

《社會工作概論》

一、請論述運用社會工作危機干預(Crisis Intervention)與任務中心模式(The Task-Centered Model)二種理論模式在提供性侵害受害者服務上有何異同？。(25 分)

命題意旨	此題為理論比較題，危機處遇模式與任務中心模式，為短期處遇的代表，相信考生可以比較好發揮。
答題關鍵	此題答題焦點應當關注在理論比較的主要項目上（問題看法、處遇焦點、專業關係），並輔以性侵害處遇的特質為例加以補述，即可拿到不錯的分數。
考點命中	1.《高點社會工作講義第五回》，葉上鋒編撰，「婦女社會工作」，頁 167-173、「家庭社會工作」，頁 174-191。 2.《高點社會工作總複習講義》，葉上鋒編撰，「危機處遇模式」、「任務中心模式」，頁 59-64。。

【擬答】

(一)性侵害的處遇服務：

社工員如何協助被害人自創傷中復原是另一個重要的議題，復原的基礎必須從被害人的權力和建立新關係開始，復原工作包括三階段：重建安全感、回憶與哀悼、與正常生活再度聯繫，復原是反覆但螺旋向上的過程，能逐漸從無法預測的危險轉變為可靠的安全、從解離的創傷轉變為可辨識的記憶、從蒙羞的隔離轉變為恢復社會網絡。茲說明如下：

- 1.重建安全感：性侵害剝奪了被害人的權力與控制感，被害人無法控制性侵害事件不發生、無法控制傷害之後性侵害記憶還用直接或隱約的各種形式來干擾她們，因此復原的首要原則就是建被害人有權決定是否面對過去的恐懼，過早或倉促地探索創傷反而會激起更多干擾性的症狀。重建安全感有幾項工作與注意事項：
 - (1)首先評估被害人的創傷症狀，並回應給被害人。知識就是力量，當被害人對自己的創傷症狀有所理解與掌握，創傷症狀的痛苦可以有所緩解。
 - (2)協助案主恢復對身體、情緒等創傷症狀控制感，與被害人具體發展在生理、認知、情緒與人際上增加安全感的安全計畫。例如：注意基本的健康需求，調節睡覺、吃飯、運動等身體功能，處理使用過度焦慮等創傷症狀，和控制自我毀滅的行為。
- 2.回憶與哀悼—重寫創傷事件：重述創傷不是粗魯地揭開傷口，而是在安全的關係與環境下詳細又完整地敘說，重述工作雖然痛苦卻有機會轉變創傷記憶，讓創傷記憶得以被統整到被害人的生命故事中，讓那些潛意識的干擾有機會浮到意識層面，而使被害人能去控制讓她們困擾的創傷症狀，也知道自已可以依靠誰而獲得支持。重述創傷後，進而哀悼創傷帶來的損失，被害人因而能重新感覺投入新生命的希望和能量。
- 3.與正常生活再度聯繫：當被害人哀悼過去被傷害摧毀的自我，被害人必須要發展新自我；被害人的人際關係過去受到考驗，便需要發展出新的人際關係；過去被賦予意義的信念受到創傷挑戰，如今必須找到新的恆久信念。被害人到復原的最後一階段，被害人在歷經之前冗長地恢復控制與安全感、重建而哀悼創傷經驗中學習到的東西併入其新生命，被害人開始發展新的自我、新的信念與新的人際關係，被害人開展了新生活才逐漸足以和過去的創傷抗衡，進而從感到羞辱或哀傷的隔離轉變為恢復其生活與社會脈絡。

