

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

婚暴社工運用優勢觀點的復元經驗及促進

復元之因素

**A Study on Process and Facilitating Factors of
Recovery among Social workers in the Field of
Partner Abuse**

指導教授：宋麗玉 博士

研究生：賴俐均 撰

中華民國 104 年十二月

謝誌

碩士生涯來到這裡終於告一段落，從就讀研究所開始，沒想到自己能完成碩士論文，對我來說完成碩士論文是對自己最大的肯定。在這個時刻，是要感謝無數的你們對於我的關愛與鼓勵。

首先，要感謝我的家人，愛我的爸爸賴明勇先生、媽媽李惠縫還有我的弟弟建廷、柏仁，謝謝你們默默的支持我在外地念書，好幾次撐不住的時候，都是你們的鼓勵支持我讓我繼續前進。雖然這跟我原本的規劃不同，但是有你們的支持這段旅程更加堅定。

第二，要感謝所有的受訪者，因為有你們才能順利完成論文，也讓我看見婚暴社工的優勢，更在過程中給予我許多的鼓勵與肯定。另外也政大社工所的宋麗玉老師，如果沒有老師的關懷支持與鼓勵，在還沒有開始的時候我就會放棄，甚至看輕自己，是老師帶領我發現我的無數潛能，在擔任老師助理時，老師對我也是無私的包容與鼓勵，在研究的過程當中，老師更是盡心盡力的指導，提點我，帶領我走完碩士的旅程；也謝謝兩位口委老師施教裕老師及張錦麗老師，給予我許多建議，並在過程當中給予肯定及鼓勵，是很棒的學習。另外感謝東華歷史系的許育銘老師、曾淑卿師母、章傑學長、101 級的大蕎、大星、韋棟、馬奇，謝謝你們的支持與鼓勵，在我最難捱的時候，陪我歡笑給我鼓勵，有你們真好。謝謝政大社工所 101 級同學們在第一學期互相鼓勵互相幫忙，謝謝宜靜、昭蓉學姊、筱涵學姊、郁芬助教在研究所期間的陪伴與鼓勵，有你們才能讓我的論文順利產出。

謝謝我的工作夥伴，怡婷、莉亭、修珍、莉菁、雅惠、惟婷、昀潔，讓我在工作及論文兩頭燒時，有人可以談天抒發情緒，在工作上也因為有你們的協助而更加完美。也謝謝張憶純老師給予我論文撰寫的方向，在論文撰寫時提供優勢個案的操作機會並提點我優勢的內涵，讓我能夠

融會貫通。

最後，謝謝我的男朋友庭慕，讓我持續不斷的進修，陪我參與研究案，更鼓勵督促我完成論文。雖然有時候會因為工作及學業而忽略了你，但你都默默的支持我，總之，謝謝你。

研究所的旅程到此結束，但這將會是一個新的開始，感謝大家的陪伴與鼓勵，在未來的日子裡，期待與你們的合作，一起不斷成長復元。

俐均 2015.12



摘要

本文目的在於了解婚暴社工運用優勢觀點的復元經驗及促進復元之因素，包含婚暴社工的工作逆境、復元經驗以及促進復元之因素。本研究以八位民間單位婚暴社工為對象，運用深度訪談法蒐集資料，研究結果發現如下：

- 一、本研究發現婚暴社工面臨的挫折與壓力有四個來源，分別為「工作上的挫折與壓力」、「來自個案的挫折與壓力」、「媒體報導」以及「現行家暴體制」。工作上的挫折與壓力分別為：(1)與期待上的落差、(2)家暴工作的本質、(3)紀錄及行政工作；來自個案的挫折與壓力有：(1)個案改變意願不高、拒絕服務、(2)個案反覆、(3)個案質疑、威脅、重大案件、(4)精神疾患；源自現行家暴體制中的挫折與壓力有：(1)人力不足、(2)網絡合作壓力、(3)重大事件的檢討制度。
- 二、本研究發現婚暴社工的復元經驗包含工作上的復元以及生活上的復元。工作上的復元包括：工作上的轉念、看待個案的方式、工作模式的改變以及對社工價值的肯定。在生活上的復元包括：正向能量提升、關係改變、教育子女方式改變以及自身的改變。
- 三、促進婚暴社工復元的因素有四，分別為「個案部分」、「正式資源」、「非正式資源」以及「社工本身的因素」。個案部分包括：(1)看見個案復元、(2)個案本身的力量、(3)個案回饋；正式資源部分包括：(1)組織協助、(2)督導制度、(3)同儕部分、(4)網絡單位、(5)教育訓練；在非正式資源部分包括：(1)家人的支持、(2)朋友的支持、(3)信仰；社工本身的因素包括：(1)社工轉念、(2)社工特質、(3)社工自我覺察。
- 四、本研究歸納社工學習優勢觀點及復元歷程，發現社工將學習優勢觀

點視為復元的一部份，因此有「學習期」、「衝撞期」到「成長復元期」。在成長復元期時，正向能量會不斷上升，然而情緒仍會受外在事件影響，只是撫平情緒的速度加快。

五、本研究之發現，有助於規畫如何發揮現有資源之功能，促進社工員復元。研究者據以針對婚暴社工本身及組織部分提出建議。

關鍵字：婚暴社工、復元



Abstract

The study aimed to explore the process, and facilitating factors of recovery among social workers in the field of partner abuse. The aspects addressed included the adversities social workers encountered, the recovery experiences and the facilitating factors of recovery. The investigator in depth interviewed eight social workers in NGO. The results are as follows:

1. The results indicated that social workers in the field of partner abuse may encounter four types of work related pressure and frustration : on work、from client、media coverage、and the system of domestic violence. Work related pressure and the frustration include: the gap between expectation and results, the property of domestic violence, work load of case recording and administration; the pressure and the frustration from client include: lack of motivation for change or receiving services, clients couldn't make up their mind, client distrust and serious event, and mental disorders. The system related pressure and frustration include: insufficient social workers, pressure from service network, and the institution review on serious event.
2. The results indicated that social workers may have two types of recovery: work and life. The recovery on work included: reconstruction on their work and clients, changing working model, and reaffirming the value of social work. The recovery on life included: positive power increased, their relationship improved, changing the way of discipling their children and themselves.
3. There are four types of facilitating factors: client, formal resources, unformal resources, and social works. Client related factors include:

clients' recovery, seeing the power of clients, clients' feedbacks. Formal resources related factors include: assistance from the organization, supervision, peer support, the service network, and training. Unformal resources related factors include: support from family and friends, and spiritual faith. The social works related factors include: reconstruction, the characteristics of social worker, and self awareness.

4. The process of recovery starts from the "learning stage", "collide stage" to "growth and recovery stage". On the growth and recovery stage, the positive energy increased, social workers' mood would still be influenced by external events, and yet could regain peace in a shorter time.
5. The above mentioned facilitating factors of recovery could be useful for planning future employee assistance program. Some suggestions are provided for social workers and NGO.

KEY WORD: social workers in the field of partner abuse · recovery

目 錄

第一章緒論	1
第一節研究背景	1
第二節研究動機	3
壹、課堂中接觸的優勢觀點	3
貳、婚暴社工的困境與耗竭	4
參、實習中的遇見	5
肆、小結	7
第三節研究問題與研究目的	9
壹、研究目的	9
貳、研究問題	9
第四節名詞解釋	10
壹、婚暴社工	10
貳、優勢觀點	10
參、復元	10
第二章文獻探討	11
第一節家庭暴力社會工作之現況與挑戰	11
壹、家庭暴力社會工作之現況	11
貳、家庭暴力社會工作之困境與挑戰	12
第二節優勢觀點社會工作模式	23
壹、優勢觀點的意義	25
貳、優勢觀點之假設與相關理論	28
參、臺灣的優勢觀點工作程序	34
肆、小結	38
第三節復元之概念	39
壹、復元之概念	40
貳、啟動復元之因素	49
參、小結	52
第四節復元與優勢的關係	53
小結	55
第五節專業人員運用優勢觀點的復元經驗與促進因素	56
壹、專業人員的復元	56
貳、復原力及復元的相關文獻	58
參、小結	66
總結	66
第三章研究方法與設計	68
第一節研究方法	68

壹、質性研究	68
貳、深度訪談法	69
第二節 研究設計	71
壹、研究對象	71
貳、研究方式及工具	72
參、資料處理與分析	75
肆、研究信效度	76
第三節 研究倫理	78
第四章 研究結果	79
第一節 婚暴服務過程中的壓力與挫折	79
壹、面臨的挫折與壓力	79
貳、挫折與壓力的覺察	86
參、對於挫折與壓力的看法	89
肆、面對挫折與壓力的方式	90
第二節 使用優勢觀點之後的復元	93
壹、工作上的復元	93
貳、生活上的復元	102
第三節 促進社工復元的因素	109
壹、個案部分	110
貳、正式資源	115
參、非正式資源	125
肆、社工本身因素	128
第四節 社工復元的歷程	131
壹、學習期	131
貳、撞牆期	132
參、成長復元期	132
第五節 婚暴社工對於運用優勢觀點於婚暴處遇之看法	135
壹、對於優勢觀點的看法	135
貳、運用於婚暴處遇	136
參、婚暴社工運用優勢觀點之後的想法	138
第五章 結論與建議	149
第一節 研究發現	149
壹、婚暴服務過程中的挫折與壓力	149
貳、使用優勢觀點之後的復元	152
參、促進社工復元的因素	154
肆、社工復元的歷程	156
伍、婚暴社工對於運用優勢觀點於婚暴處遇的看法	157
第二節 研究限制與建議	158

壹、研究限制.....	158
貳、建議.....	159
參考資料.....	162
壹、中文資料.....	162
貳、英文部分.....	166
附件一訪談大綱.....	170
附件二訪談同意書.....	171



表目錄

表 2-1-1 各國社工與人口數比·····	14
表 2-2-1 優勢觀點相關理論·····	33
表 2-3-1 復元的各種定義·····	43
表 2-5-1 復元與復原力相關文獻·····	62
表 3-2-1 受訪者資料·····	71
表 4-5-1 類屬表·····	140
表 4-5-2 受訪者復元歷程及促進復元之因素·····	144



圖目錄

圖 2-3-1 雙向復元之成因.....	52
圖 5-1-1 促進社工復元之因素.....	156
圖 5-1-2 社工復元之歷程.....	157



第一章緒論

第一節研究背景

家庭暴力、性侵害等有關性別、權利等之暴力事件一直存在於全世界各個角落，如何消除一切形式之歧視與暴力一直是聯合國致力推動的課題(周清玉、曾冠鈞，2011)。台灣「家庭暴力防治法」在1998年5月28日於立法院三讀通過，至今將滿16年，全台各縣市政府都已成立家庭暴力及性侵害防治中心，落實家庭暴力防治法。根據98年家暴通報案件89,253件(婚暴：52,121、兒虐：17,476、老虐：2,554、其他：15,351)、性侵通報案件9,543件(引自周清玉、曾冠鈞，2011)。到目前為止103年家暴開案案件為92,468件(親密關係暴力：58,295、直系血親：16,066、其他：18,108)、性侵通報案件2,613件，113保護專線總諮詢人次為165,136人次(衛生福利部保護服務司，2015)。由上述數據可以看出，家庭暴力事件從98年至103年服務人次逐步上升。使人不得不擔心這些受暴者的人身安全。

雖然家暴防治是全體社會的工作，橫跨許多領域，需要衛政、警政、司法、社政、教育等專業的協助，但站在最前線，參與人力最多的則是社會工作專業(汪淑媛，2013)。由此可以瞭解社工在家庭暴力防治的網絡當中，是不可或缺的一環，也是接觸受暴者最多、最了解受暴者的人。每天在報紙、電視、大眾媒體幾乎都會見到叫人心痛嘆息的悲慘案件發生報導，而也常見到的是「冷血社工」、「社工失職」等批評，真是社會工作者難以承受之痛，同時，社工位於家庭暴力防治的第一線，也是肩負著個案責任的工作者，他們在背後默默付出的情緒勞動(emotional labor)與欲振乏力並不低於個案的壓力(胡孟菁，2013)。

婚姻暴力並不是由單一因素所造成的，而其處遇的方向相當多元，亦不是僅靠社政就可以解決個案的問題與需求。家庭暴力的首要目標，

便是保護個案的人身安全，若是個案受到一點傷害，對於主責社工來說更是「難受」，覺得自己保護不了個案。為了要確保受暴者的安全，社工要面對的不僅僅是服務的個案，更必須與警政司法一起合作，防止相對人繼續使用暴力。但又因家暴與其他傷害暴力的性質不同，受暴者與相對人之間往往又更複雜的關係存在，使得保護性工作難上加難(汪淑媛，2013)。

現行的保護性工作，大多只協助個案當下的暴力問題與情況。但是卻未協助個案充權，僅僅只是解決了當下的暴力問題。如此一來，暴力的問題不斷的循環，導致一個案主不斷的被重複通報。加上台灣保護性社工的人力不足，根據研究統計指出若以我國全國總人數計算，平均每2,982人配置一名社工員，遠高於其他社會福利制度建全的國家，更應證社工人力不足應付工作內容(引自周清玉、曾冠鈞，2011；鄭麗珍，2008)。除此之外，保護性工作每天都會吸收到許多負面能量，讓社工快速耗竭(burn out)。再加上保護性社工危險程度較高，鮮少社工畢業生願意投入保護性領域。在現有的人力之下，除了人身安全以及薪資的考量之外，要如何保留社工，使其在工作中減少負面能量的接收，將是未來需要重視的課題。

優勢觀點社會工作模式在92年9月至12月間被引進台灣，運用在家庭暴力防治領域(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004)。優勢觀點根植在社會工作的思想上，講求人性的觀點，對現代醫療取向典範的一種反動。經由評估研究累積豐富的過程資料，也顯示出優點個管的實施對於個案與個管師都產生了一些正面的影響(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004)。根據實務工作者分享，實施優勢觀點模式，社工流失率減少(呂敏昌，2009)。國外學者Bell(2003)認為使用優勢觀點可以增加個人的因應能力感、維持正向的工作動機、借鑑正向因應的角色楷模、以及緩衝個人信念，甚至解決專業助人者本身的個人創傷。社工與個案的關係是相互

影響的，充權個案之前，社工必須先充權自己，再將這股正向的力量傳送給個案。如此一來使用復元優勢觀點，不但可以增加個案的自主性和主體性，更可以增加社工本身的自主性與主體性，達到雙向復元的終極目標。

第二節 研究動機

壹、課堂中接觸的優勢觀點

一開始接觸社會工作，就知道這是一門助人自助的專業，要協助個案處理其生活上的不適應以及因為不適應所產生的問題。如此一來，處遇模式便成為一個缺點模式(the deficit model)；接觸個案之後，便開始評估個案的問題。然而，Saleebey(2005)認為問題導向的個案評估是一種脈絡剝奪(context-stripping)，當專業人員急於替個案歸類為某種問題時，將錯失其他更重要的政治、經濟、社會以及文化等脈絡的全觀(引自胡孟菁，2013)。在接觸優勢觀點之後，才發現原來除了問題導向的評估之外，還有另外一種工作方式。

優勢觀點是一個較晚興起的工作方式，優勢觀點起源於社會工作、心理衛生與其他助人專業領域中對病理觀點與醫療模型的反省與反動，是一種病理模式到優點模式的典範轉移(Rapp, 1998; 宋麗玉、施教裕, 2009)。其為美國精神醫療領域發展出來之模式之一，國外的實證研究呈現有 71%達到正向結果，較其他模式高出許多(Rapp & Goscha, 2002)。由此顯示，優勢觀點不僅僅是看待個案的優勢，但卻也不忽略個案的問題，乃透過個案的優勢充權、增強個案的能力，以達到生活上的「平衡」。或許個案所遭遇到的問題並未解決，但是因為充權、以及能力的增強，讓個案學會與問題(障礙)共存，找到一個新的平衡點。這樣一個新的觀點，讓我覺得非常新鮮。

最印象深刻的是王翊涵老師到課堂上的演講，「我很辛苦，可是我不可憐！」新移民女性在台生活的優勢觀點分析。這些新移民在社會大眾的形象當中，充滿著社會烙印。對他們的第一印象，就是比較差一點，甚至有些人認為他們本身就充滿問題。透過王翊涵老師的演講以及文章，讓我從優勢觀點去看待這些新移民女性。而不再從一般社會大眾世俗的眼光去看到這樣的「對象」，優勢觀點提供一個新的視角，發現不一樣的世界。

優勢觀點除了提供一個新的視角來看待個案之外，亦帶入了復元(recovery)觀點。復元不僅僅是個過程也是個結果。簡單來說，復元就是使個體自己和世界中的群體可以相互真誠的對待，並且不斷的提升與永續進步(施教裕，2011)。社會工作原本就是一個著重人與環境交流的專業，「人在情境中」更是社會工作不斷強調的概念。因此「在社工專業介入和個案生命蛻變，雙向復元盡在無形無限的化育中」(引自宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004)。由此可見，使用優勢觀點不僅僅可以協助個案復元，在生活當中找到一個新的平衡點。更可以協助社工成長。

貳、婚暴社工的困境與耗竭

近年來家庭暴力議題備受社會大眾所關切，在政府與各個民間團體的積極宣導下，案件通報量高居不下。即便法規內清楚規範社會工作人員的角色定位，但社工專業往往受到社會結構、職業結構、及組織結構的影響而造成工作者在服務的過程產生許多工作困境(蔡慈涵，2012)。台灣社工在家暴防治政策倡導與實務工作扮演相當重要角色，因人力不足以及工作性質的複雜性，家暴問題頻頻出現在新聞媒體上，社工經常成為社會創傷的代罪羔羊，要專業體系背負這個責任(汪淑媛，2013)。Goding(1991)更提及社會工作者面臨的掙扎是來自於不良的公共形象、民眾對社會工作的認識不足、以及低專業聲望的結果(引自沈慶鴻，2005)。

社會工作本身有特殊的工作環境，長時間的暴露在此工作環境，社工的身體健康、心理衛生、與專業生涯發展可能受到潛在性的威脅。汪淑媛(2008)根據研究發現，家庭暴力防治社工往往會有信心不足、多重角色扮演、專業知識不足、工作負荷量大、社工制度保障少、待遇偏低等，形成「弱勢的專業人員服務弱勢人口」的窘境(鄭瑞隆，2004)。有部分的社工因為過度同理個案，感染個案的創傷，導致替代性創傷的產生。面對這樣的情況，產生台灣保護性社工的高流動率，剛畢業的社工學生也對保護性業務抱持著慌恐的態度。若持續的使用問題解決的方式來進行家庭暴力防治，會不斷地消耗社工的能量，產生許多無力感與挫折感，更影響對個案的服務品質。若是能夠提供社工的信心、減少個案帶給社工的創傷，才能夠減少家暴社工的高流動率，增加家庭暴力防治工作的經驗傳承，提供給個案更好的服務。

參、實習中的遇見

從優勢觀點 92 年引進台灣，截至今日已經有十多年之久，由家庭暴力領域開始推展至其他領域，包括青少年、高風險家庭、弱勢家庭服務等。所展現出的成效都不錯。個案皆逐步發現自己的主體性，發覺自己的想望和行動能力，建立自立生活且能勝任面對生活(宋麗玉、施教裕，2012)。

對社工員而言，所謂「學習」此一概念的定義，David Kolb (1984；引自 Thompson, 2000) 認為首先必須符合兩個前提或假定：第一是學習本身乃是一種生活、人生和生命的直接經驗與投入，而非只是一種正式學習的機會和管道，如上課或訓練；第二是學習本身必須是正向積極和樂觀喜悅的模式，藉使生活、人生和生命愈臻至善完美和豐富圓滿(引自宋麗玉、施教裕，2012)。其認為經驗學習過程是由四個適應性學習階段構成的環形結構，包括具體經驗，反思性觀察，抽象概念化，主動實踐。蔣維喬認為加上第五個步驟的「迴向」，即「交流的回饋

(circulating feedback)」才是完整的學習過程。

「推動和落實優勢觀點是需要時間的，首先，須不斷地從『做中學』和『學中做』兩方面的實踐和反思之循環辯證，才能進一步揣摩其理論精神與原理原則；其次，必須不斷透過組織內外督導來改進工具的使用與提昇方法的運用；再其次，必須個人領會和增加新的專業知能，並慢慢地探索和嘗試新的工作經驗；再者，須要與其他優點團隊多多分享交流和觀摹學習，以進一步驗證本身新的工作體驗和心得；最後，必須將此一新的工作體驗和心得逐漸發展到生活的各個層面，甚至內化到生命的深處，終究才能體會和達到『存乎一心』的境界。」(葉玉如，2010；引自宋麗玉、施教裕，2012)

在服務個案的過程當中，運用優勢觀點，不但可以看到個案的進步，更可以感受到個案的力量。社工與個案互為主體，互相討論目標、計畫，互相勉勵，達到「助人、自助」的概念，意即達到雙向復元的終極目標。筆者過往在實施優點模式的機構實習，也曾經在病理模式為主的醫院中實習，可深刻感受到兩個不同工作模式之間的差異；使用優勢觀點與個案工作，可以看到個案不同的面向，個案也會因為社工給的優勢環境，而變得更加正向。當個案與環境都是正向的回應時，社工本身也會感受到正向的能量。在這樣的工作環境當中，相信社工會充滿力量，甚至可以減少個案帶給社工的負面能量。Bell(2003)、沈慶營(2007)和林彥宏(2008)認為社工本身的自我效能(self-efficacy)是重要的關鍵，一個高自我效能的社工，能夠運用優勢觀點看待自己與個案的價值、肯定自己曾經付出的努力(胡孟菁，2013)。實習的過程當中，聽見社工的分享，更加肯定優勢觀點的力量，順著個案的想望來訂定工作目標，不僅可以達到保護個案人身安全的目的，更可以看到不在預期之中的火花；不僅可以看到優勢觀點對於社工及個案帶來的影響，亦可看到個案與社工的

成長。

肆、小結

從接觸到課本上的優勢觀點，到了解優勢觀點，並在實施優勢觀點的機構中實習，讓筆者更加相信優勢觀點的力量。在社會工作的領域當中，多數人在意的依舊是個案。當然，無可厚非的是個案是工作者最在乎的人；然而，執行社會工作處遇的社工也是社會工作領域當中重要的一環。

保護性社工是社會工作當中流動性最高的領域，他們接觸的個案都是高危機的個案，個案會帶給他們許多負向的能量，導致他們漸漸的耗竭。許多的文獻討論社工如何耗竭？應該要多加給予員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，協助員工紓壓，皆是從負向的角度來了解社會工作對社工的影響。但是社會工作不僅僅會對社工帶來負面的影響導致社工耗竭 (burn out)，也可能因為社會工作讓社工成長。社工與個案彷彿如同「播種」 (planting seeds) 的歷程，社工如何與個案互相扶持，讓社工從自我懷疑到重新得力，從個案主身上得到自我肯定，進而持續穩健的工作下去？根據優勢觀點的「雙向復元 (mutual recovery)」概念便可以了解，使用優勢觀點的社工，可以與個案一起成長改變。

優勢觀點一開始引進台灣就是使用在家庭暴力領域當中，這幾年的研究顯示，優勢觀點在家庭暴力領域頗具成效，無論是在對個案或者是對社工的影響。再加上家庭暴力領域是屬於保護性業務，流動率相較於其他領域來說更高，也更容易讓社工接觸負面情緒產生替代性創傷 (vicarious trauma)。然國內外文獻探討之相關主題，仍多為社會工作者之壓力負荷與工作滿意度調查，以優勢觀點為基礎的處遇則著重在個案本身，以及個案的復元情況，鮮少討論優勢觀點模式當中，處遇過程以及個案對於工作者本身之影響，也鮮少有人論述社會工作者在實務過

程當中的復元經驗。故筆者想了解這樣高流動率的社工領域在運用優勢觀點這樣的工作模式之後，社工本身的成長、促進社工成長的因素以及對其本身的影響。



第三節研究問題與研究目的

優勢觀點在台灣的運用最早是運用在家庭暴力的領域之中，然家庭暴力領域並非只有一種。依照台灣目前的現況是以親密暴力為大宗，台灣稱之為「婚暴社工」。優勢觀點強調個案的復元，亦關心社工的狀態。因社會工作是一個與人工作的專業，且人的情緒、思想是會互相影響的，唯有保持良好的狀態，才能夠給個案最好的服務。因此本研究想透過質性研究的方式進一步探討婚暴社工運用優勢觀點中的復元經驗及促進其復元的因素。根據上述的研究背景以及動機，本研究具體的研究目的和問題如下。

壹、研究目的

- 一、了解婚暴社工運用優勢觀點的復元經驗。
- 二、歸納婚暴社工運用優勢觀點，促進社工復元經驗的因素。
- 三、形成在社會工作實施場域中，社會工作者發展復元過程之建議與策略，以提升社工本身的自我效能。

貳、研究問題

- 一、以優勢觀點為基礎之婚姻暴力社會工作場域，有哪些復元經驗？
- 二、婚暴社工在運用優勢觀點的助人過程當中，有那些因素促進社工的復元？

第四節名詞解釋

壹、婚暴社工

本研究所指稱「婚暴社工」為服務於婚姻／親密暴力受暴者或相對人之公部門或民間單位之社工員（師）。

貳、優勢觀點

本研究中「優勢觀點」指的是，去發掘是哪一種力量使人即使身處於困境之中卻還能夠存活，其焦點並非在於討論個人、家庭和社區哪裡出了問題，而是著重在其的能力展現(capacities)、資質(talents)、勝任性(competencies)、可能的發展(possibilities)、洞察力(visions)、重要性(values)和期待(hopes)(Saleebey, 1996/1997)。

參、復元

本研究中的「復元」，係指社會工作者帶著生命中的創傷或疾病，亦能在優勢觀點的工作過程當中不斷成長與超越受限的自我，並對未來持有希望感、願意朝向復元目標且付諸行動。

第二章文獻探討

第一節家庭暴力社會工作之現況與挑戰

壹、 家庭暴力社會工作之現況

根據衛生福利部保護服務司(2015)的統計 103 年家暴通報案件為 92,469 件(親密關係暴力:58,295、直系血親:16,066、其他:18,108)、性侵通報案件 2,613 件,113 保護專線總諮詢人次為 165,136 人次。由此可看出親密關係暴力占了大多數,且在這其中女性受暴者占了近九成。由前述數據顯示台灣目前家庭暴力問題嚴重,但這僅是通報之後的數據,尚有許多受暴者因多種因素而不願意通報。宋賢儀(1998)指出受暴婦女的求助行為會受到她們是否具有社會支持系統、足夠資源,或受到施暴者威脅所影響,並非每個受暴婦女都會向外求助。由此可知,台灣的家庭暴力問題嚴重,因此台灣逐漸重視家庭暴力的事件,並提出相關的法律來協助受暴者。

在家庭暴力受暴者保護部分,在 1980 年代中期開始,婦女新知、婦援會、晚晴協會、現代婦女基金會相繼成立之後,婦女受暴的現象才開始獲得關注。1993 年發生鄧如雯殺夫事件,成為台灣家庭暴力防治工作的轉捩點,為了真正落實婦女保護工作,現代婦女基金會便草擬了「家庭暴力防治法」。「家庭暴力防治法」通過之後,台灣的家庭暴力社會工作邁入一個新的紀元。內政部依據「家庭暴力防治法」第八條之規定,於 1999 年成立家庭暴力防治委員會,並於 2002 年將其與性侵害防治委員會合併為「家庭暴力與性侵害防治委員會」,且於底下分設暴力防治組、教育輔導組、綜合規劃組與保護扶助組,以積極進行中央家庭暴力與性侵害防治政策之規劃、督導,協調、統籌資料,及協助地方推動家庭暴力與性侵害防治業務;並積極協調司法、警政、衛政、社政、教育、新聞等機關,以共同建立家庭暴力與性侵害防治制度;亦輔導各地

方政府於 1999 年 6 月於全國各地成立 25 個家庭暴力防治中心，正式推展家庭暴力與性侵害防治業務(引自邱琇琳，2005)。在社會工作實務領域當中，社工依工作目標與環境的不同扮演不同的角色來協助個案，我國家庭暴力防治法通過並施行之後，賦予社工在家庭暴力防治網絡當中有多樣化的角色，其角色可分為直接服務提供者、系統連結者、與間接服務提供者。整體而言，家庭暴力社會工作所包含的層面相當廣泛，社工除須提供直接相關服務給受暴者外，仍須進行相對人身心治療與教育宣導工作，工作內容相當多元。

根據台灣防暴聯盟的調查發現，目前家庭暴力案件不斷增加，但是政府人力上卻難以增列，因此許多縣市政府將直接服務的部分委託給民間單位，尤其是成人保護業務(張錦麗、王珮玲、徐慧怡、華筱玲、廖書雯、顏玉如，2013)。故台灣家庭暴力防治的主力主要在委外民間單位的直接服務，而民間單位可依照自身的理念，決定服務的模式。本研究將研究以優勢觀點模式為處遇方式的婚暴社工復元經驗，故將訪談民間單位且使用優勢觀點為處遇方式之社工。

貳、 家庭暴力社會工作之困境與挑戰

社會工作因為本身的工作性質與劣質的勞動條件，已經漸漸成為高風險、高壓力及高創傷的職業(汪淑媛，2008)。當前台灣社會隨著全球化的發展趨勢、家庭結構的改變、人口高齡化與科技文明變遷所帶來的不確定性，對於社會工作的發展有很大的衝擊，包括個案類型的改變、服務量的遽增、專業認同的危機、繼續教育的變遷、決策權的轉化、個案管理發展的影響、倡導角色日益增加、強化社會關係的重要性及科技合作關係的興起(潘淑滿，2000)，在多元的影響下，使得社會工作成為高壓力的職業(黃俐婷，2002)。根據 Way 等人(2004)針對從事性侵害加害人及受害者處遇工作之專業助人者的研究結果可知，不論專業助人者的工作對象是受創個案還是相對人，助人者都可

能在工作過程中因聆聽同理創傷經驗而產生替代性受創。因此社工的角色也時常會因為聆聽受暴者的情事而產生替代性創傷(邱琇琳，2005)。

社會工作本身有其特殊的工作氛圍，因為長時間暴露在這樣的工作環境之中，社工的身體健康、心理健康與專業生涯發展可能受到潛在性的威脅(汪淑媛，2008)。根據英國倫敦城市行業協會針對 30 個專業團體工作滿意度進行調查，發現社工對工作的滿足感最低(Hayes, 2005)，他們不快樂的主要原因是因為壓力大、待遇差、以及覺得自己的價值被低估。而家庭暴力防治社工源自於社工專業，基本上深受現存專業社工專業處境影響，社會工作長期以來的弱勢處境仍是存在於東西方社會的普遍現象(汪淑媛，2013)。在家暴防治的職場，社工的角色已經不再是傳統的社會救濟，或是協助弱勢適應社會，掌握資源的分配者而已。其部分的工作內容已經是法律的執法者，某種程度的家庭衝突仲裁者(汪淑媛，2008)。家暴防治社工所關注的是暴力議題，社工長期與這些受創個案工作，易使自己的身心狀態產生負面影響(邱琇琳，2005)，然所有人都將焦點放在那些遭受高度創傷的婦女與兒童上，鮮少去關心那群在背後默默付出的社工。但社工是推動家庭暴力防治工作的靈魂人物，如果他們出現身心症狀，甚至嚴重到出現替代性受創或工作耗竭時，其工作品質便會大受影響，進而影響到個案的權益、甚至可能在不自覺的情況下對個案產生傷害(廖秋芬，1997；劉蕙雯，1998)。國外學者 Crompton (1996：引自 Davies, 1998) 則針對北愛爾蘭社會工作專業進行調查，指出社會工作目前最大的危機就是工作壓力(引自汪芬如，2011)。

保護性服務是政府依公權力介入弱勢人口及家庭，保護性社工普遍呈現「四高一低」的情況，根據國內外的研究，將社工所遭遇到的風險、困境與挑戰整理如下：

一、 社會結構

(一)社會工作人力不足

台灣在社工的配置與其人口比例更遠遠落後於英美國家（呂寶靜，2005）。美國社工人力比為 1：504 亦即平均每 504 位民眾就會有一個社工，而英格蘭地區社工人力比為 1：1,130，另蘇格蘭地區社工比為 1：1,047，若以 2008 年臺灣地區總人口數 23,037,031 人來計算的話，則平均 3,272 位(或 3,085)民眾配置一名社工，遠低於英國、美國和香港的情況，我國社工所負擔之案量之大(呂寶靜、黃泓智，2010)。

表 2-1-1、各國社工與人口數比

地區	國家	社工：人口數	公私部門合計
亞洲國家	香港	1：900	公私部門合計
		1：3,500	公部門
	日本	1：4,000	社會福祉士大部分為公務人員
		1：450	加上介護福祉士
	台灣	1：3,000	公私部門合計
		1：6,000	公部門，包括軍警醫療等體系
歐美國家	美國	1：450	公私部門合計，5%在政府部門
	德國	1：650	公私部門合計
	瑞典	1：500	公私部門合計
	法國	1：1,000	公私部門合計
	蘇格蘭	1：123	公私部門合計，多在政府社會服務部門

資料來源：張紉、林萬億、王永慈（2003），世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。

內政部於 98 年 6 月調查指出多數部會進用社工情形大致良好，惟在以「家庭」為服務對象之社工人力，就是第一線「保護性社工」呈現明顯不足(曾中明、黃碧霞、陳敬宏、蔡適如、黃珮琪、周慧婷，2010；蔡慈涵，2012)。汪芩如(2011)調查該年度統計各縣市家暴中心辦理婚暴防治業務社工約為 352 人，以該年度親密關係暴力通報案件數(52, 121 案)，每位社工需處理 148 件案件左右，尚不包括其他類型的保護案件和仍在案的舊案；在多數縣市家暴中心為任務編組的情況下，社工除了家暴業務外還需兼辦其他業務，業務不僅龐大且繁重，造就了社工的壓力，也直接影響服務品質。根據美國 NAPSA 的標準，成人保護的社工案量應為 25 案，兒童保護的社工案量則應為 10-18 案(鄭麗珍，2008)。上述汪芩如(2011)的調查顯示，每位婚暴社工所背負的案量大約是 148 件左右，是美國 NAPSA 成人保護案量的六倍左右，顯示台灣社工人力普遍的不足(王珮甄，2011)。

人力不足、異動頻繁，成為家暴防治工作推動以來持續存在的現象(沈慶鴻，2009；王增勇，2006；邱貴玲，2001；黃志忠等，2001；吳素霞、蔡政道，2001；瞿宗悌、鄔佩麗，2003；鄭瑞隆，2004；鄭麗珍，2006)。部分社工面對如此龐大的案量時，常會出現許多強烈的負向情緒，並容易在工作過程中對個案有負向情緒，嚴重影響個案的權益(廖秋芬，1997；劉蕙雯，1998)。

