

114 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類 科：觀護人（選試社會工作概論）、心理輔導員

科 目：社會工作概論

安琦老師解題

一、社會工作者透過會談蒐集資料、促使求助者改變與成長等。請說明社會工作者可運用那些會談技術？應避免那些「不當會談」的作法？（25 分）

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★
2. 《破題關鍵》為基礎題型，將正反分列、條列清晰，最後可收結語統整。
3. 《命中特區》直接服務-第一章個案工作直接服務-第四單元個案工作技術。P69 頁

【擬答】

會談（Interview）是社會工作者蒐集案主資料、建立助人關係、促進自我覺察與行動改變的重要方法。透過適切的會談技術，能提升信任感與合作意願；反之，若使用不當會談方式，則可能造成案主抗拒、破壞關係；因此，社工需掌握有效技巧並避免失誤，兼顧專業性與倫理性。

(一) 社會工作者可運用的會談技術

1. 「摘要」（Summarizing）：

指社工在會談的中段或尾聲，針對目前為止所討論的重點進行條理清晰的整理與回顧。有效的摘要有助於鞏固會談焦點、確認案主表達的訊息是否被理解，同時也讓雙方有機會釐清問題脈絡、整合資訊，並進一步探討可行的目標方向。適當的摘要能讓案主感受到被傾聽與被理解，也有助於進入下一階段的行動規劃。

2. 「面質」（Confrontation）：

通常在社工與案主建立穩定的信任關係使用。當社工在會談中察覺到案主言行或想法之間出現明顯的不一致、矛盾或防衛反應時，透過尊重而直接的方式提出觀察結果，引導案主覺察其內在的衝突或盲點。面質的目的不是對抗或批判，而是促使案主反思自身行為與信念間的落差，並開啟更深入的自我探索。

3. 「回饋」（Feedback）：

會談中促進理解與修正認知的重要策略，意指社工將對案主所言所感的理解，明確且具支持性地回應給案主。回饋可作為溝通回路的驗證，使案主知道其訊息是否被正確接收，也可強化案主的自我覺察與信心。在操作上，回饋常結合「反映內容」（Reflecting Content）或「簡述語意」（Paraphrasing）等技巧，透過社工以自己的語言，重述案主的話語或事實經驗，確認彼此認知是否一致。

4. 「同理心」（Empathy）：

社會工作關係建立與深層溝通的核心，指的是社工能夠準確、敏銳地感受並理解案主的情緒與內在經驗，即使自己未曾有過相同處境，也能透過想像與感知進入案主的心理世界。不同於同情的自然共感，同理是一種刻意的理解與表達行為，必須轉化為語言與非語言訊息，傳遞給案主「我理解你的處境與感受」的訊號。

5. 澄清（Clarification）：

協助案主釐清語意與焦點的重要技巧，當案主表達的內容過於模糊、含糊其詞或缺乏脈絡時，社會工作者會透過具結構性的提問或重述，引導案主具體說明其想法與感受，從而促進雙方的理解與溝通。

6. 詮釋（Interpretation）：

是一種高階的理解與反饋技巧，指社會工作者在傾聽與觀察案主表達後，將所接收的資

訊進行整合、推論與意義賦予，並嘗試指出案主行為、情緒或事件之間潛在的關聯與意涵。詮釋常用於協助案主意識到自己尚未覺察的內在心理歷程或行為模式，例如「你的焦慮好像與你父親批評你時的感覺有關」，目的是促進案主的洞察 (insight) 與自我覺察，而非指導或評斷。

7. 沉默 (Silence)：

指社工在特定時機刻意不立即回應或打斷，創造一段讓案主內省、整理或抒發情緒的空白時間。沉默不等於冷場或忽略，而是一種非語言的尊重與等待，讓案主可以有時間感受內心變化，或從情緒宣洩中緩和下來，亦可用於壓力性議題討論後，作為緩衝與沉澱的空間。

(二) 應避免的不當會談作法 (詳細版)

