

Chapter 1

個案工作直接服務

● 關鍵焦點

1. 社會工作專業關係之互動過程中，轉移反應、反轉移反應係分別針對案主、社會工作者，二者切勿混淆，測驗題常被命題，請加強準備。
2. 非自願性案主係為重要考點，其行為特徵，請建立完整觀念。
3. 直接服務實務工作者的角色，各種角色的內容請建立清楚概念，易在測驗題中出題。
4. 個案工作的實施理論相當多，而且非常重要，請考生務必熟讀各種理論。其中，以生態觀點、優勢觀點、問題解決學派、充權觀點、任務中心理論、危機干預等最為重要，請務必熟讀理論的假設、主要觀點、實施步驟，並要有應用於實務案例解析的能力。理論題只要相關的內容熟讀就有能力運用在實務題解析；如對理論不熟悉，實務題勢必失分。另理論亦常在測驗題出題。
5. 個案工作的過程中，從接案、會談、評估、干預、結案、轉介的各個過程均是測驗題的重要考點；過程中的實務技巧更是不可忽略，例如：同理心、反映、面質、再建構等諸多技巧。另預估、紀錄等亦為重要的測驗題考點。

申論題

Essay Question

- 一、在面臨緊急或災難事件時，身為一位社工員，你會採取何種社會工作處置理論或模式協助當事人？該理論或模式主要觀點為何？處置程序應如何進行？
(99年第一次專技社工師)

考
點
分
析

1. 本題係屬於「理論選擇應用」的考題類型，就題目的難度分析，難度中等。主要審題重點來自於「面臨緊急或災難事件」時，應使用何種理論為宜，通常以「危機介入」理論為最適宜的理論。
2. 在各項理論的基礎準備上，務必紮實，因為各理論有其基本的假設、處遇方式等，是無法自由發揮的。各理論的重點精華整理，考生可參編者另著：陳思緯。《社會工作（含概要）》或《社會工作直接服務》。考用出版社。詳加研讀將可建立紮實的基礎。

【解析】

◆ 面臨緊急或災難事件之社會工作處置理論：以危機介入（處理）取向為例

1. 採取危機介入理論之理由

係當個人面對達成人身重要目標受阻的情境或是經歷緊張性的事件、情境時，內在心理感覺到運用過去習慣性的處理機制不足以應付當前情況所產生的狀態或找不出解決對策，陷於無力感狀況，引起情緒起伏變動激烈不安、緊張及其他異常反應狀況，無法單獨去解決問題，例如：在面臨緊急或災難事件時。經評估案主所面臨的狀況，危機介入理論是相當適合的理論。

2. 危機介入的功能

危機介入係以心理動力的自我心理學為基礎，針對足以導致個人正常功能產生混亂的事件，所採行的阻止行動以解決危機情境。重點是在個人對危機的情緒反應及處理日常問題能力上的長期改變。危機介入不只預防嚴重長期的無能，也能讓個人有新的適應功能。因此，危機

介入是經由教育訓練、資源提供等方法提供短期性的處遇，協助個人可以恢復原來的適應功能，並增進及發揮生活適應功能的能力。簡言之，危機介入以廣泛的人類行為治療之理論為基礎，目標是在有限時間內，以密集式服務來提供支持性協助，使案主恢復以往的平衡狀態，甚至在處理日常問題能力上有長期的改變。

3. 危機介入之處遇目標

- (1) 增強個人處理問題的能力，讓人在危機出現前有更高的能力，並且可以預防類似危機發生。
- (2) 個人面對危機時，至少能恢復以往的處理問題。
- (3) 個人在危機介入的過程中，本身處理問題的能力比以往差時，需要主動提供協助，使其在有限度的範圍內盡可能地充分發揮。



危機介入的觀點（基本假設）

1. 當個人無力處理內在壓力或外在事件，而轉變成危險事件時，將引發危機

危機通常由一些危險事件所引發，包括外在發生單一災難事件、一連串不幸事件或是個人無特定內在壓力在一段時間內累積而來。這些危險事件破壞個人之身心平衡，使他們處於易受傷害之狀態中。為了取得平衡，個人會透過一連串行動來因應。