(二)政策與工作環境

瞿宗悌、鄔佩麗(2003)指出，家暴防治中心在行政體系層級相當低(三級單位)，層級最低的家庭暴力防治中心，被要求整合其他層級較高的醫療、司法、警政單位，導致工作挫折高、自我價值感也受到威脅。對於社工來說，政府照顧弱勢民眾，但是卻不支持照顧弱勢民眾的專業工作者(許多公部門和教學醫院的社工大多編制有限，以約聘、約僱方式代替專任人力)；推動福利政策，卻不給予執行福利政策工作者之專

業訓練及薪酬(非正式人員沒有專業加給、保護性社工沒有危險津貼)，但要求社工要有專業能力、專業倫理，並通過專業考試，卻也同時期待社工具具有志願服務的熱忱和犧牲奉獻的精神。在非營利組織中的社工經費需長期依賴外界捐款和政府補助的情況下，要提高社工的薪資並非易事；且臺灣社會大眾多以「愛心」、「熱心」等「慈善」色彩來思考社會工作者，不僅讓社工的專業性不被看重，也使得社工的酬薪問題長期被忽略(沈慶鴻，2008)。

由於政府無法隨著暴力事件攀升增加人力，因此委託民間單位承接保護性業務，但委託民間單位的招標程序繁瑣不定，影響民間單位承接意願，且公部門並未將民間單位視為協力夥伴，時常刪減經費、拖延經費給付，方案甚至缺乏彈性種種原因，使得民間團體承接政府業務時，添增許多變數及困難(張錦麗等，2013)。

綜所上述，因為社工人力不足，加上保護性業務具有其急迫性，因此現有的社工人員超時超量工作，多數處在「耗竭」的狀態，造成專業人力的流失與不穩定。國內研究發現，鄭瑞隆(2004)深度訪談 13 為縣府家暴社工，發現實務工作者的工作困境包括信心不足、多重角色扮演、專業知識不足、工作負荷量大、社工制度保障少、待遇偏低等。蘇施尤(2009)發現保護性社工的困境為社工案量居高不下、社工有時會受到相對人威脅與恐嚇，導致社工安全的職業風險問題等。周清玉、曾冠鈞(2011)研究探討保護性社會工作條件問題，包括人力不足、人身安全威脅等情形。另外汪淑媛(2013)研究顯示影響家庭暴力防治社工身心安全之風險的因素有：(一)低劣勞動條件；(二)學術界對實務工作的介入與權力；(三)社工專業地位低；(四)服務對象與工作內容繁雜；(五)機構主管/督導與組織氛圍；以及(六)社工個人因素。

國外的情況也是如此，Reisch (2006) 表示，美國社工人力面臨人力短缺，因素包括工作高壓、低薪、人身安全、缺乏督導與持續教育、

種族方面的挑戰等。Coffey et al. (2004) 研究顯示，英國西北區兩個社會服務部 1,234 員工發現，從事兒童與家庭的社工員心理健康狀況最差，工作滿意度最低，在社會服務部門的員工請病假期比其它部門員工還長。當社工受限於工作負荷與制度面的缺失時，對個案無法進行深度處遇，會導致個案問題再現，並再次通報，不僅增加社工本身的工作量、資源的浪費，也會招致社會大眾對社工專業的質疑，形成惡性循環(李易蓁、王招萍、陳瑩溶、李孟君，2012)。

二、 高壓力本質

(一) 社工價值不被認可

高淑雲(2003)探討家庭暴力防治社會工作者工作壓力發現，工作壓力源分為實務工作壓力、組織工作壓力和環境壓力三個面向，其中以組織壓力之工作負荷量之壓力源為主。汪芩如(2011)探討婚姻暴力防治社工之工作壓力如同高淑雲(2004)的研究發現一樣，各層面中包含的因素來看，以媒體壓力為所有壓力源中最高者，社會工作時常接受媒體報導的否定，而且大眾時常對這個職業進行批評。這表明，社會工作者與社會大眾對於社會工作的價值不一樣。

(二) 社工的專業訓練與情緒調節

家庭暴力防治工作個案的情緒反覆、說謊或者是違反約定，社會會對個案產生情緒，嚴重影響自己的工作熱情與態度。當社工覺察自己對個案有負向情緒時，會覺得很羞愧和罪惡感，覺得自己不能勝任這份工作(汪淑媛，2006)。另外也有研究認為，社工本身的基本訓練不足以幫助人們因應壓力與需要，是工作本質問題導致社工的壓力與不滿(Hayes，2005)。相對於其他社工來說，保護性社工經常處在情緒和業務量極度高壓的工作狀態，沒有舒壓和專業很難繼續維持。

彭懷真(1995)指出社工常在困境和問題中不快樂，這些因素包括環境的壓力挫折很大、常面對價值觀念的衝突、對自己的工作、同事與個

案及案家有無力感或無成就感、專業不被重視和肯定等。汪淑媛(2005)在研討會上以不記名問卷進行研究，有 94%的社工表示面對現在工作感受到壓力，而 87.5%覺得社工有情緒調適問題。婚暴社工的困境，除了結構困境外，還面臨最多的心理困境，他們在服務過程中，持續出現的「專業能力被質疑」、「無法滿足個案需求的心理壓力」、「不允許自己犯錯的心理壓力」、「懷疑自己的能力和處遇成效」，及「害怕暴露自己的不足而不敢主動聯繫網絡成員」的缺權化(disempowered; power absence)、無能感(inability)的現象(引自沈慶鴻, 2009)。許臨高(1985)便指出缺乏能力或動機的個案較容易帶給社工挫折和壓力，讓多數的工作者覺得自己能力不足無法負擔這樣的工作(汪淑媛, 2008)。然社工工作中的成就感來自個案的回饋和成長，缺乏個案的回饋、缺乏合作態度的個案，會促使工作者產生無助與壓力感受(張曉春, 1983a; 陳姿伶, 1990)。劉蕙雯(1998)更指出部分社工易將這樣的情緒轉移到家人身上，時常對家人發脾氣，或對家人漠不關心，導致社工與家庭關係緊張或疏離。

(三) 社工與個案的關係

家庭暴力工作的根本壓力來源在於暴力之不可預測性與急迫性。家庭暴力隨時都有可能發生，而這種不可預測性與急迫性會影響到社工的工作時間，社工必須隨時提供危機處遇之相關服務(邱琇琳, 2005; 祝健芳, 2002; 劉蕙雯; 1998)。蘇淑芬(2001)指出家庭暴力防治工作有許多突發狀況產生，不僅影響工作進度，更容易感到厭煩與浮躁，進而影響服務品質與工作效率。根據法規規定，社工接案之後必須依法於規定的時間內進行危機處遇或一般處遇，繁重的工作量還須兼顧法律的要求亦成為壓力來源之一(林琪雅, 2005)。

家庭暴力防治社工所服務的個案都是遭受暴力之人，若個案正處於受暴狀態若未能即時救援，個案便可能因此受到極大的傷害，甚至因而

死亡。這樣的情況，讓社工時常處於超時工作且緊繃的狀態，長期的累積下來，導致社工身心俱疲(邱琇琳，2005)。Iliffe 和 Steed(2000)針對從事家庭暴力之助人者進行質化研究之結果顯示：許多助人者回家後會一直擔心個案是否會再度受暴，有時甚至會持續與個案保持聯繫，以確保個案之安危(引自邱琇琳，2005)。根據國外研究指出社工所面臨的人身安全風險僅次於警察，國內關於社工人身安全之研究發現，有七成以上的社工認為其工作環境不安全，尤其常遭受到的是言語侮辱與當面的口頭威脅(黃彥宜，2009)。社工在進行保護工作的同時，還要抵擋來自壓迫者的持續攻擊，卻少有身心安全的裝備與防護措施，導致社工身心受創(汪淑媛，2008)。

另外個案自殺對社工造成壓力，這個現象普遍存在於社工界。Laura Ting、Sara Sanders、Jodi M. Jacobson 與 James R. Power (2006) 則以質性訪談的方法，訪問 25 位經歷過個案自殺的社工，發現個案自殺對社工的影響除了否認、不敢相信、哀傷、失落、生氣之外，社工會強烈自責與罪惡感，認為是自己專業失敗與無能，產生孤立與種種逃避行為。有些受創者會不斷陳述自己的自殺意念，或者是反覆進行自殺行為，這股壓力會使助人者深刻的感染到受創者的無力感與無希望感，使助人者的自體能力受到嚴重的衝擊，亦會影響其靈性信念(Pearlman & Saakvitine, 1995b)。

除了危機處遇的急迫性外，有些受暴者不能控制自己的情緒，進而將這些情緒轉移到社工身上；相對人無法預期的威脅和不定時的騷擾也是社工的壓力來源，在與相對人直接接觸和互相抗衡的過程中，社工一方面要擔心受暴者會再度受到暴力的威脅，另一方面也擔心自己可能受到相對人的言語或肢體的攻擊(鄭麗珍，2006)。長期處在工作壓力之下的社工認為社工會在生理上容易疲倦、頭痛、腸胃不適、影響睡眠；在心理上產生情感耗竭，以及焦慮、情緒不佳、自我懷疑、無助感等；而

行為方面會對工作和個案有疏離感、職業倦怠、離職、專業認同感降低等現象(陳寶芳, 1983; 鄭逸驊, 1999; Maslach, 2001; 高淑雲, 2004; 楊蓓, 1989; 汪芩如, 2011)。

三、 高創傷本質

家庭暴力防治社工所需面對的創傷其實主要來自於其所服務的受創個案(引自邱琇琳, 2005)。長期受暴不僅使受暴者身體受到嚴重的傷害,更使其心裡受到極大的衝擊,這些創傷不僅影響受暴者個人的生活,更容易影響受暴者與社工的專業關係(邱琇琳, 2005),亦會影響社工對自己的看法。台灣社會工作在家庭暴力防治政策倡導與實務工作扮演舉足輕重的角色,然因社工人力不足以及工作性質的複雜性,社工經常成為社會創傷的代罪羔羊。

Herman(1992/1995)指出與受創者工作亦使助人者在工作過程中產生創傷性反移情,易對個案產生憤怒、無力感與受挫感...等負向情緒。社工雖非親身經歷創傷,但藉由個案清楚描繪且充滿張力的陳述(聲音及語調),加上自身的同理心,便可理解個案受創的情況,甚至可親身經歷個案受創的感覺與影像。Figley(1995)將這種創傷反應稱作為「次級創傷壓力」或「同理耗竭」,這兩個概念說明助人者在創傷工作的過程中會藉由自身的同理心而感染到個案的創傷經驗,因而產生許多受創反應,甚至使其身心狀態產生永久性的負向改變(邱琇琳, 2005)。國外研究發現這不僅影響了助人者的身心狀態,更使助人者的個人生活與專業關係受到極大的影響(Adams et al., 2001; Cunningham, 2003; Dane, 1999; Iliffe & Steed, 2000; Nelson-Gardell & Harris, 2003; Pearlman & Mac Ian, 1995; Schauben & Frazier, 1995)。Ting, Jacobson, Sanders, Bride, 和 Harrington's (2005)的研究中超過半數(53%)的社工確定,次級創傷壓力影響他們的個人生活和職業生涯。Brown 和 Bourne(1996)指出因為這些創傷壓力都是突然產生的,無法事先做好萬全的心理準備,

而且這股創傷壓力將會形成一股內在壓力，使助人者在工作過程中亦因經歷創傷而影響其個人信念。Asforth(2001)、Scheid(2004)指出越堅定、越投入與越專業的工作者最有可能為個案投入越深、且超乎職責的服務，導致工作倦怠與替代性創傷(Mancini & Lawson, 2009; 胡孟菁, 2013)。Bell 等人 (2003) 調查組織中替代性創傷預防之因素發現，像是組織的文化、工作量、工作環境、教育，小組支持、監督和自我照顧資源全部與替代性創傷有關。

家暴社工除了直接面對暴力相對人之外，也持續地暴露於重大傷害的社會事件中，比一般社工更容易感染替代性創傷(汪淑媛, 2008)。對於社工專業來說，同理心是必要技能，它可以協助社工與個案建立關係，但亦會使社工陷入替代性創傷的潛在因子。Larson(1993)便曾表示：「同理心就像一把雙刃劍；他是你最棒的資產，同時也是你真正脆弱的地方。」(引自邱琇琳, 2005; SKkovholt, 2001)。

針對家暴社工的人身安全以及替代性創傷的研究，國內外皆有所發現。邱琇琳(2005)保護性社工的調查發現，39.7%的家暴社工有嚴重的替代性受創症狀。鄭麗珍(2007)調查國內公部門的家庭暴力防治人員的替代性創傷經驗發現，59.3%的家暴社工經歷替代性創傷，其中有 34.8% 程度為嚴重或嚴重創傷；49.5%的家庭暴力防治人員自身經常有不安全感，其中有 35.3%的受訪者屬於極為嚴重和嚴重的層級。Ga-Young Choi(2011)研究中顯示，參與研究的社工至少經歷了一次創傷性事件，而其中超過 70%的經歷是關於家庭暴力或性侵害的創傷事件。Bride(2007)在美國的研究發現，幾乎所有的受訪者的社工(97.8%)表示，他們的個案是經歷創傷，且 88.7%的社工表示他們與個案合作來解決這樣的創傷問題(引自邱琇琳, 2005)。

四、小結

家庭暴力防治工作當中，社工佔有舉足輕重的地位，是直接服務的提供者，提供個案一系列的服務；是系統連結者，連結個案所需資源，因此需要跟許多單位合作。由此可見，家庭暴力防治的工作相當廣泛，也十分多元。正如上述文獻整理發現，家庭暴力防治工作是屬於高風險、高壓力、高創傷的職業，如此的高風險與高壓力來自於社會結構、工作的本質以及社工對自身的要求。

在社會結構層面，社會工作因為大環境的人力不足、經費來源不足、網絡間無法協調合作，導致社工必須負荷龐大的案量，再加上家庭暴力工作有其急迫性以及高壓性，讓許多社工長期處於焦慮的狀態，而感到身心俱疲。更因為一般社會大眾對於社工專業之誤解，導致社工地位低落，勞動條件不佳。而政策上，於這些服務家庭暴力(無論是受暴者或者是加害人)的社工皆沒有得到妥善的照顧，想要為個案進一份心力時，卻又礙於位階而無法進行，讓社工產生挫折感和無力感。從文獻當中發現，社工的高壓力是因為對自己的工作抱有過高的期待。而家暴防治工作本身就具有高壓力及高危險性的本質，且個案情況反覆不定，影響社工的情緒以及對於工作的熱忱。個案會給予社工許多負面的影響，這些負面的影響傳染給社工，而有時社工也會將這樣的情緒轉移到家人與同事身上。最重要的是家暴工作高危險性的本質，是造成社工高壓力的主要來源。社工擔心個案突然發生意外，再加上高案量、法律的要求，抑或是相對人的威脅。這樣的不可預測性、急迫性，讓社工隨時處於緊張的狀態，導致社工身心俱疲。

對於從事家庭暴力防治工作的社工來說，必須具備高度的同理心安撫個案之情緒，過度的同理個案會導致社工也陷入相同的情緒當中，甚至可以感受到個案所說的，進而引發替代性創傷。這樣的社工職場調查結果令人擔憂，這樣的工作環境及專業人員的耗損率，如何讓個案得到

有效的服務，反而使社工助人不力，卻讓自己陷入困境中。

由此可見，台灣家庭暴力防治工作的呈現「供不應求」的狀況，家庭暴力案件年年攀升，而社工的耗竭並沒有減少。綜合上述，台灣目前家庭暴力防治工作的困境有社會結構不支持、高壓力、高創傷的本質。

第二節優勢觀點社會工作模式

社會工作的歷史性義務，就是以一個更大環境脈絡觀點來做對比，但往往對於心理上的基礎療法都將焦點置放在個人的行為上，甚至是一些社會因素，如貧困、身體虐待和歧視，這樣的焦點清楚的去限制了個案生活的機會(Saleebey & Dennis, 2009)。然藉由個人能力與環境資源之間平等關係的創造，激發服務對象的潛能以解決所面臨的困境，一直是社會工作專業重要的助人原則(引自曾仁杰, 2014)。不過許多學者(Cowger & Snively, 2002 ; Brun & Rapp, 2001 ; Early & GlenMaye, 2000 ; Rapp, 1998 ; Saleebey, 1996 ; Chapin, 1995 ; Cowger, 1994 ; Weick et al., 1989)指出，在實務工作的運作上，社工仍習慣以個案的問題及缺陷當作是處遇的焦點，這樣的作法，不僅限制了個案看到自己與環境權力間互動的可能性；也忽視了個案與社會環境之間權力關係不對等的情況，可能才是個案問題產生的真正原因。

優勢觀點起源於社會工作、心理衛生與其他助人專業領域中對病理觀點與醫療模型的反省與反動，是一種由缺點模式(the deficit model)到優點模式的典範轉移(paradigm shift)(引自胡孟菁, 2013 ; Rapp, 1998 ; 宋麗玉、施教裕, 2009)。優勢觀點是1985年由Modrcin Rapp和Chamberlin發展出來，此觀點強調發覺和探索個案的優勢(Strength)與資源，協助他們建立和實現目標(引自曾仁杰、王鈺菱, 2010)。優勢觀點處遇方式是協助個案發現他們的優勢與能力，促使其能夠在社區中自立生活，而此模式後來也擴及至長照老人、青少年問題以及物質濫用

的處遇方案，甚至還運用在社區工作與學校工作之中(Burn & Rapp, 2001; Rapp & Chamberlain, 1985; Chamberlain & Rapp, 1991; Kretzmann & McKnight, 1993; Miller & Berg, 1995; Cox & Parsons, 1994; Saleebey, 1996)。這種工作模式的效果，在國外的實證研究中可發現有 71%達到正向的結果，比其他的模式高出許多(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004；Rapp & Goscha，2002)。

優勢觀點建構以個案為優勢的社會工作實務，是近年來專業關注的焦點(Cohen, 1999)。優勢觀點多方面的訊息大部份產自於堪薩斯大學(School of Social Work at the University of Kansas)，透過全球專業研討會議中有許多共鳴。一個簡潔的摘要，被許多後來的文章(writings)引用，在 Kansas 團隊核心的型態：

優勢觀點使工作者去了解，縱使受壓力或生病，個體已倖存下來(有些個案甚至茁壯)，他們邁開步伐、擷取資源並處理它(困難)。我們需要知道他們做了什麼，他們如何去做，他們做中學了什麼以及在他們掙扎困境中獲得了什麼資源克服他們的困難。人們總是生活在他們的情境當中，甚至只能被迫決定去認命(服從)；如同助人者的我們必須去推敲這些工作、說明它，找尋並建立在它的可能性上。(引自 Saleebey, 1992, pp. 171-172)

優勢觀點對社會工作有巨大的吸引力，它可以幫助我們回到我們定位的價值，當我們面對個案的時候，它可以幫我們產生正向且可測量的結果，幫助我們定義社會工作別於其他助人專業的獨特性(Cohen, 1999)。優勢觀點在國外已行之有年，並成功地運用在許多社會福利領域當中(老人、身心障礙者社區照顧、藥物濫用復健者、非行少年矯治等)，再加上此模式以正向觀點對待個案，著重在個案的非正式支持系統的運作與建構，應有助於未來生活重建之永續發展(宋麗玉等，2005)。

壹、優勢觀點的意義

一、優勢觀點的意義

優勢觀點指的是，去發掘是哪一種力量使人即使身處於困境之中卻還能夠存活，其焦點著重在其的能力展現(capacities)、資質(talents)、勝任性(competencies)、可能的發展(possibilities)、洞察力(visions)、重要性(values)和期待(hopes)(Saleebey, 1996/1997)。Rapp(1998)在書中的序言提到優勢觀點在乎的是「人」，個案在面對逆境時的勇氣、復原力(resiliency)和優勢教導我們更多人性的可貴，關鍵在於看個案、周遭與處境的角度改變、超越問題，由問題轉為看可能性，在創傷、痛苦和困擾中看到希望和改變的花朵(宋麗玉、施教裕, 2011)。Rapp(1997)著重優勢讓社工看到可能性而非問題、選項並非限制、安康而非疾病。此模式肯定人類內在的智慧和蛻變的能力，儘管是在最卑微和受暴者身上仍可看到這些屬性所散發的力量(Saleebey, 1997)。

優勢觀點認為個案儘管身處困境、具有疾病、部分失能或人格欠缺，仍然有其優勢，而這些優勢往往被他人與個案忽略；再者，欲使個案成功的在社區生活，需要充分運用其所在社區之資源，跳脫對於社區烙印、不友善等批評，強調任何社區都有豐富的資源(宋麗玉、施教裕, 2011；Rapp, 1998)。助人者不是專家，個人、家人與社區居民對個案在夥伴關係中才是專家。他們對於他們的處境擁有詳細的知識，以及對於過去，他們也擁有最重要的資源。以優勢為定位的專業者企圖結合他們擁有的知識與資源與個案一同工作(Cohen, 1999)，工作過程中，助人者與個案是平等的關係。根據 Rapp (1998) 指出優點模式的正向影響為「1. 整合與正常化、2. 生態觀點、3. 復原力、4. 希望、5. 社區（環境）優勢、6. 復元」(P 13)。若社會工作能真正地落實優勢觀點於個人、家庭與社區的處遇，將有助於受壓迫的處境重新政治

化(repoliticize)，促進專業人員與個案間之正向關係(引自胡孟菁，2013；Cowger, et al., 2005)。

優勢觀點看中環境的優勢，協助個案和社區從周遭的、擁有的物質和資本中建立一些持續的價值。身為社會工作者本身也是一個資源，但是只有專業和技術是不夠的，還要協助尋找、召集運用個案和社區的資源(Saleebey, 1997)。優勢觀點讓社工在生活場域中找尋資源與可能性，協助個案創造優勢，強化社工在資源發覺、取得與發展的技能，敏銳的協助個案發現與連結個人資源網絡，增進問題解決與達成目標的成功機會(Saleebey, 2009)。

二、優勢觀點的過程及目標

優勢觀點協助個案在社群當中尋找最大的自主權與尊重。在工作過程中優勢觀點使其忘記一直存在的痛苦和不足，並且協助他們從現實中發展出一種態度、一個詞彙、一個希望、一個期望的故事等等。創造共同的資源以成為個案擴展選擇和改變的資源(Saleebey, 1997)。優勢觀點是一個多用途的社會工作實務方法，大量依賴社工與個案雙方的才智、創造力與互相勉勵；同時，優勢觀點也意味著，社會工作者必須要扮演一個意圖達成某些目的的代理人(agent)，而非僅僅是個案的負責人(Saleebey, 2009)。在優勢觀點的實施過程當中，或許最大的改變就是個案眼光的改變。就算是再糟糕再可怕的個案，都有其潛在的希望和能力，希望透過一個開放性的意識去看待個案的世界(Saleebey, 1997)。

優點模式看到並善用個案的優勢，達到個人的想望，此為「正向思維」，優勢相關證據顯示一個良好的正向關係結合是邁向成功實務的本質(Miler, Hubble & Duncan, 1995)；他是一種「超越的思維」，強調人在面對困境中的信念、堅韌、勇氣與因應能力。Bell (2003) 則譬喻社工與個案間的工作彷彿如同「播種」(planting seeds)的歷程，

助人關係的成效不見得會立竿見影，但一個高自我效能的助人者始終能「因相信而看見」，不因外在變遷或個案的反應而動搖優勢的信念(胡孟菁，2013)。

優勢觀點強調目標的設置作為展望的策略與確認其優勢來協助個案實踐(Saleebey, 2009)。優勢觀點要求人們遠離問題、思考自己想要什麼以及對於未來生活的期望。其將人們隱藏的想望、希冀和對更美好生活的夢想憧憬彰顯出來，並列出那些可幫助達成目標的個人資源以及其所處的環境資源(Saleebey, 2009)。根據優勢觀點的哲學，它重新讓社工與個案對於個人、家庭以及社區的資源以及其豐沛多樣性有了更多元的詮釋。

三、優勢觀點中的「優勢」

優勢觀點中所界定的「優勢」係指：(1)個人面對困境的能力；(2)面對壓力時，方運作的能力；(3)面對重大精神創傷時的回應；(4)能運用外來的挑戰以刺激成長的能力；(5)運用社會資源解決問題的能力(McQuaide & Ehrenreich, 1997)。前三種對優勢的界定較針對個人所擁有的能力部分，後二種優勢的界定則考量到個人在面對逆境時，能夠有效尋找、運用外界資源的能力。優勢觀點社會工作是一種合作的過程，其允許個案與社工能根據個案的優勢與資產來一起決定所想要的結果(Okon, 2006)。社工發現優勢並讓此優勢發揮作用的能力是社會工作的核心(Saleebey, 2009)，且社會工作的核心主張就是要開發出人們正向的潛力；一起克服困難與逆境；面對惡劣的環境也能適當地運用周遭資源，堅定地帶領別人往希望、夢想還有無限可能的未來前進。一旦個案發現他們可以依據自己的選擇形塑他們的生命故事，個案即可以發現改變過去事件所代表意涵的方法，改變過去對於現在的影響，並展開不同的生命歷程(Gasker, 2001; Harvey, Mischler, Koenen, & Harney, 2001)。

四、優勢觀點社工角色

優勢觀點社工的角色是要能夠滋養、鼓勵、協助、使能、支持、激發和解放人們內在的優勢；找出在環境中可利用的優勢；並且促進社會各階層的公平和正義。促進充權，不僅代表人擁有優勢和潛能去解決自己的困境，且能提升了他們的優勢並藉由充權以貢獻社會福祉。立基在優勢觀點的評估，將環境和個人優勢置放於一個重要的位置，而問題情況被視為對壓迫經驗的因應 (Saleebey, 2009)。

Saleebey 認為優勢觀點社工應考量五項要素(引自王翊涵，2011)：

1. 語言：社會工作者必須使用提昇個案能力的語彙，像是「充權」(empowerment)、「復原力」(resilience)、「會員和歸屬認同」(membership)，助人者能檢視自己所使用的語言，則在處遇過程中才能有看到個案優勢的可能，如此亦能協助個案去發掘與探討自身能力與所處環境的資源。
2. 優點：應看到個案的個人優點（如：幽默感、忠誠、獨立、洞察力等等）和所處文化環境的能量。
3. 復原力：重視人在面對問題情境時，會展現出一種自我修復與自我療癒的能力。
4. 瞭解哪些關鍵因素的存在會影響到人如何去回應失序、創傷和干擾情境。
5. 社區：要發現和啟動社區的資源、社會關係與機會，使社區成為「使能的立基」(enabling niches)，當人與這樣的立基互動時，則能獲得成就與滿意。

貳、優勢觀點之假設與相關理論

優勢觀點深深影響社會工作實務，可以說重新「建構」社會工作專業，在工作方法運用上重視個案本身的能力與優勢，有三個基本假

設：第一、個案都擁有個人或環境上的優勢，而且勇於運用被激發出來的優勢；第二、優勢觀點視個案是自己問題的專家，所以要運用個案自己的想望來解決問題；第三、社會工作者將自己的角色從專家轉化為合作者，尊重並幫助促進個案的優勢發展(Bell, 2003)。要將優勢觀點徹底落實在工作場域與實務工作者身上，就必須要先將優勢觀點的原則與論點散播出去，人們具有優勢、是自己問題的專家與個案與工作者是合作關係等。而工作場域也要允許優勢觀點的運作，例如要以長遠的效益來看工作成果、慶祝小的成功以及看到個案的生命如何變的更豐富，並且重視個案的生活體驗不要標籤化他的創傷，對工作者亦同，讓工作者免於因為個人創傷或工作壓力影響工作(Bell, 2003)。

根據上述的信念與假定，Rapp (1998) 提到優勢觀點相關的理論觀點主要為：復元 (recovery)、增強權能(empowerment)、生態觀點、社會支持理論、療癒與圓整、全人觀點及對話與合作(宋麗玉等人, 2006)。優勢觀點與增強權能不同點是，更強調以個案的想望為工作的依據，並且以復元為終極目標，而非僅是個人主體性的增強；在工作場域上更加強調，在生態觀點於自然場域與個案工作，鞏固其在社區生活的利基(niche)，相關理論說明如下(引自宋麗玉等, 2006；宋麗玉、施教裕, 2011)：

一、復元(recovery)

在 Charles Rapp 團隊所編撰的訓練手冊中，將復元放在第一章，明示復元為優勢觀點之終極目標。復元的概念是優勢觀點中相當核心的觀點，一些關於個案的文獻指出「復元」是一種個人改變態度、價值、感受、目標、技巧以及/或角色的深沉且獨特的過程。Deegan(1988) 則指出它是一個讓生活滿足、有希望以及有貢獻的生活方法，其建立在三大磐石上：希望、意願(willingness)、和負責的行動(responsible

action) (宋麗玉譯, 2003)。它不是一個完美的直線過程；有時是一個不定、搖晃，甚至滑落到原點，再開始的路線 (Anthony, Cohen, Farkas & Gagne, 2002)，是個螺旋上升的過程。

二、增強權能

「充權」泛指社工意圖幫助個人、團體、家庭或是社區，去挖掘和擴展資源及工具。為使家庭、機構和社區有機會去連結所需的資源，社工必須要放下負面且帶有歧視的標籤，試著去信任個案的直覺、觀點和能量，以及相信他們的夢想。Barbara Levy Simon(1994)指出了充權的五點概念：(一)服務對象和社會工作者的合作關係；(二)去擴展個案的優勢與能力；(三)同時聚焦在個人、家庭和環境上；(四)假定個案是積極的；(五)引導過往被剝奪和壓迫權利的個案，能產生新的能量。優勢觀點認為個人與社區所擁有的資源，都是可以更新且擴展的。另外，個人所能擁有的資源也會潛藏在社區當中，因此，社區和成員關係也都是優勢觀點的重要核心概念之一(Saleebey, 2009)。Simon (1994) 提到社會工作者不是要去增權個案而是要幫助個案充權自己，強調拓展個案的優勢及能力 (Saleebey, 1992; 鄭麗珍, 2003)。

三、生態觀點

生態觀點對於人的發展與生存抱持脈絡觀與交流觀，認為個人與環境是互相依賴、共生共存的組織系統，因此必須不斷地和週遭環境及彼此之間進行互動。Rapp (1998) 認為個人所處的生態地位

(ecological niche) 是由包含居所、朋友與同事關係、社區等所交織形成社會關係脈絡，因此優勢觀點的目的是讓社區資源取代孤立與隔離，協助個案運用資源並與環境中其他個體或組織發展正向的成員關係，而在這個資源運用方面又特別著重在非正式支持資源。另外一部分，以生態觀點為基礎，優勢觀點強調專業人員須進入個案的生活脈絡當中，了解其行為並進行處遇，這樣才能協助個案與其生態網

絡交流。

四、社會支持理論

Rapp(1998)提到整合與正常化，而 Saleebey(2009)則提及社區成員(membership)的概念，兩者皆涉及社區參與，若每個個體都能夠成為社區中的一員，個人會感受到一種社區的歸屬感(belonging)。Saleebey(2009)認為當社區中的成員皆有參與的權力和責任，過程當中受到肯定與安全感，就有增強權能的效果。根據 Walker (1977) 指出社會支持網絡是指經由個人接觸而維持其社會認同，並獲得情緒支持、物質援助和服務、訊息與新的社會接觸。因此，社會支持網絡包含了親友、鄰居、同事、社區等非正式體系，以及專業人員所提供服務的正式支持體系。有效的網絡能夠提供個人的歸屬感，使個人有正向經驗和令人滿意的角色；再者社會支持在壓力事件下可發揮緩衝效應，避免負面的心理效果（引自宋麗玉，2003）。優勢觀點特別重視非正式支持網絡的運用，讓個案平等的參與其中，整合進入社區，從中獲得歸屬感，有機會發展適合其生存的社會支持網絡，提升生活品質和滿意度。

五、復原力

優勢觀點與復原力在文獻上是相互連結的，且在許多方法上是相似的，皆重視個人在資源上尋求協助，而非聚焦於症狀與問題，其依據現有的能力以及尚未被發現的優勢，個體都有能力過得更好，透過可用的資源，人們都能夠在能力範圍內做到最好的狀態，只是人們可能因為過大的創傷或痛苦，而忽略了自身的優勢與能力(Anderson, Cowger & Snively, 2009)，這些復原力經常被覆蓋在傷痛和困苦之下，而不易接近(引自邱筠雅，2012；Saleebey, 2006；引自 Anderson, Cowger & Snively, 2009)。復原的意涵並非無視於個人生活上經歷的苦難，也不是不去理會痛苦的感受，而是儘管有苦難，也有能力支撐

下去。這是一種持續成長的過程，在面對挑戰的過程中，可以逐漸看到個人的能力、智識、洞察力和優勢(Saleebey, 2009)。

有相同的經歷面對相似的困境的人，卻有不同的因應方法與結果。學者認為兩者的差異在於因應困境的能力，而他們將這樣的能力稱為「韌性」或「復原力」(resilience)(李開敏、陳淑芬, 2006)。所謂的復原力係指一種將處於困頓、痛苦、匱乏的生命經驗轉化的能力，此種能力能夠幫助個體抵抗困難、面對逆境，並能以一種健康正向的心態持續過著有功能的生活(Turner, 2001 ; Saleebey, 1996)。

Garmezy(1991)定義為「在初期退縮或無法面對壓力事件之後，得以回復並維持調適行為的能力」，Staudinger, Marsiske 和 Baltes(1993)認為此定義涵兩種調適反應，一種是儘管有威脅或危險存在，仍能維持正常發展；另一為由創傷中康復(引自宋麗玉、施教裕, 2009)。

而復原力並不是一個靜止的概念，復原力的產生會從個人與環境中的危機與保護的交互作用中發展出來(Saleebey, 1996)。影響復原力展現有三個重要因子(Saleebey, 1996)，分別是1 危險因子，即不利於復原力展現的負向因素；2 保護因子，指利於個人復原力展現的因素；3 重生因子，指一種短期的、戲劇化的經驗與啟示。Garmezy(1985)提出，復原力是保護因子的概念，其主要作用是使個體能調解或緩和暴露在危險因子中的影響，降低問題行為的增加頻率或增加成功適應的結果分為內在保護因子與外在保護因子兩部分，內在保護因子：是個體本身具有的特殊心理能力、人格特質和生活態度；外在保護因子：則指家庭、學校、社區或同儕環境中，擁有促進個體復原的因素，以緩和危險因子的影響(引自張妙如, 2006)。

六、對話與合作

對話是達到整合與合作的途徑之一，人類透過語言進行交流。經由對話我們可以體悟他人的重要性，亦可彌補人與人之間、人與組織

和社區之間的裂痕。人類必須要在和他人的關係中迸出火花，否則我們將看不到一個人的力量和知識，也無法發現個人的覺察和內在的優點。對話需要同理心、認同感和對他人的接納。Paulo Freire(1973)以他多年和受壓迫者工作的經驗確信只有謙遜和充滿愛的對話能夠跨越不信任的藩籬，並能肯定他者，和給予每個人或團體屬於他們的平台(Saleebey, 2009)。

