榜眼】曾○芹	111 地特三等社會行政台南市【榜眼】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 地特三等公職社工作師台中市【榜眼】楊○心	111 地特四等社會行政竹苗區【探花】賴○儒
111 地特四等社會行政台北市【狀元】曾○樑	110 地特三等社會行政澎湖縣【狀元】羅○於	110 地特三等公職社工作師竹苗區【榜眼】尹○豪	111 地特四等社會行政台北市【探花】張○軒
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○偶	110 高考三級社會行政【榜眼】趙○慶	110 地特三等公職社工作師雲嘉區【探花】楊○安
111 地特三等公職社工作師台北市【榜眼】李○威	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	110 地特三等公職社工作師新北市【探花】楊○軒
110 地特三等公職社工作師基宜區【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師高雄區【探花】陳○愛
110 地特三等公職社工作師台北市【狀元】許○豪	111 高考三級公職社工作師【榜眼】劉○恩	110 地特四等社會行政基宜區【榜眼】許○偉	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 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，對我來說肯定是正確的決定。

三、社會工作者在服務過程中常遇到非自願的服務對象，也造成社會工作者的壓力及挑戰，請說明非自願服務對象有那些行為特徵？社會工作者可以如何協助他們？(25分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》非自願服務對象是社會工作非常重要的議題，上課多次強調，掌握非自願服務對象的行為特徵與因應方式，謹記阻抗理論，採取妥善方式進行協助，如果能加入自己的實務經驗說明會有加分的效果。

【擬答】

非自願性服務對象 (involuntary client) 都是被迫或者是從第三者那感受到壓力而來接受專業人員協助的人，其中非自願性服務對象又分為兩種，一種是由法院裁決的，另一種是非由法院裁決的服務對象又稱為不情願服務對象。非自願性服務對象往往不覺得自己需要接受協助，會造成社會工作者極大的壓力與挑戰。非自願性服務對象是在不情願的狀況下被外界幫助，通常他們並不覺得自己需要求助於專業，也就是不承認本身有他人所認定的問題。整體而言，非自願性服務對象不接受自己成為受助者的角色。因此非自願性服務對象對於工作者的介入會表現出有敵意的態度，並且會帶出憤怒的情緒，在過程當中也可能會拒絕配合或者是有敷衍推託、挑戰、質問、逃避、否認及解釋等抵制性的行為。

(一)非自願性服務對象比較常出現的行為與因應策略如下：

1. 無助：服務對象的無助行為會使社工員低估服務對象的能力和心理健康，而過份承擔服務對象的責任，並造成或加重服務對象的依賴態度或行為。

因應策略：

- (1) 社工員的任務是燃起服務對象希望而不是引發服務對象的依賴行為
- (2) 澄清社工員的角色，避免產生過度依賴
- (3) 對於移民或少數民族特別注意和尊重的態度，這些服務對象的無助感大多來自於語言溝通能力的障礙，而不是自身能力的缺陷。
- (4) 在協助服務對象面對新環境時，需激發服務對象適應能力與服務對象一起開發支持網絡，以提供必要的協助。

2. 攻擊和悶悶不樂

因應策略：

- (1) 要克制自己本能的防衛性反映，並且瞭解服務對象的攻擊行為並非針對自己，這樣才能不再因服務對象的攻擊而感到威脅，做出適當反映。
- (2) 協助服務對象發洩心中的憤怒，透過同理的反應協助服務對象表達感受，傳達社工員對

服務對象的尊重和瞭解。

(3)當攻擊變得危急時，社工員應有耐性的向服務對象說明挑釁行為對社會工作者造成的影響。

3.控制或剝削的行為

因應策略：以真誠的態度面質服務對象，並且技巧地表達自己的失望或生氣。

4.自我傷害的行為：有些服務對象因為低自尊或是受環境影響，又或者為了得到社工所擁有的資源，會在面對社會工作者時會表現的非常諂媚或毫無自信。

因應策略：社工應該適當協助服務對象覺察自己的自我傷害行為，了解這些行為所代表的意義，以及它們對服務對象與他人的影響。目的是協助服務對象消除這些自我傷害的行為，並教導服務對象與他人建立功能性且自我肯定的關係。

5.不配合或不依循治療指示的行為

因應策略：反思社工與服務對象的互動可能造成的負面效果。可能由於社工不解「建立服務對象對治療目標與方式的共識」的真意，或是社工建議的方法有誤。依據阻抗理論了解服務對象會故意不表現社會工作者期待的行為，以確認自己是否依然擁有依據自我意念作決定的自由。當服務對象不配合或不依循治療行為時，服務對象有權利拒絕治療目標。