2. 個人對危機情境之反應是反映出個人對目前壓力之認知經驗，而非個人病態

危機提供兩種機會，其一為解決目前的問題；其二可以對過去的困難重新加以克服。不過，要特別注意，有時案主看似已經度過危機，但其實是處於危機轉化狀態中，只是暫時性的壓抑在意識之外，個人相信已經解決危機，但是，有新的壓力或刺激會再度陷入危機，甚至引發更多問題。

3. 危機是暫時性的，而且有特定發展階段，但持續期間因人而異

由於危機迫使個人尋求和發展另一種新的因應方式，所以危機是有時間性的。一般來說，開始發生危機和最後解決問題之整個時間長度，視危機事件、個人反應特質和所需完成之任務之複雜與本質以及環境

中可用資源而定。危機會持續到某種不適應或不適應的解決問題形式建立起來為止。

4. 危機提供個人成長和發展機會，但是結果各不相同

危機介入之重要目標是在有限的時間內提供密集式的服務，包括：提供支持性協助，使案主恢復以往的平衡狀態，並且能善用經驗促使個人成長者，可以使個人能直接面對此一經驗，反思從經驗中的學習。對於危機發生之後，社會工作介入之所以有效，是在於人在有危機狀態時，有比平常更高的動機求助他人，以及社會工作者可以減輕案主的困擾。



危機介入（處理）之過程與階段（三階段八步驟）

1. 第一階段：開始階段

- (1) 步驟一：建立良好溝通關係。這是危機狀態下的接觸和了解。要向求助者表示他們向機構尋求協助是做對了事情，社會工作者也要傳達協助意願與能力，透過接納、關心、耐心和表達幫助的態度等積極傾聽，可以建立關係。
- (2) 步驟二：評量致命性與安全性需求。要評量是否個人有自我傷害行為或他人暴力傷害，而導致嚴重受傷或是致死之可能性。評量受威脅之程度與嚴重性，以保障安全是相當必要的。

2. 第二階段：危機問題指認與處置

(1) 步驟三：指認主要問題

A. 此一步驟主要目的是在找出引發危機狀態的主要情境，並加以說明評量相關影響因素。因為許多案主會面臨多元性問題，所以與案主討論促使案主前來協助之促發因素是很有用的。讓案主把焦點放在自己的問題上而非第三者身上是很重要的。

B. 要強調案主「此時此刻」（here and now）求助的原因。簡言之，經由協助而認清「核心問題」和是否為危機，包括案主對此生活事件的主觀性看法以及它在該事件所扮演的角色。評量案主面對此難題和發生危機狀態時所採取的行為模式，以及運用社會資源的能力。如：把整體視角放在立即性與主要問題

上，藉由與案主共同討論，並且把工作放在讓案主列出重要問題或最想先處理的問題，以了解和確認目前最重要或最關鍵的問題為何，並針對欲處理之問題和處理問題之先後順序達成一個共識。

(2)步驟四：處理感受和提供協助。這階段的主要工作之一在透過同理心來表達支持、積極傾聽和溝通。Puryear所提出的危機徵候，提供社會工作者對案主問題第一步的評量，案主有沒有以下情形：

- A.緊張的徵候。
- B.恐慌或無力感。
- C.重點希望由原來問題產生的併發症狀尋求解脫，較不能有系統的解決問題。
- D.可能維持持續的正常功能，但處理問題較無效率。
- E.因人不能持續處在危機情境中太久，因人所能負荷緊張的能力與程度有限。也就是在對案主的危機狀態做認定後，社會工作者運用初步的處遇技巧，讓案主情緒穩定下來，恢復心理能量後才能正視自己的核心問題。

(3)步驟五：探討可能的各種選擇。此種探討包括檢驗過去適應與非適應的因應方法。危機介入關鍵要素包括指認修改案主意識上與前意識的問題因應型態。意即將案主沒意識到的不當因應方式浮現到意識層面，並加以修改。有各種不同的因應方式可以讓案主選擇。為能有效因應案主無力與失望感，社會工作者應鼓勵案主思考其他想法、因應方法和解決方式等。社會工作者可以提出其他選擇方案和案主充分討論，包括：可能潛在之障礙，以便案主能認識可能的陷阱。

(4)步驟六：協助列出處遇目標和行動計畫

- A.處遇目標的設定應依照案主實際需要，其目標層次要考慮多種因素，並且實際定出處遇任務。包括：各種實際具體的解決方式。行動計畫另外一個重要部分就是認知上的掌控感，協助方式包括：認知重建、家庭作業、轉介其他走過類似危機經驗者

