

《社會工作概論》

一、請說明「任務中心」取向如何應用於少年觀護輔導工作，並分析該理論對於個案問題的假定、處遇原則、方法及其限制。(25 分)

命題意旨	社會工作理論中的任務中心取向於少年觀護輔導工作的應用。
答題關鍵	此題難度中上，考生須清楚說明任務中心取向的內涵及其應用於少年觀護工作的優勢與劣勢，屬於理解型的整合性考題，具辨識度。任務中心取向是國家考試出題頻率相對較高的理論，故重要程度為 4 顆星。
考點命中	《高點社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁 95~97。
重要程度	《高點社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁 129~133。

【擬答】

少年觀護(probation)制度為社區犯罪矯治的一環，它是由少年法院的少年調查官或少年保護官，針對法官裁判予以觀護處分的少年或兒童，採取監督、輔導與保護並用的方式，期使少年或兒童能適應社會生活的一種專業制度。任務中心取向(task-centered approach)則是指在提供一個有時間限制、目標明確清楚、介入服務簡要和著重實際效果，並以案主為中心的介入模式，其強調短期、結構性的介入特性雖有利於應用在少年觀護輔導工作，但也有所限制，以下將分別就該理論對於個案問題的假定、處遇原則、方法及其限制分別論述之。

(一)對少年個案的基本假定：

1. 少年個案有問題是因為能力暫時受到限制，而非內在心理病理因素所致，而解決問題的障礙來自環境或資源不足。
2. 相信每個人都具有問題解決的能力，少年也不例外，所以社會工作者可以藉由專業服務過程，增強少年解決問題的能力。
3. 人陷入困境時就會有改變動力產生，但人也有順應問題的本能。所以少年也許有改變動力，但也可能只想減輕困難到可忍受為止，而非根本改變。
4. 當少年意識到有問題，而且處於一種不平衡狀態下，就會採取行動解決。
5. 主要改變媒介不是社會工作者而是少年個案本身，社會工作者的角色是在協助他們帶來改變的希望，並且實際去改變。

(二)處遇原則：

1. 由少年本身來界定目標和問題：任務中心取向主要是強調、鼓勵當事人的參與。藉由個案自己本身界定標的問題讓其更積極參與達成任務。
2. 看中少年個案當前所遇到的問題：不強調他們過去的心理創傷。
3. 少年個案藉由會談外的任務的執行達到改變：任務中心取向模式認為個案的改變是因為階段性的任務，任務達成即達到改變。
4. 處遇具有彈性：處遇過程中可以採取不同的模式，依任務的不同可以有所改變。
5. 處遇實現以短期為取向：任務中心取向的處遇時限一般為六至十二週或八至十二次。

(三)處遇方法：

1. 協助少年個案澄清問題，給予清楚的定義。
2. 擬定契約，得到雙方的共識，作為工作過程的導引。
3. 具體分析問題，減少少年在執行過程中的阻力。
4. 幫助少年選擇任務，予以承諾，同時激發少年的動機。
5. 與少年回顧工作過程，給予回饋，作為少年發展新任務的參考。
6. 當資源匱乏時，社會工作者可適當的作為少年的支援系統。
7. 協助少年決定需求，並修改為有助問題解決的行動，社會工作者在少年的行動中提供有矯正作用的回饋，修正可能妨礙問題解決的信念。

(四)限制：任務中心取向雖然在社會工作領域受到歡迎，亦成為重要的處遇方法之一，但此一模式也有其限制，Eptesin(1995)就指出以下限制：

- 1.個案的問題過於複雜：因為當個案的問題是多元且複雜時，可能因難以聚焦而無法達到效果。
- 2.非自願案主：該取向強調個案之主動性參與討論問題再決定處置問題的優先性，但非自願案主可能不適合此一取向。接受觀護輔導的少年為法院裁定個案，非自願的特質可能不利於任務中心的介入策略，在關係建立的初期階段，工作者需要更著重於角色的澄清，引發少年的改變動機，而任務中心取向的理念則有利於與少年發展出合作式的問題解決模式。