1. 缺乏專業界線：指社會工作者在會談過程中未能維持角色與專業身份的適當距離，導致助人關係失衡。這種情況可能造成角色混淆，使案主對社工的角色定位產生誤解，進而影響信任關係與專業判斷。
2. 過度主導與評斷：指會談由社工單方面控制，缺乏與案主的互動與參與，並以自身價值觀或經驗直接評斷案主的行為或想法。此作法容易削弱案主的自我決定權，造成依附、抗拒或自我防衛，阻礙助人歷程的推進。
3. 忽視案主需求：指社工在會談中未能根據案主的表達與情境調整會談方向，而是將焦點放在無關主題或自身關心的議題，導致案主的真實需求無法被理解與回應，降低會談效益。
4. 不當提問：指提問方式未依助人關係階段與案主承受度設計，例如過度使用封閉式提問或具有暗示性、誘導性的問法，限制案主的表達空間與思考範圍，影響資訊的真實性與完整性。
5. 非語言訊息不當：指社工在會談中未能恰當運用或管理自身的非語言行為，例如肢體姿勢、面部表情、語調、空間距離等，造成案主感受被忽視、威脅或不適，影響助人關係的穩定性與信任感。

有效的會談技巧能促進社會工作助人歷程的成功，建立信任、蒐集準確資訊並支持案主改變；而避免不當會談作法，則可維持專業倫理與助人關係的安全性。社會工作者應持續自我覺察、反思會談技巧運用，並依案主特質、文化背景與處境靈活調整，才能達成助人自助的專業目標。

保成·志光·學儒
🏆 錄取 NO.1 🏆

司法三等.調查局

專業課程規劃 完備上榜能力 依類科提供專屬規劃

基礎課 正規班前導課，提早進入學習氛圍、銜接正規課程	正規班 名師領軍，專業講授國考重點 奠定厚實上榜根基	題庫班 歷屆試題及考題趨勢為大綱 傳授解題要訣，命中核心
申論加強 掌握關鍵字技巧 快速學會審題、破題與高分解題	專題講座 修法實務、法學文章、憲判字號三 大主題隨時補充	總複習 各章節重點掃描，補足修法時事快 速重溫考試重點
奪榜特訓班 考前高強度訓練，讓你快速進步超 有感	體測強化 準備技巧說明，並至戶外進行 實戰演練、確保二試成果	口試課程 準備方向、評分重點、書審備查等提 要，快速掌握口試關鍵

二、社會工作的助人專業關係中，部分案主與社會工作者可能不知不覺出現情感轉移

(transference) 或情感反轉移 (counter-transference) 現象而影響專業關係。請說明情感轉移和情感反轉移的意義與內涵為何？(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★

2. 《破題關鍵》為基礎題型，可於內涵中點出正負面影響，顯示思考完整性。

3. 《命中特區》志光出版社/AH129/社會工作/第3章/社會工作的哲理與倫理-P86 頁。

【擬答】

在社會工作的助人歷程中，社會工作者與案主會透過長期互動建立專業關係，然而，這種關係中可能出現無意識的情感投射或回應，即情感轉移 (transference) 與情感反轉移 (counter-transference) 現象。若處理不當，會影響評估判斷與介入效果，因此理解其意義與內涵，並適當運用專業自覺與督導，是維持專業關係穩定的重要關鍵。

(一)情感轉移 (Transference)

1. 意義：指案主將過往重要關係中的情感、態度與互動模式，無意識地套用至與社會工作者的關係中。其情感可為正向或負向，並非源自當下實際互動，此現象反映案主未解決的情感衝突與內在關係模式，可能影響知覺、判斷與合作歷程；若適當覺察與運用，可作為理解案主心理狀態與促進改變的契機。

2. 內涵

(1)源於精神分析理論，反映案主未解決的情感衝突或需求

指此現象的理論基礎來自精神分析觀點，認為個體在早期重要關係中形成的情感經驗與衝突，若未被充分處理與整合，會在後續關係中透過無意識歷程被再現。情感轉移的出現，正是此類未解決心理議題在新關係情境中的延續與表達。

(2)在助人關係中，情感轉移可能使案主將社工視為特定角色，影響其言行與合作程度。在專業互動中，案主會依據內在既有的關係模式與心理腳本，將社會工作者歸入某種角色定位，並以此調整其行為表現與情感反應。這種角色化認知可能影響案主對會談目標的投入度、回應方式以及互動氛圍，進而左右介入的成效與進程。

(3)正向轉移可促進信任與開放性，但若過度依附或理想化，可能阻礙案主自立與客觀判斷。情感轉移在正向呈現時，能增強案主的安全感與表達意願，有助於建立穩固的工作同盟。然而，若轉移強度過高或缺乏覺察，案主可能在情感上過度依賴或將專業關係理想化，削弱其獨立思考與自主決策能力，影響復原與成長的目標達成。