提供新訊息。當案主同意計畫時，要得到外力支持才會執行並完成計畫。

- B. 處遇計畫應考慮限定之時間，而時間多寡要考慮會談次數、間隔以及整體時間需要有彈性。最後發展工作上的契約，使處理計畫明確具體。其內容除了針對上述協議後的問題處遇目標與任務、處遇實現等之外，還應明列案主的職責、社會工作者的職責。

3. 第三階段：結束與追蹤

(1) 步驟七：結案的結定標準

- A. 在危機工作上，結案是一項非常重要的工作，因為一旦雙方同意這是有時間性的，就要去回顧案主的進步情形，到底完成哪些任務或達成目標為何，案主有了什麼改變或有何新的因應行為模式，個人與社區資源連結的情形以及案主未來的計畫如何。通常在最後一或二次會談中，要檢視整個服務過程，並提醒案主會談剩餘的次數和時間，預做結案準備，也要注意並處理案主抗拒結案可能的情緒反應。當案主恢復或整合情況愈好，就越可能有自己的意見，會更積極的找尋解決問題之方法。此時，要相對降低社會工作者之積極主動性。
- B. 在危機介入之結案階段，有一項值得注意的任務，是社會工作者須作「事先的導引」。所謂的事先導引，也不是期待案主可以獨立處理未來的任何問題，而是避免未來遭逢危機時被擊垮。實際上，在結案過程中，社會工作者應持續表達關心，並告訴案主未來如有需要協助隨時可以回來，以及解釋社會工作者將會主動與案主聯絡，看看案主進展的狀況。

- (2) 步驟八：追蹤的處理方式。要能確保案主度過危機，所以要和案主約定在某一特定時間內以會面或電話方式聯繫，而能評估案主進步情形。如果還有需要時，社會工作者可以轉介案主到其他機構尋求處遇。

申論題

Essay Question

二、社會工作直接服務之督導應扮演何種功能？在現有社會工作服務單位，影響督導發揮其應有功能之因素為何？如何面對？

（99年第一次專技社工師）

考
點
分
析

1. 檢閱考選部公布的本考科命題大綱，督導議題雖未被明列在考試大綱中，但「督導」本來就是直接服務工作中的一環，所以在此命題有其合適性。
2. 督導的功能在專技社工師是重要的考點，請詳加準備。傳統上以Kadushin之三種區分方法為主，為求周延，可再加上晚近國內學者引用Shulman提出的「調解」功能觀點，但論述時不必特別強調國內學者之姓名，以免國內學者倘有門戶之見之影響，惟國外學者如能寫出學者姓名，是較好的論述方式。
3. 「在現有『社會工作服務單位』影響督導發揮其應有功能之因素為何？如何面對？」，主要的焦點為『社會工作服務單位』，意即社會福利機構，論述意旨應緊扣機構對督導功能發揮的影響，才是論述的真義；至於如為督導者個人的因素等，則可略去不述，避免論述冗贅且與題意不符。

【解析】



社會工作直接服務督導應扮演之功能

茲引用Kadushin之三種區分方法，再加上晚近國內學者引用Shulman提出的「調解」功能觀點，說明督導的四種分類與功能如下：

1. 教育性功能

教育性功能側重於員工的專業發展，知識和概念性的模式提供社工員決策和行動的資源，若缺乏這些資源，可能會對社工員造成壓力。督導的部分角色即在評估社工員的知識需求，並協助提供必要的學習。藉由正式和非正式的訓練，督導要能確信員工對目前組織程序的

了解，並讓員工能夠為變革作準備。督導也要能提供特殊的知識和技巧，以使得他們能不斷學習以維持工作上的才能，進而協助員工理解並有效地處理機構和社會服務體系的複雜事務。

2. 行政性功能

行政督導是一種提供品質控制的功能，除了降低工作環境對員工產生的負面影響外，也是對工作上缺乏訓練和經驗的工作者提供一種必要的行政支持或協助，並對工作者因人性的缺失、盲點及弱點等可能對工作造成的影響進行必要的督導管理，以確保工作者所提供的服務符合機構的標準，所有的督導都有責任確保受督導者所提供的服務是適切的，且符合倫理標準。