二、請說明社工員在青少年犯罪輔導實務上常見的倫理議題及其倫理判斷原則（25 分）

命題意旨	社工員進行青少年犯罪輔導時所涉及之倫理議題與倫理判斷原則。
答題關鍵	該題可以有兩種答題策略，一是列舉數種常見的倫理議題分別進行說明與舉例，另一為針對特定倫理議題進行深入的說明與討論，兩者皆可視為有效之答題。本擬答係採取第二種答題策略，深入討論保密議題之內涵，主要考量是既有文獻曾做過類似的討論，故引用之。不論採取何種答題策略，考生要能清楚說明倫理議題的內容，以及相關的倫理判斷原則（或情境），方能取分。
考點命中	《高點社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁 25~28。
重要程度	★★★★☆

【擬答】

社工員在青少年犯罪輔導實務上常見的倫理議題有數種，然因青少年具有犯罪事實，因此社工員較常面臨的倫理議題為義務的兩難，即社工員在法定職責下所必須遵守的照顧、尊重隱私、保密、告知、報告與警告義務，彼此間可能有難以兩全的情況發生，特別是在尊重隱私（保密）與報告的義務上。以下將針對保密與溝通特權之議題為例，進行闡述。

(一)保密倫理：

- 1.對專業人員保密的意旨，是指工作人員有義務在教學、演練或研究等工作過程中，對個人的資料做適當的保護；保密是對案主在專業關係中所揭露的資訊不予曝光，除非在某些狀況下有目的幫助這個人。保密在助人專業中會使案主感到有安全感，故在隱私保密的互動過程中，也就形成了責信關係。責信（accountability）即是在要求專業人員應就所處的適當地位，對案主所作行動負起做簡明確切、正當性說明的責任。
- 2.法源：社工師法第 15 條（社會工作師及社會工作師執業處所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏）；社會工作倫理守則第二章第 1.6 條（社會工作師應保守業務秘密；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開）。

(二)溝通特權（privileged communication）：

1.定義：

是指專業人員在法律過程中，未經案主的同意，不可將案主的秘密公開揭露；即基於當事人的隱私權、保密權，法律保障接受專業服務的當事人在專業服務過程中的晤談內容不被洩露（徐錦鋒，2009）。溝通特權是倫理議題中的重要概念，也是一個法律概念，因為如果工作者未被特別列在法令中受優先權保護，則案主權益會因法庭要求提出證據而被妥協；而這些證據若有溝通特權則可免於被揭露。溝通特權賦予工作者的目的是為了保護案主的權益，故它是給案主而非專業人員（徐錦鋒，2009）

2.我國法律對於溝通特權的討論：

依我國目前之法律，刑事訴訟法雖有溝通特權之相關規範（如：刑法第 316 條、刑事訴訟法第 182 條），但並未允許社工人員得拒絕證言；至於民事訴訟法中社工人員是否可以依「證人就其職務上或業務上有秘密義務之事項受訊問者」（民事訴訟法第 307 條）為由，得拒絕證言，似有疑義。而社工師法第 14 條則規定「社會工作師受主管機關或司法警察機關詢問時，不得為虛偽之陳述或報告。」但社工師法並未進一步規範當涉及案主秘密時，社工師是否有拒絕陳述之權利。

(三)溝通特權的例外情形：

- 1.社會工作者雖有保密的法律責任，但此特權不可使正義及司法受傷害，社會工作者仍應向個案說明保密的例外情形。曾有學者提出溝通特權之例外可能包括以下情形：
 - (1)當工作者被法院指定提供專家意見時。
 - (2)當工作者評估案主有自殺危機的可能性。
 - (3)當案主對工作者提出控訴時。
 - (4)在任何民事訴訟中，當事人提出心理狀況作為賠償損害的要求或辯護時。

- (5)若案主未成年，工作者相信其是某罪行中的受害者，如亂倫或兒童虐待。
 (6)當工作者認定案主由於心理失常而必須住院治療時。
 (7)當法院要求時。
 (8)案主顯露犯罪意圖或被評估可能對社會或自己有危險性時。
 2.而根據我國社會工作師倫理守則第二章第 1.6 條之規範，有下列特殊情況時保密須受到限制：
 (1)隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
 (2)涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
 (3)社會工作師負有警告責任時。
 (4)社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
 (5)服務對象有致命危險的傳染疾病時。
 (6)評估服務對象有自殺危險時。
 (7)服務對象涉及刑案時。

