

大吉 選擇題誘答班 → 鞏固判斷力

- 求勝科目** 行政法/行政學/政治學/刑法
- 好試解籤** 選擇經典題大補帖，基礎題、偏難題、趨勢題一網打盡！
- 達人推薦** 周同學
地特四等新北市一般行政
行政學高凱(高凱傑)老師的講義有系統的整理各章節的經典考題(易錯題)！



800元/科
2堂/科 定價 2,000元

大吉 總複習班 → 提升統整力

- 求勝科目** 共同科目+專業科目
- 好試解籤** 重點歸納、時事修法以及命題趨勢提醒。
- 達人推薦** 李同學 普考法律廉政【榜首】
老師會把每科的重點快速複習，也會另外補充新增的修法資訊。



高考**5,000元** 定價 **8,000元起**
普考**4,000元起**

大吉 狂做題班
→ 海量練題



- 求勝科目** 行政類科(限面授)
- 好試解籤** 名師親帶&助教輔導練題，切中核心解題力。
- 達人推薦** 高浩凱
高考一般行政【探花】
狂做題班的模考可增加答題經驗值，還能跟老師、助教討論。



全修**15,000元**
單科**3,500元**

高點·高上
高普考 衝刺
行政·廉政 必勝錦囊



111年4月起陸續開課！

大吉 申論寫作班 → 論正寫題力

- 求勝科目** 行政法/行政三合一/政治/刑法/刑訴/各國考銓
· 社工三合一
- 好試解籤** 課前練題，高質量批改服務，建立答題架構，提高寫作高分力！
- 達人推薦** 倪超倫 高考人事行政【TOP6】、地特三等台北市人事行政【狀元】
國家考試的範圍很大，在有限的時間下，我參加了高點的申論寫作班，藉由大量題目來思考，上課專心聽講，並在有限的時間比其他人複習更多次數，這就是我考取的關鍵。



2,500元起/科
6堂起/科 定價 5,000元

以上考場優惠110/12/17前有效，限面授/VOD，當期最新優惠詳洽各分班櫃檯或高點行政學院生活圈！



另有**行動版課程**隨時可上
試聽&購課，請至

1 知識達購課館
ec.ibrain.com.tw



2 高點網路書店
publish.get.com.tw



《社會工作》

一、社會個案工作的會談在每個階段間具有承接性與延續性。請試述社會個案工作會談在開始階段、發展階段與結束階段，分別有那些目的與特定技巧？（25分）

試題評析	此為基礎考題，會談是社會工作直接服務中很重要的技術，此題沒有特殊變化，考生只需依題旨作答即可。難度偏易。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁3-4。

答：

- (一) 會談是社會工作主要助人的工具，利用會談促使求助者改變和成長。服務過程中社工師需要對服務對象的生活狀況進行資料蒐集，可信資料的取得則仰賴社工師與案主建立良好而信任的工作關係，而專業關係的建立則有賴於良好的會談技巧運用（謝秀芬，2014）。
- (二) 社工師與案主每次會談可被看作是一個個別單位，而其本身也包含一個具有開始（beginning）、中間（middle）及結束（ending）的程序。從這看來，會談過程是一種有順序、有目的的動態過程，而這過程中充滿了藝術性。以下茲就三階段分述其會談的目的及特定技巧：

1.開始階段

(1)目的：

- 建立信賴關係。
- 建立會談程序。
- 決定參與者共同接納的會談目的。

(2)特定技巧：

- 專業關係之初步建立--社工自我介紹與問候。
- 由案主的狀態開始會談。
- 瞭解案主的障礙。
- 瞭解文化因素所引起的障礙。
- 明確表達出會談的目的與方向性。
- 情感層面的表達，真誠、尊重、接納與同理的態度。
- 使用翻譯者的處理。