3. 支持性功能

支持性功能提供心理和人際關係支持的一種反應方式，藉以提升工作者的士氣，並增進工作者的自尊、成就感及潛能發揮。

4. 調解性功能

儘管前述三種督導功能有助於描述一般督導的任務並釐清督導者的責任，然而，它們並不是即適用於所有不同的情境，特別是涉及到個人和體系之間的互動。Shulman從一種工作者和體系互動的觀點，認為督導的功能性角色或許可被稱之為「調解」，即調解工作者和體系之間的關係。



社會工作機構影響督導發揮應有功能之因素及因應方式

1. 機構所處的組織與社會環境脈絡之考量

(1) 影響因素：督導的關係不可能獨立組織與社會脈絡之外，督導的品質受到許多因素的影響，包括：個別關係者（包含機構、督導、受督導者及個案）、合約、督導過程的形成和發展階段、各種督導功能之間的調和以及督導的性質與外部環境的關係。另，所處組織的政策或文化，皆可能影響督導功能的發揮。

(2) 因應方式：必須就機構的組織、使命、文化等方面有清楚的了解，尋求組織內部對督導功能的支持，包括機構高層對督導制度的支持與重視，才能使督導的功能得以發揮。

2. 機構的督導制度之建立

- (1)影響因素：機構是否有完整的督導制度，包括：督導的標準流程、督導成效的評鑑等，機構如果沒有完整的督導制度，則督導的品質將因督導者不同而異，致有影響督導功能發揮的情形。
- (2)因應方式：機構應著重在機構督導制度的建立，透過制度化的流程與文件建立，管理督導的品質，落實督導制度才能使每位受督導者得到高品質的督導，發揮督導應有的功能。

3. 機構對督導者的充權

- (1)影響因素：機構對於督導功能的發揮，除了組織文化的型塑、督導制度的標準化以外，對於督導者的充權是影響機構督導功能發揮的重要因素，如機構對充權督導的技能不重視，將影響督導功能之發揮。若將督導視為一種可有可無的措施，並明顯將督導的優先性致於末端，將對整個機構的服務品質與員工運用造成負面的影響。
- (2)因應方式：為讓整體資源能有效的運作，應重視對督導者的充權，亦即優質的督導是社會工作實務的重心。另對每位員工而言，優質的督導是每位員工應有的權利，每個機構應能珍惜並將之視之為機構的優先政策，且要能夠提供充沛的資源和全面性的訓練方案。若基層主管能堅持督導的重要性，不因其他的事而犧牲督導的進行，將可讓督導者慎重其事地接受督導，並因而獲得最佳的利益，提升機構的服務品質。

申論題

Essay Question

三、社會工作專業具有那些功能？試以所處理過（或實習經驗）的個案，簡要說明之。

（99年第二次專技社工師）

考
點
分
析

1. 就專技社工師高考而言，本題題目難度低，類似此種考題，以在普考命題為宜。
2. 社會工作專業的功能是非常基礎的考題，一般而言，在社會工作考科通常以選擇題方式命題居多。本題以申論題命題，簡單易答，但題意後段的「試以所處理過（或實習經驗）的個案，簡要說明之」文字，考生不必陷入『試以所處理過（或實習經驗）的個案』的迷失，而一定要使用實務個案，萬一如果沒有適合的實務個案，是否就無法解題；請換個方式思考，從社會工作專業的功能中，請找出適合的案例加以套用，並將個人的實務或實習情境鋪陳，即可有漂亮的論述。

【解析】

社會工作專業的功能，依Skidmore的歸納，分為下列三種，茲說明並舉實務工作案例併同說明如下：

 恢復的功能

1. 說明

恢復的功能指恢復受傷的社會功能，包括：治療及復健兩種層面。社會工作藉治療或處置能使失去的適應能力及幸福恢復起來，即消極地解決社會問題，復健是復原與再組，對失去的生活功能與制度加以維持，以得到常態的生活。

2. 案例

論者之前曾在地方政府社會局服務，辦理兒少保護直接服務，曾接獲警方通報發現棄嬰，於接案後積極協尋其親生父母，但仍無所獲，最後安排被遺棄的孤兒到寄養家庭，使其適應新家庭的生活，此乃恢復之功能。

 預防的功能

1. 說明

社會工作可以預防社會功能的失調，即預防新問題的產生及舊問題之