(二)情感反轉移 (Counter-transference)

1. 意義：指社會工作者對案主的情感反應，受到自身過往經驗、價值觀、未解決的情感議題影響，而非單純基於當下專業判斷所產生。情感反轉移是一種發生在助人者身上的心理歷程，反映其在面對案主時，內在被喚起的情感與態度，並非完全來自客觀評估或現實互動，而是與助人者自身的生命史、核心信念、依附模式及未整合的情感衝突有關。此歷程多在無意識層面進行，可能在互動中影響評估精準度與介入取向。正向情感反應可能導致過度投入、界線模糊或判斷偏向寬鬆；負向情感反應則可能引發疏離、迴避或評價偏差。無論情感性質為何，若缺乏自我覺察與調節，均可能影響專業關係的平衡與助人歷程的中立性。

2. 內涵

(1) 起初被視為專業介入的阻礙，但現代觀點認為，透過自我覺察與專業反思，反轉移可作為理解案主情感狀態與關係動態的重要線索：在早期助人理論中，情感反轉移多被視為干擾專業判斷與破壞助人關係的因素。然而當代觀點強調，只要助人者能運用自我覺察辨識自身情感反應，並透過督導、反思等專業機制進行分析與調整，反轉移不僅可被中和其負面影響，還能作為洞察案主情緒歷程、內在需求及關係互動模式的重要訊息來源，為介入策略提供更貼近案主經驗的依據。

(2) 若缺乏覺察與處理，反轉移可能導致過度介入、失去專業界線、過於迴避或偏頗判斷，影響介入成效：當助人者對自身的情感反應缺乏察覺或缺乏適切調節，可能在行為與決策上出現失衡，包括對案主產生過度投入、打破專業距離、刻意避免接觸敏感議題，或在評估與介入中出現偏頗的判斷。這些情況會降低介入的客觀性與一致性，削弱專業同盟的穩定性，並影響助人歷程的有效性與倫理性。

情感轉移與情感反轉移是助人歷程中常見且自然的心理互動現象，反映雙方在專業關係中的深層情感動力，社會工作者若能以自我覺察、專業反思與督導支持，辨識並適當運用這些情感反應，不僅能維護專業界線與倫理原則，亦能將其轉化為理解案主心理狀態、促進自我覺察與改變的契機。透過妥善處理，這些現象將成為深化助人關係與提升介入成效的重要資源。

三、評估是社會工作實施過程之一，請說明社會工作者進行評估時必須考慮那些重點？(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★

2. 《破題關鍵》

為常考經典考題，屬於社會工作方法—評估階段核心題型，重點在於說明評估的多面向考量與專業原則。

3. 《命中特區》直接服務-第一章個案工作直接服務-第三單元個案工作過程。P63 頁

【擬答】

評估 (Assessment) 是社會工作專業過程中的核心步驟之一，目的在於系統化蒐集、分析與判斷案主及其環境的相關資訊，作為介入計畫與服務策略的基礎；有效的評估應兼顧全面性、客觀性與持續性，並考量案主特質、需求與可動用資源，以確保服務方向符合最佳利益與專業倫理。

(一) 評估的定義：評估是社會工作過程中，透過系統化的資料蒐集、分析與判斷，全面了解案主的需求、問題、資源與環境脈絡，以作為制定介入策略與服務計畫的依據。它不僅是一次性的動作，而是一個持續性的歷程，會隨著案主情況與服務進展而更新與修正。

(二) 評估的重要姓：

1. 確立服務方向：透過全面性與系統化的評估，明確辨識案主的主要問題、需求層次與急迫性，並依優先順序規劃介入方向。此舉可避免服務目標模糊，確保後續行動與案主實際需要相符。

2. 提升服務成效：評估提供了以事實與客觀分析為基礎的決策依據，使社工能夠選擇最適切的介入策略與方法，針對問題核心採取行動，從而提升整體服務的效率與成效。

3. 發掘資源與優勢：除了關注案主的困境與限制，評估過程亦有助於辨識案主的內在能力（如技能、韌性）與外部支持（如家庭、社區、制度資源），將其納入介入計畫以促進正向改變。