2.發展階段（或稱干預階段、中間階段）

(1)目的：

- 實現雙方所訂會談目的的過程，需要聚集焦點在會談目的上，針對案主的問題做有效的處理，且是會談中的主體。

(2)特定技巧：

- 會談範圍與目的之再確立：瞭解案主的期待。
- 會談內容與深度確立：深度聚焦，先探討案主面對一般性問題，再探討特殊性問題。
- 評估案主的情緒功能、認知功能、特殊議題（如，物質濫用、暴力行為與性虐待）。
- 摘要與重點重述。

3.結束階段

(1)目的：

- 協助案主逐漸由充滿情緒的內容中步入舒緩的途徑上，準備案主退出會談和回覆原狀的手續，此外結束會談的同時也要預約下一次的會談。

(2)特定技巧：

- 時間點的控制。
- 會談內容摘要，並檢視會談目的。
- 情緒處理。
- 詢問案主的意見。
- 回家作業或下次會談目的確認。

會談的有效與否，往往直接影響個案服務的效果，因此社工師應注意每一階段有其不同的會談目的與任務，並搭配適當的技巧，將其與案主之間的互動引到會談目的，同時維持彼此舒適與滿意的情緒交感作用，並建立良好關係。

【參考書目】

謝秀芬主編（2014），《社會工作概論》，雙葉書廊。

二、結案代表著專業關係的結束與另一段生命階段的開啟，是社會工作過程的重要階段。請試述結案的原因、結案階段的主要目標及減少結案困難的策略。（25分）

試題評析	結案通常是社會工作服務的最後階段，是經常出現的考題類型，故屬基礎考題，難度偏易，考生僅需依題旨作答即可。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁11-13。

答：

「結案」是指社會工作服務的終止，社會工作者不再繼續提供服務予「案主」。結案不代表「案主」的需求完全得到滿足，或是問題獲得解決，有時是因為其他因素導致社會工作者與「案主」必須停止工作關係。

以下茲就「結案的原因」、「結案階段的主要目標」以及「減少結案困難的策略」三項分述如下：

(一)結案的原因：

1. 目標達成的結案。
2. 機構期程規定而結案。
3. 機構功能調整或結束工作而結案。
4. 工作人員離職而結案。
5. 「案主」片面結案。

(二)結案階段的主要目標：

1. 確定所有干預或處遇目標都達成。
2. 負面情緒反應都已經妥善處理。
3. 案主的適應能力的確增加。
4. 案主確實達成自我成長目標。
5. 案主已經清楚了解個人動機。
6. 案主覺得自我能力增強，並相信自己有能力去解決問題。
7. 案主覺得自己是有價值的個體。
8. 評估個案工作成效。
9. 確定工作與案主的專業關係，對案主是有正面幫助。

(三)減少結案困難的策略：

1. 處理情緒

讓案主有充分的時間抒發因將結束關係所引發的各種情緒，可協助其回顧過往的分離經驗，由社工師的同理中引導案主接納、瞭解自己的反應；此外，社工師亦可能會對分離產生痛苦或反應，故亦必須去檢視自己對分離產生的情緒，必要時尋求督導或心理諮商協助。案主對結案的情緒與反應可能包括：(a) 否認和逃避；(b) 憤怒；(c) 沉默和害怕；(d) 悲傷和退化；(e) 自我貶抑；(f) 找尋社工師的替代者。

2. 回顧成果

社工師應和案主一起回顧整個服務過程，肯定案主的優點及所獲得的成果，一起評估成效並討論還有哪些困難存在、哪些是對案主有幫助的。當助人過程不成功時，結案時應包括的討論有：(a) 阻礙達成目標的因素；(b) 案主對於繼續尋求協助的情緒反應。

3. 必要時轉介

當案主的問題並非機構處理範圍，或工作已告一段落，社工員必須轉介工作，過程中需評估案主的意願與能力後提供資訊、聯絡、介紹等準備工作。例如：案主希望獨立生活，便需要將案主轉介至就業

服務機構。

4. 計劃未來

社工師為了維持處遇成果，應於結案前協助案主儲備足夠的能力去面對結案後可能遭遇的困境或阻礙，包括讓案主逐漸將其對社工師的支持與依賴，轉移至發展新的社會支持，與案主討論可能遭遇的困難，並傳達機構之協助意願，邀請案主在問題又漸趨嚴重時，返回機構尋求進一步協助。