在合作的概念上也有其更特定的關注。當社工與個案一起工作時，社工便成為他們的代理人、顧問和利害關係人。而這樣的關係會要求我們開放更多可以協商的空間，以及去欣賞我們合作對象(個案)的觀點和志向，給予個案更多發聲的機會(Saleebey, 2009)。

表 2-2-1 優勢觀點相關理論

相關概念	內涵
復元	復元並非恢復原狀，或是創傷與障礙消失，而是指從現在出發，重新找到自己。復元乃是指涉過程與結果的雙面向。
增強權能	增強權能知終極目標的乃是促使個人主體性可以在不同的人生範疇與層面上有所展現；因此增強權能的重要性在於其為復元的中介目標。
生態觀點	讓社區資源取代孤立與隔離，協助個案運用資源與環境中其他個體或組織發展正向的成員關係；在資源運用方面，又特別著重於非正式支持資源。
復原力、療癒與圓整	復原力是個人發展歷程中，逐漸形成的一種內在能力，其可能為復元過程的助力，但不同於復元。
參與和社會支持網絡	社會支持網絡含括正式與非正式支持兩部分，有效的支持網絡能夠提供個人歸屬感，使個人有正向經驗與令人

	滿意的角色；在壓力事件下也可發揮緩衝效應，避免負面心理效果。
希望	Snyder(1994)界定希望為「意志力量與方法能力的總和」，Deegan(1988)提及，復元中的人一般會找到方法維持與重新獲得希望。
對話與合作	對話是一種溝通，重要的是在過程中展現同理、對他人的認同和包容；合作則是在共同且平等參與的機制下進行，過程中需要對他人的觀點和熱望給予尊重，透過協商達成共識(Saleebey, 2009)

資料來源：引自邱筠雅(2012)。婚姻暴力受虐婦女的家庭支持—復元觀點之探討。

參、臺灣的優勢觀點工作程序

就工作程序而言，乃是依循一般的助人過程，由接觸、評量、建立目標、執行計畫、到結案。整體的終極目標為協助個案邁向復元，且必須注意此歷程乃是來來回回的螺旋上升歷程，當個案後退或停滯時，依舊要對個案抱持信心。在工作過程乃是依據個案的想望，藉由親善和夥伴的真實關係運用，落實個案參與和自決。社工與個案互為主體，過程中不斷對話討論各種可能性，建立可以合作的目標和任務。工作的場域盡量在個案的生態中，以落實正常化和了解個案全人狀況的脈絡以及可運用之環境資源。個案的生活重建需要在其生態中建構可以支持生存和存在意義的非正式支持網絡，此即鞏固其優勢，促進在其生態中獲得使能的定位 (enabling niche)，得以安身立命(引自宋麗玉、施教裕，2010)。優勢觀點建立一套工作方法，以下將就其工作程序及方法逐一說明(整理自宋麗玉、施教裕，2011；Rapp, 1998；宋麗玉譯，2003)：

一、建立專業友誼的助人關係

助人關係是指社工基於專業角色與職責的承擔，對在優勢觀點處遇上是由一些非結構性、非正式與閒聊式的接觸開始，會談的地點也不限於會談室，可在個案所熟悉或喜歡的場所進行。強調個案與社工之間乃是一種夥伴關係，特別是自然相處、真誠接觸和盡量全方位交流的友誼關係。良好的接觸就是一種創造性的接觸，可不斷的更新與提升，成為一個開放性的成長與發展系統，強調真實的自我接觸，人唯有接納別人才能接納自己，這是一種雙向的人際溝通的互動管道。在優勢觀點中個案與社工的關係強調的是一種夥伴式的關係，在Goscha 和 Huff (2002)所編製的「基礎優點個案管理訓練手冊」中特別強調，優點個管模式關係建立是類似朋友關係的專業助人者，暨不同於專業的權威角色也不同于純友誼的關係(引自宋麗玉譯，2003)。以優勢觀點來看發現個案的優點與正向經驗，激發其希望和探索內心真正的想望，藉以看見未來目標和行動抉擇，最後獲得生命的復元和人生的滿足，即可充分享受人與人之間的親密關係和雙向復元的互惠利益。

優點模式大師 Charles Rapp 提出策略，和實際操作上的三項原則，以利建立信任關係，即：

- (一). 地點輕鬆自在：會談地點最好是在個案日常生活中自然出現或較為熟悉的地方，如住家或者附近的公園，飲料店或餐廳等，有利於尊重個案隱私和不構成威脅的氛圍。
- (二). 話題閒話家常：以自然與朋友聊天之方式進行對話，談話內容輕鬆有助於個案表達自己的原意和意想不到的自我揭露。
- (三). 焦點在於見機行事：隨時隨地做一些具體可見的有用事務，如協助個案各方面事務或者是陪伴個案就醫等等。

二、優點評量

評量是助人過程中重要的一環，Rapp 和 Goscha(2006)認為如果我們要丟棄壓迫的重擔，增強個案權能，社工必須幫助個人發現其能力所在。Kansas 大學社會福利學院的優點團隊在推定以優勢觀點為基礎之個案管理，發展一項優點評量工具(Rapp & Goscha, 2006)，應用於台灣之初，推動團隊又將之命名為「希望花田」（引自宋麗玉、施教裕，2011）。Goscha 和 Huff(2002)指出優點評量是一項工具，乃是全人的評量，包括日常生活、財務/保險、職業/教育、社會支持、健康、休閒娛樂、與靈性，對於其中任一領域，每個個體都被要求描述他們當下的狀況，回顧他們曾經在任何時候經歷過的喜悅和滿足，並且去辨識他們可用於達成正向體驗的興趣和能力。建立在過去的成功和未來的夢想基礎上，接下來每個個體會被要求描述他們想像中生活模樣。基於以上這些評估信息，社會幫助服務對象構建他們所有想望的優先性，並在那些優先的領域中建立可實現的目標。宋麗玉(2003)也指出優點評量是優點個案管理模式過程中初步的一環，其目的為了解個案的工具，確是協助個案陳述和發掘自身才能、資源與想望的工作方法。

三、建立目標與個別計畫

延續著個案優點評量中以「個案為中心」的生活想望，個人計畫是轉化想望為具體行動的工具，在優勢觀點模式中，個人計畫被視為是一種建立個案與社工共同討論的達成目標清單，必須要個案和社工共同進行，在任何一個階段中做討論、協商，訂定長期目標、短期目標或任務，並決定由誰來完成這個目標、以及完成的時程。在個人計畫中行動依據是個案自己選擇的目標，沒有所謂誇大事實的目標，經由個案自己選擇的目標，沒有所謂不符合實際的目標；每一短期行動都是指向長期目標，並且必須不斷的省察、修正與擴張(宋麗玉，2003，P38)；建立個人計畫的用處：可拿來當做協助個案達成目標的工具；

幫助個案與個案管理師行動有組織且專注；傳達一種承諾感(施教裕，2003，P22)。當計畫擬定完成時，是灌注希望的開始，支持個案走下去的力量泉源(曾月娥，2007)。

四、獲取資源

透過影響體系以擴展資源網絡，社工必須雙重聚焦—包括個人與環境；並且以非正式資源為優先考量。社工協助個案獲取資源的目的為：(1)協助個案獲得資源以完成其個人目標；(2)確保個案的權利；(3)增加個案的優勢 (Rapp, 1998)。換言之，社工一方面透過優點評量與個人計畫，聚焦於個案的生活情境，以協助個案改善其與環境的調和度，同時也由個案個人、行政體系、社區環境與政策等直接服務與鉅視觀點，充權個案並倡導和發展適合個案的友善環境。

資源分正式資源與非正式資源，正式資源的優點包括：明確、穩定性高、較易於聯繫，缺點有：有限、無法滿足個別差異下的需求、個案自我發展性低。非正式資源優點：有較多的支持、個案有較高的發展性、有較長遠的影響、可能有意想不到的收獲、運用的過程中即是為個案展開最佳示範與選擇，缺點：開始時需花較多時間，需要講求方法與專業、需有更多的嘗試(社工所想運用的資源未必適合個案)、需有更多的熱誠(懷抱希望、不輕易放棄)(張錦麗，2003，P23)。

五、持續追蹤與結案

在此階段中，持續的追蹤與互動，當個案目標完成，或逐漸肯定自己、建立自我生活滿足感與意義時，此時社工也將評估個案復元狀態，展開結案的準備。整體而言，優勢觀點強調一種全人的干預，著重外展服務與倡導工作，其執行必須整合心理衛生、社會福利、與社會行動策略，其工作程序為建立助人關係、優點評量、建立個人計畫、獲取資源、持續合作與結案等五大階段。由於此種模式對人類潛能持絕對的肯定，並且強調與個案是一種夥伴關係，因此其適用性仍視專

業人員對其基本假定認同的程度而定。

肆、小結

優勢觀點在國外行之有年，運用於各種領域，優勢觀點便是轉換傳統社會工作看待問題的角度，透過看見個案本身的優勢，肯定他們在受限的環境當中，依舊能夠展現他們的能力，或者更發揚他們的能力，突破環境的限制。優勢觀點相信，每個人都有優勢，就像是沙漠當中一定會有綠洲一樣。優勢觀點重視人的優勢，看到個案的可能性。根據上述文獻顯示，優勢觀點理論與許多理論有其相關性：復元：透過優勢的發掘和展現可以激發個案的希望和行動意願，促進其復元；增強權能：開拓社區即個人本身的資源；生態觀點：進入個案的生活圈當中，瞭解個案的感受，開發正式及非正式資源；社會支持理論：協助個案參與社區活動，成為社區當中的一員，體會社區的歸屬感；復原力：因應困境的能力，是復元過程的助力。優勢觀點相信每個人都有其優勢，只是這個優勢需要被激發才能夠展現，優勢觀點也相信個案都是自己問題的專家，所以要運用自己的想法來解決目前的情況。

優勢觀點在台灣已建立一套完整的工作程序，本研究探討的對象即是使用優勢觀點完整工作程序之婚暴社工。社工與個案互為主體，透過對話討論各種可能性，共同建立可合作之目標與任務。整體而言，優勢觀點圍繞在個案本身，用正向的眼光看待個案，期待透過其自身的能力，協助自己突破目前的情況，而社工能做的，是提醒、陪伴與個案一同努力完成目標。

第三節復元之概念

優勢觀點之運用旨在促進個案復元(recovery)(Rapp & Goscha, 2006)。優勢觀點的終極目標強調「人之復元」,及找到自己並建立滿意、具品質、有意義的生活,優點就好像是復元圓周上的任一點,可以是個起點也可以是中點更是個終點。復元正如圓周,使圓周的所有點一起建構圓滿完整和平等互重的架構本體和作用過程。希望彩虹的半圓周線顯示兩點之間,直線雖是最棒的捷徑,但圓才是不偏不倚的中道(曾仁杰, 2014)。宋麗玉指出「若講『優點』而不談『復元』那是沒有意義的」(引自曾仁杰, 2014)。在優勢觀點的實務當中,助人的目標並非是社工「復元」個案,而是支持個案的復元過程(Carpenter, 2002; Deegan, 1998)。

復元這個概念於1990年代的精神障礙領域被重視,但也被運用在其他的疾病、障礙與創傷領域當中(宋麗玉、施教裕, 2010)。1988年有一位罹患精神分裂症的心理學家Patricia Deegan,他發表了「復元:復癒的生命經驗」(Recovery: The Lives Experience of Rehabilitation),將復元的概念再次提出,他定義復元為「一個過程、一種生活方式、一種態度、是一種迎向每日生活挑戰的方式,他不是完全的直線過程。...(復元是)需要去面對失能的挑戰並且重建新的價值感及目的。」(引自曾仁杰, 2014)。Anthony(1993)指出,1980年帶同時也是精神障礙者社區支持系統與精神復健(psychiatric rehabilitation)日益崛起的時期,「復元」於往後持續引領著美國心理衛生體系中的願景。21世紀後「復元」甚至成為加拿大、英國、澳洲國家心理衛生體系中的指導原則,運用於相關政策與服務輸送中(引自胡孟菁, 2013; Noiseux, Tribble, Leclerc, Ricard, Corin, Morissette, et al., 2009; Kelly, Wellman, & Sin, 2009; Chopra, Hamilton, Castle, Smith, Mileskin, Deans, et al., 2009)。

我國對「復元」概念的引入，直到 2005 年由宋麗玉老師在〈精神障礙者之復健與復元——一個積極正向的觀點〉一文中正式且完整地陳述說明，並在隨後以質性研究方法形成復元的統合模式(The Unity Model) (Song & Shih, 2009)。總而言之，以復元為導向的心理衛生服務已成為本世紀的趨勢，並廣泛運用於精神疾病與各種專業領域中，不管是以第一人稱的自我敘說或實證客觀的研究，復元的討論日益豐富(胡孟菁，2013)。

壹、復元之概念

一、復元之定義

「復元就是個體生活在世界的生命探索之旅，也就是每一個生命探索者所持真理目的地的引導地圖；至於優點則是生命與真理共同存在的個人及世界存有的有形物質和無形作用，就是真理終點指引地圖的架構內容和標竿作用。」(引自宋麗玉、施教裕，2011：99)

Recovery 此一名詞，根據朗文英語字典的解釋，它是指在疾病、受傷之後能夠更好，或者是從麻煩或困難階段回到常態的一種過程，甚至是拿回自己被奪走失去的事物。此一詞彙也被廣泛地應用在不同的專業領域之中，包括資訊處理、精神醫療、災害管理…等，而指涉的層次也可從個體、社區(群)，一直擴及到整個國家與社會(引自吳健偉，2010)。Webster' s Dictionary(1984)定義復元，意旨「回到、恢復或是修復到一個正常狀態」。可以分成四種不同的定義：(1)回到正常的狀態；(2)異種恢復的行為或過程；(3)有些收穫或修復；(4)從無用的資源獲得有用的物質。若將這四種定義整合起來思考可以發現復元指的是回到正常的狀態，但並非是原來的狀態，因為個體在這個恢復的過程中已經取得某些新物質，因此個體不再是原來的個體，是新的個體(引自曾仁杰，2014)。Coleman(2004)強調復元是個人的責任，他不是專業人員給的而是自己的責任，必須相信自己的能力去改變現在的生活，必須停止依賴

他人為我們做任何事情，需要開始為自己而做，必須確信停止苦痛，以致才能開始復元。Knight 簡要定義了「復元」，是一個獲得自主權控制自己生活的經驗，而希望、增強權能(empowerment)及社會連結(social connectedness)是達到復元的要件(曾仁杰，2014；Ralph, Lambert & Kidder, 2002)。Noiseux, et al. (2009)更認為復元是一組個人、環境與組織情境的互動，並具備戶為主體性(inter-subjective)的特色，包含個體在關係領域中對自我地位(Place)的協商(Noiseux, Corin, St-Hilaire, Morissette, Leclerc, et al., 2010；引自胡孟菁，2013)。Anthony 和 Spaniol(1994)認為復元指的是：「當人們接受或克服挑戰時，經驗性和真實的生活體驗。」。他們也認為復元並不是很突然的經驗，是一個連續但是非線性的複雜演變歷程，也是痛苦與困難的經歷，過程中必然有所抗拒，因此可能會來來回回，希望並不是瞬間突然出現而促使我們以新的方式生活，希望是一個轉折點，而接下來要有行動的意願(Anthony & Spaniol, 1994)，逐漸產生一個新的自我感受，浮現一個與自己有更真實的連結、與他人連結的自己，並讓生命顯得更有意義與目標。Spaniol 等人(1994)指出自我感的重要性，包括自我效能、自尊、和內控，並提到自我感的幾個面向(引自宋麗玉，2005)：

1. 發掘更活躍的自我：個人逐漸發現可以用具體行動追求自己的利益或興趣，不過也容易遭受負向經驗打擊，需要他人的了解與支持。
2. 建立自信：透過不斷檢驗自己的力量，個人建立了信心，當有需要時一個新的自我可以面對一切。在這個試驗時期，別人的回饋相當重要。
3. 採取行動：當透過不斷的行動與回饋後，個人的自我感逐漸增強，個人的自我有行動的力量，能夠重新過日常生活、工作與學習，並且能夠面對社會的負面價值、態度與行為。
4. 靈活運用自我：當個人的自信心增強，自我感也更強壯，成為個人

的內在資源，在需要時可以運用，個人不再那麼容易被負面經驗打擊；個人的權能被增強了。

Deegan(1988)指出復元並非指涉一個最後結果，並不意味「治癒」，而是更深層的接受其限制，但是有希望的灌注，即使受苦，內心仍有平安，因為知道痛苦將引導她邁向新的未來。她認為：「復元是一個過程、是一種生活方式、是一種態度、是面對每日挑戰的方法」(引自宋麗玉，2005)。而 Anthony、Cohen、Farkas 和 Gagne(2002)對復元下了一個綜合定義：「一個改變態度、價值、感受、目標、技巧、與/或角色的深沉個人過程，無論疾病重的限制是否存在，個人能夠超越疾病，過著滿足、有希望、又有貢獻的生活。」(引自宋麗玉、施教裕，2011)。

台灣推動優勢觀點模式，宋麗玉與施教裕老師將優勢觀點與復元的概念結合，復元的概念是優勢觀點中相當核心的概念，亦是優勢觀點的最終目標。兩位老師並特別將 recovery 翻譯成復元，而非復原，此「元」意旨本體與潛能，換句話說，恢復的並非是原來的表象，而是一個充滿元氣與可發展的自己，在此層面上與「復原力」，主張「其為面對困境的能力，此能力可協助個體從困境中復原、學習、成長的過程與狀態」，有異曲同工之妙(引自張錦麗，2006)。施教裕老師(2011)融合東方哲理，賦予復元更深入的定義，認為，復元就是找到自己和世界的真相、真理和真義。就是使個體自己和群體世界可以相互真誠相待及如實融合，並且不斷提升與永續進步(引自宋麗玉、施教裕，2011)。由此看來，復元便是在擁有的眾多事務當中看到本體，覺察自身存在的本質，如「你掌中無一物，才能看到手的存在(施教裕，2009)」。

所謂的復元(recovery)便是恢復、涵蓋、和重建自己生命的自立版圖和自主性(宋麗玉、施教裕，2008)。復元並非指恢復原狀或創傷與障礙消失，而是指由現在出發，重新找到自己，即重新界定自己的價值並能體現主體性，重建品質且滿意的生活(宋麗玉，2009)。復元的路徑是

一螺旋上升的歷程，其具有動態和發展的特性，Walsh 即提醒，大多數的壓力不是短期的單一刺激，而是包含過去歷史和未來課題的複雜變化情況，在面對如此情形，沒有單一的處理策略是永遠有效的(吳健偉，2010)。

表 2-3-1 復元的各種定義

作者(年代)	復元的定義
Anthony(1993)	復元「是一種改變個人的態度、價值、感受、目標、技巧、以及/或角色之深度個人、獨特的歷程，即使因疾病限制，亦能過著滿意、充滿希望與貢獻的生活」(P15)
Sullivan(1994)	復元是至少在社區中生活兩年，過著半居住安排與參與職業類型的活動。在症狀或無症狀期間能均發揮能力。
Lefley(1994)	復元是個人主觀經驗與定義的復元，藉由創造新的行為模式，使生活更加滿意與具生產力。
Kersker(1994)	復元是健康(wellness)的基礎，包含立基於個人選擇、責任、自我決定與自尊而發展之新的自我(ego)認同架構。精神障礙者能接納障礙、接受持續的治療、並且欣賞自己的優點與限制。
Spaniol, Koehler, utchinson(1994)	是一連續但是非線性的複雜演變歷程，在痛苦與困厄的經歷或超越的過程中，必然有抗拒或挫折，因此，個人在復元的歷程上可能來來回回或起伏不定。不過，一旦一個新的自我感受或覺察，可以逐漸地浮現，則個人即與自己有更真實的連結，同時與他人亦產生更親密的連結，使生命本身顯得更有

	意義與目標。
Landeen, Kirkpatrick, Woodside, Byrne, Bernardo & Pawlick(1996)	復元是希望的復燃，並且可概括成兩部分的歷程： 1. 哀悼曾經失去的 2. 擁抱現在可能的(possible)
Deegan(1998)	是一個人生的過程，一種生活的方式、一樣生命的態度，以及一種面對每日環境挑戰與適應的方式。
Barton(1999)	復元是症狀減緩，並且回歸正常的角色運作
Thomas(2000)	復元是不讓障礙阻撓全面與有意義的生活之選擇，同時也是成長、重新開始、毅力與復原力(resilience)的過程。
Anthony, Cohen, Farkas, Gagne(2002) ; Anthony(2000)	一個改變態度、價值、感受、目標、技巧、與/角色的深沉個人過程，無論疾病所造成的限制是否存在，個人能夠超越精神障礙(或其他身心社會的傷害或障礙)，過著滿足、有希望，又有貢獻的生活
Liberman, Kopelowicz, Venturam and Gutkind(2002)	1. 精神病理學： 簡要精神評定量表(Brief Psychiatric Rating Scale)中負性與正性症狀得分等於或小於4，代表精神疾病需在為輕度到中度或中度以下。 2. 心理社會功能： (1). 至少有一半的時間參與工作或學校 (2). 能夠獨立管理自己的藥物與財務 (3). 每周至少一次與家庭、治療者外的同儕從事社交。

	3. 持續時間：需「連續兩年」符合前兩項標準
美國物質濫用與心理衛生服務管理局 (SAMHSA)(2005)	復元是療癒與轉變的過程，使精神病患能選擇在社區中過著有意義的生活，同時亦能致力於實現自我潛能
Behrman(2005)	復元是重新建立起社會生活，有能力照顧自己，並且隨時準備好因應疾病復發的可能；也是一個人不再感到恐懼和羞恥，並且能與朋友、家人與公眾分享生病的經歷，幫助更多人了解與因應疾病
Laudet(2007)	復元是一種經驗豐富的「新生活」，更是一個持續成長、自我改變、找回自己的歷程
Noiseux, et al.(2009)	復元過程的特色是一組個人、環境與組織情境的互動。
宋麗玉、施教裕 (2009)	不斷重新探索和發展個體自己，以及周遭世界之所以存在的本質、宗旨目的及意義價值，使個體和群體世界可以相互真誠對待及如實融合，並且不斷提升與永續進步。

整理自 Tuttle(2004) Silverstein & Bellack (2008)、邱筠雅(2012)

二、復元的階段過程

Song 和 Shih(2009)的研究中所建立的理論模型中，復元的發展階段便藉由主體/自主性的展現程度，區分為「初學型」、「半復元型」以及「完全復元型」。復元過程的核心是努力在生活的範疇(life domains)中，在心理和社會方面取得自主。而獨立(independence)和能力(competence)此兩種基本的生活功能則可以證明這種自主(Song & Shih, 2009)。

Spaniol, Koechler 及 Hutchinson 指出復元過程的七個階段，包括：震驚、否認、沮喪/傷痛、接受/希望、因應、倡導/增強權能(曾仁杰, 2014)。

Spaniol 等人則在最新的長期追蹤調查中，歸納出四個復元階段(引自宋麗玉，2005)：

1. 深受事件或障礙的打擊：此階段是開始於事件、障礙或創傷的產生，可能是幾點、幾個月甚或幾年。對於個人而言，生活是一種身心的折磨與負擔，雖然試圖去排除困難或障礙，解決問題，但通常都會無濟於事，而落入負向情緒當中。自己與他人欠缺連結，無法連結其他資源，對自己的生命感到不安全與無法掌握，逐漸地對自己的內外在失去信心。
2. 與障礙對抗：此階段是個人開始試著去建立力量與信心，並採取行動追求自己的興趣。此時個人開始會去對創傷或障礙提出解釋，也覺察到需要採取一些因應的動作與方法，才可能讓自己恢復到原本平穩的生活，但卻可能障礙或困難產生的困難度，大於個人所能因應的範圍，讓個人無法克服與解決，此即容易讓個人害怕失敗，裹足不前。
3. 與障礙共存：此階段的個人已經開始有復元的力量出現，個人已經可以開始面對與處理障礙，有了較強的自我意識感且知道自己主體的存在，覺得自在自己的生活上能夠擁有一些控制的能量，同時也知道障礙是仍然存在的事實，但也清楚的知道自己是能夠追求想望的生活。至此，個人已經能夠運用一些有效的因應方法，去處理壓力事件或內在障礙，對於問題已經有了初步的解決圖像概念。由於生活中的人事、角色、與環境已經可以開始給個人協助與安全感，故個人也因此可以在生活環境中找到利基與定位(niche)。
4. 超越障礙：在這階段裡，障礙已經變成只是人生中的一小部分，指示往前進的一個小過程，並不會成為個人追求自我滿足與人生想望的障礙。個人與自己、他人、環境都能夠有很好的連結，並且會去體驗所謂有意義的人生。復元並非指不再有困難、創傷、或生病的負擔，復元指的是個人將能夠為自己作生命的決策、個人是能夠享受生活的。

生命中會持續的遭遇難題與障礙，復元也會是生命中一個持續不斷的過程。

Song 和 Shih(2009)所研究的台灣復元階段，對應國外 Spaniol 等人的復元過程與經驗，台灣的初學型仍處於失能或障礙掙扎對抗的階段，半復元型則是逐漸能與失能或障礙和平共處，直到完全復元型才是對應國外的超越失能或障礙的限制，而不會因為疾病而失去自我的主體性(胡孟菁，2013)。

三、復元的目標與結果

復元目標導向不僅是個人自我功能重建，也是社區網絡支持功能的重建，以及個人在社會環境中調適功能的重建。復元是生命存在的超越和提升，也是人生旅者的蛻變和應化，更是生活素質的優點開拓和能量發揮，以獲得最大的人生滿意和生命喜悅。它不是一個完美的直線過程，是螺旋上升的過程(宋麗玉、施教裕，2011)。

復元的目標或處遇的焦點便是在兼顧身心社會心靈的全人成長、發展並且普及至衣食住行育樂或就學就業、就醫等全方位日常生活的滿足與提升，反應系統觀點的殊途同歸或條條大路通羅馬之復元網絡與樞紐(宋麗玉、施教裕，2011)。

復元的結果，就是成為一個對社會有所貢獻和有價值的人，而復元的終極目標就是找到真正的自己和自己本來的面目。復元涉及個人內在自我—認識自己、相信自己、接受自己、愛自己、對自己有信心進而萌生希望，採取行動以能夠靈活的運用自我而達到幫助自己和他人。因此，結果指標的內涵自多元概括和元整完滿的個人身心社會與靈性功能，由內而外，分別是(引自宋麗玉、施教裕，2011)：

1. 自我覺醒，自我內部控制(internal control)和效能(efficacy)。
2. 親密的家庭關係的支持。
3. 互惠的友誼支持。

4. 人際關係和職業技能的獲得。
5. 社會活動的參與，如學校進修、社團成員加入和社區志工投入等。
6. 從家庭及職場獲得有意義和尊嚴的社會角色之成就。
7. 生活品質的提升，如在求學學習、就業、家庭生活、社區投入、休閒娛樂和宗教靈性等各方面的潛能發揮和成就結果。
8. 享受整體人生和生活滿意，如人生願望與目標的充分實踐與圓滿達成，一生圓整無憾。

五、復元的指標

Ralph(2000)在回顧文獻中則歸納出「復元」的四個面向，包括：

(1)內部要素(internal factors)：這些要素主要是來自精神障礙者本身，如覺醒(awakening)、洞察(insight)及自決。(2)自我管理的照護(self-managed care)：是內部要素的延伸，精神障礙者如何管理自己的精神健康，以及如何因應困難及阻礙。(3)外部要素(external factors)：包括與他人間的連結、家庭、朋友及專業人員所提供的支持，及人們相信可以從精神疾病中復元過來。(4)增強權能(empowerment)：是內、外部要素的組合，提供自助、倡導及關心(引自曾仁杰，2014)。

Turner-Crowson & Wallcraft(2002)指出復元的主題：「希望」的重要性、至少有一個人相信且鼓勵自己能夠進步、對於「過去」發展自己的解釋以能夠繼續往前走、為自己的生活負責、透過行動重建生活、發展關係與角色、重建他人對自己的信心、逐漸獲得生活的滿足感、發展生活的意義與目的、以及在痛苦與掙扎中保持堅忍(引自宋麗玉，2005)。

Song & Shih(2009)認為復元有其量化指標可呈現，亦可由個人主觀界定，顯示復元是客觀也是主觀、是結果是過程的全觀概念(Silverstein & Bellack, 2008 ; Tuttle, 2004 ; 宋麗玉，2005；宋麗玉、施教裕，2009)。其中復元的結果指標(outcomes)，包括：自主能力(self-efficacy)、親密家屬關係支持、互惠的(reciprocal)友誼關

係、獲得人際和職業技能、參與社交活動、扮演有意義的角色、生活品質提升、滿足的生活。這樣指標含括主觀的復元結果指標(自我效能、生活品質、和生活滿意度提昇)和客觀的復元結果指標(與家人和他人建立互惠關係、獲得人際與職能技巧、參與社交活動、獲得社會角色)，以及二者之間的互動關係。

從實證結果與客觀的角度看待復元，其具備操作型定義與標準，能以具體或量化的方式呈現，例如：疾病嚴重程度降低、自我效能提高、習得社交與職能技巧；而從使用者導向與主觀角度看待復元，其為持續進行的過程，包含 Song 和 Shih(2009)提及的復元過程要素：(1)自我覺知、(2)障礙處理度、(3)希望、意願、負責的行動(引自胡孟菁，2013)。

貳、啟動復元之因素

關於復元的路徑其實是有很多條的，所謂「條條大路通羅馬」，就是一個極為貼切的形容(宋麗玉，2005)。Anthony(1993)所謂的復元的「啟動器」來達成。首先，最基本的啟動器就是像個案傳達失能將是可以復元的訊息；第二個啟動器則是在方法上提供各種選擇，也因此助人工作者就必須能夠提供各式各樣的服務來讓個案練習做選擇；優點評量則也是一個非常實用的啟動器，藉由這項工具，個案與助人工作者可以確認並使用存在個案自身與周遭的自然資源(Rapp, 1998)。

Deegan(1996)指出建構復元的基本要素，包括希望、意願和負責的行動，這三者便是所謂的復元三大基石。復元乃是重新找到自己的旅程，復元的過程要素並不是只包含個人基本要素，還包括社會環境的脈絡因素以及個人內在心理及精神層面的進化過程，是一個動態的過程(曾仁杰，2014)，復元的個人要素(components)，包括(Song & Shih, 2009)：

1. 自我意識(sense of self)：是復元最核心的直接起因，唯有當個體能真正地覺醒、意識真實的自我與世界，意識到自己想要的生活

方式，也意識到自己可以選擇和做決定，甚至相信自己可以過正常生活，才能成為自我的主宰，不聽任疾病或問題控制自己的生命。學者 Abraham H. Maslow 提出的需求層級理論中，「自我實現」

(Self-actualized) 乃屬生命最層次的需求，能為自我帶來最大的滿意度。自我亦是一種感受並相信自己有充分發揮潛力與朝向自我實現的傾向，而能因應與管理負向情境與障礙，追求積極的正向目標與展現實踐能力，即使需承受疾病與失功能的限制，也能重新發現並再造具功能性之自我覺知/自己感。這就是 Davidson 和 Strauss (1992) 提及邁向復元之路的第一步是「發現一個更積極的自我」(discovering a more active self)。

2. 生活中管理自己的障礙 (management of disability)：接受自己的障礙，盡力克服，且需要不同的克服困難策略。
3. 盼望 (hope)、意願 (willingness) 和負責的行動：先意識到自己的存在，接受自己和他人，並盼望擁有生活目標和意義，甚至學習建立自己的生活目標。

Blanch, Fisher, Tucker, Walsh 及 Chassman(1993)認為，復元過程中必須克服烙印、歧視的衝擊並發展自在及自我控制的感覺，而自我導向的因應策略、參與有價值的活動及希望的感覺，都可以促進復元(引自曾仁杰 2014)。

白立德(2013)研究兒保社工的復原力歷程發現，展現復原力的保護因子分為個人及環境的保護因子，而這些保護因子可以說是促進復元的因素之一，包括(整理自白立德，2013)：

(一)個人保護因子：

1. 個人正向特質：包括「忍耐力」、「學習動機」以及「自我鼓勵」，這些特質讓人願意再困難的挑戰當中堅持，這樣的精神可以促進復原力的展現。

2. 自我照顧的能力：懂得自我照顧會更加關注於自身的感受與需求，能覺察自身的狀態，並適時的處理負向情緒；需要協助時也會主動表達需求，使有更多的機會獲得外部支援。亦會將工作與生活分開，讓自己在工作之外的時間可以好好休息，以恢復能量。
3. 認知及問題解決的能力：良好的認知與問題解決能力讓個人從錯誤與經驗中學習，進而發展出更好的工作模式與成功經驗。另外認知上轉變為正向思考能夠跳脫既定的思考方式，從不同的角度去觀看及感受事件，藉以調適自己的狀態。
4. 希望感：因抱持著個案有力量改變自己生命的信念，從中看到個案的進步與改變，獲得成就感。
5. 靈性的力量：透過各自的宗教信仰儀式或思想教義，獲得心靈的平靜或是新的體悟。

(二)環境保護因子

1. 家人的支持與協助：家庭成員或是親密伴侶提供工具性及情感性的支持。
2. 友善的職場：包括(1)良好的工作氣氛；(2)同仁間的互助與支持；(3)團體成員的分享；(4)案件處理機制的緩衝；(5)合理的工作要求；(6)在職訓練；(7)督導功能的發揮；(8)上級權力的分享；(9)個案的回饋；(10)網絡成員的認同、尊重與協助。其中最後兩讓可協助社工獲得工作成就感與意義感，自我價值從中展現。
3. 延伸的人際網絡：外部人際網絡可以為個體帶來新的刺激與連結，在不同的社群網絡當中，社工可以接收到新的資訊與觀點，並在團體中獲得歸屬感。

胡孟菁(2013)的研究顯示影響情感性精神疾病個案與社工共同邁向雙向復元之因素，可歸納影響情感性精神疾病個案與社會工作者共同邁向雙向復元之影響成因，包含個人、人際與環境三大層面、七個項目：

個人層面：(1)學會將負面問題及觀點轉化，並傾向正向的詮釋；(2)具有自我照顧與保護能力，能夠調適情緒與壓力；(3)找到生活及工作的目標與意義，並積極自我實踐。人際層面：(4)建立較長且有品質的助人關係，願意陪伴與等待；(5)擁有穩定的非正式支持資源，如：親人、朋友與宗教團體。環境層面：(6)對於環境的變動更具彈性與變通性，甚至嘗試突破環境的限制。另外亦發現雙向復元的過程裡，不可忽視的是人在情境中的交流與互動，而對於社會工作者而言，最主要的情境便是所屬機構之環境，甚至情感性精神疾病個案亦會間接受到機構的影響。