4. 避免偏差與資源浪費：透過評估所蒐集的完整資訊，社工可以減少依個人主觀印象或刻

板假設作判斷的風險，確保資源運用更為精準，避免重複投入或無效服務。

5. 促進案主參與：在評估過程中讓案主表達意見與偏好，使其能在服務目標設定與計畫擬定中扮演主動角色，強化案主的自主性與自決權，增進其對服務的認同感與投入度。
6. 維護專業與倫理：評估需依循專業準則與法律規範進行，包括尊重案主隱私、落實知情同意及維護其最佳利益。這不僅是專業責任，也是建立信任與穩固助人關係的基礎。
7. 支持持續性調整：評估是一個動態過程，可隨案主處境、需求與環境的變化進行修正與更新，確保介入計畫持續具備彈性、適切性與回應性，以因應不同階段的挑戰。

(三) 評估時必須考慮那些重點

1. 評估應為系統性與動態性歷程：評估應視為一個持續循環的過程，從準備、資料蒐集、分析判斷、建議介入，到後續回饋與調整，形成連續、邏輯性的評估架構。
2. 建構案主參與與合作關係：評估過程必須與案主建立信任基礎，鼓勵案主主動參與其情境的詮釋與需求界定。這樣才能提升資訊的真實性與評估的效度。
3. 平衡案主需求與組織期望：社工需在代表案主福祉與組織制度責任之間取得平衡。一方面照顧案主需求，另一方面也要兼顧法律、資源、工作指派等組織面向的期望與限制。
4. 整合風險與需求評估：不僅要識別當前需求，也需評估案主可能面臨的風險（如虐待、自傷、疏忽等）。以制度和社會責任為背景，進行安全性與干預必要性的判斷。
5. 多面向需求識別與層級考量：評估應同時涵蓋案主的生理、心理與社會需求，並依照其迫切性與影響層級進行排序與介入策略設計。
6. 資源與能力導向：評估不可僅聚焦於問題或缺陷，更應挖掘案主與家庭內在能力、資源與潛力，作為介入策略的重要支撐。
7. 法律政策與文化脈絡敏感性：評估需置於法規、政策、文化制度等大架構中理解，並以此為界定介入合法性、可行性與價值基礎。

評估在社會工作專業中不僅是介入前的基礎步驟，更是貫穿整個助人歷程的核心環節。它透過系統化的資料蒐集與分析，協助社會工作者精準掌握案主需求與資源，避免主觀偏差，並確保介入方向符合案主最佳利益與專業倫理。同時，評估亦能促進案主參與、維護自決權，並在服務過程中持續提供修正與調整的依據，使介入工作更具彈性與成效。因此，完善而持續的評估，對於確保服務品質與促進案主福祉具有不可替代的重要價值。

四、社會工作專業倫理守則是引導社會工作者在實務工作上表現合乎倫理的專業標準依據。從各國制定的社會工作專業倫理守則來看，社會工作專業倫理守則包括六大範疇，請說明六大範疇的內涵為何？(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》

本題屬於倫理規範題，搶分關鍵在於完整列出並精確說明社會工作專業倫理守則的六大範疇，在答案中使用專業詞彙、條列清楚、並呼應倫理守則對專業實踐與服務品質的重要性。

3. 《命中特區》光出版社/AH129/社會工作/第3章/社會工作的哲理與倫理-P111 頁。

【擬答】

社會工作專業倫理守則是指引社工在助人歷程中維持專業判斷、倫理價值與行為規範的重要依據，確保服務符合案主最佳利益、社會公義與專業標準。綜觀各國社工專業倫理守則，其核心內容可歸納為六大範疇，涵蓋了價值理念、專業責任及行為準則，為社工在不同情境下做出倫理抉擇提供方向。

(一)社會工作專業倫理守則之定義：

是規範社會工作者在助人實務中行為與決策的價值準則與行動指引，旨在確保服務符合專業標準、倫理原則與案主最佳利益，同時維護社會正義與專業形象。它兼具規範性（界定何為合乎倫理的行為）與指導性（在面對倫理困境時提供判斷依據）。

(二)社會工作專業倫理守則之重要性：

1. 確立專業價值與行為標準：提供社會工作者在不同服務情境中可遵循的價值理念與行為規範，維持專業實踐的一致性與正當性。
2. 保障案主權益：明確規範尊重案主尊嚴、保護隱私與促進自決等原則，確保服務過程中案主的合法權益不受侵害。
3. 面對倫理困境的指引：當社工面臨價值衝突或倫理兩難時，提供判斷與抉擇的依據，協助在多重利益間取得平衡。
4. 促進專業自律：透過自我約束與自我檢核，降低專業失當行為的風險，維持專業團體的自主性與信譽。
5. 強化專業形象與公信力：展現社工對社會責任與倫理承諾，提升公眾對社會工作專業的信任與支持。
6. 推動社會正義與制度改革：倡導資源公平分配、消除歧視與不平等，並在公共政策與社會改革中發揮影響力。

