

# 《社會工作概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、社會個案工作中會談 (interview) 之意義為何？進行個案會談時，社會工作人員應注意之事項有那些？(25分)

試題評析	本題難度不高，為基礎考題，考生只要依題旨答題，便可獲得基本分數。論述方向可著重於闡述社會個案工作會談與一般談話的差異，重點在社會工作會談的目的性。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁2-3。 2.《高點·高上社會工作講義》總複習第二回，劉文定編撰，頁14-16。

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。服務過程中社工人員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人員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)。以下則依據社會個案工作階段說明會談之意義與目的。

- 1.開始階段：建立信賴關係。此階段之工作面向包括以下各點：
  - (1)專業關係之初步建立-社工自我介紹與問候，專業助人情境之場面構成。
  - (2)由案主的狀態開始會談。
  - (3)瞭解案主的障礙。
  - (4)瞭解文化因素所引起的障礙。
  - (5)明確表達出會談的目的與方向性。
  - (6)情感層面的表達，真誠、尊重、接納與同理的態度。
  - (7)使用翻譯者的處理，對於不同文化、語言之案主，可適時運用翻譯。
- 2.干預階段：問題探索過程。此階段之工作面向包括以下各點：
  - (1)會談範圍與目的之再確立：瞭解案主的期待。
  - (2)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。
  - (3)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)。
  - (4)摘要與重點重述。
- 3.結束階段：工作過程的整理及處遇結果的評估。此階段之工作面向包括以下各點：
  - (1)時間點的控制，掌握工作進度及評估結案的適切時機。
  - (2)會談內容摘要，並檢視會談目的。
  - (3)情緒處理，包括案主與工作者對結束專業關係可能產生的各種情緒反應。
  - (4)詢問案主的意見。
  - (5)回家作業或下次會談目的確認。

(二)1.社工人員經常使用的會談技巧大致包括下列幾種(謝秀芬，2014)：

- (1)情感反映 (reflection of feeling) - 主要在重述和探索案主的情感狀態，社工人員運用此技巧來協助案主釐清自己的情緒脈絡與模式，且同時關注案主的口語表達及非口語表達。
- (2)開放式問句 (open-ended questions) - 開放式問句可以幫助社工人員蒐集資訊、瞭解案主的故事及所面臨的問題，詢問開放式問句可以避免案主使用封閉式的「是」或「否」來回答。然而社工人員應多使用描述性問法(發生了甚麼事?)，而少用解釋性問法(為什麼你要逃學?)，通常問「為甚麼」的問句較會引起案主的防衛。
- (3)澄清 (clarification) - 指的是社工人員與案主核對其想法、感覺和經驗，確定案主所傳達訊息的真正意思。此技巧多用於社工人員尚不瞭解案主所說的情況，或對案主所言有所困惑時，社工人員應盡可能地去釐清。
- (4)歸納摘要 (summarization) - 社工人員將相關事情以組合的方式來回覆案主，同時包括內容及情感的表達。社工人員可使用此技巧以從一個話題轉向另一個話題，或是歸納前次會談的摘要來開啟本次會談，結束會談前亦可摘要及展望下次會談的主題。

2.會談是社工人員提供服務的重要工具，故社工人員應彈性、靈活地運用會談技巧，然而謝秀芬（2014）亦列舉以下不當的會談方式，是社會工作者需要特別注意的。

- (1)過早給建議或直接忠告-社工人員所提供之處遇應立基於完整的預估，有時案主可能急於要求社工給個答案或建議，然而在沒有完全瞭解案主的問題及所面臨的情境之前，貿然給建議是不負責任的做法。此外，社會工作是一門助人自助的專業，直接提供忠告或者可以立即解決案主的問題，但也剝奪了案主從問題解決過程中成長、自我充權的機會。
- (2)不實的保證或承諾-社工人員經常想要在案主困難的情境中為他們找到力量和希望，但必須是合理而真實的希望，若社工人員提供一個虛假的保證，不但會違反專業責信，也會影響到案主對社工人員的信任關係。
- (3)不恰當的自我揭露-會談過程中社工人員可能會發現自己與案主有些相同之處而急於分享，因而自我揭露太多個人的事情，忽略了會談的主體與焦點應該是案主、不是社工。適度的情感揭露有助於專業關係建立及催化處遇效果，目的是為了協助案主，社工員過多的自我揭露則會使會談失焦。