5. 結束關係與儀式

一般結案後，案主可能希望與社工師維繫友誼或想送禮表示感謝、要求社工師留取私人聯絡方式，社工師應依機構之政策與規定，妥善處理與案主之關係，並遵守專業倫理之規範。在許多機構中，結案需包括一種慶祝或儀式，作為目標達成及關係結束的記號，可藉由象徵性的紀念品（證書、紀念冊等）回饋案主的成長並予以祝福。

6. 結案後的追蹤

後續追蹤階段不論對案主或社工師而言皆很重要，許多案主在結案後持續成長，後續追蹤有助於確認處遇成效，鼓勵案主繼續努力，同時亦提供短暫且額外的協助，幫助案主面對仍有困難的部分。

此外，要特別提醒的是在處理結案的階段，社工師必須要自我提醒避免出現以下幾種狀況：因為覺得自己並沒有充分幫助案主或有覺得自己遺棄案主的感覺，因而產生罪惡感、因為社工師本身無法接受或害怕案主無法接受，而逃避延遲告知案主要結案，甚至因為覺得自己還可以幫助案主，為了滿足個人情緒而期望延長服務的不適當反應。

【參考書目】

林萬億(2013)，《當代社會工作：理論與方法》，五南，頁407-411。

三、未滿18歲兒少對其尊親屬（如：父母、祖父母）施暴，是近年來逐漸被重視的一種家庭暴力樣態。請從生態系統理論出發，分析上述暴力樣態的發生原因。（25分）

試題評析	此考題乃較新興的社會議題，該題在作答上除了要掌握對生態系統理論的瞭解，切記未成年兒少在法律上不是完全行為能力之人，若從系統觀點切入便能理解兒少的問題行為通常是在反應家庭內部原本的喪失功能或不良的動力狀態，故在論述上應避免將兒少視為暴力的加害人，事實上，他們更可能是家庭系統中的代罪羔羊。該題難易度中上，具鑑別度。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁98-100。

答：

(一)生態系統理論（Ecological Systems Theory）：

生態系統理論於1979年由Bronfen brenner提出，此理論重點在於，兒童及青少年的成長發展是受生物因素及環境因素交互影響。發展中的個體、發展中的環境，以及特別是兩者間的演化互動（evolving interaction）的過程。

生物因素就是自然生態環境，環境因素則由兒少的生活環境推廣至外在的世界環境，環境可分為五層：

1. 微視系統（Microsystem）：指個體直接參與的環境或接觸的對象，例如：家庭成員、保母、祖父母、學校、老師、同齡群體、居住的社區。
2. 中介系統（Mesosystem）：指介於家庭的微視系統與外部系統之間的互動媒介。個人在其成長發展的過程中，藉由中介系統引領接觸真實的社會環境。學校的老師、鄰居、親友、甚至到宅訪視的公共衛生護士，都可能是重要的互動媒介，增強個人或家庭與外部系統的互動關係與能力。
3. 外部系統（Exosystem）：指的是對個人的發展有影響，但當事者在其間沒有一個直接參與角色的社會情境，例如：父母的工作單位、社區醫療服務體系、休閒娛樂設施與活動、學校行政體系等。
4. 鉅視系統（Macrosystem）：則指一個社會的文化風俗、價值規範與意識型態、政治經濟環境等。鉅視系統是形塑外部系統、中介系統、甚至微視系統的基礎，換句話說，它與個人之間雖然沒有具體的互動脈絡，卻架構交織了社會民眾的生活環境，深深影響個人的生存機會與活動。
5. 時間系統（Chronosystem）：環境事件與生活方式的改變。

(二)家庭暴力：

依家庭暴力防治法第二條規定，家庭暴力指的是「家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、威脅或其他不法侵害之行為」

