

# 讓高點搶救你的弱科 上榜不再缺臨門一腳

## 弱科分析四大守則 🔍

### 考綱剖析

精準掌握考綱命題來源，正確建立高分答題模式

### 答題技巧

申論題是考取高考關鍵，透過測評找出答題盲點



### 落點分析

大數據比對判斷分數落點，精準分析分數質量

### 補強計劃

擬定弱科提分計劃，基礎打底、觀念建立、答題技巧逐一完備

## 五大症狀有效指引 🔍

- ☑ 特定科目分數高高低低不穩定，百思不得其解者
- ☑ 第一次參加國考，無法精準掌握各科準備要領者
- ☑ 看著成績單分數，不知道 60 分算是高分還是低分
- ☑ 參加國考一段時間，部分科目分數總是拉不上來
- ☑ 自己無法訂定高效的讀書計畫，需要高手協助者



### 弱科健檢服務

權威專家 & 考試優勝者 & 輔導顧問，  
共同指引備考盲點！

加入 **高點行政學院生活圈**

回訊「參加弱科健檢」，即可免費預約參加！



# 《社會工作》

一、脆弱家庭服務中的家庭評估有那些面向？請以「家庭關係衝突或疏離需要接受協助」，說明此類家庭之評估重點。(25分)

試題評析	脆弱家庭服務是我國政府自2018年開始推動「強化社會安全網計畫」的服務內涵之一，屬於近年來的重要命題範圍，對政策內容熟悉的考生應可輕易作答。即便對政策內容不夠熟悉，只要依據脆弱家庭的定義來延伸答題，並納入家庭評量（assessment）的要點，該題一樣可以順利解題。評分重點則在考生的答題是否能有效地緊扣考題所給的案例。
考點命中	《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁95-96。

答：

## (一)脆弱家庭之定義：

依據行政院107年2月26日核定強化社會安全網計畫內容「脆弱家庭定義」係指：家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等易受傷害的風險或多重問題，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

## (二)脆弱家庭評估面向：

1. **家庭經濟陷困之面向：**主要是以造成經濟陷入困境家庭為主，包括工作不穩定或失業、急難變故、家庭成員因傷病有醫療或生活費用需求、家庭因債務或財務凍結或具急迫性需求等。
2. **家庭支持系統變化之面向：**主要是以造成家庭支持功能暫時性失去功能為主，包括天然災害或意外事故等突發性事件或家庭成員突發性變故，致家庭支持功能受損。
3. **家庭關係衝突或疏離之面向：**主要是指家庭成員之間的互動關係不良，影響家庭成員的身心健康，包括親密關係或家庭成員的衝突或疏離致家庭成員身心健康堪慮。
4. **兒少發展不利處境之面向：**主要是造成家中未成年兒童少年沒有獲得適當的照顧或是發展，包括具有特殊照顧需求之兒少，致主要照顧者難以負荷或照顧困難有疏忽之虞；主要照顧者資源或教養知能不足，且無合適替代性照顧者或輔佐人；兒少不適應行為，係因家庭功能薄弱致有照顧問題。
5. **家庭成員有不利處境之面向：**主要是指家庭中有一名或數名以上成員因故或是因病而需要特殊照顧或服務需求，包括家庭成員生活自理能力薄弱或其他不利因素；疑似或罹患精神疾病；酒癮、藥癮等成癮性行為。
6. **個人生活適應困難之面向：**主要是指個人有生活適應上而導致個人日常生活有受影響，包括自殺/自傷行為致有服務需求；因社會孤立或排除的個人致有服務需求。