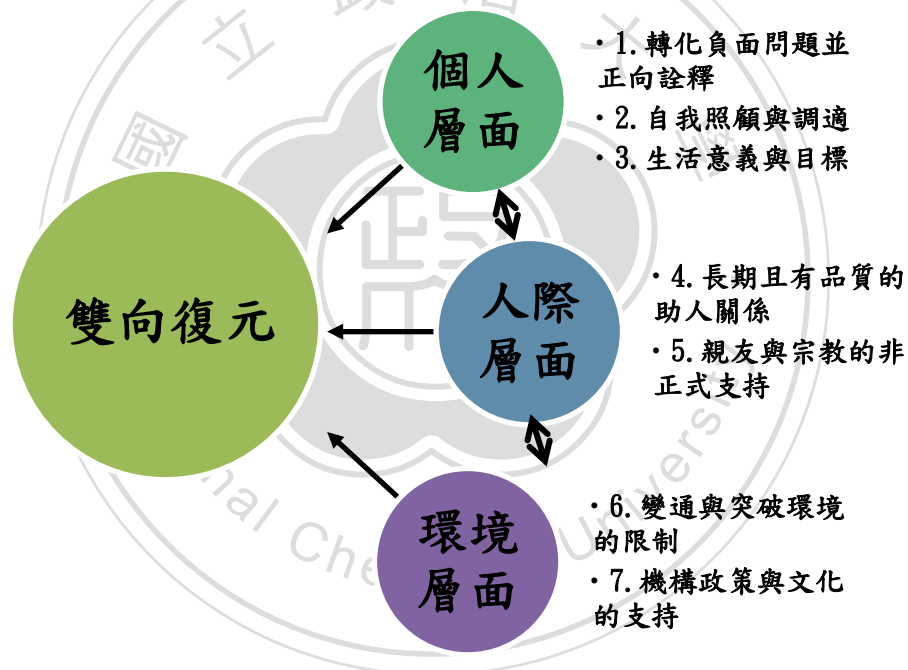


圖 2-3-1 雙向復元之成因(引自胡孟菁，2013 之研究)

參、小結

根據上述文獻可發現 Charles Rapp 團隊所編製的優勢觀點訓練手冊當中，將「復元」這個概念放在第一章，由此可見，談到優勢觀點就會談到復元這個概念。政治大學宋麗玉教授也說：「若講『優點』而不談論『復元』是沒有意義的。因此復元與優勢觀點是息息相關密不可分的概念。」

復元是一個過程、生活方式、態度、面對每日挑戰的方式，重建自己生命的自立版圖和自主性。這樣的一個過程並非是直線的過程，而是一種來來回回螺旋上升的過程。以復元為導向的實務工作，是傳遞希望給個案，希冀個案能夠成長而非只是穩定目前的情況，強調個案的自主性，並協助個案開拓資源。復元的階段是透過主體性的展現程度來區分為初學型、半復元型以及完全復元型三種型態。透過復元為導向，希望個案能夠不斷的提升與進步，展現並貢獻自己的價值。復元的指標包含了主觀指標：自我效能、生活品質提升、滿足的生活；而客觀的指標則是：與家人和他人建立互惠關係、獲得人際與職能技巧、參與社交活動以及獲得社會角色。

然到達成復元這個終極目標，其中必定有些動機以及促進因素，而建構出復元的基本元素則是：希望、意願和負責任的行動。除了自身的基本元素之外，社會環境因素也是很重要的，包含了重要他人的支持、日常生活的支持、靈性上的支持。本研究冀希透過上述復元因素了解社工復元之經驗，並了解促進社工復元之因素。

第四節復元與優勢的關係

根據上述文獻發現，社會工作對於社工本身造成許多負面的影響，包括高壓力、高創傷本質，甚至對於服務個案感到無力，社工若持續無法擺脫無力感，將降低對個案的服務效能(Guterman & Bargal, 1996)。1980年代初期在美國各種弱勢族群的社工處遇困境，當時去機構化和委辦或契約化服務盛行，使的服務連續性光譜內涵支離破碎，服務輸送網絡斷裂或阻隔，各服務單位形同孤立無援。服務案量負荷過重且疲於應付緊急危機事件的突發狀況，工作人員無暇關心個案復元要事。個案及案家問題複雜多元又大多無法根治，往往在各服務機構當中一再進出。處遇理論觀點一窩蜂趕時髦和相互攻訐貶抑，工作者無所適從；處遇目

標偏重問題和缺點的介入，個案無意願或動力改變。機構內工作人員服務理念和策略方法不一致，工作團隊成員無法相互激勵與成長；助人關係飽受科層化行政規範限制，專業角色流於空洞不實；和服務成效只重視投入和產出，改變結果和影響的責信指標無法呈現等情事，形成所謂的「傷害模式(The Damage Model)」的時代背景下，Charles A. Rapp(1998)及同僚們提出優點模式(The Strength Model)，開始倡導另一種處遇的觀點、策略和作法(引自宋麗玉、施教裕，2008)。

復元取向和優勢觀點都要求精神衛生領域之專業人員在服務的態度與知識上有重大的改變，像是降低他們在專業形式上的角色，能夠管理自己的焦慮當個案面臨風險時，並尊重個案的想望與決定(Song & Shih, 2014)。專業人員遇見個案的時候都是他們脆弱的時候，他們將會依賴工具性和表達性的支持。然而，並不是所有專業人員對於個案的態度都是正向的。由Schulze (2007) 和 Wahl and Aroesty-Cohen (2010) 揭示一個混合正向和負向的觀點。許多專業人員認為服務心理健康的個案是很危險的，而這也是一般社會大眾的想法。此外，許多人懷疑復元的可能性。這結果告訴我們需要注意專業人員的態度和行為並尊重個案提供服務，尤其是以復元導向來提供服務(Song & Shih, 2014)。也就表是經由正向的觀點引領個案復元，這就是優勢觀點與復元概念之結合。

如同上述所言，Rapp(1998)與 Saleebey(2009)所述，優勢觀點個案管理模式的相關理論觀點包含「復元」觀點，在 Charles Rapp 團隊所編撰的訓練手冊當中，便將復元放在第一章，明示復元為優勢觀點的終極目標。因此優勢觀點與復元的關係，就是優勢觀點著重在「人」的復元，而非只是「事情」完成或問題得到解決(宋麗玉、施教裕，2009)。台灣學者宋麗玉(2009a)提出優勢和復元之間的關係在復元是個案欲達到重建自我主體性的終極目標，以及其所經歷的過程與努力，透過個案

對復元渴望，可以激發和運用個案所具有各種內外資源來達成目標（吳健偉，2010）。所謂的復元優勢理論觀點的綜融架構和功能，其實就是共享一個共同的助人理論觀點之抽象概念架構和實務操作模式內涵。優勢觀點與復元的關係如下（引自宋麗玉、施教裕，2011）：

1. 復元是個案欲達到重建自我主體性的終極目標，所需經歷的過程與努力，優點是復元過程中個案可以發現及使用本身內外各種資源的潛能與力量。
2. 復元的渴望，即可以激發優點的運用；優點乃是本著生態觀點，積極經營個體在情境中所具有的各種內外資源，藉以發揮最大潛力和功效。
3. 發掘與運用優點是方法，復元是生命歷程與目標。

小結

整體而言，復元之概念與優勢觀點理論是相輔相成的，對待個案的方式都是正向的，社工經由正向的觀點引領陪伴個案復元，這就是兩個概念的結合。台灣推廣優勢觀點之時，便將其與復元概念結合，透過個案對於復元的渴望，激發及運用自身的優勢並開闢內外的資源，來達成目標。

不同於傳統的工作態度，台灣開始推展優勢觀點，首先將其運用在家庭暴力防治領域當中，透過推展、督導，優勢觀點在台灣建立一套完整的工作程序（正如上述文獻探討）。而後根據研究也顯示優勢觀點對於這些受暴婦女而言確實能激發她們的主體性，也就是復元。這樣的工作方式看見受暴者本身的優點及能力，更意外的發現，這樣的工作方式不僅僅是協助我們的個案，更協助了助人者本身。

第五節專業人員運用優勢觀點的復元經驗與促進因素

壹、專業人員的復元

「生命中最美麗的回饋之一，便是在誠心誠意幫助他人的同時，也幫助了自己。」(Emerson, Ralph Waldo, 引自劉育林, 1992/2002, 頁 498; 胡孟菁, 2013)

優勢觀點實務工作為了實踐復元的理念，以復元為終極目標，進而與個案發展出平等互為主體、正面雙向，雙方培養出優勢取向的復元夥伴關係(曾仁杰, 2014)。優勢觀點的專業人員並非完全扮演助人者，顯示自己能力，反而當社工謙卑且真誠展現自己有所不能之處，個案一方面可能感到訝異，產生一種普同感(宋麗玉, 2008)；另一方面，個案會反過來想要提供意見和想法以協助專業人員，其能力由是得以展現。優勢觀點模式的啟動，事實上乃造就社工自己一個復元的善緣，同時也給個案一個復元的良機(引自宋麗玉、施教裕, 2011)。社工在助人關係中的成長是由深層的內在萌發的自我價值感、以及逐漸發展與茁壯的專業認同感，這是與個案「同步」走過的歷程，落實真正的陪伴與無畏。如同許育光(2005)反思在助人關係中的挫折經驗，從既有的助人理論與技術中走出，真實面對與個案關係的斷裂，並整合自我感受與對專業的熱忱，藉由「去專業化」的嘗試反而更加釐清助人專業的本質，最終得到的是對於自己的幫助(胡孟菁, 2013)。將復元概念運用於社工身上，關心個人是否對於自己的生活與職業感到滿意與自信，並且在需要時能夠連結自身與周遭的資源來促成改變；但若欲達成復元目標，則有賴內外資源的運用(吳健偉, 2010)。

根據國外學者 Parkin & Green(1997)認為在充權個案之前，要先使社工具有充權感受，而充權感受的提升也會進一步影響其工作行為。許多實證研究顯示，組織結構充權感和員工心裡充權感可以促進組織承諾

及工作滿意度的提升（吳志平、林志揚、陳福添，2010；劉潔心、張麗春、李怡娟、廖靜宜、林欣怡，2006；Ahmad & Oranye, 2010; Boglera & Somech, 2004; Chang, et. al., 2010）。社工有了充權的感受之後，才能提出有效的干預保護個案，並提升個案服務的品質；另外充權可以使社工增加自我效能感，可以促進社工投入工作，影響其留職意願。根據研究指出不管心理衛生專業人員本身是否經驗過精神疾病，心理衛生專業人員在參與助人的歷程中，都有機會隨著情境與個案的變化調整自己、改變自己、最終看見真正的自己。透過助人過程「互為主體性」與「對個人經驗的重視」，助人關係可共創更多的意義，若社會工作者能從實務中充分反思自我，將在專業與個人認同上達到和解與一致（Butler, Ford, & Tregaskis, 2007），促使雙向的自我實現之目的（翁開誠，2004；引自許育光，2005；引自胡孟菁，2013）。吳麗娟（2003）則以自身的體會闡述輔導與助人歷程中，助人者是由 Human "doing" 變成 Human "being" 的歷程（引自胡孟菁，2013）：

由許多個案和我個人的成長過程中，看到我們這個「人」的成長、改變……
昔日我常感覺到要「做」些什麼，好像需要從外界的成績、成就才能界定自己的價值……（現在）由許多「應該」的網綁中掙脫，重獲心靈的自由。
自己不再是被強迫做事的「機器」，而成為一個樂於去實現自己抉擇，和自己真實在一起，活出自己也尊重他人的「人」。（頁 5-6）

在宋麗玉與施教裕教授(2010)的文章及優勢觀點個案發表中發現，優勢觀點對於許多實務工作者來說，有著很大的助益，包括：反思的辯證、內化的概推。社工認為使用優勢觀點可重新檢視自己，透過重新檢視自己進而肯定自己。而透過與個案的工作過程當中，看到不一樣的思維、態度，進而影響社工本身的改變。除了社工本身的觀念以及價值觀的轉變之外，工作環境以及機構的支持也十分重要，若社工本身的價值以及態度就是正向的，那面對個案的時候也會是正向的。更可貴的是優

勢觀點改變了社工與個案之間的關係，兩者是平等的夥伴關係，互相協助，在彼此身上找到新的力量，各自蛻變成爲新的自己。

貳、復原力及復元的相關文獻

台灣目前關於復原力及復元的相關文獻整理如下：

紀滋兒(2004)以七位經歷 SARS 護理人員爲對象，探究其情緒變化的復原歷程。發現個人特質與生命事件對於復原歷程及個人情緒的感受與生命事件均會產生影響。在逆境中出現的保護因子包含：個人的宗教信仰、正向情緒的能力；家庭的支持；組織及人際關係層面的復原因子：同儕的分享及互助、主管的支持。此研究僅探究情緒變化部分，本研究將會對社工的復元進行全面的了解，以上述研究中的因素了解社工之復元歷程，以及是否有其他的促成因素。

邱琇琳(2005)針對全國公部門從事家防工作之社工與全國家扶中心經濟扶助組織社工進行問卷調查，了解其替代性受創的狀況以及相關影響因素，再者採質化研究訪問六位工部門社工，了解其對替代性創傷的主觀感受以及因應方式。研究發現產生替代性創傷的因素包含個人因素：生活壓力、工作年資、創傷史、教育程度；工作因素有：案量高、業務內容、工作認同等。此研究發現高達 39.7% 的社工有嚴重與及嚴重創傷，可見社工創傷的普遍性。其因應創傷的歷程爲：覺察→尋找資源→蛻變。此研究有質化與量化的內容，可深入了解造成替代性創傷的因素以及因應方式，其因應創傷的過程便是一個復元的歷程，但在此研究當中並未特別說明是一個復元的歷程。故本研究將探討社工的復元歷程，無論是工作上造成的創傷或者是改變自身的信念以及習慣，都是一個復元的歷程，故本研究將做一個更廣泛的探討。

林琪雅 (2006)研究十位兒少保社工，以工作倦怠及留任相關理論探討其在兒少保護工作留任的理由及對專業的想法，研究發現

社工在兒少保護工作中學會轉換角度看兒少保案件、學會面對衝突，而同儕間互相學習支持、工作中的收穫以及對於工作價值的信念是讓社工持續留在兒少保領域的原因。此研究與本研究的內容較相同，但領域不同，然此研究的探討內容以個人為主，且未提及復元歷程及環境因素，故本研究將針對社工的復元歷程以及促進復元之因子作為討論。

陳姿樺(2008)研究五位家暴庇護中心的社工，探究其工作復原力，研究發現復原力在工作當中被啟動，保護因子也開始發揮功能，促進復原力的展現。此研究將復原歷程分為三類：「穩定型」是個人無論在任何挑戰中，都持續的維持復原力的展現；「增強型」是個人面對愈艱困的挑戰時，復原力更提升，帶來成長改變；「反應型」雖面對困境，仍發展出復原力，但若困境持續的增加，復原力便隨之減少。也就是復原力的歷程是螺旋上升的過程。其研究亦發現保護因子展現在，個人：思考能力、自我覺察、人格特質、正向的生活態度；家庭：家人支持、家庭關係良好；職場：同儕間支持、主管支持與協助；社會：良好人際互動。此研究發現帶有優勢觀點取向的，其他相關研究亦顯示，社工在工作當中運用優勢觀點可避免工作的耗竭，將危機化為轉機(林冠馨，2007)。張素惠(2009)探討兩位女性護理人員面對工作及生活中逆境之復原歷程，發現兩位護理人員在面對逆境時出現相似的復原歷程，依序為：負向情緒→面對處理→轉念正向看待→愛的關注，可見復原的發展史於逆境。研究中亦發現促進復原的因素包括個人特質：樂觀、自我效能、情緒管理；非正式支持系統：家人支持、朋友同事支持；正式支持系統的支持：社會資源的協助等。另外研究也發現，在逆境之後反思逆境所帶來的轉變，而這些轉變將成為復原力的實質展現。本研究將把保護因子當成促進復元之因素，根據優勢觀點的內涵「危機也

是轉機」，故本研究亦將危機納入考量，深入探討婚暴社工的復元因素，並了解是否有其他因素。

簡綾凡(2010)以三位諮商員為研究對象，討論工作耗竭之後的復原歷程，研究發現「個人」及「家庭」兩種層面的保護因子，其中最主要的復原因子為「個人保護因子」，包含正向價值觀、正向思考、休閒能力、自我認同、覺察情緒、不忽略自身感受、內在一致性高、真誠、希望感、感覺被愛、找到生命的意義、自我實現的能力、對改變具有彈性、經驗中學習等 24 種保護因子。而在復原歷程上，三位諮商員都經歷挑戰模式、免疫模式及補償模式的過程，從失衡期→重新整合期→正向因應期，但並非每個人的復原歷程及模式都是單一或呈現線性的過程，可能同時出現多種模式。此研究與本研究之內容較相近，但研究對象不同，故本研究將針對婚暴社工進行了解，藉以發現使用優勢觀點的婚暴社工復元歷程及促進復元之因素。

陳佩錡(2012)研究婚姻暴力社工的自我照顧歷程，此研究敘事研究裡的類別內容分析法。研究發現社工成長背景以及組織環境與支持都會影響社工的創傷經驗，要自我照顧最重要的過程就是自我覺察，找到因應方式，最後回顧這段歷程賦予意義。此研究發現主要的自我照顧歷程是專業上的自我照顧，亦發現機構的支持與否也是社工自我照顧歷程的重要因素。故本研究將針對實施優勢觀點機構中的婚暴社工，排除機構不支持的因素，來進行社工各項復元歷程的探討。

白立德(2013)研究兒少保社工的復原歷程發現，社工的保護因子來自於個人及環境兩個層面。個人層面包括：正向的個人特質、自我照顧能力、認知及問題解決能力、希望感、現實考量、靈性的力量；環境層面的保護因子包括：家人的支持、良好的工作氣氛、

同儕的互助與支持、團體成員的分享、案件處理機制的緩衝、合理的工作要求、在職訓練、督導功能的發揮、上級權力的分享、從工作中獲得回饋、網絡成員的認同與協助、延伸的人際網絡。其研究發現社工會先進入失調期，原先平衡的狀態遭受破壞，接著就會進入重新整合期，採取不同的因應策略，最後進到正向因應期，重新給予自我肯定與認同。在此研究當中比較是從兒保社工的困境去討論其復原歷程以及促進因子，本研究將針對婚暴社工討論其復元歷程，不僅僅討論經由問題或困境所產生的復元，而是重新找到主體性的復元歷程以及促發因子。

胡孟菁(2013)的研究認為雙向復元係指社會工作者與情感性精神疾病個案縱使各自帶著生命中的創傷或疾病，亦能在優勢觀點的助人關係中不斷成長與超越受限的自我，並對未來持有希望感、願意朝向復元目標且付諸行動。且發現優勢觀點社工的復元經驗當中，從「覺察」自身陷入低潮出發，放下社工「拯救者」的形象，願意自我揭露、學習調是與抒壓，並且擁有家庭、信仰與機構政策與文化做為堅實的後盾。優勢觀點社工跳脫了傳統個案處遇「(問題)評估→處遇→結案」中單向而簡化的過程，逆向思考如何從個案的正、負經驗上獲得回饋與啟發，創造另一種雙向交流與正向循環，為助人關係增添價值感與意義性，進而得以反思助人工作的本質、回到自我生命中改變價值觀與態度，從原先斷裂的工作經驗與負面情緒中找到與自我的重新連結，並反應在三個層次上(引自胡孟菁，2013)：

1. 能夠檢視低潮前後、復元前後的自我。
2. 發自內心地自我肯定，正視多元化的自我，例如：習慣性的正向思考及眼光、自我接納與包容、自我權能的增強等成長。
3. 重新拾得工作價值與人生意義。

另外也歸納出「雙向復元」之實質意義與內涵，是一種助人關係與個人內、外在情境三者交互作用而成的超越狀態與主體終極目標

(引自胡孟菁，2013)：

1. 在互為主體的助人過程中，社會工作者與個案藉由激勵與分享帶動共同成長，在人際互助中燃起正向改變、超越的動力與希望，且能承諾朝向復元目標，由相互扶持到自主展開具體行動。
2. 個體縱然經歷過疾病或創傷卻不受其限制，於內在（主觀）情境中能感到自我的成長與改變、接納包容「多元化」的自我，並具有滿意的生活品質與生命意義感。
3. 於外在（客觀）情境中達到疾病的穩定與控制，外在形象、態度或觀點有所轉變，並為個體帶來正面效益。

從事婚姻暴力的社工，在與個案建立關係並進行服務後，婚暴社工透過自我覺察瞭解自身與個案間的互動，更進一步能夠瞭解影響個案的生命故事、受暴歷程、價值觀與重要他人等；之後隨著服務的期程的暴同與不停的自我覺察，就可能產生如前述的替代性創傷、次級創傷、同情疲勞或耗竭等負向反應，不過也可能有正向反應如反思自我生命故事、發現自己的優勢與劣勢、重新檢視「人」的價值、反思社工專業價值等；此外我也認為婚暴社工在自我覺察到負向反應後，也能經由轉化（如自我照顧的歷程）而產生正向反應(陳佩錡，2012)，相信這也是一個復元的歷程。

表 2-5-1 復元與復原力相關文獻

作者 (年代)	研究對象	研究內容	研究結果
紀滋兒	七位經驗	探究其情緒變化	研究發現受訪者的個人特質與生命

(2004)	SARS 護理人員	的復原歷程。	事件，對於復原的歷程即個人情緒的感受與程度均會產生影響。
邱琇琳 (2005)	此研究採「量質合併」。量化部分針對全國公部門從事家防工作之社工員與全國家扶中心經濟扶助組之社工員。質化部分以深度訪談法訪談六位公部門家防社工	瞭解家防社工對自身替代性受創之主觀感受與因應策略	當社工藉由督導的協助，或者自己的反思，而有機會進行自我覺察時，社工們便能開始關注到自己目前的狀況與需求，進而開始自我照顧。
林琪雅 (2006)	十位兒少保護社工	以工作倦怠及留任相關理論探討他們在兒少保護工作留任的理由及對專業想法	社工員在兒少保護工作的生涯中漸學會轉換立場看兒少保案件、學會面對衝突、而同儕互相學習支持、工作中的收穫以及對於工作價值的信念是讓社工員持續留在此領域的原因。
陳姿樺 (2008)	五位家暴庇護中心的社工員	探究其工作復原力	復原力在工作的挑戰中被啟動，保護因子也開始發揮作用，促成復原力的產生。並指出個人特質中的「相

			信他人」有助於社工員的復原力，其中對個案的部分在於相信個案能力，願意適度的放手，讓個案有展現潛能的機會。
張素惠 (2009)	兩位女性護理人員	探討其在面對工作及生活逆境中復原力發展之歷程。	兩位護理人員在面對逆境時出現相似的復原歷程，依序為「負向情緒期」、「面對處理期」、「轉念正向看待期」及「愛的關注期」。另外也發現兩位護理人員在經歷逆境事件後，回頭反思逆境所帶來的新轉變。
簡綾凡 (2010)	三位諮商員	探討其工作耗竭的復原歷程。	其研究歸納了「個人」及「家庭」兩個層面的保護因子，而影響諮商員復原的主要復原因子為「個人保護因子」受訪者接經歷挑戰模式、免疫模式及補償模式的過程，初期諮商員在面臨耗竭時，挑戰模式均發生作用，而隨著專業生涯的發展，挑戰模式被免疫模式及補償模式取代，最後免疫模式成為諮商員最主要的復原模式。
陳佩錡 (2012)	五位來自民間單位的婚暴社工	針對婚暴社工員該如何做自我照顧與自我照顧的歷程	雖本文未直接說明社工之復元，但內文提及自我照顧是促進社工復元的因素之一。在自我照顧的方法上，五位社工皆有自我覺察的經驗，

			並且透過不斷地覺察自己，讓她們有更多不同的反思與發現，甚至也影響到個人自我照顧的方法上。另外也發現工作生涯也是自我照顧歷程的一環。
白立德 (2013)	以九位公部門兒少保護社工員為對象，運用深度訪談法蒐集資料	瞭解公部門兒少保社工從逆境中發展出復原力的歷程，包含兒少保社工的工作逆境、保護因子的內涵、以及復原力運作模式之分析。	研究發現每位兒少保社工至少都運用了二種以上的模式展現復原力，其模式呈現出一種交錯、接續或是同時運轉的型態。並發現挫敗經驗不必然擊倒實務工作者，從個案既有的優勢及運用環境資源協助兒少保社工重新站起來，才是更重要的事。
胡孟菁 (2013)	質性研究深度訪談法與詮釋現象學觀點，採立意與滾雪球抽樣，使用半結構式訪談大綱與研究者於田野之互動與觀察，回歸現象本質綜觀與探討。	探討以優勢觀點為基礎之社會工作實施場域中，社會工作者與情感性精神疾病個案助人關係歷程、雙向復元因素與意涵，與不同組織政策與文化對雙向復元之影響	研究發現雙向復元的實質意義為是一種助人關係與個人內、外在情境三者交互作用而成的超越狀態與主體終極目標，影響成因包含個人、人際與環境三大層面和七個項目。另外也發現不同組織政策與文化之對雙向復元具有實質之影響。

參、小結

運用優勢觀點之社工與個案是平等的友誼關係，因此社工並不是專家也不是指導者的角色，透過陪伴個案的經驗，可從個案身上學習自己沒有具備的能力，也可以透過與個案討論解決自身的情況，兩方互相討論協助，替雙方造就復元的良機。而社工復元的指標便是：對自己的生活感到滿意、對職業感到滿意、對自己感到自信。

綜合上述文獻發現，助人者的復原歷程為「覺察(失衡期)→面對處理、尋找資源(重新整合期)→轉念正向看待(正向因應期)→蛻變(愛的關注)」。然這樣的復原歷程並非是直線前進一次到達的，正如同優勢觀點所說的復元歷程一樣，是個螺旋上升的過程。若希望個案能夠正向並且充權個案，社工自身必須是正向的，也必須有充權的感受。這樣才會影響個案邁向復元的道路，也可以提升工作品質、減少耗損率。而社工的復元歷程與復原歷程相近為「覺察→學習→轉念→與個案交流→反思→從覺察到的經驗與自我做連結」。社工要能邁向復元，首先必須先覺察自身的狀態，並尋找資源來支持自己，但這資源主要是非正式支持系統。再者從工作當中獲得回饋與啟發，找到一種雙向的交流、正向的循環，最後回饋到自己身上，改變自我生命中的價值與態度。

促進復原或復元的因素，包含了個人與環境層面。綜合上述文獻發現，個人層面的因素包含：個人正向特質、自我照顧能力、問題解決及認知能力、希望感(找到生活及工作的目標與意義)以及靈性的支持；環境層面包含：家庭的支持與協助、職場的友善度(機構的支持與同儕的協助)、延伸的人際網絡(穩定的非正式支持系統)。

總結

台灣的家庭暴力現況 102 年有 110,103 件，而親密關係就佔了四成五(n=49,633)。由此可見台灣的家庭暴力防治當中，仍是以親密暴力為

大宗，換句話說社工主要的服務對象為親密暴力關係中的受暴者，以下稱這些社工為「婚暴社工」。由於大環境的不足，導致社工人力短缺，在保護性業務當中尤是，人力短缺但案量卻逐年攀升，造成社工負荷量大、薪資低的困境。根據文獻中發現，婚暴社工工作有其特殊性，屬於高急迫性及高危險性的工作，導致社工在這樣的環境、工作本質及個人壓力之下，產生替代性創傷、高壓力，逐而導致社工的耗竭。

而社工運用傳統社會工作方法導致了社工耗竭，經由文獻顯示，運用優勢觀點的社工，可以轉變看待個案的方式，也轉變了社工本身看待事情的角度。透過與個案工作，相互學習與討論，一同達成優勢觀點最終目標—雙向復元。本研究將運用上述文獻提供之復元指標，復元的指標包含了主觀指標：自我效能、生活品質提升、滿足的生活、對職業的滿意度；而客觀的指標則是：與家人和他人建立互惠關係、獲得人際與職能技巧、參與社交活動以及獲得社會角色，來了解社工之復元經驗，並了解促進社工復元之因素除了上述文獻探討中的三個面向七大因素之外，是否還有其他可能性。

經由文獻探討，本研究選定婚暴社工為主要研究對象，且優勢觀點在台灣的實施一開始就是在家庭暴力領域當中實行，故選定使用優勢觀點為處遇方式的婚暴社工。再者，優勢觀點的最終目標是達到雙向復元的結果，許多的文獻已經顯示受暴者的復元結果，而社工的文獻僅有上述幾篇，且多數是在談社工的復原力，僅有一篇說明精障領域社工之復元，故本研究欲了解使用優勢觀點的婚暴社工的復元經驗，以及促進其復元的因素是什麼。

第三章研究方法與設計

基於本研究之研究目的與研究問題，期望能從研究結果中，瞭解婚暴社工運用優勢觀點的復元經驗以及促進復元的因素，以提供家庭暴力防治領域另一個工作方式以及重視社工自身的成長。以下將分三節說明研究方法的選擇、研究設計、研究倫理，並將研究架構、研究問題、資料蒐集方法、訪談對象、研究工作、嚴謹度考察與資料分析分別於第二節中詳述。

第一節研究方法

壹、質性研究

透過研究可以使我們更加瞭解這個世界，而目前質性研究與量化研究為學術界兩大主流的研究取向，而「質性研究」係指非由統計程序或其他量化方法達成研究目的之任何類型的研究(吳芝儀、廖梅花,1998)。質性研究法認為現實世界是一個極為複雜的「現象」，是不斷在變動的動態事實、多層面的意義與想法所組成，以系統中受訪者的觀點描述社會事實，強調探索性的研究設計，目的在於探討問題的深度、意義(簡春安、鄒平儀,1998)。研究者依據本研究之目的與研究特質來選擇較適當的研究取向。研究者依據簡春安、鄒平儀(2004)所述適用質性研究的條件對於本研究進行檢視，認為本研究採用質性研究較為適切，其理由如下：

一、進入一個很不熟悉的社會系統：

由相關文獻探討中可發現，優勢觀點起源於美國的精神障礙領域，台灣將其運用在家庭暴力防治領域當中。雖有研究顯示其在家庭暴力防治領域中之成效，但鮮少對社工自身做深入瞭解，僅知使用復元優勢觀點對於社工本身有所助益，故屬於一個不熟悉的社會系統，適合以質性研究來進行深入的瞭解。

二、瞭解特定的情境：

質性研究適合用於瞭解參與者活動其中的特定情境，以及這個特定情境對他們的行動產生的影響，而研究者希望瞭解於婚暴領域社工運用優勢觀點這樣的「特定情境」中，其在工作當中的復元經驗以及促進其復元之因素，故適合採取質性研究。

此研究方法可對個別事務進行詳細的描述與分析，從特殊現象中以新的角度去看待問題，同時在動態的時間圖像中追蹤事情的變化過程，並強調從當事人角度得知其想法、注重當事人的心理狀態與意義建構，重視研究者對研究過程和結果的影響(陳向明，2002)。Bogdan & Biklen(1982)說明，質性研究的特性包括：(1)在自然情境下蒐集資料；(2)研究者本身就是最好的研究工具；(3)重視研究現象的描述；(4)重視社會脈絡；(5)運用歸納分法分析資料；(6)關心所出現的行為對研究對象的意義(潘淑滿，2003a)。

貳、深度訪談法

質性研究之資料蒐集方法中，以深度訪談法最受到質性研究者所普遍運用。而深度訪談法係指研究者與受訪者為基於平等的立場，透過語言及非語言的溝通與情感交流(在自然情境下蒐集資料)，積極參與溝通達到對話的目的，經由技巧地探詢(probing)深入瞭解受訪者日常活動的真正意義(潘淑滿，2003；鄭怡世，2001)。而研究者依據研究主題與研究目的，將選擇使用深度訪談法(In-Depth Interview)進行資料蒐集。

深度訪談法依據研究者參與程度或訪談問題設計的嚴謹度，劃分為三種類型(吳芝儀、李奉儒，1995；潘淑滿，2003；簡春安、鄒平儀，2004)：

一、結構式訪談(structured interview)：

係指研究者事先規劃問題內容、字組與提問順序，按標準化字句與

順序回答，意圖使每位受訪者經歷相同的程序。

二、無結構式訪談(unstructured interviews)：

研究者毋須預先設計一套標準化的訪談大綱，訪談問題皆由立即的情境脈絡中，臨時起意所提出的問題。

三、半結構訪談(semi-structured interviews)：

研究者依據研究目的與問題，設計訪談大綱做為訪談指引方針，並於實際訪談時，依當時情境決定問題的次序及詳細字句，有助於研究者有系統的整理，整個訪問結果顯得較具有邏輯性。

為使訪談過程順暢，且訪談內容能夠緊扣研究主題，同時提供受訪者足夠的彈性與空間表達自己的經驗，但不為訪綱所限，以期有額外的發現，並對訪問當中意外因素進行探究(袁方，2002)，故本研究採取「半結構式訪談」(semi-structured interview)。訪談大綱為研究者依據本研究之目的、文獻探討整理過後擬定。訪談大綱依據訪談對象為使用優勢觀點進行處遇的婚暴社工，內容以社工之復元經驗以及促進復原之因素為訪問主軸，藉由訪談大綱之引導，讓受訪者陳述更豐富的有效資訊。

本研究之訪談時間預定以 90 分鐘為原則，至多不超過 120 分鐘，研究者於訪談前主動提供訪談大綱，期待能完成訪談大綱所羅列之問題。研究者將利用訪談大綱做為訪談輔助，並以開放的態度傾聽研究參與者之陳述，以期能獲得更豐富的資訊。為確保訪談資料之保存及資料分析之真實性，研究者於訪談前徵求研究參與者之同意後，對於訪談過程採全程錄音與撰寫訪談筆記之方式蒐集訪談中的重要資料，並於訪談結束後將錄音檔繕寫為逐字稿。

第二節 研究設計

壹、研究對象

質性研究者 Patton(1990)表示質性研究的抽樣重點是：「樣本一般都很少，甚至只有一個個案(n=1)，但需要有深度的(in depth)『立意』抽樣。」所以，質性研究選取的樣本，必須是能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」資料為標準，而「非」量化研究中，以能代表人口並推論到人口母群體的樣本為原則(胡幼慧、姚美華，1996)。為確保資料之豐富性，本研究以立意取樣(purposeful sampling)之方式進行，是選擇資訊豐富的個案(information-rich cases)來做深度的研究，也就是樣本中能大量提供對研究目的重要資訊的對象(吳芝儀、李奉儒，2002)。