(二)危機處遇模式與任務中心模式之比較-以性侵害受害者處遇之比較：

	危機處遇模式	任務中心模式
對問題看法	當處於壓力情境中，個人過去慣用的問題解決方式失靈時，個人將產生焦慮或困擾的情緒，並且處於脆弱狀態，若加上其他偶發事件，個人即處於當下之危機中。	協助個人找出引發危機的根源，處理案主的情緒感受並幫助案主學習適當的壓力因應方法，以避免再次落入危機狀態。
處遇焦點	人是理性且具有解決問題的潛能，人之所以陷入問題狀態，乃是因能力暫時受限，或環境資源不足。 以性侵害受害者為例，應優先關注安全問題（安置）及基本需求提供（食衣住醫療），進而協助心理創傷平復，再想辦法聯結非正式支持。	協助案主釐清相關的問題與優先順序，並決定欲改變之目標（任務），以及達成改變的具體步驟、方法和執行；透過契約的訂定確保案主改變之動機和具體行動，以及細部任務的演練和實施達成問題的解決。 以性侵害受害者處遇為例，協助案主釐清問題焦點，將創傷導致的心理衝突，試圖透過認知或

		行為治療來協助案主，協助案主走出陰影，面向未來。
專業關係	強調專業權威 do for	強調案主參與與自決 do with

二、觀護工作中，有一成年個案在第十次報到會談出現不斷讚美觀護人的幫忙、觀護人能力相當好，而不談論自己的現況時，此現象所呈現與專業倫理有關的議題為何？請從社會工作會談的特性，論述處理原則。(25 分)

命題意旨	此題為考古題修正版。
答題關鍵	考生只要掌握情感轉移相關概念(定義、正向轉移、倫理上避免雙重關係、因應原則)即可拿到不錯的分數。
考點命中	1.《高點社會工作第一回講義》，葉上鋒編撰，「專業關係部分」，頁 62、70-72。 2.《高點社會工作第二回講義》，葉上鋒編撰，「倫理守則部分」，頁 45、52。

【擬答】

專業關係是指工作者與案主基於一特定目的，所進行的情緒交流與行為互動，在這種互動過程所產生的交互作用，往往這種交互作用能引導案主產生改變的動機，激發案主意念與增強案主接受協助或改變的動機。本題所指案例是情感轉移 (Transference) 的情形，在專業關係中案主對工作者的情感轉移，往往是案主將早年生活經驗中，對某些特定關係人（特別是父母、但不一定是父母）的特殊感受或情緒經驗，投射到專業人員上，也就是將工作人員視為早年情緒經驗中的某特定人一樣看待。本題的情形指的是案主對工作者的依戀 (emotional attachment) 或理想化 (idealization)，甚至把異性工作員當成戀人或理想的配偶，尤其是不同性別的工作者與案主關係時，更容易形成兩性間的情感，即為正向轉移 (positive transference)，常見的症狀為：案主過度取悅或讚賞工作員、案主問過多屬於工作者私人的問題、案主往往會希望尋求特別的待遇、案主強烈地想要營造專業關係外之關係、案主對工作者有幻想或是工作者常在案主的夢境中出現，抑或出現案主在會談過程明顯有引誘的行為或穿著等相關的症狀或行為模式。

(一) 相關倫理議題：

本案社工員若與案主產生情愫即可能違反：

1. 社工師公會全國聯合會所定倫理守則 1.4：「社會工作者應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。」
2. 根據 NACSW 倫理守則 1.09 性關係 (Sexual Relationships) (a) 社會工作者無論任何情況下都不可以和當前的案主發生自願同意的或是強迫性的性行為或性接觸。

(二) 轉移反應之調適程序：

案主的情感轉移雖是一種干擾，但並非全然無意義，若不適當的處理，將會破壞專業關係。而處理情感轉移的方式如下：認識案主的反應非完全針對社會工作員產生的，以專業自我去察覺案主轉移反應的可能原因。可對案主的情感轉移，達到治療或改變的目的。首先協助案主表達意識上的感受，將其非現實的反應回饋予案主，增進其自我覺察。其次，亦需提供案主機會，對工作者表達內心感受，以發洩壓抑的情緒而恢復平衡。