## (三)以「家庭關係衝突或疏離需要接受協助」為例，此類家庭的評估重點為何？

1. 家庭脆弱性面向評估：評估這類家庭個案的成因、問題與需求，例如主要照顧者與夫妻、同居人、伴侶間發生口語衝突、冷戰或其他事件的頻率與強度，是否已致影響家庭成員日常生活情事；或是主要照顧者是否出現危險的舉動或衝突或劇烈爭吵，以致可能波及兒少等。除了看到家庭衝突與問題的表象，也要試著釐清可能的成因，並了解家庭的需求。再次強調：家庭脆弱性面向評估需建立在以家庭為核心之脈絡底下，而非僅以個案問題或需求來進行評估。
2. 家庭資源與支持系統評估：社工員進行訪視關懷、觀察案家系統運作、了解家庭資源與支持系統等如何進行，並能對家庭資源與支持系統進行評估。
3. 家庭功能評估：社工員依據生態系統觀點，評估家庭問題處理能力、成員關係及家庭系統。在訪視中並要瞭解家庭可能有的重大生命歷程事件，及該事件對於案家後續家庭功能運作之影響。
4. 需求清單：主要呈現社工員依據上述資訊，包括家庭脆弱性面向評估、訪視摘要及家庭資源與支持系統評估及家庭功能評估等資訊，在以案家為核心之服務基礎下，勾選適合案家之需求清單。請記住：需求清單之勾選，需以案家需求為整體考量，而非僅以個案問題或需求來進行評量。
5. 服務目標與初步服務計畫：主要呈現社工員設立服務目標與初步服務計畫，必須注意的是此部分需與案家需求相連結。服務目標可分為主要目標、次要目標；服務計畫則以案家問題及階段性進程可有短期、中長期之服務策略。
6. 服務項目：主要呈現社工員在設立服務目標與初步服務計畫後，能夠具體提出提供案家之服務項目。

必須注意的是所提供之服務項目需與案家需求、服務目標及服務計畫相連結。社工員依據案家現況及待處理議題進行評估後，會擬定階段性的處遇目標與處遇計畫，但仍需依案家問題屬性與案家發展進行定期評估，適時訂定評估期程。

### 【參考書目】

彭淑華(2020)，《社會安全網下之「脆弱家庭」—社會工作者的介入模式》，2020年社會福利論壇-社會安全網之強化及整合策略研討會。

二、請以逆境少年及家庭支持服務方案為例，運用證據為基礎實務（Evidence Based Practice）方法，擬定方案成效評估設計，據以檢視方案成效。（25分）

試題評析	該題兩大要點為「逆境少年及家庭支持服務方案」及「證據為基礎實務」（EBP），答題上可先針對這兩個主要概念進行定義與說明，再依據EBP的原則進行方案成效評估設計。考生可能因為不熟悉EBP而在答題遭遇困難，簡言之，它是一種以實證科學為基礎的實務模式，強調理論的重要性以及目標設定的可測量性，故在答題應掌握這些原則。該題不僅是綜合應用型考題，答題上也需具備一定的知識量，難度高，具鑑別度。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁39-41。

### 答：

(一) 逆境少年及家庭支持服務方案：

依據衛生福利部之定義，此計畫所服務的對象為一施用毒品兒少、偏差行為兒少、失蹤兒少（自願離家，不含遭親屬擅帶離家的兒少）及司法矯治少年，針對上開服務對象皆需以「家庭」為中心，提供兒少及其家庭相關福利服務、支持性輔導及其他相關資源連結、轉介等服務。

(二) 證據為基礎實務（Evidence-Based Practice）：

1. 受到實證主義的影響，社會工作不僅在知識體系上有更多的實證研究，而且整體社會工作的處遇觀點，也有相當大的轉移與改變。在考量責任（accountability）與維護案主權益至上的倫理原則下，社會工作的處遇必須取得案主同意，依據社工人員所提出的處遇方向，必須讓案主瞭解及預期可能的後果，證據於是成為有利的依據，證據為本的實務工作（evidence-based practice）更是強調服務輸送系統的安全性與有效性。以證據為本的實務工作指以科學證據為基礎的實務模式，其認為問題與結果是可以被測量的，資料的收集是用來監督處遇與評估成效的，有一分證據說一分話，被確認有效的處遇方法才適用於案主的問題。實證派觀點提供社會工實務從科學的立場檢視服務結果，認為社工人員應對實務工作具有批判性的思考，以考驗假設與檢視替代方案。