預計訪問運用優勢觀點的婚暴社工，受訪者必須：(1)曾經使用優勢觀點為處遇模式；(2)服務領域為婚姻/親密暴力之社工；(3)使用優勢觀點處遇方式於婚暴個案為期一年以上；(4)服務對象不限相對人或受暴者。

本研究共分析八位來自於兩個運用優勢觀點為理論基礎的機構婚暴社工之訪談內容。受訪者基本資料如下：

表 3-2-1 受訪者資料

編號	年齡	性別	學歷	從事社工年資	從事婚暴年資	使用優勢觀點年資
A01	25 歲	女	大學畢業	3 年	3 年	3 年
A02	35 歲	女	大學畢業	4 年	4 年	4 年
A03	27 歲	女	研究所在學	5.5 年	5.5 年	5 年
A04	28 歲	女	碩士	3 年	3 年	2.5 年
B01	33 歲	女	碩士	6 年	6 年	2 年
B02	24 歲	女	大學畢業	2 年	2 年	1 年
B03	31 歲	女	大學畢業	7 年	7 年	5 年

B04	26 歲	女	大學畢業	4 年	4 年	5 年(含實習)
-----	------	---	------	-----	-----	----------

參見上表，受訪者 8 位皆為女性，年齡分布於 24 到 35 歲之間，學歷以大學畢業為多數，2 名為碩士，1 名研究所在學中。從事婚暴領與多為他們進入社工領域的第一份工作，且大多一從事社工行業便接觸到優勢觀點。

貳、研究方式及工具

本研究之訪談正式開始前，研究者先以電話及電子郵件的方式與研究參與者進行聯繫，在取得研究參與者的同意後，才開始邀約訪談時間與地點。研究者因考慮研究參與者的時間及受訪之便利性，故訪談地點與時間皆是以參與者的需求為優先。

另外研究工具如下列：

一、研究者

質性研究中，研究者本身即為一項研究工具，其靈敏度、精確度及嚴謹度對研究得質量影響重大，研究者看事物的角度與個人經歷與思想觀念有關，而這些個人的經歷與觀念，也構成了現在所擁有的研究能力（陳向明，2002）。研究者於駐法院家庭暴力服務處、家庭暴力方案後追實習，於推廣優勢觀點之婚暴領域機構工作，更可了解婚暴社工的經歷。另外研究者也參與優勢觀點研究之科技部計畫，曾有訪談以及資料分析之經驗。

二、紙、筆、數位錄音筆

若僅依靠紙、筆為訪談進行時的工具，資料將可能有所缺漏；故為求訪談報告準確性，在進行訪談前，將與受訪者說明完整記錄的必要並取得受訪者同意，除以紙、筆進行重點摘要紀錄外，將同時以數位錄音筆進行錄音，並於訪談結束後，將訪談過程製作成逐字稿，以便後續資料分析。

三、訪談大綱

研究者將依據研究目的及文獻探討的內容，擬定出研究架構，以研究架構為框架編列訪談大綱。訪談大綱的目的在於使訪談過程有依據、有漸進性，可以在訪談前寄給受訪者參考，讓受訪者有所準備，亦可使研究者在訪談過程中較不易偏離主題。在訪談過程中，研究者依照受訪者的特性、經驗應彈性的調整問題，使訪談過程內容更加完整及深入。

訪談大綱內容如下：

(一)個人基本資料

1. 年齡
2. 學歷
3. 經歷
4. 從事社工年資
5. 從事婚暴工作年資
6. 使用優勢觀點從事婚暴工作年資

(二)復元歷程與促進復元之因素

1. 您在家庭暴力防治領域當中，面臨的挫折與壓力有哪些？你如何覺察你所面臨的挫折與壓力？
2. 你如何看待這些挫折與壓力？採用那些因應或克服的方式？
3. 你認為在協助個案復元的歷程當中，哪些因素帶給你復元的契機或覺察？
4. 你認為組織中的那些措施促進社工復元？
5. 還有其他的資源讓你覺得獲得了支持？
6. 工作中或回顧工作歷程後發現自己工作上有何改變？生活上有何改變？兩者的改變如何相互回應？
7. 這樣的改變對你而言，帶來什麼樣的感覺？
8. 促進這些「改變」的因素有那些？

9. 你可以歸納幾個時期來描述你改變的過程？
10. 對於運用優勢觀點進行婚暴處遇你有什麼想法？有什麼想對同樣運用優勢或使用其他處遇方式進行婚暴處遇的同仁說的話？

四、訪談同意書

研究者在研究開始應提供同意書給受訪者，此為研究倫理上之考量（嚴祥鸞，2006）。

五、訪談歷程

在完成研究計劃書的撰寫之後，研究者先向任職的機構說明本研究的目的及所欲尋找的受訪者條件，邀請符合訪談條件的家庭暴力防治社工員，並詢問其受訪意願，在獲得當事人初步同意後，研究者再透過電子郵件與當事人連繫，再次說明研究目的及受訪者的條件，並附上訪談大綱及訪談同意書供參，待當事人回信確認同意接受訪談後，則再進一步約定訪談時間及地點。另外，研究者亦透過研究所優勢觀點課程得知推行此模式之機構，先致電向機構督導說明研究題目、研究目的以及受訪者的條件並以信件附上訪談大綱予機構，請機構督導推薦受訪者，研究者透過在行公文與機構聯繫接洽，機構督導表示機構內部全數人員皆符合條件，但機構先行篩選 4 位予研究者。最後納入本研究分析的受訪者為八位，分別來自新北市及彰化縣的兩個機構，其中四位受訪者為新北市同事，另外四位為彰化縣機構引薦加入。

在訪談地點的選擇上，有五位受訪者直接於其任職的工作地點的會談室進行訪談，有三位在較安靜的室內空間(飲料店)進行訪談，訪談時皆全程錄音，並提供紙本的訪談大綱及訪談同意書，待受訪者閱讀及簽名後開始進行約 60 分鐘的訪談。訪談過程中，給予理解與支持之非語言之回應，在訪談結束後，研究者再經由簡單的閒聊，觀察受訪者身心反應，確定受訪者身心情況未受到本研究的影響後才正式結束訪談。

參、資料處理與分析

本研究綜合高薰芳、林盈助與王向葵(2001)、陳若平與張祐綾(2007)、吳芝儀與李奉儒(1995)、潘淑滿(2003)對於質性研究資料整理與分析之方式與步驟，資料處理步驟與分析方式如下：

一、訪談內容之錄音

研究者在獲得受訪者同意之情況下，訪談過程中將全程進行錄音。除增加資料蒐集之正確性，亦使得研究者能有機會再次更注意傾聽受訪者的談話。研究參與者不願接受錄音記錄的部分，研究者則改採取文字方式做記錄。

二、訪談筆記

在訪談過程中做筆記，除有助於研究者在過程中明確提出新的問題、摘錄下重要的段落外，由於做筆記本身為非語言的行為之一，對於訪談的步調所有幫助，會成為對於受訪者的非語言回饋，知覺到某些陳述是重要的，足以被記述下來。因此研究者雖於訪談過程中採取全程錄音的方式，但仍有進行訪談筆記。

三、繕寫逐字稿

於訪談結束後，即對於訪談錄音檔內容整理為逐字稿，並詳細記錄下訪談日期與研究參與者之代碼，以供日後分析參考之用。於訪談結束後，將訪談錄音資料整理為完整的訪談逐字稿，於繕稿完成後重新檢視錄音檔內容，與不斷反覆閱讀逐字稿內容，避免出現錯誤與缺漏的部分。在聆聽過程中，研究者將所發現或產生的想法與概念記錄於訪談備忘錄中，有助於研究者日後的分析與反思。本研究將訪談。

四、資料分析

編碼只將所有收集得來的資料打散，重新賦予其概念，再以新方式把資料重新放在一起，以及將資料概念化的過程(胡幼慧、姚美華,1996；陳向明,2002)。編碼為一繁複之過程，就訪談大綱項目將各受訪者之

陳述編碼和概念命名，接著進行跨受訪者餘個概念之編碼的歸納，逐步匯聚為類別屬性和次類屬層次(引自宋麗玉，2013；Strauss & Corbin, 1990)。將編碼後的逐字稿發送給各受訪者確認以確保確實性和可靠性；再者研究者在分析時熟讀文本與編碼內容，使分析之陳述能夠轉換受訪者之經驗，增加可轉換性。個別受訪者之模式歸類乃透過分析模式各要素間之編碼內涵的關係，和跨受訪者之比較，並與文獻之內容交互驗證，予以詮釋和命名。

肆、研究信效度

本研究在信效度部分，採用 Lincoln 和 Guba(胡幼慧，1996；陳向明，2002)提出對於質性研究信效度概念的指標，透過可信賴性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)及可確認性(confirmability)等方式進行：

一、可信賴性(credibility)

研究者確實能夠觀察到與期待觀察到的一致，亦即內在效度(internal validity)。研究者將於訪談過程中全程使用錄音筆錄音，以記錄受訪者所表達之內容。且將與指導教授討論並聽取意見，以增加對與研究議題的認識與敏感度。亦保留依討論結果隨時調整與修改研究內容的彈性，以避免研究者本身的偏見或先入為主的觀念，減少研究偏誤，增加內容的可信度。

二、可轉換性(transferability)

指研究之發現可推論至其他相類似的情境中，亦即外在效度(external validity)。研究者透過訪談錄音及訪談，詳實記錄訪談情境及受訪者之表達據實描述，並搭配訪談筆記，謹慎地將受訪者個別狀況(包含行為意向、非語言訊息…等)轉化成文字資料做深入描述。

三、可靠性(dependability)

個人經驗的重要性與唯一性，即內在信度(internal reliability)。研究者將說明研究的過程與決策之考量，增加資料的可靠性。研究者於研究過程中將詳細記錄研究過程，尋找有意願且能提供豐富資訊的研究參與者，其詳細說明研究目的、所需時間及訪談內容，研究者盡力營造一個開放、尊重以及完全接納之自由表達空間，讓受訪者能誠實表達自我真正的想法與感受，增加真實性；給與受訪者充足的時間與隱私，以促進充分思考並漸少擔心與顧忌，增加資料可靠性。

四、可確認性(confirmability)

在資料分析過程中，研究者將訪談內容轉換成逐字稿呈現，並且盡量使用受訪者的主體語言。資料分析過程中，若有疑惑、矛盾…等情況，將隨時與受訪者再次確認，並將最後完成分析之內文給受訪者閱讀，使資料與結果之解釋符合受訪者之想法。分析過程也會定期與指導教授討論資料分析的客觀性與適當性，以維持資料分析的品質。最後，相關紀錄會妥善保存，以備後續查察之用。

第三節 研究倫理

Sieber 提出在質的研究中，良好的倫理及研究方法、研究品質是相輔相成的，研究者須自我提醒並遵守這些道德原則和規範(引自陳向明，2002)。本研究將謹守下列研究倫理：

一、告知後同意(informed consent)

告知後同意指研究者是否被充分告知參與研究的意義與相關資訊(潘淑滿，2003)。研究者於邀請研究參與者同時，應將研究目的與方式、訪談內容、所需時間及議題可能會產生不舒服的狀況等訊息清楚告知研究參與者，使其擁有足夠的訊息決定是否參與研究，若研究參與者同意參與本研究應簽署研究同意書，研究者才能進行訪談。若訪談過程中，研究參與者隨時終止雙方之研究關係。

二、保密原則

考量訪談內容可能涉及研究參與者的隱私，為避免研究參與者受到不必要的傷害，因此對於研究內容皆予以保密。保密(confidentiality)係指研究者如何處理資料以控制其他人獲得什麼資訊的權利(畢恆達，1998：52)。為保護研究參與者，所有資料將會匿名顯示，每位受試者將以編號呈現，且研究者將親自進行錄音檔的謄稿工作，訪談錄音檔與逐字稿亦由研究者親自保管，避免原始資料外流之可能性。

三、研究者省思與回饋

在研究過程當中，必定有研究者的主觀價值，研究者接受自身的價值觀但也需要不斷反思自身價值、過往經驗對於資料的呈現及影響，並以較客觀的角度來看待受訪者的經驗。另外，研究者與受訪者為一種互惠關係，研究者從受訪者身上取得資料，也將研究成果與受訪者分享(白立德，2013)。

第四章研究結果

第一節婚暴服務過程中的壓力與挫折

在婚暴的服務過程當中，會產生面臨到一些挫折與壓力。在這樣的服務過程當中，社工如何去覺察挫折與壓力，對於挫折與壓力的看法及詮釋將會影響社工對於這份工作的熱忱，透過研究發現社工會與他人討論、自我覺察以及轉念等方式去面對挫折與壓力。

壹、面臨的挫折與壓力

根據上述婚暴壓力的高案量、網絡合作不佳以及高壓本質之外，本研究發現挫折與壓力來自四大面向：來自工作、來自個案、媒體以及現行的家暴體制。而這四個面向當中仍有一些小的面向，說明如下：

一、工作上的挫折與壓力

工作上的挫折與壓力分為三個面向，分別為：與期待上的落差、家暴工作的本質以及紀錄及行政工作。與期待上的落差包括對驗證所學的期待、對於網絡的期待、對於個案的期待以及對與自身的期待皆有所不同時，會造成社工的挫折與壓力。而在家暴工作的本質當中，如同上述文獻說明的，家庭暴力工作具有高壓的本質性，隨時都會擔心個案的安危。再者是紀錄與行政工作，社工在高案量的家暴服務當中，仍要進行個案紀錄，撰寫個案紀錄是需要花費許多時間與精力，在服務個案與撰寫紀錄同時進行時，無形當中也會造成社工的壓力；在個案服務以外的行政工作也是社工的壓力來源，因為這個行政工作不是僅關於社工本身，亦關乎整個機構，因此這也成為社工的壓力來源。

(一)與期待上的落差

在選擇社工這個行業的時候，對於社會工作都會有一些期待，進入職場時總想要驗證在就學時的知識，但當社工內心所期待案主會的、網

絡可以配合以及可以服務更多的個案時候，卻發現現實與所期待的不同，不免造成社工的一些壓力。

「...我那時候覺得說初篩都做一樣的事情、講一樣的話、寫一樣的紀錄，
我覺得都做一樣的事情，我覺得我會做那我不能再學點新的嗎？...」

(A01-1)

社工的經驗不足，導致無法迅速評估並處理個案，甚至不知道要如何與個案進行會談，且當個案無法達成期待時，容易因為社工的經驗不足，而有挫敗的感受，當挫敗的感受累積過後就會形成一種無力感。

「...就是初期可能會因為自己的經驗不足、不夠、沒有那麼多，然後加上
家暴的工作其實那個時間的壓力很大，有時候很危急...因為你在處理個案
上面的經驗沒有那麼多，所以你就會有一些挫折，那加上你的...你工作
上面...你對於個案的期待有時候並不是個案可以做得到的，那當這個期
待有落差的時候，其實會...無形當中就是自己會把那個責任攬在身上，
對...那就變成說那是一個挫折或是覺得很無力。」(A03-1)

「挫折的部分因為我覺得這種保護性個案阿~其實還滿特別的就是他必
須要深入個案比較內心深沉的，所以包括那些對話跟會談的部分...所以
我覺得挫折應該是來自於就是這個個案會談當我下不去的時候要怎麼
辦」(B04-2)

家暴領域是跨領域的專業，是由多項專業領域組合而成，當每個專業領域都有獨特的切入點以及獨特的解讀方式，溝通勢必就佔有重要的角色。當社工在網絡當中發現彼此對其他單位都有過多的期待，且這些期待無法被滿足時，對於社工的處遇來說，亦會是個壓力。

「很多時候那個壓力會變成是我們在跟網絡工作當中角色阿、期待都不一
樣，那無形當中在這個溝通或者是說對彼此都不太了解，或是對彼此都有
太多的期待的時候...就是那個期待的溝，或者是有一個落差，那個無形當
中也會是個壓力」(A03-2)

(二) 家暴工作的本質

家庭暴力工作的最大目標就是「個案的安全」，因此確保個案的安全也成為家暴工作當中的壓力。

「你每天都會擔心你的個案，會不會有生命上的安全，可是這是一定有的壓力」 (A01-3)

(三) 紀錄及行政工作

紀錄工作每個社工領域都必須呈現的作業，但在高案量的家暴領域當中，紀錄雖然可以紀錄社工服務個案的狀況，了解個案的需求以及改變，確保社工未來檢討的安全性，但社工往往需要花很多的時間去撰寫紀錄，無形之中紀錄的繳交也成為社工的壓力。

「你也知道做婚暴其實都很多紀錄阿，有時候都會用到自己的時間阿，因為你沒有辦法...因為你光是處理，有時候處理一個個案，有些幾乎要...就變成是你也沒辦法在那個時間內完成紀錄」 (A02-3)

「最大的壓力就是紀錄的部分啦~就是永遠都打不完，然後每個月又有新的，然後舊的你也要去評估再增加」 (B03-1)

社工除了完成個案處遇之外，仍有許多額外的行政工作需要處理，而在有限的時間之下，必須處理個案另外要增加額外的時間處理行政工作，而這行政工作不僅僅是關係到個人，更影響整個機構，故行政工作的即時處理，也成為社工的壓力。

「自己整個團隊的行政工作，有時候那個是...就當如果在很忙的時候，其實那行政工作是很重的，那如果說又沒有適當的去調適的話，其實那個壓力是很大的，那因為這個行政工作也不攸關於到自己，有很多時候是社工還有你整個團隊，那跟對外的一些那個，所以這個壓力會變成比較是我工作這幾年的壓力來源」 (A03-2)

二、來自個案的挫折與壓力

來自個案的挫折與壓力有四，分別是：個案改變意願不高拒絕服務、個案反覆、個案質疑威脅以及重大案件、精神疾患。當個案改變意願不高或者拒絕服務時，社工容易自我歸因，認為是自身服務不佳導致個案拒絕服務。當個案反覆決定回到家庭暴力的環境當中時，會讓社工感到挫折。再者，個案質疑社工時或者是案件被列管為重大案件時，會讓社工覺得無力與無助。最後是在面對患有精神疾患的個案時，社工難以聚焦討論，且網絡單位也較無法配合。

(一)個案改變意願不高、拒絕服務

社工服務家暴個案，都期待能協助個案遠離暴力，讓自己處於安全的環境當中，當個案改變的意願不高，或者是拒絕社工服務時，都會讓社工覺得很挫折，甚至有些社會會自我歸因，認為是因為自己沒有做好所以個案沒有改變意願或者是拒絕服務。

「我覺得…我覺得挫折就是有遇到過那種…婦女阿…就是改變的意願不高的，有些是你給他…可能陪伴他很久，但是他有改變但是他改變的速度很慢…會覺得有一點…(挫折)」(A02-1)

「我可能很想幫個案的忙，可是個案的改變動機不強，或個案根本就不覺得應該要出來，我自然而然就會覺得很有壓力，因為我會覺得我好像沒有把這個個案做好，這些都是壓力」(A04-1)

「個案工作我覺得我比較大的挫折的部分可能就是你想要服務他但他不想被你服務」(B01-3)

「我覺得挫折最大的是看他…他沒有改變，或者是他沒有進步的部分，然後會讓你覺得就是以目前來講就是很無力…就是可能我們是真的很想幫助他…就是他如果比較不積極還是說他沒有意識到這一點的話，就覺得工作起來會比較無力這樣子」(B03-2、3)

(二)個案反覆

當個案決定離開暴力環境或者是有些許改變時，卻又因為某些因素而留在原本的環境之中，或者是變得消極，亦會讓社工感覺挫折。

「決定要怎麼樣怎麼樣，已經決定要離開阿怎樣，可是過了一個禮拜你又去訪他的時候，他又變得很消極，然後還繼續選擇在那個環境」(A02-1)

「我一剛開始的時候一直都覺得婚暴是為了…。婚暴防治工作是希望可以讓個案是安全的，而那個安全對我來講是必須他一直都是安全的，當他…可能我帶她出來她又回去的時候，會有一種挫折」(A04-1)

(三)個案質疑、威脅、重大案件

當社工面臨到個案的質疑，以及影響個案及他人的重大事件，都會造成社工極大的心理壓力。當社工面臨個案的質疑時，更會感覺到挫折。

「我打電話給那個個案，然後那個個案是新聞案件…。他就第一句話…他就開始面質我，因為他其實…因為我能理解他可能是因為他有上新聞，所以他…一定會有記者打給他…我記得他跟我講過一句話，就是說：『你的會談技巧很差，你要不要去多學點什麼會談技巧，你這樣根本就沒有辦法當社工。』」(A01-2)

「但是做了就會覺得說自己服務的個案…就是他差點快死掉啦！但是不是他受傷，是他持刀去統那個相對人，然後這件事有被…就是…有被列管說這是個重大案件。那時候覺得有點挫折，覺得說ㄟ~好像…會覺得自己好像沒有做好，那算是我第一次的重大事件，就是我來工作沒多久…」

(B02-2)

「他就是會打給你說，你不來我要死了，因為他的手臂喔~從這邊(手肘)全部都是割，那個疤是凸出來的…所以我就很怕他…然後那時候在服務他的過程中，他也是好幾次一直在尋死尋死那樣子，可是他確實有割喔，有

送到醫院這樣子阿，就是這樣子讓我覺得滿無助的啊！」 (A02-3)

(四)精神疾患

對於精神疾患的協助，想協助個案遠離暴力環境，但因個案自身狀況，網絡單位也不願意協助，更難與其討論安全議題，導致社工工作上的困難。

「我曾經遇到一個精神疾病的個案是，一天喔！他那時候是打到我們辦公室然後就說他正在受暴中這樣…他就是有喝酒，他說他要去賓館，結果後來…他不甘心他又跑去找他的相對人，又跑去原來的那個地方，就是…因為那婦女本身就是一個問題，所以他又回去找，他又說要對相對人怎樣…可是警察就會說其實不是相對人的問題，是那個婦女自己的問題」(A02-2)

三、媒體報導

在現行的台灣新聞當中，很多新聞皆會報導家庭暴力所引起的傷害，隨著媒體的報導，也讓社工陷入危險的恐懼之中，擔心個案是否安全，是否像媒體報導中的當事人一樣，導致社工陷入焦慮以及恐懼之中。

「我覺得隨著那個新聞報導跟那個危險情人的那個案例越來越多，我覺得那個家暴的兇殘性有越來越嚴重的趨勢…我覺得這是一個滿大的壓力，因為現在只要有發生，我們就會想要去關注是那個縣市，是不是我們的服務轄區」(B01-2)

「其實…也曾經因為好像…因為後來有一陣子反覆在撥那種新聞，就是可能因為家暴然後就致死或是說可能被害人受不了長期被虐待他自殺」

(B02-3)

四、現行家暴體制

正如同上述家庭暴力領域的困境，家庭暴力防治社工人力不足、高案量，網絡間合作仍有待加強，再加上重大事件的檢討方式，讓社工覺得受到打擊，感到挫折與壓力。

(一)人力不足

保護性業務人力不，也因為經費因素而無法擴編，造成社工服務個案上的壓力。

「早期比較大的壓力應該是在於那個痾…案量很大，然後可能就是…那時候是服務全縣，然後可能就是社工只有兩個人」(B03-1)

(二)網絡合作壓力

在個案需要資源時，社工礙於權限的不足，無法及時有效的協助個案，會令社工感到無力與挫折。

「當然就是還是會有那種就是使不上力的感覺，我有看見他的需求，可是有些資源是沒有辦法給他的，可能因為我們有些限制，所以就覺得說很無力，就是感覺很想幫一個人，可是可能受限於一些…可能我們不是…縣政府的單位，公權力沒有那麼大，那可能有些資源又會因為一些決策的一些層級，然後拖延到時間，在那個時間點會覺得說自己好像很沒有辦法去幫助他們」(B02-2)

承辦單位與委託單位期待不同，雖都是為了個案好，但卻未考量社工人力以及案量問題，便希望承辦單位提供各種資料。

「我覺得可能是大環境的關係阿~因為就是可能…就是在機構在跟縣府談的部分~對~然後可能就是長官那邊可能又要求我們要多做什麼，然後有些可能不是…有些可能不是份內工作，可是因為縣府那邊可能希望說我們可以完成這樣，對~然後或者是說我們的事情真的是很多然後已經做不完了，然後但是就是一直要被調查被承接要做一些工作」(B03-2)

家庭暴力防治工作是一個跨領域的工作，當個資法出現之後，某些網絡單位會以保護個案隱私為由，拒絕透露個案的狀況，導致社工無法及時的掌握個案的狀況，也影響社工的處遇方式，造成社工的挫折。

「在跟衛政合作的這個部分會比較難去有一些可以施力的地方，尤其在那個個資法出來之後…因為很難去討論到比較細關於想要了解…如果你想

要第一手馬上立即去了解的話可能沒有辦法，就會變成你想要往這邊走，可是…就是那個路會被擋住，我覺得這是網絡合作一個比較大的挫折，就是跟衛政的部分」(B01-2)

(三)重大事件檢討制度

每當家暴事件發生重大事由或者是上新聞時，指導單位便會進行檢討，但是檢討卻只看見社工的缺失，卻沒有看見社工的努力。這樣的檢討制度往往會造成社工的挫折，更會造成其他社工往後在處遇個案時的壓力。

「一些相關網絡都會檢討，我覺得那個檢討有一點其實是…就是…已經有一點找不到人罵，然後就…要有一個人出來當那種…代罪羔羊的那種感覺，不管做得好不好，我覺得這是一個滿大的挫折」(B01-3)

「會擔心，凡事都會擔心看有沒有出錯，然後可能也擔心說會被指責，因為可能有太多繁瑣的檢討，他就會檢視你有沒有做為什麼沒做，然後可能就有點反倒花太多時間在專注自己到底這些事有沒有做…噩夢跟那一次的重大事件之後…就是會更謹慎，可是我不知道是過於謹慎還是怎樣，所以就會導致…變成說繃很緊，會一直擔心說我做了這個決定下一步會怎麼樣，那或者是說可能指導單位會怎麼來檢視我這些地方，就反而會先花很多時間在想這些」(B02-3)

貳、挫折與壓力的覺察

覺察挫折與壓力是一件重要的課題，社工透過情緒的覺察、他人提醒以及自我覺察，去發掘自己的挫折與壓力。

一、情緒的覺察

當面臨到挫折與壓力的時候，社工會有不知所措、不好的情緒反應並感受到周圍的氣氛充滿壓力。

(一)不知所措

因為挫折與壓力，卻不清楚要如何處理，導致社工不知所措。

「那時候我覺得說，因為我已經撞牆，然後他又這樣面質我，我覺得好像有點面臨到挫折跟壓力，因為我不知道該怎麼進行到下一步」(A01-2)

(二)不佳的情緒

或許無法一開始就覺察到這是壓力或是挫折，但是會由情緒反應出現的狀態，會覺得厭煩、無力感，或者是對個案容易有不好的情緒，透過這些不佳的情緒，去思考是否是因為壓力及挫折所造成的。

「應該是…就是會覺得…就是會一直很想把工作弄完啊！因為我本身的個性是那種我不喜歡拖、累積，對，我喜歡說~ㄟ~時間內該繳的東西就是要提前繳，我不喜歡拖」(A02-3)

「你就會感受到你自己的不開心跟無力的時候，有些時候…有些時候你雖然有感受壓力，但你說不出那個壓力是什麼，因為你就只是覺得很疲憊，你每天面對上班你就是覺得累，每天醒來就覺得要處理一堆的事情」(A04-1)

「當下你只是會感覺到說有一點無力，或是有一點難過，可是你就只是知道這些表層的東西而已，並沒有發現到說ㄟ~原來這些都是造成挫折的原因，就會這樣」(B04-2)

「可能是我對這個工作有情緒，或者是對這個個案有情緒，或是說我對這個社工有一些情緒，那我就...我其實自己很容易去...就是我很容易發現說ㄟ這個不是平常我的反應，我其實可以感受到」(A03-3)

當周圍的同事有壓力時，彼此都能感受到氛圍的不同，自然會感受到同事的壓力，甚至會因為這樣的壓力而感到緊張。

「我開始感受到比較深刻的壓力是先發生在同事身上，就是從他的壓力然後我感覺到他的壓力~黑~因為多少會影響工作的氣氛，那會緊張，然後後來也有因為自己也有發生過」(B01-3)

社工雖仍預期家暴業務帶來的壓力，但是卻在無形之中不停的累積壓力，不知如何釋放，更或許不清楚何謂壓力，當壓力不停累積後，會

找尋適當的出口讓社工知道。

「曾經壓力大夢見我的案主自殺，然後我嚇死想說怎麼會發生這種事情，我第一次感覺到真的有壓力，因為通常會知道說可能保護性業務確實可能會帶來壓力，需要短時間內去做一些事情，就是這些事可以先預防，只是說不曉得自己已經累積了這麼多」 (B02-3)

二、他人提醒

透過督導的提醒，讓社工了解社工自身的狀況，讓社工了解什麼是壓力。

「因為他...他其實讓我知道說他的情緒不是對我，他的情緒對體系，也可能他有上新聞，所以他那時候可能也不喜歡記者，所以那時候我把他的情緒投射在我身上，所以我覺得很有壓力。」 (A01-2)

社工是人的工作，自身的狀況以及情緒對他人皆會造成影響，因此透過個案的反應及回饋，便能覺察自身的狀況。

「那個感覺...因為我個...我跟人工作，所以當我的狀態不好的時候，個案也感受得出來，所以個案給我的回應也是不好的，因為我是什麼樣子的人會反映到我的個案會成為什麼樣的個案，相對來說他們的狀態也會是弱的，當我的狀態弱，他們的狀態也不好，你自然而然地就會感受到說我的個案因為我的狀況受到影響了！」 (A04-1)

三、覺察情緒來源

自我覺察是社工皆須要具備的能力，透過自我覺察可以了解到自身的狀況，並依照自我覺察的狀況進行調整。

「我覺得某個層面我們社工一定要先非常了解自己，才有辦法去面對你的工作，因為這都環環相扣的，因為有時候你的情緒或是你的壓力你的挫折，那個都來自於可能你背後你的想法或你的態度，或是你的經驗。」 (A03-2)

「我可能過了幾個月我才突然回想到之前可能是因為什麼原因造成的，因為當下婚暴工作比較麻煩的是他的東西太多了，其他事情要處理得太多了，

很多事情態多元，所以其實你可能都在處理事情，但是一下子之間不知道是哪件事情引發你的情緒不好、有壓力有挫折感，是到後面你在回顧那個歷程的時候才知道說喔確實那個時候怎樣」(A04-1)

「我覺得應該是我比較容易會察覺自己的情緒，就是說可能當下我的情緒怎麼了，可是就只是察覺，並沒有去接納他(笑)，只是說「~我現在可能是狀況不好喔~然後就這樣，就也沒有去探究到底發生什麼事情」(B04-3)

參、對於挫折與壓力的看法

當社工面臨到挫折與壓力時，社工選擇面對壓力，轉念讓挫折與壓力成為成長的動力。社工透過了解挫折與壓力形成的原因，去面對它並且去解決它。有些社工也會讓挫折跟壓力成為他們成長的動力。

一、面對壓力

當社工面臨壓力時，有些人選擇逃避或者是累積壓力，久而久之造成社工的耗竭。但是這些受訪的社工選擇面對壓力，甚至嘗試去了解壓力背後的原因，去面對它並解決它。

「我覺得能夠解決的都不是問題，也不是挫折跟壓力，因為我覺得在婚暴做那麼久，壓力是一定有的，這畢竟是保護性的工作。」(A01-3)

「在現在看來的話，有時候還是會嘗試說看是不是可以去克服它，以前會比較... 有時候會想要算了，那就是逃避這樣，阿現在會...可能就是會想說那或許就是想說他為什麼會這麼的無力還是怎麼樣」(B03-3)

二、成長的動力

接觸優勢觀點的社工，對於這些壓力與挫折的詮釋，認為壓力與挫折可以使人成長，而這些壓力與挫折其實只是工作上的另一個挑戰。且如果沒有這樣的挑戰，又要如何學會成長？

「我覺得當你選擇做婚暴這個工作的時候，你就應該要知道說你做婚暴一定會有壓力存在，所以我覺得要看壓力吧？假如壓力能夠讓你的工作效率在高一點的話，我覺得壓力是必然的」(A01-3)

「我覺得是我成長的動力…我覺得沒有這些挫折壓力的話，其實我覺得如果我一直都是很平穩的話，我遇到什麼問題我可能都不知道怎麼去解決阿」
(A02-3)

「我覺得那個挫折跟壓力...病...就會比較看成是挑戰，就對於現在的我來說」(A03-4)

「我覺得壓力其實可以使人去成長」(B04-3)

肆、面對挫折與壓力的方式

在面對挫折與壓力的方式有：與他人討論、自我檢視以及轉念。透過與他人討論可以抒發情緒，得到支持並透過討論，學習到不同面對挫折與壓力的方式。透過自我檢視可以發現挫折與壓力的源頭，使用不同的方式或者是換個角度去思考這些挫折與壓力。

一、與他人討論

當社工面臨到挫折與壓力的時候，會想要找人討論，或者是找人說，因此社工會找督導或者是同儕討論，也會透過名人書籍或講座，尋找解決挫折與壓力的方式。

(一)與督導、同儕討論

當遇到挫折與壓力時，會與督導進行討論，了解挫折或壓力來源，更藉由「說」來抒發自身的情緒，督導亦會協助社工處理挫折與壓力。另外也可以與同儕討論，透過討論的過程，吸取他人經驗，抒發情緒或改善個案工作之狀況。

「我需要人家指引我一條路，說我要怎麼走，我該怎麼可以度過這個難關，可是那時候就是…給你一個重重的一擊，我不知道該怎麼辦，所以我那時候就立刻打給○○(督導)」(A01-2)

「我是覺得當下會有情緒，就是那個情緒是生氣，就是…感覺好像不太關自己的事情卻要被追殺的那種感覺，可是後來情緒…生氣嘛然後難過那後來就會找督導談或外督的老師，黑那談完之後我就覺得自己有獲得抒發」

(B01-4)

「我會想要找人家說啦~大部分是同事，就是同組的，或者是督導，對~

因為他們比較可以去感受這種... 壓力」(B01-4)

「那我就可能在跟督導或跟同儕的討論當中，可能會激發一些比較不同的想法還是說有一些新的就是工作模式可以去嘗試...」(B03-3)

「其實有時候要找人談一談啦~就是這樣才會知道說原來這是我的挫折... 你可能在跟個案可能你當下外展完結束回來之後，可能這個外展讓你覺得是挫折或是難過或者是說在這個會談過程當中是有狀況的，可是你不知道，對~所以是需要找人談一談才能知道說原來挫折是這些這樣」(B04-2)

(二)他人的成功經驗

也可以透過其他名人的文章或者是部落格，去了解他人的成功經驗，必學習他人的成功經驗紓發自身的情緒或壓力。

「就可能我也會透過去看一些文章，就是可能網路上一些文章阿~然後去指引~大概有一些名人阿，然後他們在工作上有什麼壓力什麼的，就是去調適自己」(B04-4)