社會個案工作會談是一種目的性的介入，社會工作者藉由會談過程達到資訊蒐集、問題與需求預估、處遇介入、服務成效評估等目的，然而社會工作者雖然在大部分時候都掌控著會談進行的節奏，但務必要注意的是會談的焦點在案主，社會工作者必須能深度地傾聽、瞭解案主的問題與需求，才能提供有效的服務。

## 二、根據安寧緩和醫療條例，什麼是安寧緩和醫療？其對象規定如何？（25分）

試題評析	本題難度中等，答題上除了仰賴對安寧緩和醫療條例的瞭解外，若能掌握安寧緩和醫療的基本價值與理念，以此作為論述的主軸，考生還是可以有所發揮。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁62-63。

### 答：

(一)安寧緩和醫療條例於民國86年經總統公布施行，期間歷經三次修法，最近一次修法（102年）對「安寧緩和醫療」與「維生醫療抉擇」有更完整的定義，且針對沒有病人意願書時之「不施行心肺復甦術」與「終止或撤除維生醫療」分別制定不同之要件，此舉皆讓善終更容易獲得，是臺灣醫療人權的一大進步。

依據安寧緩和醫療條例之定義，安寧緩和醫療（hospice and palliative care）係指為減輕或免除末期病人之生理、心理及靈性痛苦，施予緩解性、支持性之醫療照護，以增進其生活品質。安寧療護在接納死亡的事實、尊重生命的尊嚴、尊重臨終病人的權利和重視生活品質四項信念之下提供服務，提供的服務包括減輕病人的痛苦、提供居家與住院服務、喪親後的追蹤輔導等，這種服務採取全人照顧，並強調同時對病人與家屬的服務。其基本精神為五全的照顧：全人、全程、全家、全隊、全心照顧。

- 1.全人照顧：就是身、心、靈的整體照顧，癌症末期病人除了身體症狀之外，有很多心理、靈性、家庭的問題，通通要照顧，是為全人照顧。
- 2.全程照顧：從病人接受安寧療護（包括住院及居家照顧）一直到病人死亡，還要做後續家屬的悲傷輔導，使創傷減至最輕，進而能提升心靈層次。
- 3.全家照顧：癌症末期病人最後自然會走向死亡，死亡是整個家庭甚至全家族的大事，家屬因為照顧病人也會出現很多問題，所以除了照顧病人之外，也要照顧家屬，解決身體、心理、悲傷等問題。
- 4.全隊照顧：這是一個團隊的工作，成員包括醫師、護理師、社工師、志工、心理師、宗教人員等，凡是病人所需要的都是團隊成員。
- 5.全心照顧：安寧療護團隊的成員應該全方位追求新知，只要是對病人有益的方法都是我們學習的目標，不自我設限。

(二)依現行法規之規範，末期病人可接受安寧緩和醫療服務，末期病人係指罹患嚴重傷病，經醫師診斷認為不可治癒，且有醫學上之證據，近期内病程進行至死亡已不可避免者。實務上，具有下列情況之病人，適合接受安寧緩和療護。

- 1.須經由兩位醫師專業認定，病患所罹患的是無法治癒疾病，其生存期間大概不超過六個月。
- 2.患者有不適症狀，如傷口、身體疼痛、呼吸道或腸胃道症狀等，或是有心理/精神/心靈問題須要輔導。
- 3.患者與家人須了解安寧療護的治療是以症狀緩解性或支持性治療為主，病患或親友願意共同參與照顧並同意接受安寧照顧。
- 4.當病患的病程到達生命的終點時，病患，家屬同意放棄心肺腦復甦術（CPCR），讓病人以舒適尊嚴的方