(四)倫理困境：

- 1.社會工作倫理中強調的保密原則在面對觀護制度中的少年也是一樣重要，只是在執行輔導與觀護工作時確實有些為難。為了協助少年總是必須與學校建立網絡，但在校方不知情的狀況下，社工員與學校聯絡時，是否要讓校方知悉少年有觸法的行為，讓校方知道的用意是希望老師可以多加協助，但若是學校對少年另眼相待，豈不是對少年造成負面影響；同樣的狀況也會出現在少年之工作場所，訪視少年工作狀況時，究竟要不要讓雇主知道少年有觸法的行為，而這樣可能會導致少年失去工作。該提供多少資料或者是要作些隱瞞，都必須要經過審慎的評估。
- 2.溝通特權也是社工員在輔導犯罪少年時常會遇到的倫理困境，若符合社工專業倫理守則「保密特殊情況」的情境，社工人員可以直接進行必要的通報或知會，較不會兩難；但當事實情況不明確、少年不願通報施暴者、少年希望社工提供其改過機會、社工員擔心破壞專業關係等情況，較易產生通報與否的倫理困境。因此建議社工員參與協助法院審判工作時，勢必要瞭解其對個案資料僅能做到相對性的保密，因此其有義務讓少年知道其之陳述或資料，會被用到什麼程度，以及由個案自我決定在何種情況下，把自己的行為信念及意見與別人分享。尤其事涉個案權益時，其所製作的紀錄，應格外謹慎。

三、請針對施用毒品少年設計一個 6 次單元的團體工作，並說明其團體目標、團體實施內容、評估方法。(25 分)

命題意旨	將團體工作方法運用於有藥物濫用議題之少年。
答題關鍵	此題難度中等，團體方案之設計為命題率極高之考題類型，課程中已多次提醒考生準備，有準備的考生必能順利作答。而該題之重點在於團體目標的設定、團體方案內容與評估方法，故答題篇幅的配置上應該針對這三個部分予以著墨。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁 37~38。
重要程度	★★★★★☆

【擬答】

少年因需要獲取同儕的支持，以及學習楷模(modeling)，故頗適合運用團體動力來促其行為朝正向的改變。有關本題之問題，茲分項說明如下：

(一)採用「處遇性團體」(treatment groups)：

本次活動設計將採封閉式的處遇性團體，運用此類團體的目的在於滿足成員支持性、教育性、治療性、成長性或社會化的需求。

(二)施用毒品少年處遇性團體計畫書：

- 1.團體名稱：無「毒」有偶—戒毒路上伴我行
- 2.團體目標：透過 6 次結構式團體，整理過往生命經驗與人際關係，在毒品戒治過程中得到正向回饋，提升自我效能感，以增加預防毒癮復發之因應決策策略與自我管理能力。
- 3.團體實施方式：
共有 6-8 名成員，領導者與共同領導者共 2 名，6 次團體為隔週舉辦，每次 2 小時。
- 4.六次團體內容：
(1)團體開始期，第一次團體主要內容為介紹團體的目的、領導者自我介紹、團體內容簡介、說明保密協定，

之後帶領 1-2 破冰小遊戲讓成員認識彼此，也分享個人期待，建立團體關係。

- (2) 團體形成期這階段是以特定主題為內容進行經驗分享，第二次團體活動內容會讓成員利用代入某一個故事、電影或電玩的角色與經歷，來分享其第一次接觸毒品的反應與認知。
- (3) 團體工作期階段則會安排三次的團體活動，分別為：a. 探看生活中難以抵抗的誘惑，以及企圖逃避的痛；b. 梳理生命經驗與人際關係，他們如何影響了曾經的選擇並成為現在的自己；c. 未來要如何過關斬將，盤點自己擁有的資源與能力，擬出幫助自己預防毒癮復發之因應解決策略與自我管理能力。
- (4) 第六次的團體也來到團體結束期階段，將帶領成員一起回顧過去團體活動的歷程與轉變，肯定自己並增加面對未來的信心，將團體工作的轉變落實在生活中。