二、自我檢視

透過自我檢視舒緩情緒，更透過自我檢視了解壓力及挫折的來源，避開壓力或挫折來源，或者是找出原因並面對處理壓力遇挫折，更能透過自我檢視重新調整自身的工作或價值觀。

「...比如說這個事件來了，然後你選擇這樣做，或這個事件對你來說你很有情緒，我自己的話，我很快的那個反射動作我會去想為什麼會這樣，就是我很快地就可以去覺察到，喔~原來是... 痾... 曾經怎麼樣，或是說原來我的價值是不允許這個... 不允許這件事... 我會很快的就是去跳到說，~我為什麼會這樣想，然後我就可以把情緒分開...」(A03-3)

「有去回想自己在這個過程裡有做了什麼事情，黑阿~那可能我覺得說... 可能就真的不完全是自己的關係的時候，我就沒有那麼在意啦~」(B01-4)

「我覺得可以從這個裡面去察覺到，比較容易對他們發脾氣的個案，其實他們某部分的特質跟我是比較像的…我會比較說為什麼我對這個個案有比較多情緒，那或者是不想去服務他(笑)，就會有各種想法，那就會想要去了解~為什麼我對他會這樣對其他人不會」 (B01-7)

「在面對這些挫折跟壓力其實就只能自己調適阿~比如說你可能在工作方面就是屬於一些比較行政面的話你可能就是要做一點工作調整，對~因為很多時間…社工嘛很多事是要自己去調整自己的工作內容阿~跟一些…有時候臨時交辦一些事情要去處理，所以其實我覺得是自己去做調整啦…就是自己要跟自己對話耶！我覺得還滿重要的，就是要問自己說到底發生什麼事情」 (B04-2、4)

三、轉念

藉由思考進行轉念，山不轉路轉，從不同的角度去思考狀況或者是情緒，將會賦予這個狀況與情緒不同的面貌。

「因為我那時候挫折跟壓力的時候，那段期間我就是一直在思考說我該怎麼繼續往這份工作，因為這份工作還是要下去啊，因為總不能因為這樣就不工作了吧？然後就一直在思考那個問題，然後我就這樣慢慢慢慢想想想想…我才慢慢走出來的。」 (A01-3)

「當我們可以用另外一個角度去看他，或者是去陪伴他，那個就…無形當中就比較不會是挫折，就是是一個轉換啦~」 (A03-1)

透過信仰的引導去思考，對自己所面臨的挫折與壓力有一個新的詮釋。

「工作上面會遇到很多挫折或壓力，那如果這些事情你都沒有去排解的話，我的方式會透過信仰去讓自己比較去思考等等之類的，我覺得才會比較有進步啦~!」 (B04-9)

第二節使用優勢觀點之後的復元

本節將說明社工運用優勢觀點之後的復元，本節分為工作上的復元以及生活上的復元。透過工作上以及生活上這兩個面向，來看社工的不斷學習進步的過程。

壹、工作上的復元

工作上的復元分為三個部分，分別為：工作上的轉念、看待個案的方式以及工作模式上的轉變。工作上的轉念比較是情緒上或者是看待事情的方式。看待個案的方式比較會運用正向的思考方式，看到個案的優勢，而工作模式上的轉變包含關係上轉變以及與個案同步等等。

一、工作上的轉念

在工作上的轉念部分分為：轉念以撫平情緒、視角上的轉換以及工作態度與行為的轉換。社工在面對個案時有負向情緒，但社工能重新詮釋個案的反應，讓情緒快速回復，屬情緒上的復元。透過其他的角度或者是正向的角度去思考，可以排解負面情緒。最後是態度上的轉變，對於社會工作這個工作價值態度的轉變，更能與個案一起行動，社工與個案是平等關係。

(一)轉念以撫平情緒

社工對於個案的反應都會產生一些情緒反應，當個案給自己的反應造成社工情緒不佳時，經由學習優勢觀點，能迅速重新解讀個案情緒反應的意義，讓社工盡速回到最佳的情緒狀態。

「想法的改變吧！…個案對我們投射的情緒…痲…大多都不是針對我們，可能是針對我們的體制，針對於有些人會對於說就是家醜不可外揚，或者是自己，都不會針對像是社工自己的情緒上面」(A01-3)

「我覺得我在思考上有一些改變…以前都會太針對，太會針對個案的情

緒投射在我們上面，現在不太會去…現在也會去注重個案的情緒，可是就會知道說他們更能…可能…就他們其實背後的原因是什麼。」(A01-6)

「我不再像以前一樣這麼在意個案說了什麼、個案給我的感受是什麼，
不管是個案罵我也好，我發覺我復元的速度很快，不會像以前一樣那麼
陷在那個狀態裡頭」(A04-9)

(二)視角上的轉換

學習並使用優勢觀點之後，能夠迅速的改變思考模式，從不同的角度切入，較能正向積極的面對挫折與壓力，雖然偶爾會有負向思考模式，但能迅速地跳脫負向思考模式，使用正向的思考模式去面對挫折與壓力。

「以前我…我…以前當我面對挫折跟壓力的時候，我…我會比較…
我會比較變成是自我歸因…就是比較多這個部分。但是我覺得隨著…因為
其實社工的工作老實說他很多挑戰，然後也是對於社工本身來說也是來來回回的過程，所以我現在回頭看我幾次比較大的工作的挫折跟壓力，我都
會認為說我度過了那一次以後，我更成長了」(A03-4)

「就是我也是覺得說慢慢就是無形當中然後就是慢慢的有時候想法想的面
向還是說整個會思考的模式好像也不太一樣的情況…難免我現在偶爾還是
會覺得說最糟的狀況大概是什麼樣要怎麼去處理，可是如果當想到最糟的
時候會突然有個聲音感覺不行不行我不要再這樣想了，對對對…會…就是
會盡量不要讓自己再一直陷入說認為自己不會做到還是不可能做到這個部
分」(B03-10)

「當使用優勢的時候…我反而會覺得開心她這樣子罵我，雖然可能一開始會
有這個念頭~阿~他為什麼罵我，會有那種不好的念頭，可是我覺得他馬上就
會被轉掉了，會轉成就是很好他願意坦露他自己…然後可能就是他真實的去
呈現他的那一面，我反而覺得那我很開心我們關係又更親密了一點，就是我
可以更了解你一點」(B04-8)

(三)工作態度及行為的轉變

接觸優勢觀點之後，改變過往把個案改變的速度當成社工的責任，而是開始學會等待，放下「救世主」的身分，回歸優勢觀點中的專業的友誼關係，更真心且親近的與案主分享。

「我覺得態度有比較大的變化，我覺得那也是因為優勢…我覺得一開始工作會比較急，然後把個案的改變視為很迫切的目標，就會認為說欸！個案一定要趕快改變我才有用，就會把個案他有沒有成長跟個案有沒有變化就攬在身上，就覺得這是一個很重要的責任，可是有時候我們就沒有去在看到更廣，就是個案的改變它有很多很多的面向，就不只是社工他本身，那還有更多時候是天時地利人合結合的時候，才有辦法說…恩…個案他有一些契機，所以我覺得自己在工作上面對個案的態度是有很大的改變」 (A03-9)

「我一一開始做社工的時候，就覺得我是一個『社工』，而跟他是朋友是不一樣的兩件事情，所以我把自己生為一個不一樣的我去看自己，但其實就是因為這個樣子所以有些時候我跟個案的關係上是有隔閡的，覺得我跟個案是有別的…當個案很真心的對我，然後很真心的分享他的歷程，然後很真心的表達他的不滿跟他的轉變的時候，我發覺我可以跟他做一些不一樣的對話，就是…恩…例如說有個個案我跟他用優勢觀點做到後段的時候，我開始也跟他分享我這段時間的歷程」 (A04-3、4)

藉由使用優勢觀點與個案同步，開始轉變工作態度，讓自己的慢慢的陪伴個案，與個案一起討論、工作。

「會發現說自己的步調會比較慢一點，因為有…因為做這個開始去磨練我的那個耐心(笑)，因為想說可能需要陪伴那一個時間，那如果說急迫會趕快告訴我們發生什麼事，啊我趕快給你東西，對~可是在操作優點的過程中是，我覺得那個感覺是你一起，然後在那過程你就會發現~ㄟ~有一些新東西出現，但是那就是很自然而然的他就展露出來，不用說妳在用一些什麼制式的會談技巧去得到那些，你發現在那個過程你會自己感受到」

(B02-4)

二、看待個案的方式

運用優勢觀點之後，使用優勢觀點的六大原則，重視個案本身，看到個案的優勢，而非只是問題。

(一)看到個案的優勢

個案都是帶著問題來見社工，若是只看到個案的問題，不但會讓社工與個案一同陷入問題當中，更是忽略個案本身的能力，而剝奪了個案的自主權及決策權。且個案長期處在負向的環境當中，當社工改變看待個案的方式，看到個案的優勢，陪伴個案長出力量，也讓個案學習良好的互動模式，促進個案自主與充權。

「我會覺得說，我們那時候太小看他們了，我們不應該...應該是要讓他自己去找資源，所以我那時候慢慢觀察到說，恩，我覺得他們的力量比我們想像的還要來的大很多(A01-4)

「其實我會覺得說，他們給我的...我看到他們的是，就是你要多去...因為我們多去覺察他的優點啦！因為我覺得他們很多可能在家裡的角色...就是...沒有被讚美、肯定，很少被讚美肯定」(A02-4)

「我們提出來的都是問題，可是我們有時候很容易去忘記這個家或者是這個人他本身就會有自己的力量，可是當我們就是只看到他們發生了什麼事或是一直把這個問題去擴大解釋或者是什麼，就很容易蓋掉他本身，就是原本他有的東西，那也有可能讓這個個案...因為有可能變成是說我跟這個個案都在那個問題裡面」(B01-7)

「可能就是...就是在那個看待事情的部分可能...就是不要看待問題的部分，可以看到事情另外一面還是他自己本身的優勢部分，我覺得會有...就是可能結構會有一些不同」(B03-6)

「接觸到這本之後，就會覺得說確實我們自己要戴上優勢的眼鏡，去看待任何一個人事物的時候確實他有他的優點...會覺得接觸之後就發現自己在這方

他就是…比如說以偏概全的這個部分就少很多，就是就會…比如說可能這個人的特質我不喜歡，可是我會接受他，不會像以前我看到就是臭臉或者是說都不想接觸~不會我可能至少還會從中去找他的優點或去查覺到他說原來他其實可能也是有這一方面的長才或者就是優點這樣…」(B04-7)

「我就是常常鼓勵我自己也鼓勵我的個案，真的有時候要換個角度去思考說，或許這個人他有他不好的優點，然後…ㄟ~他有不好的缺點，但是他還是有他完美的一角嘛!…就是會很努力地去觀察…我今天跟他講電話我有感受到他什麼正向的或者是說他可能在面對事情他用什麼方式去處理，反而是會仔細的去聽說他那些是正向的改變這樣子」(B04-8、11)

「就是用優勢之後反而就不會用那種帶著有色的眼鏡去看他們說你就是不 OK 的人，所以我覺得說透過這樣子的可以讓個案可以做…就是往好的那一面走啦~不敢保證說真的是百分之百的復元，對~就是至少在他心裡面會有一些正向的力量」(B04-12)

(二)看到個案的主體性

使用優勢觀點之後，看待個案不再拘泥於問題，更藉由希望花田，看到個案的不同面向，讓社工不再是跟問題工作，而是跟「人」工作。

「用了優勢觀點之後，我覺得真的屏除那些要件屏除那些工具之後，就是你重新跟一個人工作，也就是說不要在把她掛上他是家暴被害人，就是可能把她是被害人的那些字都拿掉，單純就是說他是一個人，那我想說如果是很簡單的跟一個人工作嘛！」(B02-4)

「如果屏除這些東西的話，其實他是個人他也會有一些他的生活、他的需求等等，阿~我會覺得說就是在操作的這個過程裡，那個思維好像有些不同，也會發現說..哦…他有一些面向嘛!有很多面向…所以在填的過程中也會去思考~ㄟ~可以在跟這個案主有多一些工作上面的一些發展這樣子…就是有比較活起來的感覺…就是人，對~就是那個人，他可能有他的生活或者什麼的，有或者是說去分享說他因為受過別人的幫助，他想要在幫助別人的這

些心境或者是動機」(B02-4、5)

三、工作模式的改變

優勢觀點強調與個案建立專業的友誼關係，超越一般社會工作的專業關係，社工與個案是平等的，但又不失專業、卻可以像朋友一般可以聊許多面向的事情，也強調要與個案同步，倘若無法與個案同步，就不了解個案的想法，也不是平等的關係了。

使用優勢觀點的社工也會讓自己保持正向，帶領個案去看到自己的優勢，而不強調問題，讓個案自己當自己的專家，自己決定應該要如何前進、何時休息。

(一)建立專業的友誼關係

使用優勢觀點與個案工作，就不僅僅是與個案討論他的問題，且優勢觀點強調從閒聊開始，故可以與個案建立良好的友誼關係，也從個案的更多面向著手。

「我覺得用優勢…我覺得在工作上面比較順利，也比較容易跟個案建立關係，對，也比較不會有距離啦~」(A02-6)

「我會跟他工作的比較起勁…就是會有感覺兩個人是一起前進的那種，黑，就是兩個一起前進，不是說好像我拉著他或是我推著他那一種。因為他很積極，那就會也會讓我想要更積極去幫助他」(B01-5)

當使用優勢觀點時，社工與個案的關係是像朋友一樣的專業關係，所以與個案的關係是平等的，社工可適時地揭露自己去肯定個案，而社工也可以接納自身的不足，與個案像朋友一樣討論社工的困擾或是個案的困擾。

「我有時候也會做一些揭露然後去肯定他」(A03-5)

「那這樣子的工作歷程當中，就會慢慢地去接納說我有我的不足，但是我也有我的優點，然後我發揮我的優點，我把我的不足慢慢的降到最低，或者是說當我不足的時候我願意，或者是說去找人支援，那甚至是說我願意

去…跟個案一起去討論。」 (A03-9)

當社工與個案建立一個專業的友誼關係的時候，社工給與個案像朋友一樣的關心，而個案也會把社工當朋友，關心社工。

「我覺得啦~當跟個案建立一個很友善的關係的時候，其實個案會把你當朋友，那在建立這樣子的一個友善關係的時候，他反而會關心你，那這個關心又…就是我們又覺得好像又是輕輕點到，就是又不會違反我們的專業倫理的部分」 (B04-4)

(二)與個案同步

優勢觀點強調與個案同步，當社工與個案同步時，便會發現個案給予不同的回饋，因為你跟他是一起的，而不是社工強迫個案改變，而是陪個案一起改變。

「因為你先跟著他走了，於是他就跟著你走了，那個就是同理…同步的同理，因為如果你在同理的時候只是很表層的說「~我覺得你真的很辛苦，個案感受不出來你是跟 sales 一樣的感覺嗎？其實感受得出來，所以當你重新去跟著他的脈絡走，然後跟他一起討論他生命當中的事情的時候，他自然就很正向的回饋你」 (A04-5)

「操作優勢之後，我覺得有一個部分給我的影響是那個同步在一起的感覺，因為我之前會一直覺得就是我先檢查我自己有沒有做好，那你只要沒有危險就大致上沒有問題，可是因為操作優勢會覺得就是在那個過程你是去同步的做一件事，就是…痾…我帶著案主或者是案主帶著我，然後我們一起去完成」 (B02-3)

「它強調的就是那個友誼關係嘛！那我覺得他想走哪邊、他想停下來，那如果我們跟著他一起同步，我覺得那個去稍作休息喘口氣的那種感覺也不是說不好啦~只是說讓彼此有個緩衝，然後我們再一起站起來，就是那種感覺是兩隻手一起拉起來，不是說我可能硬拖著你去那裡的那種感覺」 (B02-9)

使用優勢觀點與個案同步，讓個案覺得社工是跟他一起的，因為社

工的陪伴，個案自然會與社工分享問題之外的面向，因此社工在與個案同步工作的過程當中，不僅僅只是處理家暴問題，更多了很多不同的面向。

「用優勢我覺得是一樣就是很同步的那種感覺。等到可以告訴你他就自然告訴你了，或者是說你會有一些意想不到的獲得是他直接跟你說，對~有點是坐下來他馬上跟你講不會在意於他被打，他就會跟你說「~我今天去參加什麼課程，對~然後這是我…案主這樣跟我講的是這個，不是我前夫昨天又喝酒~就是我們會談的那些內容多一點了」(B02-5)

訂定個人目標且有計畫性地完成，並不是一件容易的事情，當社工陪伴個案一起完成目標，與個案一起分享共同完成的喜悅，可以帶給社工不同的感受，也是讓社工有另一個層面的復元。

「當個人計畫裡面的一個小的執行面還是說…~…就是某一個面向，然後想跟案主一起去完成，完成之後我就跟他分享的那份喜悅的部分，那我自己也是從中…我覺得會讓我也是滿快樂的一個部分這樣」(B03-4)

(三)焦點是優勢不是病理

焦點是優勢而不是病理，若只是著重與個案的家暴問題，社工比較難施力，但擴大自己的視野，看到個案的不同面向，較容易找到施力點與個案建立關係，並開始與個案一起工作。

「我覺得就會比較有可以去施力的點吧！可能會有不同就是只處理問題，我可以從他的日常生活或是各面向，有點像是去鼓勵他或者是跟他建立關係，我覺得真的會比一開始只想要討論就是家暴好做一點。」(B01-7)

透過個案過往的成功經驗，或者是本身便具有的資源來協助個案，充權個案，相信個案有學習與改變的能力，而不是個案需要什麼就給予什麼。

「會希望說因為第一個案例的呈現，然後我也想說從他的成長去找看有沒有類似這種，然後利用這個契機協助她站起來」(B02-11)

「我們後來就是在跟個案在討論還是說在做需求評估的時候，就是會試著去看看說他可能過去使用哪些方法去解決面臨的困難的部分，還是說他這個家庭或這個案主他本身擁有的一些資源還是優勢的部分，那會…我覺得就會比較能夠用…會嘗試用就是他自己本身還是說他自己的資源的部分然後就是協助他自己本身的問題，而不是說我們就是一個蘿蔔一個坑這樣的感覺」(B03-7)

(四)個案是助人關係中的指導者

在優勢觀點中，強調社工與個案的關係是平等的友誼關係，因此個案與社工的關係是平等關係，且優勢觀點強調個案是助人關係中的指導者，因此社工將主權以及決定權回歸給個案。

「我現在懂得什麼叫做放下來，什麼叫做把權力回歸給個案，而不是要求個案照著我的方式去做事情，那個是我工作上面很大的一個改變。」(A04-9)

「我覺得就是『一起的』，一起去看見她好的跟不好的那個部分，因為其實我記得優勢裡也有提到不去看過往而是專注在那個當下，那如果說他的當下決定是這個那 OK，那我們就是尊重她這樣！然後陪他一起去看這件事情，而不是說我一直想要用我的價值或者觀點去看」(B02-12)

四、對社工價值的肯定

(一)對社工價值的肯定

藉由使用優勢觀點進行處遇工作，讓社工看到自己的努力，對社工這個行業有更大的價值肯定。

「無形當中是給社工一個肯定，那也讓社工知道說...這也是一個鏡子，就是說讓社工知道說...痾...肯定他自己的努力，就是他陪伴個案的這個努力，那無形當中也是...另外一個面向就是幫助我們去看到個案的改變」(A03-5)

「我就覺得說可能會讓我覺得很感動的是我們做了這些事情對他的幫助是這麼大的，讓我覺得說在做的這份工作是很有意義的工作這樣子」(B03-14)

優勢觀點讓社工知道自己工作的意義，因此不再將社工當成是一個

行業，而是一個志業。

「當我把社工當成一個志業，我只希望...我有一個遠大的目標希望個案可以平安，那中間的那個過程我可以做調整，我覺得那是我把社工當作工作跟我把社工當作志業轉換的一個改變。」(A04-10)

(二)提升個案工作的信心

協助個案復元之後，會讓社工對於自己或者是工作更有信心，也可以藉由這個成功經驗，繼續協助其他個案。

「因為..你幫越多的個案復元之後，你會慢慢地對自己有，在工作部分會有點信心...我覺得我能夠幫這麼難的...他算高危機案件，然後他比較難處理，因為他...因為他...他是邊緣性人格，所以他一開始沒有辦法相信我，我跟他做了將近...我這案我服務他兩年多，我跟他正式，他慢慢信任我之後是半年之後的事情，然後我覺得我能跟他...應該說我能夠把他帶到復元，我覺得他都可以這麼做，我覺得我對其他的個案也可以。」(A01-4)

「我覺得很有成就感，我不是說我的功勞啦，但我會覺得說他們真的很需要一個肯定」(A02-9)

貳、生活上的復元

工作與生活會互相影響，藉由工作上使用優點，社工也將其運用在生活當中，社工發現在生活上的正向能量提升了，與人的關係也變得更加緊密親近，對於子女的教育方式也採用較多鼓勵及肯定的方式，而本身的思考方式也有所改變。

一、正向能量提升

使用優勢之後，社工也將優勢觀點的精神運用於生活當中，讓社工能用更正向的態度面對自己的生活，也可以很快的轉念，將負向能量轉為正向能量，讓生活更滿足。

「我在生活上有一些改變是因為我能夠同理他們，所以我能夠看到他們背後的動機，和他們本來自身舊有的能力，讓我在生活上能夠...正向的來面對我

的生活。」(A01-7)

「我會覺得說我就會很滿足自己的生活…因為以前會有很多的抱怨,很多的不滿足,或者是說人家有什麼我沒有,那其實後來做了這個工作,我就發現說,厚~拜託人家家庭都已經很不好,可是他們都很願意去面對這些問題,而且過得很知足常樂,那我到底還在抱怨什麼?」(A02-5)

「我覺得這樣的改變讓我就是生活當中正向的能量比較多,然後就算有負向的東西進來的時候,我可以很快的去排除,就是或者是說可以轉念,然後換另一個方式想,對,那讓我的生活會比較…比較不會很多煩惱吧!」(A03-10)

二、關係改變

關係的改變在於與先生的關係變得更加親密、更能夠為對方著想。透過優勢觀點也減少公婆問題的產品,與原生家庭的關係更加緊密。甚至改變了與人的互動關係,更多了一點溫度。

(一)與先生的關係

透過優勢觀點的精神與先生互動,鼓勵並肯定先生的作為,提升了夫妻關係,也提升了先生的人際關係以及處理事情的能力。

「不一定都要用負向的態度去看,那其實也跟先生這樣(使用優勢)溝通後,其實我覺得這不是不好的,反而讓我跟我先生感情變好,更互相,分工阿~家事的分工阿都會…因為我在工作他也在工作,所以就變的很互相」

(A02-4)

「我懷第一胎我剛好接觸優勢,所以我是把優勢放在他的身上,就是只要他做了一件很好的事情我就會讚美他,或者是像我曾經跟他說你可以自己去把垃圾倒阿~我覺得你還滿厲害的,你一個人可以背很多垃圾,例如這樣子,所以我覺得…因為我老公他…原生家庭比較疏離啦~對,比較疏離~所以他自己很想要組一個家庭,就是不希望像他原生家庭一樣,那時候我也是用優勢去激勵他這樣,我覺得他改變滿大的」(A02-7)

「曾經用過優勢這個部分,我有曾經跟他(先生)玩過一個遊戲,就是我們每

天就是要…比方說他今天講了一句話，是不好的…就是有點像跟他玩換句話說這種遊戲，就是我有跟他講說你可以用什麼樣的方法說，不會讓人家聽起來感覺好像很不舒服或是很不好這樣子」 (B01-6)

(二)與公婆的關係

以不同的角度去看待事情，更以一個更彈性更包容的態度去面對公婆，使用優勢觀點，讓社工與公婆的關係不會太糟。

「聊天的時候用優勢的方式肯定她說的事情很好，然後陪著他一起看可能有不同的面向，所以我婆婆現在可以接受同性戀爭取他們的婚姻權…透過優勢觀點放在我的公婆身上，反而讓我的婆媳問題比較少…優勢觀點做了中間的橋樑，讓我不太再去在意…就是兩個改變嘛！一個是我不太在意別人說了什麼、太在乎別人說什麼，所以公公婆婆說的話在我耳朵裡頭，除非是價值觀的不一樣否則不會太刺耳，第二是優勢觀點讓我跟公婆相處起來還算OK，不會到太嚴重這樣子！」(A04-11)

(三)與原生家庭的關係

優勢觀點讓社工更有彈性，更可以接受不同的角度去看待事情，也有更開闊的心胸、真誠的心去面對事情討論事情，也因為優勢觀點讓社工想要改變，與家人分享彼此的生活，讓關係更靠近。

「我覺得跟家人相處很不一樣，因為我逐漸的會用…因為我以前是個是非對錯分很明的人，我沒有中間的灰色地帶，而優勢觀點就是讓我開始願意同意有灰色地帶的出現」(A04-10)

「我以前會這樣想他就是怎樣怎樣，我不想管他，可是現在變成我會跟我媽討論，看到對方好的地方、優點的地方，我會跟她一起討論那些事情，以前的我是喜歡隔絕掉那種感覺的，因為…因為我覺得很煩，因為那是我的家人，我要跟他用什麼樣的方式互動好像都不太對，太情緒激動他會告訴我你為什麼做個社工這麼不會同理別人，但我很平和的跟他們講的時候，他們會說你不要把我當個案一樣對待，可是我做了優勢觀點之後，你的對話都是很

自然很真誠的，你不是為了用優勢在他們身上，而是你自然而然的人就是優勢的，所以當你講出來的話就很自然地怎麼不是這樣怎麼不是那樣的，就是變的很優勢，是無形當中的，所以父母親跟家人都不會把自己誤以為是個案，我覺得那是轉變。」 (A04-10)

「我跟原生家庭的關係比較疏離一點，可是我覺得…使用優勢會讓我想要去做一點改變，所以現在像…。因為其實我娘家不在○○在○○，那其實每個月我們都會回去一次，那回去之後就是我們…。應該是我跟他們玩一個遊戲，我會要…就是大家就是每個月輪流去抽籤，看說這個月輪到誰，他要去找一間餐廳，那等於說他要請我們大家吃飯，那那個吃飯的過程當中我們要留紀錄下來…所以我們就利用這一個月一次的機會，就是去分享自己，那我覺得就是家人之間的關係有滿大的進步。」 (B01-14)

(四)與朋友、他人的關係

優勢觀點影響了提升了家庭關係，而當家庭的氛圍變好的同時，也會將這個好經驗好心情帶到職場上以及周邊的人身上。

「家庭的氛圍也連帶會影響到他工作的那個…工作的那個…就是跟同事或者是跟客戶人際的那個部分」 (B01-6)

當朋友在工作上或生活上遭遇到困難挫折或壓力時，社工不會跟著一起數落事件，而是藉由轉念的方式，告訴朋友過程也是重要的。

「可能朋友他們也在工作，那他們可能也會遇到一些可能處理個案狀況的一些問題或是他自己人生上的議題，可是我覺得很有趣的是我聽完他的問題之後，其實我會用很優勢的方法去告訴他，但是不是說去美化他那些事情，對~而是會因為運用這個概念然後，可能把我那一次…痾…會跟他分享，然後可能也知道說他跟他個案工作可以怎麼進行，那或者他的生活，因為可能他工作上遇到瓶頸，那我會透過優勢的概念讓他轉念，~可能不是你做的不好而是換個方式想的話，換句話說其實你現在可能做不好但是不代表你沒有做，其實你中間已經做了很多次了，那些經驗累積起來其

實也都是個方法，比較是會用這樣子的一個觀點然後去跟朋友談」(B02-6)

使用優勢觀點之後，藉由正向彈性的看見「人」，也用更真誠的方式去對待他人，拉近彼此之間的距離。

「我覺得…我覺得是人之間的距離比較沒有這麼遠，就是…就不管是工作也好或者是家人，我覺得距離是可以比較近的，然後不會是這麼制式」

(B01-15)

三、教育子女的方式改變

對於子女的教育方式，會比較用肯定及鼓勵的方式來進行教育，更不會限制他的發展，更有彈性地去接納子女的一切。

「(對兒子) 會比較去肯定他，比較不會用罵的方式，會比較去用稱讚他的部分…然後比較不會去限制他，因為我覺得很多家長喜歡控制小孩，就是你應該要做什麼應該要做什麼，然後比方說他在畫畫你就會覺得應該要化成怎樣，什麼東西應該是要長什麼樣，可是就比較不會去限制他啦~他說那個是什麼就是什麼」(B01-14)

「其實我會對小孩的部分…就是會用優勢的部分去處理他們，盡量不希望說是用懲罰或是用一個打罵的方式，但是會盡量用鼓勵或是肯定，因為我會發現說其實…就是在…我自己在面對小孩上面，用肯定他跟..就是讚賞他…就是做的很棒還是什麼的，那其實那個效果就是…遠比就是你去打他罵他說他哪裡做得不好那個效果來的長久這樣子，對阿~這是個很深的體會」(B03-8)

四、自身的改變

社工看見自己運用優勢觀點之後也有了改變，包括看見最真誠的自己，思考的方式也變得比較正向，就算有負向的思考也會很快速的轉念，更有彈性的去接納過去不能接納的事物。

(一)看見自己

過往的生活方式及台灣的教育方式，時常看見自己不足的地方，或者是在乎他人眼中的自己，而忽略了自己本身的優勢以及原本自己的樣

貌，透過優勢觀點的運用，讓社工發現自己的能量，看見最真實的自己。

「我覺得對社工本身也有幫助耶！因為你使用優勢觀點在個案身上，你就會開始看到說，就是他的能量，然後這個能量也可以讓你投射在自己身上，妳可以讓自己發現到說…因為我有這個能量所以才帶給個案這個能量，這應該就是雙向復元吧！」(A01-9)

「我覺得我自己變得比較真誠地去看一些事情，然後…我比較能夠自主去決定很多事情…我們就互相討論彼此在復元的過程當中，…我學習到他的什麼東西是我覺得很棒的，我覺得敢這樣子很真誠的分享也是一件進步的事情，因為他敢真誠的分享然後我也跟著可以真誠分享我的歷程是什麼樣子…看到自己進步很重要的感覺，你能看見你進步對我來講是一件很不容易的事情…當我願意看到我自己的進步的時候那是很大的轉變，我就覺得自己是滿足的，因為我知道自己不是單只有這樣子而已，我知道我可以有更大的進步。」(A04-4、11)

優勢觀點讓社工帶上優勢的眼鏡去看我們的案主，但其實帶上優勢的眼鏡看社工本身，也會看到社工許多優點。因此透過優勢觀點思考自己的優勢，如何讓生活變得更美好，讓優勢觀點不只存在於工作上，更活用於生活上。

「…下班之後又回歸到我們主體上，要如何看待自己，自己有哪些部分是好得是良善的，我們可以怎麼去做這樣子」(B02-7)

「因為其實後來就是學習優勢觀點的部分，我覺得不只是使用在個案上，那我覺得他其實也影響到說我們自己本身的生活部分阿」(B03-6)

社工在教育子女上運用優勢觀點，讓社工與子女的關係更加親密，因此社會會利用自己運用優勢觀點的正向經驗，與案主分享。

「遇到婦女他因為家暴離家，那跟小孩子關係…可能小孩會責怪媽媽說他為什麼拋棄他什麼的，然後再協助婦女跟小朋友挽回他們親子之間的關係時候會用我自己的例子啦~我會鼓勵他去跟小孩怎麼溝通這個部分啦~」(B03-9)

藉由優勢觀點真誠的面對自己，承認並接納自己的不足，並學習改變。

「對~從那一次之後開始，我就想法一轉變，可能學習去接納自己…痾…可能不足的那個地方」(B02-7)

(二)轉念

接觸優勢觀點之後，雖然生活當中還是有些負向的東西，但是因為有正向的力量，可以快速轉念，原本負向的事情好像不是那麼負向，困難的事情也變得比較容易了。

「從接觸信仰優勢之後，你看事情的話~ㄟ~看到負向的東西的時候，你覺會覺得不一定是不好的…有時候遇到挫折的時候比較不會一直朝負向去想，會覺得說~ㄟ~這樣也很好…也是讓我學習怎麼樣去解決這個問題」(A02-5)

「就是有時候，當然我也不是說..痾…生活當中就沒有負向的東西，但是我覺得那個東西很快很快的我就可以痾…這樣流掉，或是這樣子循環就隨著漩渦就這樣出去了」(A03-10)

「…有遇到問題時我會想說完蛋了接下來會怎麼樣怎麼樣，然後但是…去…有接觸到優點之後，然後還有就是…我會想說至少我還有什麼東西，就是會比較能夠會去轉念，會想說那還好我現在做了什麼事情，所以事情還沒有更糟這樣子…就是在自己的想法上會有一些有些許的不同這樣子」(B03-5)

「好像比較沒有那麼多困難了，就是我覺得就是說一樣就是說可能生活上面臨的困難還是挫折一定有…但是我覺得說…恩…就是轉念之後還是說有一個比較正向的信念之後，覺得說好像…就是一樣是面對一樣的問題還是一樣的困難的時候，ㄟ~好像沒有自己想像的困難這樣」(B03-6)

(三)更有彈性不設限

優勢觀點讓社工學習等待，因為要與案主同步，才能真正瞭解案主，也要等案主準備好了，才開始改變，因此優勢觀點讓社工等待案主，磨練社工的耐心。

「我的脾氣…以前也不是很好啊，可是我覺得優勢理論他是…也是有一些
可以讓人有耐性，學習耐性」(A02-8)

「我覺得我也重新去看一個服務…重新去看說如何跟這個案主相處啦~因為可能…病…我也有可能要磨練的部分，透過這個我開始磨練那個耐心，就是去等。」(B02-5)

優勢觀點認為，復元沒有盡頭，是一個不斷突破自己的過程。因此社工也需要復元，在這過程當中，社工讓自己保有最佳的彈性，去接納許多事情，包含真實的自己、自身的不足以及自身的優勢。

「…就希望成為一個比較更好，就是希望成為一個比較好的自己，所以我覺得某個層面個人要有很大很大的彈性跟空間，就是你要允許自己可以這樣又可以這樣，就我覺得不要讓自己有很多的限制才有那個彈力，那個彈簧才是可以隨時保持很有彈性的狀況…」(A03-9)

「我覺得在看事情的那個…病…可塑性變大，就可能那個框框會越來越寬，就可能現在我的框框是這樣，可是隔了一年後框框變大了，格局做大了之後看東西的感覺就會不一樣。」(B02-7)