式離開人間，並簽署相關文件。

根據世界衛生組織（WHO）的規範，安寧緩和醫療照顧提供罹患無法治癒疾病的病人，積極性的全方位照顧。緩和醫療照顧是肯定生命，視死亡為自然的過程，不提早也不延後死亡，積極提供疼痛及其他窘迫症狀的緩解，提供支持系統，幫助病人盡可能提升生命品質，幫助家人度過病人生病與其身後期間所遭遇的種種壓力，以維護病人的尊嚴與善終權。

## 乙、測驗題部分：（50分）

- (B) 1 督導與諮詢兩者在性質與重點上稍有區分，請問下列關於督導與諮詢差異的敘述，何者錯誤？
- (A) 諮詢是自願和同等地位的；而督導是義務與強制性的  
(B) 諮詢的內容較重於社會工作實施的內容與案主的問題；督導則著重於個案問題、政策發展、方案計畫與行政問題  
(C) 督導有行政上的權威性和控制力；而諮詢工作不負行政責任  
(D) 督導與諮詢的關係是相輔相成
- (C) 2 下列那一個敘述符合「優勢模式」精神障礙個案管理？
- (A) 「優勢模式」精神障礙個案管理，不一定會運用到充權的觀念  
(B) 「優勢模式」精神障礙個案管理，強調「生物—心理—社會」整合的觀點  
(C) 「優勢模式」中精神障礙者的生活品質，著重案主自己的感受  
(D) 「優勢模式」精神障礙個案管理者，須同時扮演治療師與個案管理者的角色
- (D) 3 反壓迫社會工作所強調的實施原則中，不包括下列何者？
- (A) 社會差異 (B) 個人與政治的連結 (C) 權力 (D) 維護社會秩序
- (C) 4 有關我國未來身心障礙人口發展與服務趨勢的敘述，下列何者正確？
- (A) 身心障礙人口分布女性略多於男性  
(B) 絕大多數的身心障礙人口居住在公、私立教養機構中  
(C) 身心障礙人口老化趨勢對未來的制度挑戰非常嚴峻  
(D) 居住在家中的身心障礙者，主要照顧者以外籍看護為主
- (B) 5 有關充權（empowerment）觀點社會工作實施原則的敘述，不包括下列何者？
- (A) 促成意識的覺醒 (B) 專注單一向思考問題 (C) 相信人類有改變的潛力 (D) 充權多樣的能力
- (D) 6 社會工作者應在自己專業能力範圍內執業，並提升自己的專業知識，符合下列何種社會工作價值？
- (A) 服務 (B) 社會正義 (C) 個人尊嚴與價值 (D) 能力
- (C) 7 在整個團體方案結束時，團體工作者的任務不包括下列何者？
- (A) 維持成員改變的成效 (B) 轉介 (C) 維持團體的凝聚力 (D) 處理結束的感受
- (D) 8 下列何者不是個案管理服務的主要特色？
- (A) 跨領域 (B) 連結資源 (C) 倡導資源發展 (D) 解決單一問題
- (B) 9 服務過程中去思考「如果換成是我，我是不是也會這樣說、這樣做……」，此為下列何種原則的運用？
- (A) 保密性 (B) 同理心 (C) 案主的自我抉擇 (D) 接納
- (C) 10 下列何者不是犯罪被害人保護法所規定的補償金支付項目？
- (A) 精神撫慰金 (B) 受傷醫療費 (C) 法律訴訟費 (D) 履行法定扶養義務費
- (B) 11 面質（confrontation）是社會工作會談中的重要技巧，下列何者為最適切敘述？
- (A) 面質是將案主感受、議題及衝突挑明的說，以確認案主提供訊息的可信度  
(B) 面質是將案主感受、議題或隱藏的訊息，直接進行討論，以使專業服務可以更聚焦  
(C) 面質是避免直接碰觸案主情緒，僅以理性方式直接討論問題  
(D) 面質是揭開個案謊言的會談技巧，特別運用在不願面對現況的案主身上
- (D) 12 愛滋病毒感染及愛滋病是當代全球性的健康議題，根據聯合國 2007 年的估計世界各地都受到感染的威脅，而以非洲撒哈拉南部感染最嚴重，什麼是最重要的危險因子？
- (A) 種族 (B) 氣候 (C) 信仰 (D) 缺乏健康照顧資源
- (B) 13 有關危機處遇的臨床社會工作模式，下列敘述何者正確？
- (A) 轉銜性的危機對人的影響大致相同，因此較能透過長期教育的介入，預防問題的產生  
(B) 突發性的危機常造成案主的適應障礙，因此透過有時限性及目標取向的處遇，將能協助案主發展