2. 證據為基礎實務通常有三個步驟：

- (1) 獲得最佳證據：最好來自針對特定處遇方式所做的一系列成效研究之結果，所形成的實證上的共識（empirical consensus）。例如根據實證研究，充權與優勢觀點的社會工作有助於婦女的復元。
- (2) 在考慮個案的獨特價值觀和需要下，由具專業知識的臨床人員根據最佳證據提供服務例如進行個案會談或是優勢觀點的個管。
- (3) 對有效性進行評估，提供服務持續改進的回饋。將對在進行工作之後，設計回饋性的評估，例如對服務過程與服務結果評估。

(三) 方案成效評估設計：

方案成效評估是為了檢視方案是否依據原定計劃執行，以及是否達成預設目標、結果/效果、績效、與影響，而進行之評量。以此題為例擬定方案成效評估設計如下：

1. 效率觀點評估--評估方案執行過程中，所產出的各項服務統計量，與整體方案成本做比較，並計算出各項服務統計量的單位成本。以此案為例：參與此方案的逆境家庭總數量、開案率、方案服務涵蓋的範圍（多少地區或學校）、開案-結案花費的時間，以及成本分析等。
2. 品質觀點評估--方案開始到結束的各項監督與測量工作，以發掘整體服務流程是否有任何瑕疵，確保方案設計能實踐服務目標。以此案為例：方案的服務人數/人次統計、使用率、問題/資源分析、會議/團體紀錄、個案晤談紀錄和工作日誌，以及是否符合服務品質標準（無任意拒絕服務或不當結

案)、案主/案家的滿意度調查、申訴率等。

3. 效益觀點評估--方案結束時，針對服務結果進行各項檢驗，以確認方案目標的達成度。以此案為例，可以進行實驗或准實驗設計，隨機對照驗證（因果推論：因果歸因、因果貢獻），從質化（ex少年與案家成員的就業、生活、經濟、社會參與狀況）與量化（ex家庭衝突惡化/提升、偏差行為發生率）兩方面觀察方案的影響力，以及運用親職壓力與親職功能量表進行前、後測。

方案成效評估能幫助行政管理決策、改善目前執行的方案，同時也是展現社會工作專業上的責任，提昇方案在效益方面的支持與證明，累積助人服務相關的理論基礎。

三、請以目睹家庭暴力之兒少為例，設計一個八次單元之團體工作，說明其理論基礎、團體目標、團體內容及成效評估。（25分）

試題評析	團體方案設計幾乎是每次考試的命題重點，該題則著重於實證評估，首先要能說明清楚團體方案設計的理論架構，團體內容須依理論架構進行設計；團體目標的設定不一定要多，但要具體可測量；成效評估的測量則必須能回應團體目標，可以的話儘可能搭配標準化測量工具的使用。掌握以上要點便能有效取分。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁31-32、41-45。 2.《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁78、83-84、156-158。 3.《高點·高上社會工作實務總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁88、94。

**答：**

(一)目睹家庭暴力兒童：

一般簡稱「目睹兒」，是指兒童及少年雖然未受到家庭暴力的傷害，但卻間接目睹了家庭暴力的狀況，以服務經驗來說，大致分為以下三種狀況：

1. 第一現場看見：他們現場目睹家人（受虐者）受到言語暴力、肢體暴力或性傷害。
2. 緊鄰現場聽見：在緊鄰的房間或黑暗中聽到家人的吵架聲或打鬥聲。
3. 事後觀察發現：事件發生後看見家人（受虐者）身上的傷痕，傷心、哭泣的表情或家中毀壞的物品。

(二)目睹兒團體工作方案：

1. 理論基礎：Dong, Anda, Felitti, Williamson, Thompson, Loo & Giles (2004)認為目睹暴力的經驗如何影響兒童，端看暴力發生時，兒童所處的發展階段和其生長經驗的歷史，McNeal and Amato (1998)並指出美國從 1990 年代開始在兒童腦和早年經驗的研究增加，發現目睹暴力的負向影響，甚至延續到成年。

整體而言，多數學者將兒童目睹暴力的創傷，類同於成人的創傷後壓力症候群（PTSD），並指出目睹後的創傷狀況，除兒童個別差異外，也會受到其他因素影響而有所差異，例如：家庭環境的貧窮、母親和手足對暴力發生的反應等，使得兒童創傷症狀有程度上的不同（Berman, 1999），而且相關研究討論均提醒兒童目睹暴力受到的影響並不亞於直接受到暴力虐待者，因此不容忽視。