五、其他部分

優勢觀點不只讓案主的不一樣，也讓社工的工作方式有了不同的體驗，更讓社工的生活變得不同。然，生活上的改變與工作上的改變，相互影響與成長，都帶領社工邁向復元之路。

「所以我會覺得說透過…就是在學優勢這一塊，其實也讓自己發現說在工作上面或是生活上面都有一個很正向的改善，對我覺得整體上面是成長的…所以那個改變也會影響到生活，然後生活上的正向力量也會影響到工作這樣…對~我覺得會有，因為其實生活嘛！其實都息息相關」(B04-8)

第三節促進社工復元的因素

研究發現促進社工復元的因素有四大方向：個案部分、正式資源、

非正式資源以及社工本身的因素。社工因為有這四大方向的因素，讓社工往復元的道路前進。

壹、個案部分

在個案部分中包含看見個案復元、個案本身的力量以及個案的回饋，透過看見個案復元、個案本身的力量讓社工去學習，透過個案的回饋讓社工對與社會工作更有信心。

一、看見個案復元

當社工協助個案復元時，個案的改變以及復元，對於社工來說都是一種肯定，也是另外一種正向經驗的累積，透過這些正向經驗的累積，可以讓社工更有能量去協助其他個案。

「我覺得...我們...我有時候看到他們復元我就覺得是不是我們太小看他們了，是不是我們一接到這個個案就覺得是不是在他身上貼了標籤，就會覺得他就等同於弱勢...應該要好好知道...他應該是很有能力的一個個案，所以那時候他要往向復元的路上...我就覺得怎麼那麼感動...」(A01-4)

「有時候就是等待的過程，那當這個等待過程當中發現說他改變了，那個東西無形當中就是帶給我們復元的就是一個...一個感覺就是無形當中也帶給社工一個能量...我覺得個案阿，他...就是其實對於社工來說其實很珍惜，很珍惜個案改變的那個..那個..那個經驗或是那個契機或是那個故事，就是對於社工來講是一個很...一個寶藏」(A03-4)

「我覺得那是一個改變復元很大的一個契機，就是社工是優勢的社工，然後很真誠的對待你的案主，案主自然就會給你好的回饋...他們給我的正向的感覺是我知道我做了某一些事情，我用了某些會談技巧，某一些的方式其實是可以幫助個案的，所以從他們身上我學習到新的部分，新的技巧然後我重新會用到下一個人身上，而下一個人給我的回饋也是好的我就知道說這一些是有用的。」(A04-6)

「用優勢看到案主的一些改變，然後連帶影響自己我覺得有，我覺得應該是有的」(B01-9)

「當我的案主告訴我說，因為我曾經幫助過別人所以我也希望可以幫助別人，而且他的那個感覺不是很空洞的…他們覺得說在過程中有感受到那些溫暖，那她會希望說把這些溫暖再去傳遞給別人，我覺得當我聽到他這樣跟我講的時候，我覺得這是我從來沒有準備好要跟他說的」(B02-13)

在與個案互動的過程當中，可以看到個案許多優勢，當他們透過這些優勢去解決問題的同時，也會讓社工看見他們的成長，並學習他們解決問題的方式，運用於社工的生活當中。

「跟個案的互動過程當中，其實你會看到說他那些正向的改變，然後當你看到他們那些正向的改變就是在會談過程中你運用優勢觀點去看待他們的時候就會發現說，其實在這樣子的互動過程看到他的成長其實有時候…所以其實看到她我也會想到我自己說是不是在我的成長過程當中或者是在我的處事方面可能會有類似經驗，那他的正向經驗可能是這樣，那我是不是也可以學習他的經驗」(B04-5)

二、個案本身的力量

個案本身的力量分為兩種，一種是個案在困境中成長的力量，另一種是個案本身有的力量但與社工的生命經驗產生連結。因此社工可以藉由這兩種力量檢視自己，進而學習復元。

(一)在困境中成長

在協助個案復元的同時，從個案身上看到復元的力量以及能量，透過自省的方式，讓社工發現其實自己可能都沒有個案堅強，從這個部分讓社工遇到困難的時候，更有勇氣去面對困境並解決。

「他們的力量能夠讓我察覺到…他們都在這麼困難的環境下努力的求生存，努力的為自己能夠在更進一步，然後我就會想說那我們是不是有時候當我們面臨到什麼困難或什麼樣的話，可能都不及他們的那麼嚴重，我覺得我

們應該也是要跟他們學的地方」(A01-4)

「我曾經假設過如果今天個案的事情發生在我自己身上，我是不是真的有可能像個案這樣堅持就是....要離婚就離婚，然後就是真的可以做到完全捨棄，可是我後來發現就是...真的很難，這其實他們...就是...病...願意這樣走出來我覺得很不容易。」(B01-5)

「個案變成是我的老師，對因為他可能在某個部分上面他很堅持，但是我做不到，那我就會從他那個部分去想到我自己，那為什麼我沒有辦法但是個案他那麼艱困他都做到了，所以我會是從這個...比較是這些部份去幫助自己」

(A03-5)

(二)與社工本身的連結

優勢觀點看到個案的全貌，在這多樣的全貌當中，社工可能與個案遭遇到相同的問題，透過看見個案的復元、個案的特質與個案的堅持，讓社工發現，其實自己也有這個能力這個力量去面對不同的困境與壓力。

「我們的生命經驗或者是說當我們就像你講得在這個復元這條路上有時候我們從個案的身上會看見我們某一部份的自己，可能是個案他某一個堅持，那你就會回頭看到自己其實也曾經有過這樣，或是說可能故事不同但是那個信念或那個態度是一樣的」(A03-5)

「有很多時候是看到個案身上的故事，就是有點是從他們的例子然後再來看自己，如果又遇到跟自己情境很像的...其實有時候會覺得說，自己都遇到一樣的問題那你自己都沒有...雖然說這個問題也是自己很大的...就是困擾自己很久了，那又要怎麼去....跟個案去討論，怎麼協助她，就是自己幫助不到自己那你怎麼去幫忙她，所以我覺得有一點是互相啦~看到他其實很積極地在改變這些，比如說關係阿~或者是生活也好~我就會也想讓自己應該也要去做一些調整，我覺得是互相的」(B01-15)

「有時候跟個案不只會談到說家暴，那有可能會談到他的生活上或工作、

人際等等之類那種多元性，那你就會發現說他的人生價值觀，有時候是值得我們去學習的...他就覺得說他有一些對於工作上的事情他覺得要堅持住的就應該要堅持，對~那我就想到說~對那我在工作上面有時候就是會因為一點事情會沒有辦法去堅持下去，那就會想到我自己說就是會有這樣子的狀況，那為什麼他可以繼續堅持下去，對~然後就會就是...就是他的話會讓我提醒我就是原來我也是可以堅持下去的」(B04-5)

三、個案的回饋

個案的回饋分別為：社工看見個案復元的感動以及來自個案的關心。當社工看到一起工作許久的個案以過往不同，甚至能以自身經驗分享給他人，會令社工感到感動。因為與個案建立友誼關係，因此彼此像朋友一樣，會互相關心。

(一)來自個案復元的感動

個案的復元有時候是社工沒有預料到的，經由社工的陪伴，讓個案有能力往前走，當社工與個案一同回憶過往的歷程時，個案給予社工的回饋，讓社工覺得自己的工作很有意義，也讓社工獲得心靈上的安慰。

「...我常常在回想說...就是...痾...之所以在這邊待這麼久，我覺得有一個很大的原因是...就是...當可能案主他們走過受暴歷程過後之後，然後就是你會發現說他的轉變還是他的特點，然後我們就是說他們給我的回饋，讓我覺得說那是一種成就感，然後那也是讓我就是覺得說~就是在這份工作上很大的意義這樣子。」(B03-2)

「我就反饋給她包括說我寫了一封信給他，一直看到她的改變阿~雖然說他沒有辦法用很流利的中文，但是她看完之後，因為我是直接翻譯成越南語嘛！那她看完他就一直點頭啦~接著他就說~社工你說的真的對，我走過那個歷程去經歷了，那我真的很謝謝你，我覺得那一刻就是感覺她的笑容是有溫度的，我覺得善用這件事的經驗，就是我給她看信，然後讀了一下我想要對她說的部份，然後他給我的那些回饋阿~」(B02-13)

「…他看我可能覺得我有點兇這樣子,可是卻願意陪著他就是…去陪著他辦了這麼多東西,然後他覺得說就是可能…可能就是或許不是給他什麼實質上的東西,但是他覺得這種陪伴的部分是讓他覺得說…很像是…就是台灣同鄉的感覺」(B03-5)

「我覺得跟個案的部分,因為我覺得對我而言復元…對我而言啦~我覺得我復元是來自於個案給我回饋的部分啦~」(B03-11)

「他跟我講說○小姐如果我當初沒有遇到妳的話我真的不知道該怎麼辦,可是他也會認為說…就是也是經歷過這些事情之後,才給他這麼大的力量可以在台灣生活,也保護他的孩子。然後我覺得說…他就是回饋我說他覺得說我們像是他台灣的娘家…我就覺得說可能會讓我覺得很感動的是我們做了這些事情對他的幫助是這麼大的,讓我覺得說在做的這份工作是很有意義的工作這樣子」(B03-13、14)

看見個案復元,透過個案的分享,讓社工發現原來自己也需要這樣的力量,透過與個案的回饋及反饋,發現個案及社工更多的能量,社工也能將此能量運用於其他個案上。

「你會發現說他在這個過程裡面,他開始長出一些力量,然後他在長出這些力量的時候,他就跟你分享,就是有時候會反映到我們自己身上…對~其實透過他這樣子不斷的回饋,有時候我覺得很棒是我也可以…就是他跟我回饋,我可以再透過他故事再去跟別人回饋」(B04-9、10)

(二)來自個案的關心

優勢觀點讓社工與個案建立一個專業的友誼關係,並真誠地去對待個案。友誼關係讓社工與個案的距離更近了,也能像朋友一樣的互相關心、幫助,形成另一種氛圍。

「…他是我之前初篩的某一個個案,然後他那時候就在五一勞動節的時候打電話給我…因為他那時候打來他就說:『喂~我要找○社工』,ㄟ~你好我就是,他就ㄟ~你今天沒有放假喔~今天是勞動節耶!我就說:『沒有耶!我

今天還要上班』，然後他就開始回饋我，為他做了那麼多」(A01-6)

「那你就會覺得說其實在這樣一個正向的互動過程中，其實你會發現說他們也給你很多力量，比如說稍微可能我之前有一次就剛好出車禍受傷了，然後可能我同事告訴她就是...痾...我剛好就是出車禍在家休養，然後過陣子我回來然後，他就是打電話說：『聽說你出車禍喔！你還好嗎？』，就是那種很朋友般的關心，我覺得ㄟ~也是一個還滿溫暖的...就是那種很正向的那種共同成長的感覺」(B04-4)

過往的社會工作，讓社工覺得自己是個救世主的角色，應該要什麼都會，更不會與個案討論，詢問個案的看法或者是個案的資源。優勢觀點讓社工的角色有了轉變，社工也需要協助，社工與個案互相幫助，一同復元。

「他有需要我可以幫助他，那當然我可能會有心事我可能會想要...搞不好他那邊也有資源，他也可以協助我，互相這樣子」(A02-6)

貳、正式資源

在正式資源促進社工復元部分包括：組織部分、督導制度、同儕協助、網絡單位以及教育訓練。組織的協助比較是組織制度上的協助、以及辦公室的氛圍；督導制度不外乎的是個督、團督以及外督；在同儕部分可算是正式資源可一同討論處遇個案，亦可以算是非正式資源，提供同儕情緒上的支持；網絡單位部分可以一同討論個案以及說明看待個案的角度及處遇方向；最後，教育訓練部分可以提供社工所需的技能，增加個案工作的技巧。

一、組織協助

組織的協助分為兩大部分，包含組織分為：優勢氛圍、開放的態度；第二部分為組織的制度，包含：對於優勢觀點的學習與操作、EAP、組織活動、檢核以及督導制度。

(一)優勢氛圍

環境會影響工作的效率及態度，當組織的主管都用優勢的態度去看待社工，也鼓勵社工用優勢來看待自己的生活時，不知不覺受到環境的影響，社工也開始優勢，並邁向復元之路。

「我覺得應該是因為組織或者是組織裏的主管，他們都在...痲...他們都在社工身上用優勢，所以我覺得他能夠讓，可能社工有時候有些小小的創傷，然後他們就安撫一下，好，你又好起來了，我覺得他們有這個的...應該說優勢像是一個想法」 (A01-5)

「我們機構就是有很長一段時間真的很推優點這部分，然後就是說我們主任還是我們督導會鼓勵我們從我們生活當中可能也是用優勢的部分去看待我們的生活」 (B03-5)

當大家都有優勢精神之後，也會運用在同儕身上，因此在這樣的優勢環境當中，會感到和樂且正向，與同儕一起邁向復元，討論更多樣化的選擇。

「會覺得我們這個辦公室氣氛很好、很和樂...會感覺到比較是痲...比較有...比較有生命」 (B01-11)

「我有發現其實我們這個單位大家都處的很好、都很歡樂，工作氣氛算比較輕鬆，因為畢竟這種壓力都還滿大的，那但是因為我們大家都有那個優勢的精神，雖然說你可能...每個人在工作上的歷程或者是狀態是不一樣的，那他願意包容你、甚至願意跟你聊一聊說你最近發生什麼事情，然後用那種...那種很優勢的態度去面對每一個人的時候，其實我覺得真的很棒耶！」

(B04-5)

(二)開放的態度

機構有開放的態度，去接納不同狀態的社工，並且運用優勢協助社工復元，也因社工的狀態進行工作上的調整，等待社工的復元。

「我覺得滿謝謝機構的啦~因為機構他其實也是滿體諒，所以他在工作有作

一些調整」(A02-6)

「我覺得這一定要機構本身夠開放才有辦法這樣子做到，那也可以讓社工的心比較開放一點，就他比較不會那麼封閉，這樣他才有辦法去吸收一些就是不管是正的能量或者是說負的能量他有辦法去把它處理或排除。」

(A03-7)

「組織氛圍其實是很重要的事情，如果你的組織的氛圍是不這麼開放的，你自然你的社工就只會在下面嚼舌根說不好…當他可以講在組織裏頭可以講，很放心的講，他不用擔心說到時候老闆聽到老闆可能會不開心或者是給他壓力或者是排擠他，這件事情沒有在這個機構發生，所以我覺得我們機構建立了一個氛圍，就是你做什麼事情、你有什麼狀況，他們都可以接受低落的時候，同意你有低落的時候，給一個開放的空間讓你去講你自己的感受跟去表達你的想法」(A04-6)

(三)操作與學習

透過組織安排課程，讓社工接觸到優勢觀點，並運用優勢觀點處遇個案，讓社工有不同的處遇方式、體會不同的方法對社工造成的影響。

「我們一定是從課程當中先去認識…然後從課程當中去體會去了解…他提供了我們課程之外，那他還鼓勵我們去做，去做個案，因為像有些地方他可能…有些組織他可能上完課，但他不見得會去鼓勵或是陪伴社工去學習這個技術的過程…所以我覺得…痾…機構他可以允許社工他去…就是他支持社工去用這個方式做個案，我覺得這很好，因為我們這樣去實作以後，我們就會知道自已的問題，也會發現自己的狀況，然後也發現說哪邊不足」

(A03-6)

(四)員工協助方案 EAP

組織辦理 EAP 活動，讓社工暫時遠離其工作領域，去參訪其他工作領域，也透過 EAP 的參訪，社工學習其他領域的能量，讓社工更加成長茁壯。

「有時候我們去參訪阿，或是我們辦一些戶外的活動，那參訪的話我覺得這無形當中就是打開眼睛，就你去看看別人做些什麼，那或許說有些時候我們參訪或是我們去的地方不見得跟社工這麼有相關，但是我們會從那個地方無形當中感受到這一群人他們的力量…我覺得有時候就是有一些戶外的參觀或者是學習這個也是很好的活動…」(A03-7)

「我們機構會有一個旅遊是很重要的，就是 EAP 是很重要的，他那個一方面面是去玩但另外一方面不是玩，因為你其實會發現除了玩以外的行程大部分都是在參訪機構，那參訪機構其實就是重新去認識其他的社工領域，而這些會使得你剛好可以運用在你的社工上…EAP 跟社工成長是一起進行的」

(A04-7)

組織亦會辦理心靈紓壓的課程，或者是挑戰課程，讓社工面對恐懼，挑戰自己，亦可以發洩工作上累積的情緒與壓力。

「之前有辦過類似像那種就是…痾…身心靈紓壓阿那一種。像之前有去做那一種…山訓喔！…我覺得他有一點是想讓你挑戰自己，那也一方面因為就是你上去之後你可以把…發洩你的情緒，有一點像是挑戰跟突破自己的一種(B01-12)」

(五)組織活動

戴上優勢的眼鏡來看待個案是需要練習的，在組織當中會提供練習的機會，從社工本身開始做起，讓社工學習看到他人(同儕)的優勢，看到自己的優勢。並透過分享討論，了解其他(同儕)眼中的自己，發現自己更多的優勢，讓自己有能量可以去處遇個案。

「也算是作業，是啦~對啦~然後就是因為我們一個做家暴的小組有 5 位社工，…我們就是會去寫自己的優點、其他夥伴的優點，然後要寫痾…50 點…一個人 50 點~對~黑~然後痾…我們就有去寫，然後就平常很少會直接去跟人家講~\~我覺得你是個怎麼樣的人，然後就是有點利用這一次的機會，然後去分享這個我觀察到的你是個怎麼樣的人。我覺得有一點互相回饋，

那也鼓勵支持，很正向的一個活動(B01-10)」

「我們有個作業寫說你自己的優點，那滿有趣的是...因為我們很容易看見別人好的，但是看自己的時候就是通常缺點會大於優點，像我個人可能就比較是屬於那種完美主義，就會可能有件小小的事情就放大，會想說這明明要這樣做，反正就是會把那些...痾...等於是說缺點會大於優點啦！對然後我就從那一次在寫的時候我想說ㄟ~奇怪為什麼這個人缺點這麼...就是我這個人缺點怎麼那麼多，對~像我一直沒有辦法去看見自己好的那一面，那我可能...我要怎麼帶著我的案主看，因為這樣子就自己自我價值衝突阿~就是你不相信會這樣然後你還要他去看，那感覺很矛盾」(B02-7)

(六)組織制度

1.協助自我檢視

組織運用績效表的填寫，讓社工定期的自我檢視，透過自我檢視了解自身的需求，甚至檢視之後可向督導提出工作的調整，組織願意等待社工復元。

「有個很重要的措施是我們不用數字去作為一的考核，而是我們有那個績效表，但是不會因為你的績效不好所以我的年終獎金給你少一點，而是那個績效表是一個基本讓你自己檢是你自己，督導檢視你很重要的關鍵，而那個檢視並不是為了要評估你這個人，而是協助你讓你去調整你的工作狀態」

(A04-7)

2.組織支持

組織對於社工的支持是重要的，讓社工放心地運用優勢觀點，在社工遇到困難或挫折的時候，組織也給予社工支持而不是責罵，這樣的支持系統讓社工努力地前進。

「我們組織的支持是夠的，那可能那個時候至少當你有需要的時候有人可以救我們，就是不會說當我已經在求救但都沒有人可以幫我的那種感覺，到目前為止是沒有這樣的感覺可能因為什麼東西不完善而會有影響」

(B03-8)

「其實當時我們機構並沒有一個理論基礎來服務個案的部分，後來接觸之後認為說這是一種比較新的嘗試，然後是一種滿好的工作方法這樣子，所以他後來就是滿...就是大力推廣」(B03-7)

「因為優勢觀點他很強調是外展的部分，對，所以有時候會約去那種比如說麥當勞還是飲料店那種部份，機構也會給一些些補助的部分」(B03-7)

3. 督導制度

組織的督導制度，提供社工處遇的方向，或者讓社工了解遭受到挫折與壓力的時候，可以尋求督導協助。

「有一些個督機制或是團督機制其實都還滿棒的，就是可以讓我們去多了解說我們哪裡不足、那些方式是正向 OK 的」(B04-6)

二、督導制度

(一) 個督

1. 覺察自身狀況

透過個督說明處遇中的狀況，督導可協助社工了解自身狀況，協助社工避免落入自身的情緒當中，或者是產生壓力與挫折。

「有些時候我也是從個督當中去覺察自己的狀況然後討論，那我覺得這個機制也很好就是個督」(A03-6)

「我個人是覺得個督對我來說很有用」(B01-5)

「我覺得還滿不錯的是督導他們，有時候我們都會個督，那可能就在跟督導討論這個個案的過程當中，督導是會問你說那你當天怎麼會談，那他可能會發現說我的會談可能為什麼下不去，然後我們就會討論，然後就會發現到原來這是我的挫折」(B04-2)

2. 協助轉念

藉由督導的經驗分享以及說明，讓社工可以從不同的角度去看待挫折或壓力，協助社工快速轉念，減少負向情緒的產生。

「因為他(督導)...他其實讓我知道說他的情緒不是對我，他的情緒對體系，也可能他有上新聞，所以他那時候可能也不喜歡記者，所以那時候我把他的情緒投射在我身上，所以我覺得很有壓力。」(A01-2)

「我覺得個督滿重要的，因為有時候..因為不可能一向都沒有什麼問題阿，我承認我可能會碰到挫折，可是那挫折不會影響到你太大.....他們也給了我很多情緒上的支持...」(A01-5)

3.協助問題解決

藉由個督，督導可協助社工看到問題的癥結點，看到社工的情緒反應，並與社工討論如何面對這樣的反應或者是問題，與社工一起去面對解決。

「我那時候面臨到挫折跟壓力的時候，我覺得督導幫了我很多，因為他能夠...因為督導能夠每個月都會定期的給你個督嘛！...當他跟你個督的時候，他會跟你討論是說你工作上有什麼困難，然後他會跟你一起去解決。」

(A01-5)

「挫折就可以讓你跟老闆或者是跟督導討論說那個狀況，然後他們就會就可以幫你擦擦藥阿、幫你敷個藥，然後你就這樣好了」(A01-5)

4.工作調整

個督時可以跟督導討論自己的狀況，或者是經由與督導的討論了解自己的狀況，當自己狀況不佳時，可以與督導討論調整工作的內容及工作的方式，等社工準備好了再進行調整。

「敢講也要有人聽，所以主管然後督導肯聽是一件很重要的事情，因為你肯聽要學習改變，然後不跟....因為你通常接收到一個訊息的時候，你不是直接跟他講說喔~因為什麼什麼狀況所以我覺得你的說法不行我們不允許，而是會直接跟你討論說如果是這樣我們怎麼調整，不管是工作的內容或工作的方式怎麼調整會比較好，他直接跟你討論調整」(A04-6)

5. 督導態度

督導的態度對於社工來說也是很重要的，若督導只是站在自己的角度上並無法了解社工的需求或同理社工，那將會失去督導的意義。當督導與社工站在同一線上，督導能了解社工的想法，並支持社工，對於社工來說是很大的動力。

「我覺得像...因為我們督導他也是從社工開始做起，然後就慢慢....恩...之後才升督導這樣，所以我覺得他是支撐我們的一個動力，我覺得他其實知道我們在做什麼...我們在執行還是說在服務個案的上面那種困難的狀況有多少這樣，可是其實對督導而言的話，我覺得他是比較貼近我們的，那我覺得說...痲...因為之前我們也是同事，所以其實我覺得...面對他的時候就是我們很能放鬆，其實督導針對我們的部分他會去爭取我們權益的部分，所以我覺得說他是一個滿就是可以支持....就是支持我的一個力量啦！」

(B03-8)

(二) 團督

內部團督的時候，同儕可以進行分享，了解其他人如何運用優勢觀點處遇個案，協助社工更快的進入優勢觀點的世界。

「我們內督的時候都會討論，像我們家暴的部分是內督的時候可能都要...好像也是從去年...ㄟ~前年開始，就是內督的時候都要...就是我們要自己選優點個案，然後就是要在內督的時候去，每個人都要分享這個個案目前的狀況...可以從別人的作法去了解你還可以怎麼跟這個個案，比如說怎麼討論計畫，怎麼討論那個花田。」 (B01-11)

「我覺得同儕團督這是一個大家都可以說話的時候，他可以透過彼此大家說話，就會了解他的想法是什麼，我的想法是什麼，就是有一點是火花激盪的時候，對我覺得這個很重要」 (A03-6)

(三)外督

外督機制，外督老師會給予回饋或者帶領討論，讓社工對於優勢觀點有更完整的學習。

「外督的這個機制，也有老師可以再給我們一些回饋，或是討論，我覺得這樣子才會是比較完整的學習，就是不管是說理論技術，或者是說我們平常上的一些額外的課，我覺得這個合起來才是對的，就一定要有課程然後一定要實作，然後在後期的一些督導的機制討論，這才是足夠的，就是才是一套的」 (A03-6)

三、同儕部分

在同樣的工作環境當中，同儕是最能同理了解社工狀態的人，在同樣的背景之下，社工可與同儕討論工作狀況，與同儕商討解決之道。更可透過與同儕的腦力激盪，協助社工自我覺察。

(一)工作上的協助

平時可與同儕討論，同儕可以了解社工的狀況，聽社工說話，並給予建議。

「因為我們可能，可能有時候會跟...有時候只是一些小小的問題，因為有時候同事會幫忙你很多，像是同事會幫忙你，他可能會聽你說話，或是給你一些建議，我覺得很謝謝他們」 (A01-6)

「那同儕之間的關係都還不錯，那如果有狀況大家都可以互相 Cover」
(B03-7)

「同事之間阿~因為我...就是我們是一個小組這樣，就是我們平常遇到一些服務上的困難還是什麼的話，那就是會旁邊先問一下，或是大家會一起討論說如果是你的話會怎麼做、什麼的，那如果說真的有一些比較棘手的狀況的話會互相 Cover，那我覺得說那是一種團隊合作的感覺啦~...我覺得同事可能就是佔有我很大的就是...生活當中很大的一部份啦~那就是跟他們相處的部分也不只是只有工作的部分，包括一些生活、玩樂」 (B03-8)

在工作體系上有同儕的支持很重要，透過同儕的支持互相協助，可以讓工作進行得更順利，內心也更踏實。

「工作來說當然是同事的支持是很重要的，那同事的支持那還有我的督導或是我的主管這個都很重要因為工作真的沒有辦法單打獨鬥，所以某個層面同事的支持那個力量是...就是很強...就是很強烈的啦！」 (A03-8)

「同儕~對~同儕支持也很重要」 (B04-6)

同儕的正向經驗可協助社工處遇個案，也將自己的正向經驗分享給同儕，減少負向經驗的產生。

「我的正向能量越長越多的時候，我開始相信，然後這個螺旋上面我遇到我的個案他的正向的經驗，然後我的同事的正向經驗進來，負向的東西有時候可能挫折阿進來，無形當中慢慢的把他(正能量)長出來的」 (A03-12)

(二)協助自我覺察

無論在什麼樣的機制下回饋社工，或者是同儕之間的相互提醒，都可以協助社工覺察。

「我以前的督導或是跟我一起的社工，就是同儕之間當然他們也會提醒，因為我們彼此工作很多時候，有些人的...有些人的反應或者是我們在團督或者是個督的過程當中，有時候我的督導講的話，或是我的社工反映給我的，那個都是幫助我覺察。」 (A03-3)

四、網絡單位

家庭暴力是一個跨領域的服務，因此當社工在進行服務的同時，網絡單位的合作，讓社工更有動力的為他們服務。除工作之外，也與網絡單位搭起友誼的橋樑，得到更多正向的互動。

「網絡單位的這些人，我覺得他們無形當中也讓我獲得了支持，因為有時候在工作合作上面，負面的那些東西當然一定會有，但是那個很快就會排除，那但是當我們在工作時候我們會去發現說~他們也在為我們的個案努力，可能是大家站的角度或者是位置不一樣，但是其實最終的目標都是

希望個案好，就是然後個案可以過比較好的生活，我覺得這個時候這一條路上不是孤單的，還有別人一起走。」(A03-8)

「網絡成員那種非正式的感受，因為很多事情就跟公部門工作很多事情可以快可以慢，完全取決於什麼？完全取決於你跟這個人熟不熟，所以如果他們願意給你多一點....多一點協助，然後多一點鼓勵，然後你也給他們多一點的正向互動，那個感覺是很好的...我們可以從資訊交流跟討論的過程當中去獲得一些對自己的肯定或正向支持。」(A04-8)

五、教育訓練

家暴領域相對於其他領域來說，受到相當的重視與關注，且個案的狀況不斷的變化，因此學習對於社工來說是很重要的。參加研討會及工作坊，可以了解目前的趨勢，透過學習讓社工更有力量去面對個案。

「我覺得家暴這個工作...其實某個層面是受到滿大的重視跟關注的，所以有時候有一些比如說研討會阿~工作坊阿~這些東西其實某個層面也可以在社工本身學習方面有提供一個比較大的支持，這個是....這個是必備的，因為社工他一定要一直學習，因為個案的狀況她一直變化，社會的問題也一直變化，那當我們背後或是說我們的主管機關阿或是甚至更大的...更大的層面他們有去看到就是學習這件事情或是資源這個重要的時候，這無形當中會讓第一線的人覺得我們有...我們有武器可以打(A03-8)」

參、非正式資源

促進社工復元的非正式資源部分有三個因素：家人、朋友以及宗教信仰。社工藉由這些非正式資源，可以抒發工作上的情緒，在工作上也可以獲得支持，而這些支持是社工復元很大的動力。

一、家人的支持

婚暴防治社工因具有危險性及即時性，許多家長並不喜歡子女從事這樣的領域，但當社工在這個領域當中感到疲累時，還有家人給予支持

鼓勵。

「我家人算是滿...滿...滿支持的，因為...恩...很多爸媽不見得會喜歡自己的小孩去做家暴」(A01-5)

「我覺得我家人很幫我，尤其是我先生，還有我媽媽，都很支持我這個工作啊~」(A02-6)

「家人的支持也很重要，這一定是不能...對，家人也是很重要的。」(A03-8)

「家人其實是一個很重要的支持啦~因為他們其實...雖然說不太了解我在做什麼，但是都會說我們能做的就盡量做」(B02-8)

當家人可以接受婚暴社工這份工作時，他們會支持你在這份工作上的付出，而不是責怪社工在夜晚工作。他們認同婚暴社工的工作、存在的價值。

「我覺得家人是很重要的支持，家人他同不同意你...光從家人同不同意做家庭暴力的社工就是很重要的事情，而且那個家人必須要跟你的觀念在一起的...如果他們願意停下腳步聽我們稍微解釋一下，解釋一下說這個性別意識應該要...是怎麼樣的，我覺得那個是很重要的，因為他們願意跟我們溝通，然後他們知道這件事情是重要的，所以他們會支持我晚上去訪案、會支持我假日還在工作，雖然他們會覺得很辛苦，但是他們不會責怪，那是很重要的，因為他們知道我的工作這件事情是重要的，你的工作價值跟信念受到你的家人認同的時候，這樣才會讓你很快速的復元」(A04-7)

家人成為社工成長的動力！

「我先生跟小孩的部分，就是讓我覺得會讓自己成長的一個部分」(B03-8)

二、朋友的支持

透過與朋友的交流，可以互相提醒、鼓勵，甚至可以透過朋友的正向能量，帶領社工往復元的路上邁進。

「我當然自己也有一些不是社工的朋友，那我覺得他們也可以給我一些支持，因為...恩...對就是大家相互的鼓勵吧！」(A03-8)

「那另外就是說朋友吧！可能他們的反應是這個工作很辛苦啊~但是他們也是會一直不斷地去提醒我說因為你是人你不是神~那既然神都做不到了你也做不到啊~」(B03-9)

「我也會就是去找朋友聊一聊，不一定是聊工作上的事情，也會聊一下當下自己情緒的那個狀態」(B04-4)

「我覺得朋友~朋友滿重要的，就是自己的朋友，因為剛好就是...因為我的生活圈其實也滿小的，除了工作之外就是我自己的道場...」(B04-6)

「他反而是帶著我去看到說其實這個事情有好有壞，那我們自己的心態是什麼，然後他也會透過這樣子的方式就是彼此大家可以聊一聊，然後就是往正...比較正向的去看待這些事情啦！」(B04-6)

「我有發現說我的朋友這樣比較少，那比較多都是正面的朋友，他會告訴我或是協助我等等，就是一起去成長，一起往正向的方向去成長，就會覺得...我覺得那個心靈的充足就會更有能量耶！」(B04-7)

三、信仰

信仰就是你願意相信，他就會朝你相信的地方邁進。許多信仰的教義與優勢觀點相近，因此可以透過信仰的方式，讓心靈更加平靜，也可以找到相同信仰的人，彼此鼓勵朝正向的地方邁進。

「你只要...你願意相信就好了，你願意相信他就會改變」(A02-8)

「因為我剛好也有自己的信仰，然後有時候就會透過那個信仰，就是去做一點類似像禱告阿~或是作一些事情讓自己平靜下來」(B04-4)

「是就是我覺得很棒的是因為我有一些都是相同信仰的朋友，然後有很多想法，其實就是有時候在跟他們聊一些生活上的事情啊...就是會透過一些信仰的方式，像是一些教義嘛！講白一點是像教義這樣...那種比較就是真理方面之類的~對，那大家就彼此鼓勵然後，我覺得還滿棒的是他們也都很正向」(B04-6)」

肆、社工本身因素

而在社工本身的因素部分，包含社工自己想要成為更好的人、社工本身的自我特質以及社工透過自我覺察修正原本不適合的工作方式或是生活模式。

一、社工轉念

運用優勢之後，社工希望自己成為更好的人，因此不斷的努力學習，希望自己成為什麼樣的人，以及看待事情的態度，都成為促進社工復元的因素。

「我覺得很重要是自己的轉念...就是很重要是自己，就是你用什麼態度去看這個工作或者是看自己這個人，對那這個會對個人來說是...這是很重要的...我覺得某個層面是態度，就是你怎麼去看待你的生活，然後你怎麼去....比如說一個事件進來，痾...怎麼去看待這個事件，就是當你把这个事件把它視為挑戰跟把它視為痾...是絆腳石，這兩個結果一定是不一樣的，你做出來的成果一定是不一樣的，因為比如說你把它視為挑戰，某個層面你就是接受他、面對他，可是你把它視為絆腳石你有很多負向的情緒會投注在這個工作上，某個層面也會影響到你這個工作沒有辦法做好，然後也沒有辦法真的發揮你的實力」 (A03-11)

「我想做更好的人啊！因為改變就是一個....改變有兩種狀況，一種狀況是你在這種狀況底下待不下去了，你覺得這狀態太糟糕了，另外一種狀況是我想要過更好的生活，所以我改變...我的改變是來自於我希望我可以有更好的那個....社工專業，有更好的服務品質，可以讓我的個案增進他們的福祉，所以我願意為了他們做一些改變，而那些改變都是希望我的服務品質更好，然後達到我的服務目標。」 (A04-12)