出新的因應方法

- (C)危機處遇是一種以提供急難物資為基礎的服務方法，讓案主基本生理需求可以得到滿足  
(D)任何危機都不可能變成轉機，社工必須透過轉移案主注意力的方法，協助渡過危機的時期
- (C) 14 家庭寄養服務的敘述，下列何者正確？  
(A)寄養期間無一定限制 (B)最終目標是協助兒童早日完成收養程序  
(C)屬於替代性兒童福利之一 (D)寄養家庭協助兒童的原生家庭恢復功能
- (B) 15 針對社區居民的需要，在社區內開設「生活適應班」，這是社區工作中的那一種模式？  
(A)族群與社區工作模式 (B)社區教育模式 (C)社區計畫模式 (D)女性主義社區工作模式
- (C) 16 學校社會工作者若採用多專業團隊模式提供服務，在案主參與方面，會呈現何種特性？  
(A)整個團隊或其代表與案主會談 (B)案主是團隊一份子，全程參與  
(C)成員各自與案主會談 (D)會談對象由案主選擇
- (D) 17 兒童少年保護工作風險評估的風險因素，不包括下列那一項？  
(A)兒童年齡、身體或心智能力等個人因素 (B)照顧者溝通技巧、家庭支持力量或壓力事件  
(C)虐待或疏忽事件的嚴重程度、頻率及類型 (D)給予兒童、少年金錢物質情形
- (B) 18 社區發展協會的最高權力單位是：  
(A)總幹事 (B)會員大會 (C)理事長 (D)監事會
- (C) 19 身心障礙者的就學服務中，有關「融合教育」的陳述，下列何者錯誤？  
(A)融合教育符合國際思潮 (B)融合教育就是回歸主流的概念  
(C)融合教育適合每位身心障礙兒童 (D)融合教育就是將身心障礙兒童回歸到普通班的正常社會學習
- (D) 20 「家庭暴力防治法」規定，下列那一種保護令一定需要經過法院審理的程序後核發？  
(A)暫時保護令 (B)緊急保護令 (C)一般保護令 (D)通常保護令
- (B) 21 因應日漸增多的新移民，我國訂有「外籍及大陸配偶照顧輔導措施」，下列何者並不在該措施的工作重點中？  
(A)推廣生活適應輔導班 (B)推廣國人學習東南亞語言  
(C)輔導新移民取得駕駛執照 (D)加強跨國婚姻媒合廣告整理
- (D) 22 家庭評估 (family assessment) 的方式，不包括下列那一項？  
(A)觀察法 (B)婚姻量表 (C)家庭族譜圖 (D)意見調查法
- (C) 23 下列何者不是工業社會工作的目的？  
(A)提高生產力 (B)促進勞動力穩定 (C)強化工會的角色 (D)強化員工、雇主與工會的互惠關係
- (D) 24 有關跨文化社會工作服務技術之敘述，下列何者錯誤？  
(A)當社會工作者具備理解跨文化能力時，可以減少文化衝突  
(B)當社工員具有自我察覺能力時，可以在跨文化溝通時減少溝通誤解  
(C)當社工員具有跨文化的認識時，可以減少冒犯案主  
(D)當社工員具有跨文化認識時，在擬定專業服務任務上會缺乏彈性
- (C) 25 依「特殊境遇家庭扶助條例」之規定，下列敘述何者正確？  
(A)該條例只限具有子女者可以領取相關生活補助金  
(B)該條例為扶助特殊境遇家庭，因此不需考量具扶養義務之直系血親的收入  
(C)該條例提供創業貸款補助  
(D)該條例對於有托育需求者，只提供實物服務，不提供現金補助

【版權所有，重製必究！】