1. 引導：工作員引導案主將其意識的情緒感受 (conscious feeling) 清楚的表達，並進一步研究與瞭解，尋求可行的解決方法。在專業服務過程中，工作者可以幫助案主重新描述童年記憶與家庭經驗，透過描述過程幫助案主發現現實情感轉移反應的來源，進而減輕因情感轉移反應所造成的情緒不快或人際關係不良之情形。
2. 機會：在專業關係中，工作者有目的的提供案主適當的情感表白機會，並鼓勵案主對工作者表達各種情緒感受。在情緒表白過程中，藉此給予案主適切之接納與充分之自尊心，進而幫助案主消除其內在衝突的情緒。

(三) 有效處理情感轉移之會談原則：

1. 探究案主的轉移反應是否是因為工作者所造成。
2. 探索轉移反應如何或何時出現。
3. 用與案主期待不相同之互動方式與案主互動，迫使案主回到專業關係中。
4. 案主知悉自己的轉移作用後，工作者可以清楚表達自己的感受。

5.幫助案主探究同類的轉移是否發生在與他人過去或現在的關係之中。

三、社會工作專業相當重視社會資源的運用，試論述觀護人應如何有效地運用社會資源？

命題意旨	考古題。
考點命中	《高點社會工作總復習講義》，葉上鋒編撰，「社會資源部分」，頁 99-101。近 100%命中！

【擬答】

資源是指任何有價值的東西，它可能存在於某處或者就在身邊隨時可得，我們可以運用資源作為滿足其需求或解決問題的媒介。因此，資源對個人而言，是具有積極、正向的意義。一般社會資源是指擴充或發展一般人在生活上所需、或有益處的精神、物質方面的軟硬體設施或建設，以及提供人力、物力、財力等，稱之為一般資源。然而社會福利資源是指對社會環境無法適應的人，所提供的人力、物力、財力、社會制度或福利設施等，稱之為社會福利資源。

(一)取得與運用社會資源的焦點

- 1.接受專業的教育訓練
- 2.了解可用的資源
- 3.在平時就建檔資料，並加以分類：依照需求、提供服務的項目、方便性等等
- 4.取得資源：正式管道、非正式管道
- 5.形成合作的機制與網絡
- 6.建立良好的人際關係
- 7.工作壓力之紓解

發掘、聯擊和運用社會資源原是社會工作的重要功能，社會資源是社會服務過程中可動員的一切力量，以完成助人策略目標任務。

(二)觀護人社會資源運用的技巧：資源連結與轉介

- 1.社會資源的運用與個案「轉介」工作關係密切，轉介是開啓社會資源的鑰匙，亦是補充機構工作條件不足的重要技巧。轉介是一個微妙的過程，需要建立專業關係與信任感，配合案主需要而提供可運用資源的服務，方可謂個別化的「轉介」。
- 2.社會資源之轉介原則：社工員藉運用社會資源進行轉介時，若能注意下列原則，即可發揮社會資源的最大功用。
 - (1)瞭解本身機構的功能限制。
 - (2)瞭解欲轉介機構的功能、性質和服務方式。
 - (3)確定個案問題的真正需求資源。
 - (4)徵求個案同意。
 - (5)掌握時效、程序、責任、關係的轉案行動。
 - (6)追蹤轉介結果。

四、請依據社會團體工作的認知行為理論基礎，設計一個以觀護人室為服務地點的八週(一週一次)毒品成癮者教育性方案。(25 分)

命題意旨	此為教育性的團體方案設計，以觀護人考試觀之屬於難且偏。
答題關鍵	團體方案設計的答題首重答題架構，至於哪種類型的團體設計，只要掌握理論假設、團體組成及團體動力細節的差異性即可。既然是觀護人考題，建議還是以業務相關的矯治議題具教育性質的團體為佳。
考點命中	1.《高點社會工作總復習講義》，葉上鋒編撰，「認知行為學派部分」，頁 56-57。 2.《高點社會工作總復習講義》，葉上鋒編撰，「團體方案設計部分」，頁 59-64。