(二)社會工作者協助非自願服務對象的方法

1.正確的角色澄清：社工人員的雙重角色（社會控制與幫助）、服務對象的期望、專業關係的本質、協商與否的範圍、保密。

2.社工人員與服務對象的關係：結合同理與角色澄清及增強社會認同、樂觀態度、適度幽默、自我表達。

3.示範與增強符合社會價值觀的言談與行為：指認出符合社會價值觀的言談與行為、提供獎賞、示範符合社會價值觀的行為、挑戰反社會的言談與行為。

4.採用問題解決模式：問題的調查、先後次序、問題探討、設定目標、發展合同、發展策略與任務、持續評估。

四、何謂自我決定權（self-determination）？若某位獨居失能長者無法自我照顧，確實有機構安置的需求，惟其拒絕接受。如果你是主責的社工，請以自我決定權的運用，提出社工專業倫理的判斷。(25 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》服務對象自決與干涉主義的倫理兩難是常見的倫理兩難議題，上課時也曾舉過同樣的實例分析，依循 Reamer 的倫理決策步驟分析即可得分。

【擬答】

自我決定權（Self-Determination）是社會工作很重要的倫理原則，社會工作者必須尊重並促進服務對象的自我決定權，並協助服務對象盡力認定和澄清他們的目標。然而，在實務過程中往往會遇到尊重服務對象自我決定與干涉主義之間的兩難，以下就題意說明自我決定權的定義，以及面對獨居失能老人自決與干涉主義之間倫理兩難的判斷：

(一)自我決定權

服務對象自我決定權在於「服務對象為一個有思考且獨立的個體，能自己評估判斷自己在問題中的難題，並對此負責。」我國倫理守則規範社會工作師應尊重並促進服務對象的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制服務對象自我決定權。服務對象為未成年人、身心障礙者，若無法完整表達意思時，應尊重服務對象監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開人員之決定侵害服務對象或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

(二)面對自決與干涉主義之間的倫理兩難

干涉主義的意思在於為了服務對象的福祉、或權益著想，必要時需隱瞞一些事情，甚至欺騙，強迫介入或干預。依照題意的情境獨居失能老人無法自我照顧，確實有機構安置的需求但拒絕接受時，社工可以採取 Reamer 的倫理決策模式進行思考，做出最佳的選擇。

■ 第一個步驟：要找出互相矛盾的倫理議題，包括社工師的價值、義務責任、以及這些義務

責任相衝突的情形。在此情境中主要是服務對象自我決定與干涉主義之間的兩難

- 第二個步驟：包括指出會受到決策影響的個人、團體、以及組織。在此情境中會受到影響的包括服務對象與其家人親友、社工與其機構、當地社會局與安置機構等組織。
 - 第三個步驟：必須找出暫時可行的所有行動辦法，以及每個行動辦法的特徵，包括正向的以及負向的潛在層面。如果尊重服務對象自我決定，是否有其他協助服務對象在社區中自立生活的方式，如果沒有其他協助方式，讓服務對象獨居是否會造成生命安全上的風險。除了危害到自己的福祉之外，是否還會影響到其他人的福祉，例如鄰居。又如果強迫服務對象進入機構，是否侵犯其自我決定，反而造成在機構居住適應上的困難，進而影響其身心健康。
 - 第四個步驟：則要徹底調查所有對行動有利或有弊的原因。這樣的調查需要倫理理論方面的相關資料、規則、原則、倫理守則、法律原則、社工實務相關之原則、專業及個人價值觀念、特別是可能互相衝突之宗教或政治價值觀念。
 - 第五個步驟：向同事諮商或是跟專家諮詢。
 - 第六個步驟：則是做成決定，並將整個決定過程之相關資料作成檔案。
- 最後，則是對結果的追蹤與評量。

在此情境中，服務對象在社會工作者的專業判斷下，當服務對象的行動或潛在行動具有嚴重的、可預見的和立即的危機會傷害自己或他人時，社會工作者可以限制服務對象的自我決定權。社工可以判斷服務對象的自我決定權是否會影響自己的生命安全，如果讓服務對象獨居已經違反個人的基本福祉(生命、健康)。那依照我國倫理守則或羅溫堡與道格夫(Lowenberg and Dolgoff)的倫理原則順序，都強調生命權優於自我決定權，這時必須採取干涉主義介入將老人安置於安全的地方。如果服務對象自我決定權並不會影響自己的生命安全，也沒有侵犯到他人的權益與公共利益，只是降低個人的生活品質，那就不該以一己決定侵犯服務對象的自我決定權。

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