(三) 評估方式：

為了確認是否有達到當初預設的團體目標，團體成效評估是必要的，也可作為未來檢討與改善的方向。此次團體會用以下方式進行評估：

1. 透過認知行為量表進行前測與後測：

在團體工作開始前先進行團體成員的前測，請成員填寫認知行為量表，在團體工作結束後進行後測，量表的内容可以呈現客觀數據的改變。

2. 其他成效評估，觀察團體活動效能：

- (1) 對成員個別評估：由兩位領導者分別就每一位成員在團體過程中的貢獻及態度、與他人的互動及合作關係、對團體的投入及承諾、溝通能力、團體是否協助成員達成目標等做評估，領導者之間也能核對彼此的觀察是否有出入。
- (2) 對工作者評估：著重團體領導過程與效果、團體氣氛營造的檢視、領導行為的有效性、是否有協助成員改變。
- (3) 對團體效能評估：著重目標與團體內容的相符度、成員行為的變化、團體過程的變化、溝通結構分析、權力結構分析、目標達成分析。
- (4) 對團體方案評估：著重團體計畫的可行性與有效性、工作者的適切性及領導功能、團體管控及結束的妥善性、團體後追蹤等。

四、法院交付少年安置於適當之福利及教養機構，少年保護官與安置機構合作，應扮演那些角色與任務，請舉例說明。(25 分)

命題意旨	少年保護官於法院交付少年安置處分上之角色與任務。
答題關鍵	交付安置為少年事件保護處分的方式之一，為觀護人考試的重點，不過在社會工作考科討論少年保護官之角色，這樣的考題較不常見，且頗有因應該考試而命題的味道。該題的重要性高，但考題難度中等，對於準備觀護人的考生而言，應能順利答題才是。
考點命中	1. 《高點社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁 83~84、130~131。
重要程度	★★★★★☆☆

【擬答】

《少年事件處理法》規定少年事件四種裁定之保護處分分別為：1. 訓誡，並得予以假日生活輔導。2. 交付保護管束並得命為勞動服務。3. 交付安置於適當的福利或教養機構輔導。4. 令入感化教育處所施以感化教育。其中安置輔導增設乃是因應《兒童及少年福利法》的保障，以求使少年之保護，更趨完善。

福利及教養機構安置之法源係根據兒童及少年福利法第 45 條第 1 項規定：「對於依少年事件處理法所轉介或交付安置輔導之兒童及少年及其家庭，當地主管機關應予以追蹤輔導，並提供必要之福利服務。」同條第 2 項規定：「前項追蹤輔導及福利服務，得委託兒童及少年福利機構為之。」

社會工作的觀點而言，少年保護官具有雙重意義：監督與輔導（林千苓，2012）。以下將就此雙重意義為依據，針對少年保護官在與安置機構合作時應扮演的角色與任務進行討論：

(一) 責任通報者：

1. 保護個案之通報。
2. 兒童及少年性剝削事件之通報。

(二) 法律執行者：

少年保護官的角色，偏重監督與輔導，其最傳統的角色是負責保護管束之執行。另少年保護官尚須執行假日生活輔導及其他事務。此處所謂其他事務，係指執行勞動服務、聲請免除保護管束或感化教育、聲請撤銷保

護管束、聲請定其應執行處分、執行親職教育輔導、執行安置輔導、指導適當之人執行保護管束、聲請重新審理以及其他聲請裁定等。

(三)個案管理者：

個案管理強調針對正處於多重問題之案主，需要多種助人者同時介入的協助過程，而個案管理者在其中扮演「整合者」、「倡導者」與「諮商者」的角色。由於少年之犯罪問題的成因通常相當複雜，因此需要保護官建立個案管理平台來整合各項資源。

不過個案管理並不是全盤適用在少年觀護制度工作中。首先，幾乎所有的案主都是非自願性案主，在關係的建立上屬於被動，多數的非行少年存在著保護處分是一種被懲罰與被監督的心態，因此與觀護人之間的關係經常都是處於對立狀態，畢竟被要求改變行為常不是出自少年的需求，當個案沒有自覺，或者是個案不希望有所改變，往往必須由觀護人主動評估少年之需求，並進行資源間之連結。個案管理之概念應用在少年觀護工作中，最主要想強調的精神是「因人而異」的連結資源。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！