2. 團體目標：

- (1) 建立正向的自我概念，學習自我接納與肯定。
- (2) 練習溝通技巧與問題解決方法，提升社交能力。
- (3) 學習情緒的自我察覺與表達，提高情緒管理能力。
- (4) 統整家庭成長經驗，提供情緒支持與觀念澄清的機會。

3. 團體成員：6~8人，10~12歲，近一年內有目睹家庭暴力經驗的兒童，性別比例盡量平均。

4. 團體內容：共為8次的封閉性團體，每次2小時，每次團體主題如下：

- (1) 「我們都看見，我們被看見」：相見歡、破冰、團體規則建立。
- (2) 「打在娘身，痛在兒心」：建立正確暴力認知及基本人權的概念。
- (3) 「我記得那天發生的事」：重整暴力經驗，破除錯誤的認同或認知（例如都是我不好，才會...）。
- (4) 「情緒萬花筒」：辨識暴力對自我情緒的影響。
- (5) 「不要爆爆，只要抱抱」：用適當的方式面對挫折，發展社會化的人際關係。

- (6)「誰說站在光裡的才算英雅」：幫助成員發展自我的優勢。
- (7)「找尋守護天使」：辨識危險發生指標，自我保護方法，鼓勵兒童發展及信任其他支持系統。
- (8)「我們要再見」：團體回顧、分享與回饋，珍重道別。
5. 成效評估將採下列兩種方式：
- (1) 過程評估：領導者與協同領導者每次團體過程都會針對各成員進行觀察與紀錄，並核對彼此觀察的結果是否一致。
- (2) 總結評估：量化評估包括baseline與後續追蹤測量，共計進行3次測量，測量時間點為團體開始前2週、第一次團體、最後一次團體、團體結束後2週，測量工具包括兒童自我概念量表、兒童社交能力量表、兒童情緒辨識與表達量表，預期團體介入後各量表的分數有所提升；質性評估由團體帶領者與協同帶領者進行團體觀察及撰寫團體紀錄，以及針對每位成員進行個別評估。

四、近年社工人員使用資訊與通訊科技於社工實務之中，請說明常見的倫理議題及注意原則。  
(25分)

試題評析	近年因受到疫情影響，實務工作上對ICT的使用成為經常被討論的熱門議題，此類考題已非首次出現，考生們務必有所預備。雖然ICT是因現代文明發展而生，但社工專業對倫理議題的討論已有一段時間，故基本倫理原則是不變的，考生不妨先掌握專業倫理原則再進行答題的延伸，繼而代入科技使用情境，仍然有機會取得不取的分數。
考點命中	1.《高點·高上社會工作講義》第一回，劉文定編撰，頁45-46。 2.《高點·高上社會工作總複習講義》第一回，劉文定編撰，頁21-22。