(三)以下茲就未成年兒少對其尊親屬施暴的可能原因做闡述：

在以往，未成年兒少常被理所當然的視為是家暴受害者，但隨著國外研究披露與國內家暴案件之調查，少年虐待尊親屬的案件確實有逐年增加的趨勢，此議題也漸受到關注。

青少年虐待親屬的暴力方面，通常為：「身體暴力」、「精神虐待」（例如：批評、貶抑、辱罵、吼叫、恐嚇、傷害或死亡威脅、或逃家）和「財務虐待」（例如未經允許偷東西、損毀尊親屬的所有物、過度索求）。

兒少對尊親屬家暴的因素有很多，以下從生態系統理論觀點闡述之：

1.微視系統：

(1)有些暴力兒少有問題行為或精神疾患，例如：罹患注意力缺陷或過動症候群、行為偏差、躁鬱、思覺失調疾患等。

(2)身處暴力環境之影響，有些兒少相對人其實正是暴力目睹兒，或曾遭受身體或心理的虐待，因為在暴力的家庭或環境成長，致其也可能循暴力手段作為報復。

2.中介系統：

封閉的家庭系統以致與外在其他系統的關係相當疏離，當家庭發生暴力時，也不易對外求助或被發現。造成家庭與外在系統關係疏離的原因有很多，可能是家庭本身的毒性教條、新移民或其他文化上的差異促使家庭難融入社區或被接受、居住環境的限制，例如：有些家庭住所幾乎與世隔離或居無定所等。

3.外部系統：

曾有研究指出當父母在職場上受挫越深時，可能會影響家庭的親子關係，同樣的，當兒少在學校或社區受挫時，也可能將其不敢在外發洩的怒氣回家轉至尊親屬。

4.鉅視系統：

除了相關法律政策外，整個社會對於家庭暴力的迷思與容忍度也都會有所影響，例如：一般會覺得未成年人沒有完全行為能力，只可能是家暴的受害者而非相對人，或將兒少對尊親屬的各種暴力視為青春期的叛逆而不以為意等。

此外，像是疫情之下的隔離或經濟衰退等大環境的因素，也容易成為家庭衝突的導火線，或是當媒體不斷傳輸「透過暴力可以達到目的」、「暴力是社會控制的手段」、「對被社會所貶抑的女性施暴是可以被接受的」等錯誤的價值觀與態度時，也可能讓兒少認為對較弱的尊親屬（例如：母親或年邁祖父母）施以各種形式的憤怒是自然不過的互動模式。

生態系統理論強調的是個體與環境之間的關係，當個體與其他系統互動良好、與環境之間和諧相處，才能有正向發展。因此，家庭暴力的發生往往是因為親子間及家庭和鄰近地區、社區間的關係失調，以及受到大環境政策與文化的影響，因此身為家暴防治社工師更要從不同層次的系統觀點來評估，並為個案的家庭連結有效資源方能杜絕各種家庭暴力。

四、臺灣社會近幾年遭遇數次的天然災難與人為災難，災變社會工作也成為重要的實務領域之一。請試述創傷知情（trauma-informed）概念如何應用於遭受災難的案主身上。（25分）

試題評析	創傷知情是近年來經常被討論的介入觀點，該題在作答上可以從災變社會工作的角度切入，並充分論述創傷知情概念在災變介入的合理性。該題難度中上，具鑑別度。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁133-138。

答：

【版權所有，重製必究！】

(一)災變社會工作：

很多社會工作者都會同意災難與創傷事件應屬於社會福利議題，因為事件所造成對個人、家庭、社區乃至整個社會的影響層面深遠，居民也因而身處困境，此時社會工作者秉持社會正義與扶助弱勢之精神，深入災區提供救援服務，展現社會工作專業，為具有多重需求之災民提供個案管理工作。