【擬答】

(一)團體名稱：酒癮者子女團體教育方案

(二)理論假設：

在酒癮家庭成長的孩子進入青少年階段，通常需要一些應對策略來處理兒時經驗，如果等到青少年已接近成年期再來學習這些因應策略，其付出的心理健康與幸福的代價會更高。隨者年歲增長，酒癮家庭成長之小孩，

會淬煉出許多行為特質，諸如：特別負責、適應、不說話、不信任、沒有感覺。當他們長大時多數酒癮家庭子女仍與下列問題奮戰，像是信任、依賴、控制、認同以及情感的表達。因此，時間的把握就很重要，在青少年時期的社工或心理輔導介入就變的很重要。

(三)團體組成：

以中學生為主，每週聚會一次，時間為 40 分鐘，有二個催化者一起工作，提供融合學習與防治的專業知識與技術，由協同領導者解釋團體主要依循教育基礎課程設計但偶而會有治療情況出現。

(四)領導者應注意事項

1. 要建立保密的規則，向團體成員介紹及澄清保密之意義，以及保密之例外。
2. 對於學生及家長有雙重責任，以書信說明團體目標等相關資訊，以取得家長同意，與家長建立良好關係，可減少來自父母之阻力。
3. 告知學生有家長同意是必要的。

(五)團體目標：

1. 瞭解藥物或酒精依賴對所有家庭成員或所愛的人造成的影響。
2. 提供藥物或酒精使用的替代選擇。
3. 確認與辨識情感表達的健康方式與不健康方式。
4. 與其他成員分享類似的經驗。
5. 建立情緒的安全環境。
6. 辨識相互依賴的行為。
7. 定義成癮歷程。
8. 提供社區資源訊息。

(五)團體動力過程：

1. 第一次聚會－「團體介紹」：
 - (1) 成員相互介紹自己並參與團體規則之建立(例如：期待成員參與、學習表達自己、對自己的感覺與想法誠實，保密及其例外的討論與定義)。
 - (2) 成員回顧團體的目標。
 - (3) 使用破冰活動，以遊戲、不具威脅的方式鼓勵成員分享個人訊息。
2. 第二次聚會－「介紹成癮及成癮對家庭的衝擊」：
 - (1) 成員辨識成癮的問題，分享家庭或朋友的成癮對成員的生活影響。
 - (2) 成員列出所有可能潛在影響以及與成癮者有關的情境連結。
 - (3) 討論成癮的性質與歷程發展，從花費、影響、關係傷害及失控來定義每一個階段。成員畫出生病的時間圖，成員分享生病的時間圖並討論生病與成癮的相同及不同。
3. 第三次聚會－「我對成癮的感覺&成癮的成長」：
 - (1) 成員提供兩個例子，分享他人使用藥物對自己造成的影響。成員儘可能想出「感覺的字眼」，並由催化者將他們寫在白板上。鼓勵成員將自己的感覺與前述所分享的案例作連結，催化者點出情緒的本質與強度，可存在的衝突與對抗。
 - (2) 成員描述成癮者在每個階段會有的典型行為，描繪出親人成癮所發生最糟的事。
 - (3) 催化者點出成癮者普遍會有的狀況。成員觀看成癮者影片介紹，於結束後針對內容進行討論，特別是與他們生活情境之關聯性。
4. 第四次聚會－「家長的復原」：

催化者解釋復原歷程以及造成成癮再發生的動力和原因。提供成員有關成癮者再發生的促發情緒、行為與情境。
5. 第五次聚會－「相互依賴與角色」：
 - (1) 催化者定義並說明相互依持的意思。
 - (2) 成員辨識相互依賴的行為，成員辨識健康關係的重要特徵。
 - (3) 催化者討論酒癮者子女常見角色的典型特徵，成員解釋並填寫其生命不同階段所扮演的角色意義。
6. 第六次聚會－「因應與希望」：