**答：**

- (一)資訊與通訊科技 (Information and communication Technology, ICT) 的發展對社會福利組織執行服務輸送的方式產生許多的改變，運用資訊科技協助社會福利組織提供直接服務輸送可增加社工員提升預防性服務的效能、服務品質的控制與評估、設施資訊的分享，資訊社會工作已成為必然之趨勢。
- (二)美國社會工作協會 (NASW) 與社會工作委員會協會 (ASWB) 就已提出科技社會中，社會福利組織與社工員於運用科技提供福利服務輸送時應遵守的“科技與社會工作實務標準”，此標準計包含八項與倫理有關之議題，包含：
1. 倫理與價值：「社會工作透過電話或其他電子產品提供服務時，應以專業的方式保護案主，並注意服務時對服務倫理的維護」(NASW & ASWB, 2005:7)。  
提醒社會工作者經由線上 (online) 服務提供福利輸送服務時，仍應遵守所NASW所制定的倫理標準來提供服務。
  2. 接受：「社會工作者應接受科技與運用支持系統執行實務工作，此外並應告知案主正透過科技接受服務」(NASW & ASWB, 2005:8)。  
運用科技提供服務的趨勢已經開始，且其服務範圍會延伸的越來越廣，因為科技不但可以提升服務能力，並可成為資訊與資源交換平臺，所以社工員除了本身應開始調整心態去接受與學習使用科技，並應告知或協助案主使用科技所提供之服務。
  3. 文化權限與弱勢群：「網路已打破地理疆界的限制，社會工作者應開發各種潛在的電子服務方法，並避免誤用導致傷害」(NASW & ASWB, 2005:9)。  
拜科技的協助，人可以打破地理與社會的疆界去建構或維持與其他人的關係，但全球化的社會中，使用者可能誤觸與資訊有關的社會正義議題，亦可能因網路使用者對國家或社會文化的不瞭解，以至於觸犯其他社會文化中的禁忌；而部分社會弱勢族群亦可能已習慣於面對面的服務模式，無法接受透過網路提供服務輸送的新方式。
  4. 技術能力：「社會工作者應熟練科技技能、了解工具功能、完成倫理實務訓練、教育訓練準備與諮詢，使自己在投入服務前能完成與融入科技服務」(NASW & ASWB, 2005:10)。  
目前似乎仍有許多學校未規劃這類課程提供學生練習，這點值得社會福利行政與學術單位重視。
  5. 監管能力：「使用電話或其他電子產品提供服務之社會工作者，應遵守負責案主服務與社會工作者管轄單位所擬定的規範執行服務」(NASW & ASWB, 2005:11)。

由於網路服務的範圍與疆界擴大，對於管轄權的法律規範似乎尚未隨著科技的腳步修訂，因此該標準即在提醒使用科技提供服務時，應先行律定監控與管理辦法，提供管理者、社會工作者與服務案主遵守之依據。

6. 識別與驗證：「社會工作者透過數位科技提供服務時，應確實對服務者或案主表明自己身分與聯絡資訊」（NASW & ASWB，2005:12）。

為避免有心人士冒用社會工作者身分，及避免有心人士冒用案主身分，造成服務輸送之困擾；因此透過網路提供服務時若能加設帳號與密碼應可確保追蹤與隱私兩問題；因此許多學者均建議在網路社會中，對於服務提供者與被服務者，都應經過雙方的身份驗證作業，以確保資訊安全的維護。

7. 隱私、保密、文件與安全：「社會工作者在使用電子產品提供服務時，應規畫特別程序以保護服務、文件與資訊之電子紀錄，以確保案主隱私」；此標準特別強調電子環境的安全維護，包含防火牆、密碼與電子郵件加密等建議（ASW & ASWB，2005:13）。

如何強化案主隱私在資訊社會中的維護是社會工作者在服務時更應強化的首要工作，雖然行政院於2015年已頒布個人資料保護法，在該法令頒布後各社福組織是否依據此法令來管理，機構中與案主有關之各類電子訊息，是個值得深入探討的議題。

8. 風險管理：「社會工作者在使用電話或其他電子產品提供服務時，應確保對於法律知識、保護案主權益與保障訴訟權益等（NASW & ASWB，2005:14）。

此準則的目的是提供案主與服務者的規範，以避免透過資訊服務過程中為案主與社會工作者帶來風險；部分研究顯示將近三成接受線上服務的參與者相信他們自己正面臨風險。

科技確實協助強化了服務輸送的便利性、彈性、效能與空間限制，但仍須重視這些優點所帶來的副作用與可能影響；例如科技服務中所產生的個人隱私與社會正義等議題造成的衝擊，如案主隱私、保密與社工員對其管理者透過科技管控其服務品質的信賴議題等；這些議題的重要性並單純由社工員或機構可以釐清，或許應由社會福利業管單位主導，透過跨領域方式邀請社會福利組織、法律與科技專業與學術部門同仁共同討論後，再行擬訂可行方案供基層社工員遵守。

#### 【參考書目】

黃寶中(2018)，《科技社會中社會福利組織執行服務輸送應有之認知與挑戰》，社區發展季刊 161 期，頁237~245。

【版權所有，重製必究！】