有鑑於災難的頻繁與社會工作者在救災中的重要性，2007年起美國社會工作教育委員會（CSWE）已提

出災難管理與社會工作（Disaster Management and Social Work）的新課程供各社工學院參考開授。

(二)創傷知情 (trauma-informed)：

創傷知情是透過了解案主過去曾經歷的創傷，以及這些創傷經驗後續所造成的影響，及相關支持創傷療癒的因素。所謂創傷知情包含以下四個要素，分別是：

- 1.理解創傷 (realize) --瞭解創傷如何影響案主個人、家庭、團體和社群。
- 2.辨認創傷 (recognize) --透過教育或篩查識別案主潛在的創傷徵象和症狀。
- 3.利用創傷知識做回應 (respond) --整理解創傷對案主的影響，採用相關的專案和政策。
- 4.防止再度受創 (Resist Re-traumatization) --預防或限制可能引發案主痛苦記憶的壓力環境。

(三)建議社工師將創傷知情概念應用於遭受災難的案主身上時，可掌握以下原則：

- 1.安全感—是指心理和身體上的安全空間，這個安全感的距離應由經歷創傷的案主來定義。
- 2.信任與究責性—社工師和案主保持透明的溝通可以促進信任和究責性，從而減少或減輕壓力反應。有研究表明，信任和不信任是隨著時間的推移而建立在小細節和互動的基礎上。
- 3.同伴支持—社會支持會給我們一種被愛、被關心和被尊重的感覺。當支持來自那些有共同創傷經歷的人士（即：同伴）時，就可以促進案主的希望、恢復力和康復。強大的社會支持系統可以改善或保護心理健康，減少抑鬱和焦慮的症狀。
- 4.增強權能—分享權力和決策有助於案主建立控制感和自主權，同時有助於增強使命感和歸屬感。
- 5.激勵自主—將案主的個人經驗和優勢放在最前沿可以為促進康復奠定基礎。若要幫助經歷過創傷的人，可支持他們做出自己的選擇和設定自己的目標。
- 6.文化、歷史和性別問題—社工師要能思考其參與的專案、政策和交流內容如何反映所在社群成員的種族、民族和文化需求，以及這些內容如何處理歷史和代際創傷，這些將能讓社工師對於相關議題更為敏感，也才能在服務遭受災變的個案時，更能梳理個案所面臨的共通性或獨特性的處境與難題。

高
上

【版權所有，重製必究！】

行政有福了

高點搶救弱科 成功贏佔高普考！

魔訓課程

- ★ 早午晚密集進度
- ★ 點名制終結惰性
- ★ 6週封閉訓練

課程特色

- ★ 精品班只收30人/科
- ★ 老師親授破除盲點
- ★ 專屬助教個別解惑
- ★ 與狀元一起讀書會

高考一般行政
【狀元】黃稚閱

我就是海量練題考取的！

模考內容

複習考+週考+全真模考

- ★ 考古題：提升答題力
- ★ 時事題：新知全掌握
- ★ 修法題：爭點全破解

名師打前鋒，助教手把手

6週

狂做題

課表操課監管嚴

海量做題提分快

行政狂做題班

權威開課 台北·台中

111/5上旬

全修 15,000元

單科 3,500元

※限面授

寫作實戰特攻包

(含狂做題+申寫班+誘答班)

7,000元起

申論寫作班

限額小班

行政法/政治學/
行學+公策+公管/
各國考銓/
刑法(含刑總)/刑訴

單科 2,500元起

※限面授/VOD·函授另有優惠！

一般行政 一般民政 戶政 人事行政 法律廉政 財經廉政

【知識達數位科技股份有限公司附設臺北市私立高上文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設私立高點文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設新竹市私立高點建國文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設臺中市私立高點文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設嘉義市私立高點建國文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設臺南市私立高點文理短期補習班】

【高點數位科技股份有限公司附設高雄市私立高點文理短期補習班】

台北市開封街一段2號8樓

桃園市中壢區中山路100號14樓

新竹市東區民族路7號4樓

台中市東區大智路36號2樓

嘉義市垂楊路400號7樓

台南市中西區中山路147號3樓之1

高雄市新興區中山一路308號8樓

北市教四字第32151號

府教習字第0990091487號

府教社字第1020399275號

中市教終字第1090019268號

府教社字第1011513214號

南市教社字第09912575780號

高市教四字第0980051133號



另有 政大·淡江·三峽·羅東·逢甲·東海·中技·中科·彰化·雲科·中正