成員從一副紙牌，即「問題包」中選出一張卡片，討論或角色扮演，若遇到卡片中的困難情境，他們會有何的感受和做法。

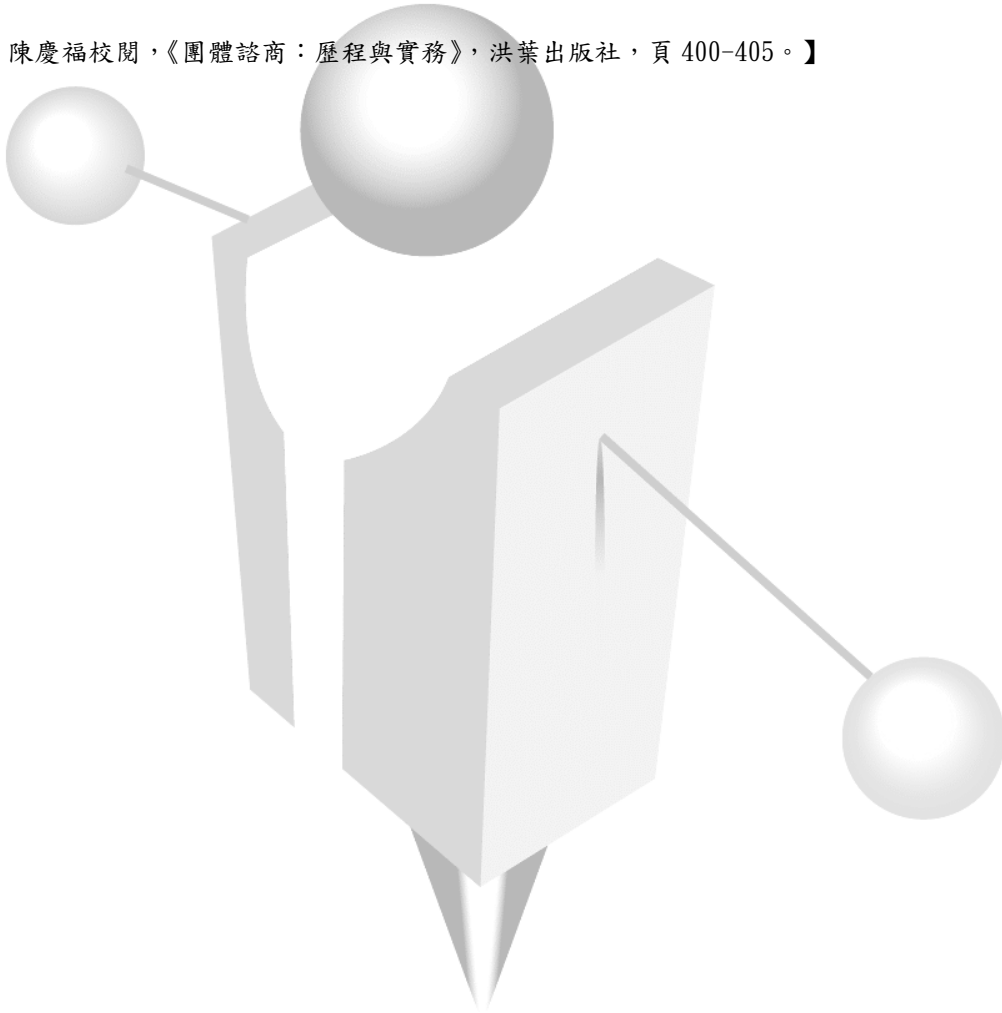
7.第七次聚會－「肯定」：

催化者介紹肯定的目的和力量，成員分享負向自我對話與批判的例子，催化者教導再建構之技術，成員重新建構自己的負向訊息，成員每天寫下可以練習說得肯定話語。

8.第八次聚會－「正向想法、感受與說再見」：

成員討論團體經驗帶他們的價值，提供正向回饋給團體，提供機會給成員相互聯繫，提供成員完整的評量表。

【參考資料：陳慶福校閱，《團體諮商：歷程與實務》，洪葉出版社，頁 400-405。】



【高點法律專班】

版權所有，重製必究！