(三)社會工作專業倫理守則六大範疇的內涵：

1. 對案主的責任

- (1) 強調尊重案主的尊嚴與價值，維護其隱私與保密權，落實知情同意與案主自決原則。
- (2) 在服務過程中應以案主最佳利益為依歸，避免任何形式的剝削與傷害，並提供公平、無歧視的服務。

2. 對同事與合作夥伴的責任

- (1) 在跨專業或團隊合作中保持尊重、信任與有效溝通，支持同儕的專業發展。
- (2) 在必要時指出或糾正同事的不當或不合倫理的行為，並保護服務對象免受影響。

3. 對僱主與機構的責任

- (1) 在機構政策與程序下履行專業職責，確保服務品質與專業標準不因組織利益而受損。
- (2) 遇到組織政策與專業倫理衝突時，應秉持專業立場提出建議與倡議。

4. 對社會工作的專業責任

- (1) 持續精進專業知能，遵守專業標準與倫理規範，促進社會工作專業形象與公信力。
- (2) 參與專業發展、研究與政策倡導，以促進專業成長與社會影響力。

5. 對社會的責任

- (1) 積極參與促進社會正義與社會變遷的行動，特別是保障弱勢與邊緣化群體的權益。
- (2) 在服務中反映社會問題，推動資源分配公平與制度改善。

6. 對自身的責任

- (1) 保持良好的身心健康與自我覺察，避免因個人狀態影響服務品質。
- (2) 在專業與私人生活中維持一致的倫理標準，防止利益衝突及角色混淆。

社會工作專業倫理守則的六大範疇，涵蓋了社工對案主、同事、機構、專業、社會以及自身的責任，形成一套完整的價值與行為規範。它不僅是防範不當行為的底線，更是引導專業判斷與行動的依據。社工在實務中應透過倫理守則自我檢視，並結合專業知識與情境判斷，確保服務過程同時符合案主最佳利益、社會正義與專業價值。

金榜題名 好評齊聲推薦



司三 & 調查局 開辦最多 輔考最強

複製成功經驗 上榜換你接棒

全國狀元

司法三等觀護人(社工組)
李○恩

優秀師資與極高上榜率是我報名原因。題庫班老師會將考題整理成精華，提升效率。法科申論寫作是有技巧的，我認為是提升實力的助力，每次寫完題目老師都會詳細批改，指出盲點並給具體寫作建議，對我而言幫助很大。

全國狀元

調查局三等調工組(英文組)
陳○均

刑法老師以清晰易懂的方式幫助學生深入了解整體架構，奠定了我的基礎。刑訴原本是我的弱項，但上過伊谷老師(阮宥橙)課程後，我對刑訴的流程及整體法律架構有了完整的理解，面對題目時也能迅速抓住爭點，提升解題效率。

全國榜眼

調查局三等調工組(日文組)
楊○騏

函授課程靈活性是最大優勢，能調整影片播放速度，對熟悉內容快速瀏覽，針對難點深入學習。最後兩個月奪榜特訓班，選擇題及專業科目申論練習，幫助我養成穩定的寫作習慣。老師的批改及同儕佳作讓我理解寫作方向。

保成·志光·學儒
錄取 NO.1

全國第一 觀護人

113年觀護人(少事法) 前7佔6

狀元	113司法三等觀護人(少事法) 張○倫	榜眼	113司法三等觀護人(少事法) 喬○儒	探花	113司法三等觀護人(少事法) 許○瑄
第四	113司法三等觀護人(少事法) 王○蓉	第六	113司法三等觀護人(少事法) 梁○倫	第七	113司法三等觀護人(少事法) 古○今

113年觀護人(社工組) 前8全包

狀元	113司法三等觀護人(社工組) 李○恩	榜眼	113司法三等觀護人(社工組) 張○琦	探花	113司法三等觀護人(社工組) 張○承
第四	113司法三等觀護人(社工組) 魏○緯	第五	113司法三等觀護人(社工組) 蔡○錡	第六	113司法三等觀護人(社工組) 吳○綺
第七	113司法三等觀護人(社工組) 臧○熏	第八	113司法三等觀護人(社工組) 謝○澤		