運用優勢之後，讓社工在面對工作上感覺比較沒有那麼多困難，因此社工讓自己保持正向，這是社工改變的動力。

「就是會想要讓自己去保持正面…用了優勢之後讓我比較....我會覺得我的生活比較沒有這麼多就是案件的那種感覺」(B01-8、9)

二、社工特質

因為有更多元、更開放的態度，才能接受許多新的知識以及技能，因此要保持彈性去接納更多事情，以促進社工復元。

「更多元、更開放去接納更多的處遇模式或者是說更有彈性去學習其他的技術，因為我覺得你做一個社工你絕對不能只單靠一個工具，或者是說一個理論基礎，或者是說一個價值去闖天下，我覺得這絕對沒辦法，那你一定要一直學習、一直去看，從不同的技術上面從不同的觀點去衝撞，有時候你可能...有時候可能這個理論的價值或者是他的基礎信念不是你相信的，或者是說不是你這麼喜歡的，但是你透過這個學習的過程當中，就是你會從這個中間去學到別的不一樣的想法，那我覺得這個是彈性，你要讓自己保持彈性你才能去接納更多的事情。」(A03-12)

三、社工自我覺察

透過服務個案後去檢視自己的服務過程，發現這樣的服務方式可能不適合個案時，社工學習改變對個案的服務方式，並學習如何對待個案。

「我覺得個案服務的過程當中是一個更了解我自己的過程，因為我自己沒有察覺我自己是一個什麼樣的人，所以我會把自己默默地放成一個救世主的角色我要去解救個案，可是當我認清我自己確實有這個『毛病』，就是我會把這個評價放在我自己身上的時候，我才會看到我自己必須要改變，然後當我一點一滴在改變的時候，我看到個案跟我之間的關係，然後我在意個案的感受，我知道有一些事情必須要告訴他，有些事情要教育他，所以我選擇了用不同的方式去對待他，看看我們兩個之間的關係會不會改變」

(A04-9)

社工透過自我覺察，了解自己情緒的來源，並接納這樣的情緒，學

習去改善這樣的情緒。若沒有自覺，可能就落入討厭個案的惡性循環當中，而無法復元。

「我覺得自省也很重要，自覺，我覺得社工真的要學會自覺，很多可能...
像我們有時候接到電話掛了電話，當下你自己會有情緒，喔~他這個怎麼這麼盧阿~什麼的，對~可是如果你自己沒有去接納你的情緒的話，久了自己會覺得對這個個案討厭，對~那你就陷入了那個惡性循環裡面了」(B04-10)



第四節學習優勢觀點與社工復元的歷程

社工了解自身的改變以及促進改變的因素，歸納出從學習優勢觀點至目前為止的歷程。多數的受訪者表示，學習並運用優勢觀點有以下歷程，分別為：學習期、撞牆期以及復元成長期。如以下說明。

壹、學習期

優勢觀點相較於其他理論來說，是一個較新的觀點。社工多經由機構的教育訓練，來學習優勢觀點，然在學習優勢觀點的過程當中，也會碰到一些困境與挫折，不知道優勢觀點該如何進行。他們透過上述的督導機制，學習優勢觀點，慢慢嘗試漸漸進步。

「學習的時候我只能不斷的試、錯了再試錯了再試，那時候把自己當作一個假大人，就是我認為一個社工，我是一個專業的社工所以我必須要很專業，所以我不斷學習別人說的話然後拿起來用在別人身上，我覺得好用我就繼續用，是個不斷模仿跟把社工專業不斷拉高的過程」 (A04-12)

一開始學習優勢觀點會經歷一個不相信的過程，不相信優勢觀點可以使個案復元。且在個案沒有積極改變的作為時，社工會認為使用優勢觀點更加困難。

「我們學優勢很多人都會認為說，一開始一定是一個不相信的過程，對那我也確實經歷過那個一開始不相信」 (A03-12)

「當然一開始說要學習用優勢觀點，就是我覺得一開始是很痛苦的，因為一開始可能會覺得說...痾...就是很難想說欸...可能就面對那種比較積極度比較不夠的個案，然後就是他...你會覺得他再怎麼想他都是缺點，怎麼可能想到他優點的部分，對...所以那時候我就覺得硬要去想說他的優點什麼的，然後真的覺得很困難這樣」 (B03-9)

優勢觀點是個逐步學習的過程，先學習概念再學習操作，因此每年

都會有新的學習新的體驗。

「就是一個階段一個階段慢慢去學習，就是我覺得大概每一年都有每一年不一樣的成長啦~只是說今年會比較多是因為用在一些比較工具式的，就是實際使用」(B04-11)

貳、撞牆期

在同一個領域工作久了之後，開始覺得自己為什麼都做一樣的事情，而無法突破，開始出現退縮的狀況。

「家暴領域中面臨到的挫折和壓力，ㄟ~可是說實在的我做家暴的時候曾經有那個撞牆期過...然後那時候我在做初篩，然後那時候就是，因為那時候是是卡到就是有點刺的感覺，然後後來...就是我要初篩，因為我那時候覺得說初篩都做一樣的事情、講一樣的話、寫一樣的紀錄，我覺得都做一樣的事情，我覺得我會做那我不能再學點新的嗎？」(A01-1)

在處遇個案的同時，會在意個案說的話或者是個案的感受，通常是用負面的態度去解讀個案的話或者是感受，因此讓社工陷入負向的情緒當中。

「我面對很多個案他們可能跟我聊完一次兩次之後，他們不想要接我電話，我就會開始自責然後覺得自己上一次會談哪一件事情做不好，然後就會很...很鬱卒，然後或者是我遇到個案的很多問題，他們都會回答我說社工你幫不了我，我就會開始覺得是不是我自己的問題，我在意個案說的每一句話跟每一個感受。」(A04-12)

參、成長復元期

成長和改變是不斷進行的，學習優勢觀點的社工也是一樣，想法、思考方式也是不停地在改變。

「我覺得...恩...改變是一直都在改變，可是你的力量也一直是越來越大，我

不是因為他然後讓我的正向力量或想法改變，他是...應該說是在做這工作
到現在，我的想法、思考或者是對於一些事情的想法也是一直在改變...」

(A01-8)

正向力量以及正向態度是不斷成長的，但是外圍環境影響，情緒會有高低起伏，但是正向能量並不會因此減少，且會不斷成長。透過成長中的正向力量，可以縮短情緒起伏的幅度，快速地回到原本的狀態，而不是長時間陷入負向的情緒當中。

「有一點是像那個螺旋上升的概念，我覺得病...直線，我覺得直線對我來說他是一個態度，就比如說直線他是一個正向的能量，他這樣一直上去，他是一個能量，但是這個直線會隨著這個螺旋，就是螺旋有很多不同的，就是有好、不好的事、有悲傷的事、難過的事、開心的事等等，有很多很多因子在那個螺旋上面，那這個螺旋會去影響到我這個正向能量的高低，所以我覺得自己來說也是高高低低的，就是說一個來來回回的過程，因為有時候這個事件或者是說這個能量太強，比如說一個很負向的事件進來，或是負能量進來，那他打到我的正能量，我的正能量當然會比較低一點，但是我中心的直線是正向的」(A03-11)

「我覺得有上升，但是也有下來，對阿~就是有起伏啦~對阿~因為我覺得其實改變關係，就家人來說好了改變其實原本已經好像可以很好了，可是可能有會因為一些什麼瑣事阿什麼的然後可能又吵架，然後我覺得那個關係又變比較遠，然後可能說下一次再去努力又...對，應該說他的那個本質還是在的」(B01-16)

覺得優勢觀點會在社工心中潛移默化，一開始可能會像連連看的方式，給每一個原則找洞放，但是久而久之，就會自動地看到個案的優勢，以及個案的資源，而不需要像一開始一樣，拿清單勾選。

「然後就是...慢慢的有點潛移默化就是...就是後來會...一開始真的會滿痛苦就是在硬塞的狀態，可是慢慢就會自然而然的就...就會你會想到說「~

他就是...就是會想到可能他們家就是有朋友鄰居可以幫忙他這就是他資源，這個可以怎麼運用還是怎麼去連結他朋友啊~鄰居阿~然後來協助他，就是我覺得說...病...會慢慢自然而然的會把他歸類到就是在資源這一塊，就是說怎麼連結這個部分來協助這個案主，對，所以我覺得...我覺得那很無形當中的轉變啦~」(B03-9)

運用優勢觀點的過程當中，發現自己的不足，也願意真誠的面對自己，並透過轉念，讓許多事情變得不太負向，可以快速地將負向情緒拋諸腦外。

「我開始看到我自己也是一個...也是一個案，所以我有我自己的心理狀況，我同意我自己確實有狀態不好的時候，我願意原諒我自己狀態不好，我願意原諒我自己有很多講話講錯或者是不好的時候，因為我看清我自己，所以我面對說我這樣的自己我覺得我會怎樣轉變會比較好，我開始思考我要不要往更好的方向走...我開始遇到個案對我的評價，不管好的評價、壞的評價，我去檢視我自己聽到的感覺是什麼，然後我想我有必要為了這件事情開心或不開心嗎，然後告訴我自己好像很多事情不用太在意、不用太計較，現在就是一個正在轉變的時期，因為我到前一陣子才發現喔~原來自已有改變。」(A04-12)

第五節 婚暴社工對於運用優勢觀點於婚暴處遇之看法

本節將分為三部份說明，分別為社工對與優勢觀點的看法、優勢觀點運用與婚暴處與以及婚暴社工運用優勢觀點之後的想法。研究發現社工對與優勢觀點本身、優勢觀點運用與婚暴處與都有極高的評價，也認為這是適合運用與婚暴處與當中的理論。

壹、對於優勢觀點的看法

社工認為優勢觀點就像是信仰一樣，必須要自己接受他才會改變，另外社工覺得優勢觀點可跟其他理論一起使用，是一個可融合多樣理論進行處與的工作方法及工作信念。

一、像是信仰

優勢觀點就像是一個信仰，你必須相信它接受它，你才有辦法讓自己或者是個案改變。若你相信它接受它，必然會往優勢觀點的方向前進，看見更多正向的事物。

「優勢觀點對我而言到末期我覺得他，他是一個相信，就跟每一個社工他自己的中心有沒有一個信仰，我覺得這個信仰，他這個是靈性的」(A03-12)

二、可結合其他理論運用

社會工作可能無法單用一個理論處遇個案的所有狀況，而優勢觀點並非一個排外的觀點，優勢觀點可以融入其他理論當中使用，在婚暴處遇當中，許多個案具有其危急性，社工可以運用問題解決後再使用優勢觀點，或者是在問題解決中使用優勢觀點，並不會與其他理論相衝突。

「婚暴工作做個例子的話就是，優勢觀點加進來不會跟其他你的工作方法衝突，不是你用了優勢你就不能用其他的方法，而那個並存的感覺是好的，因為確實我們有些時候時間急迫的關係，不能完全不看問題，而優勢觀點剛好不是一個因為你用了這個觀點所以我不准你用其他的那個....他是可

以融在一起的，所以面對到這個高壓力、高績效...就是講求高效率、要看
到成效的那個工作，優勢觀點剛好合得起來」(A04-13)

貳、運用於婚暴處遇

社工認為使用優勢觀點可以協助個案復元，不僅僅是只有暴力的部分，更包含更多面向。但使用優勢觀點需要耐心等待，因為個案須要花長時間的陪伴才可能看見改變。

一、協助個案的復元

優勢觀點運用於婚暴領域當中，不僅僅確認個案的安全狀況，更可以發覺個案的優勢與能力，讓個案在復元的過程當中，不是依靠外界的力量，而是運用自身的力量復元，如此一來才不會落入家庭暴力的循環當中。

「我覺得在優勢觀點用在婚暴...用在婚暴上我覺得滿適合的...應該說用在
社工的工作上都還滿適合的，因為我們很容易...應該說個案有時候就會帶
著問題來找我們，然後我們就會太注重他那個...痾...他的問題，然後我們
就會幫他連結其他的資源，可是我們卻忘記看到她背後本身的能力跟他本
身的優點，所以我覺得我們能夠幫他把他的優點和能力帶出來的話，他才
能夠真正的把他的問題解決掉，所以我覺得....痾....優勢對於社工，不管是
婚暴或是其他領域我覺得算是滿有用的。」(A01-9)

「該是說我們做二線復元的這個部分，我覺得他是必須的，不然滿難做的。
因為我覺得復元的過程，他不像是一線就是你很急讓她安全就好了，有很
多時候其實他安全了可是他的心是不安全的，我覺得其實我覺得優勢的力
量就覺得是滿重要的，不管是對個案還是對我們來說，就是可以...剛剛有
提到...就是可以互相，有點互相陪著彼此」(B01-16)

「用優勢的部分是..就是處理婚暴的部分是比較能夠...就是可以讓案主可
以去看到說...就是我覺得說不只是協助案主去解決問題，但是最重要是試

著讓案主去看到自己能力的部分，對然後可以去運用他自己在地的一些資源還是他自己本身就擁有的一些資源，可是說他並沒有察覺這些資源來協助他，那我覺得說...就是我覺得用優勢觀點去服務個案的話其實比較能夠...不用出到太多的力氣(笑)，就是可以...就是說變成我們可能是一個連結者的角色，對就是跟案主討論說，就是我覺得比較能夠讓案主去知道說他自己想要的是什麼、他想要怎麼做，而不是說我去...不是像我們診斷他說你可能現在要怎麼樣做，然後我會給你什麼這樣子」(B03-10)

受到家庭暴力威脅的個案，大多在一個負向的情緒當中，長期在一個負向的情緒當中，可能已經忘記或者是不認為自己有優點或長處，甚至覺得自己沒有解決問題的能力，只能待在家庭暴力的環境當中。但當社工不斷的以正向的力量去介入的同時，個案開始會發現自己的優勢，透過不斷的陪伴與支持，協助個案復元。

「我覺得很棒，就是因為婚姻暴力其實對於一些婦女們或者是弱勢的人，比較長期處在一個就是備受威脅，不管是肢體或是精神上的威脅，然後去看這件事情，他長期被壓迫下來，一直都是處於負面的，那在...我覺得在使用優勢觀點去動搖他們的時候，確實是真的很困難，因為你要去加強他正向，然後不斷的去告訴她妳可以、你行的、我相信你絕對可以，在這樣的過程當中，耗費要耗很多的心力跟...就是那個行動去支持他，對~可是我會覺得說透過這樣子正向的導...就是去引導他們就是...對他們來講我覺得是一種正向的復元。去讓他們思考說原來不只是我看到的破碎的那一面，而是我看到的是另外一面是圓滿的那一面。」(B04-12)

二、長期陪伴相處

運用正向的思考模式讓個案接受，並不是一件容易的事情，要從負向的情緒走向正向，從原本的環境當中改變，也是一件不容易的事情。最重要的是需要有人陪伴，因此當社工陪伴個案成長復元的時候，需要花費很長的時間去等待個案，等個案準備好了，與社工一起復元。

「應該是說這個理論是適用於每個人，但是不是每個人都會接受他，因為有
的人...像是婚暴的婦女就需要時間，我覺得優勢...因為我做優勢，我都做一
年多已上我才看到改變...可能是中間他們有一點一點在改變，可是你要看到
他們真正有...就是那個改變阿~我覺得那不是兩三個月、三四個月可以看的
到的」 (A02-8)

參、婚暴社工運用優勢觀點之後的想法

研究發現社工認為運用優勢觀點是一種享受，可以享受使用優勢觀點看到個案優勢、個案復元、看見社工優勢等等，享受使用優勢觀點的過程，並相信藉由優勢觀點帶給社工與個案的雙向復元。

一、從不相信優勢觀點到享受其過程

從接觸優勢開始，會認為優勢觀點太過美好，處遇個案不可能這樣進行，但是使用過優勢觀點、實際去操作、去感受，可以發現不同的經驗，甚至是驚喜，重要的不是結果，而是過程。

「我覺得一定會經過那個不相信的過程，就可能會覺得太天馬行空，或者是說會認為這太美好了、不可能，但我覺得一定要去經歷過，一定要去操作，就去實作，然後去感受妳陪伴個案的那個過程，那個是很好的經驗，
因為我們在陪伴的路上一定有好的經驗跟不好的經驗，那我們也曾經可能個案本身就沒有那個意願阿，那我們後來就知道這是一個等待的過程，這個是一個陪伴的過程，那我們就可以去接受接納他，所以我覺得就是要去享受他這個過程，然後去經驗這個經驗這樣！」 (A03-13)

「我覺得就是要戴上一個優點的眼鏡之外，還是你可能要把他戴成隱形眼鏡(笑)…然後就是我覺得我會時常拿這句話來提醒自己，就是當我可能就是心...心態不好的時候，發覺我自己不 OK 的時候，我就會趕快戴上優勢的眼鏡，看一下這個人有沒有什麼優點，就算是可能他很會吃，他把大家不吃的東西吃完，也是個優點。那就是透過這樣子我會覺得說告訴新進的朋

友就是好好去享受優點所帶來的快樂跟感動」 (B04-12)

二、學習與操作並行

優勢觀點的學習，是漸進式的，實際操作過後，才會發現其實很不容易，透過於優勢觀點的操作，可以與督導或者是同儕討論不同的狀況，更加精進使用優勢觀點的能力。

「我會覺得不管怎樣一定要整套用過。因為我覺得只用精神跟實際上去操作過一次的那種感覺是完全不一樣的，因為只用精神那個...對優勢不是那麼熟的人也可以說他會阿~對~就是看到她好的地方，因為我覺得...因為像我們縣府有些...就是之前有些督導，就是對優勢他可能就是一知半解，他可能就會覺得我只要列出她好的這就是在做優勢之類的，黑壓，可是我會覺得只用原則跟你就是使用整套去做然後幫助個案、跟個案討論的那個感覺是不一樣的啦~」 (B01-17)

「我覺得恩...有時候我覺得就是可能一開始一定會一些遇到困難和挫折，明明知道說優點可能是怎麼樣的狀況，可是你就是覺得說你怎麼做都好像...不曉得這樣做到底對不對這樣子，可是我覺得就是有時候...就是去理解到說優勢觀點他的精神，然後可能多...就是可以別人的作法...還是說可以遇到一些困難的時候就是多討論，就是做中學」 (B03-11)

三、相信並雙向復元

社工發現自我檢視對於社工來說是一個重要的技能，透過自我檢視可以了解是否是使用優勢觀點的精神與個案工作，透過檢視不停的修正自己的想法，漸漸相信優勢觀點，並在個案或社工身上進行實踐與改變。

「自我檢視是一件很重要的事情，因為你用優勢觀點就是一個...優勢觀點不是一個...他不是一個方法而已，他是一個信念，你要相信你才會做得出來，你要做得出來你才會實現，這樣才會改變」 (A04-14)

認同優勢觀點之後，進行操作，可以從個案的回饋或者是自我檢視當中

發現自己的復元，以及個案的復元。但最重要的是在過程當中去感受，去感受與個案同步的感覺，自然而然的與個案同步時就會發現個案許多優勢，而不是刻意去尋找個案的優勢，而這樣的感受是其他工作方式無法感受到的。

「要先認同那種感覺、這個觀點，那可能因為你相信他你去操作，然後在那個過程裏頭，你可能就會...就是雙向互惠、雙向復元的部分，黑壓~可是這可能病...不見得說每個人都會去接受它，但是病...如果換作是我要跟她介紹我會希望告訴他如何去認識這個東西、這個觀點，對...那你在操作那裏頭就是保持著你跟他同步在那個當下的情境...我們在那過程你要如何跟他同步...感受啦~我覺得那感受滿重要的，反而比你去找看優點會來的好，因為我覺得在感受的過程中你就自然而然的去發現，而遠遠比我要拿一張表然後開始勾的那種感覺會來的更不一樣」(B02-12)

表 4-5-1 類屬表

主題	類屬	次類屬	次次類屬
面臨的挫折與壓力	面臨的挫折與壓力	工作上的挫折與壓力	與期待上的落差
			家暴工作的本質
			紀錄及行政工作
		來自個案的挫折與壓力	個案改變意願不高、拒絕服務
			個案反覆
			個案質疑、威脅、重大案件
			精神疾患
		媒體報導	
		現行家暴體制	人力不足
			網絡合作壓力
重大事件的檢討制度			

復元狀況	挫折與壓力的覺察	情緒的覺察	不知所措	
			不佳的情緒	
		他人提醒		
		覺察情緒來源		
	對於挫折與壓力的看法	面對壓力		
		成長的動力		
	工作上的復元	工作上的轉念	轉念以撫平情緒	
			視角上的轉換	
			工作態度及行為的轉變	
		看待個案的方式	看到個案的優勢	
			看到個案的主體性	
		工作模式的改變	建立專業的友誼關係	
			與個案同步	
			焦點是優勢不是病理	
			個案是助人關係中的指導者	
		對社工價值的肯定	對社工價值的肯定	
	提升個案工作的信心			
	生活上的復元	正向能力提升		
		關係改變	與先生的關係改變	
			與公婆的關係改變	
與原生家庭的關係改變				
與朋友、他人的關係改變				
教育子女方式改變				
自身的改變	看見自己			
	轉念			

			更有彈性不設限
		工作與生活相互影響成長	
促進復元的 因素	面對挫折與壓 力的方式	與他人討論	與督導、同儕討論
			尋找他人的成功經驗
		自我檢視	
		轉念	
	個案部分	看見個案復元	
		個案本身的力量	在困境中成長
			與社工本身的連結
		個案回饋	來自個案復元的感動
			來自個案的關心
		正式資源	組織協助
	開放的態度		
	支持操作與學習		
	員工協助方案		
	組織優勢活動		
	組織制度(自我檢視、支持、督導)		
	督導制度		個督
			團督
			外督
	同儕部分		工作協助
		協助自我覺察	
網絡單位			
教育訓練			
非正式資源	家人的支持		

		朋友的支持
		信仰
	社工本身因素	社工轉念
		社工特質
		社工自我覺察
學習優勢觀	學習期	
點及社工復	撞牆期	
元歷程	成長復元期	
婚暴社工對	對於優勢觀點	像是信仰
於運用優勢	的看法	可結合其他理論運用
觀點於婚暴	運用於婚暴處	協助個案復元
處遇之看法	遇	長期陪伴相處
	婚暴社工運用	從不相信優勢觀點到享受其過程
	優勢觀點之後	學習與操作並行
	的想法	相信並雙向復元

表 4-5-2 受訪者復元歷程及促進復元之因素

		復元狀況				促進復元的因素					社工復元歷程			婚暴社工對於運用優勢觀點於婚暴處遇之看法		
服務過程中壓力與挫折	挫折與壓力的覺察	對於挫折與壓力的看法	工作上的復元	生活上的復元	面對挫折與壓力的方式	個案部分	正式資源	非正式資源	社工本身因素	學習期	撞牆期	成長復元期	對於優勢觀點的看法	運用於婚暴處遇	運用優勢觀點後的看法	
A01	與自身期待的落差 個案質疑 擔心個案安危	覺得不知所措 經由他人提醒	面對它 成長的動力	工作上的轉念—轉念以撫平情緒 看到個案的優勢 提升個案工作的信心	正向能量提升 看見社工自己	與督導、同儕討論 轉念	看見個案復元 看見個案本身的力量 來自個案的關心	組織優勢氛圍 個督協助轉念 個督協助問題解決 同儕提供工作上的協助	家人的支持		無法突破 想學習新事物	正向力量成長		協助個案復元		
A02	個案紀錄繁多 個案為精神疾患 個案反覆 個案改變意願不高 個案威脅自殺	感受到不佳的情緒	成長的動力	看到個案的優勢 建立專業的友誼關係 看到個案的主體性 提升個案工作的信心	正向能量提升 與先生的關係改變 快速轉念 更有彈性 不設限		來自個案的關心	組織開放態度	家人的支持 信仰的幫助					長期陪伴相處		

A03	與個案期待上的落差 與網絡單位期待的落差 行政工作	感受到不佳 的情緒 自我覺察	成長的動力	視角上的轉換 建立專業的友誼關係 工作態度及行為的轉變 對社工價值的肯定	正向能量提升 快速轉念 更有彈性 不設限	自我檢視 轉念	看見個案復元 看見個案本身的力量，並與社工本身連結	組織開放態度 組織支持操作與學習 辦理員工協助方案 個督協助自我覺察 團督協助優勢使用 外督促進優勢學習 同儕提供工作上的協助 網絡單位的協助 教育訓練裝備社工	家人的支持 朋友的支持	學習優勢，克服不相信的過程	正向力量成長，但受事件影響	像是信仰	從不相信優勢觀點到享受其過程
-----	---------------------------------	----------------------	-------	---	-------------------------------	------------	------------------------------	--	----------------	---------------	---------------	------	----------------

A04	個案改變意願低 個案反覆	感受到不佳的情緒 經由個案反應覺察 自我覺察		工作上的轉念—轉念以撫平情緒 工作態度及行為的轉變 與個案同步 個案是助人關係中的指導者 對社工價值的肯定	與公婆的關係改變 與原生家庭的關係 看見社工自己	看見個案復元	組織開放態度 辦理員工協助方案 組織制度協助自我檢視 個督協助工作調整 網絡單位的協助	家人的支持	社工轉念 社工自我覺察	在意 嘗試個案的模仿感受	正向力量成長	可結合其他理論運用	相信並雙向復元
B01	個案拒絕服務 媒體對家暴事件的報導 與衛政合作的困難 重大事件檢討制度	感受到不佳的情緒(環境壓力)		看到個案的優勢 建立專業的友誼關係 焦點是優勢 不是病理	與先生的關係改變 與原生家庭的關係 與他人的關係改變 教育方式改變	看見個案復元 看見個案本身的力量，並與社工本身連結	組織優勢氛圍 辦理員工協助方案 組織優勢活動 個督協助自我覺察 團督協助優		社工轉念		正向力量成長，但受事件影響		協助個案復元 學習與操作並行

								勢使用							
B02	個案列管為重大案件 沒有足夠的權限 媒體對家暴事件的報導	感受到不佳的情緒(做惡夢)		工作態度及行為的轉變 看到個案的主體性 與個案同步 焦點是優勢 不是病理 個案是助人關係中的指導者	與朋友的關係改變 看見社工自己 更有彈性 不設限		看見個案復元 來自個案復元的感動	組織優勢活動 家人的支持							相信並雙向復元
B03	個案記錄繁多 高案量 個案改變意願低 委辦單位過多		面對它並嘗試去克服	視角上的轉換 看到個案的優勢 與個案同步	教育方式改變 看見社工自己 快速轉念	與督導、同儕討論	來自個案復元的感動	組織優勢氛圍 組織支持使 用優勢 督導同理社 家人的支持 朋友的支持		學習優勢，克服不相		正向力量成長		協助個案復元	學習與操作並行

	要求 重大事件檢討 制度			焦點是優勢 不是病理 對社工價值的肯定				工 同儕提供工 作上的協助			信的 過程				
B04	會談中斷	感受到不佳 的情緒 自我覺察	成長的動力	視角上的轉 換 看到個案的 優勢 建立專業的 友誼關係	工作與生 活相互影 響成長	與督導、同儕討 論 轉念 尋找他人的成功 經驗 自我檢視	看見個案復 元，並與社工 本身連結 來自個案復 元的感動 來自個案的 關心	組織優勢氛 圍 組織督導制 度 個督協助自 我覺察 同儕提供工 作上的協助	朋友的支持 信仰的 幫助	社工自我 覺察	學習 優勢			協助個案復元	從不相信優勢 觀點到享受其 過程

第五章結論與建議

第一節研究發現

壹、婚暴服務過程中的挫折與壓力

本研究第四章第一節以婚暴社工的工作經驗呈現受訪者在婚暴工作中面臨的挫折與壓力，以讓讀者了解婚暴社工在工作中要面對的各種挑戰。然而在實務的情境中，挫折、壓力與成長復元乃是呈現出一種交錯複雜的現象，故本研究除了發現婚暴社工工作中的主要挫折與壓力之外，並試圖辨認工作場域中可能存在的復元因素，以做為日後更進一步發現婚暴社工復元研究的相關知識。

一、婚暴社工面臨的挫折與壓力

研究者將八位受訪者回應婚暴社工面臨的挫折與壓力分為四種，分別為：工作上遇到的挫折與壓力、來自個案的挫折與壓力、媒體的報導以及現行的家暴體制。

(一)工作上遇到的挫折與壓力

當前台灣社會變遷，對於社會工作的發展有很大的衝擊，包括服務量的遽增、專業認同的危機、個案管理發展的影響（潘淑滿，2000），使得社會工作成為高壓力的職業（黃俐婷，2002），這部分與過往研究相同。在個案管理發展的部分，汪苓如(2011)調查該年度統計各縣市家暴中心辦理婚暴防治業務社工約為 352 人，以該年度親密關係暴力通報案件數(52, 121 案)，每位社工需處理 148 件案件左右，尚不包括其他類型的保護案件和仍在案的舊案，故婚暴社工需要撰寫紀錄在高案量的環境之下，要撰寫紀錄亦要服務個案，造成社工極大的壓力。另外本研究發

現，婚暴社工亦會發現服務過程當中對本身知識以及實務操作上會有期待上的落差。行政工作對於高案量的婚暴來說，是額外的負擔，且這行政工作是關係到整個機構而非個人，以至於有更大的壓力。

(二)來自個案的挫折與壓力

家庭暴力防治工作個案的情緒反覆、說謊或者是違反約定，社工會對個案產生情緒，嚴重影響自己的工作熱情與態度。當社工覺察自己對個案有負向情緒時，會覺得很羞愧和罪惡感，覺得自己不能勝任這份工作(汪淑媛，2006)，Ting 等人(2006)則以質性訪談的方法，訪問 25 位經歷過個案自殺的社工，發現個案自殺對社工的影響除了否認、不敢相信、哀傷、失落、生氣之外，社工會強烈自責與罪惡感，認為是自己專業失敗與無能，過往研究與本研究相同。另外本研究發現，社工面對個案的質疑，亦會造成社工心理壓力。

(三)媒體的報導

高淑雲(2004)的研究發現各層面中包含的因素來看，以媒體壓力為所有壓力源中最高者，社會工作時常接受媒體報導的否定，而且大眾時常對這個職業進行批評，與本研究發現相同。但本研究亦發現，社工對於媒體報導之家暴現況也會對社工產生心理壓力，讓社工陷入焦慮及恐慌當中。

(四)現行的家暴體制

過往研究發現人力不足、異動頻繁，成為家暴防治工作推動以來持續存在的現象(沈慶鴻，2009；王增勇，2006；邱貴玲，2001；黃志忠等，2001；吳素霞、蔡政道，2001；瞿宗悌、鄔佩麗，2003；鄭瑞隆，2004；鄭麗珍，2006)，另外瞿宗悌、鄔佩麗(2003)指出，家暴防治中心在行政體系層級相當低(三級單位)，層級最低的家庭暴力防治中心較難取得資源且與其他層級較高的醫療單位整合，導致工作上的挫折，與本研究發現相同。較特別的是，本研究受訪者提出重大事件的檢討方式，

讓社工對於工作減少熱忱，對於主管機關的檢討方式感到挫折，認為這樣的檢討方式抹滅社工的努力。

二、挫折與壓力的覺察

復元是逐漸產生一個新的自我感受，浮現一個與自己有更真實的連結、與他人連結的自己，並讓生命顯得更有意義與目標(Anthony & Spaniol, 1994)復元涉及個人內在自我—認識自己、相信自己、接受自己、愛自己、對自己有信心進而萌生希望，採取行動以能夠靈活的運用自我而達到幫助自己和他人，因此自我覺察對於復元來說是重要的課題。本研究發現，社工透過覺察自身的情緒、他人的提醒，去了解挫折與壓力的原因，並面對挫折與壓力、尋找改變成長的方式，與Ralph(2000)在回顧文獻中則歸納出「復元」的面向內部要素(internal factors)：這些要素主要是來自本身，如覺醒(awakening)、洞察(insight)及自決相同。

三、對於挫折與壓力的看法

根據胡孟菁(2013)的研究發現，促進復元的因素包含：學會將負面問題及觀點轉化，並傾向正向的詮釋。與本研究的發現相同，本研究當中的受訪者面對挫折與壓力，並對挫折與壓力進行正向的詮釋，成為他們成長復元的動力。

四、面對挫折與壓力的方式

白立德(2013)研究兒保社工的復原力歷程發現個人保護因子當中的自我照顧能力：懂得自我照顧會更加關注於自身的感受與需求，能覺察自身的狀態，並適時的處理負向情緒；需要協助時也會主動表達需求，使有更多的機會獲得外部支援。與本研究婚暴社工面對挫折與壓力的方式相同，婚暴社工能覺察自身的感受與需求，並適時的處理負向情緒，亦會向外求援，與督導、同儕討論或者是閱讀他人的正向經驗。

另外根據胡孟菁(2013)的研究發現，促進復元的因素包含：學會將負面問題及觀點轉化，並傾向正向的詮釋。婚暴社工也會將遇到的挫折與壓力給予正向的詮釋，賦予相同的狀況卻有不同的正向意義。

貳、使用優勢觀點之後的復元

一、工作上的復元

研究者將婚暴社工於工作上的復元分為四個面向，分別為：工作上的轉念、看待個案的方式、工作模式的改變以及對社工價值的肯定。

(一)工作上的轉念

婚暴社工將其運用於工作當中，能快速的轉換工作面臨的負向情緒。優勢觀點的專業人員並非完全扮演助人者，顯示自己能力，反而當社工謙卑且真誠展現自己有所不能之處，個案可能感到訝異，產生一種普同感(宋麗玉，2008)，本研究當中的受訪者放下自身「救世主」的身分，真誠的與個案分享自我，更貼近個案。

(二)看待個案的方式

Rapp(1998)在書中的序言提到優勢觀點在乎的是「人」，個案在面對逆境時的勇氣、復原力(resiliency)和優勢教導我們更多人性的可貴，關鍵在於看個案、周遭與處境的角度改變、超越問題，由問題轉為看可能性，在創傷、痛苦和困擾中看到希望和改變的花朵(宋麗玉、施教裕，2011)。婚暴社工運用這樣的模式，改變自己看待個案的方式，看到個案的優勢與個案的主體性。

(三)工作模式的改變

婚暴社工運用優勢觀點的程序及六大原則，進行處遇工作，與其他的工作模式不同，婚暴社工與個案建立專業的友誼關係，瞭解個案的優勢，並強調個案是助人關係中的指導者，婚暴社工放慢腳步，與個案同步進行。

(四)對於社工價值的肯定

許育光(2005)反思在助人關係中的挫折經驗，從既有的助人理論與技術中走出，真實面對與個案關係的斷裂，並整合自我感受與對專業的熱忱，藉由「去專業化」的嘗試反而更加釐清助人專業的本質，最終得到的是對於自己的幫助(胡孟菁，2013)。在本研究當中發現，婚暴社工藉由運用優勢觀點，找到助人專業的本質，肯定社工行業的價值，讓社工更有信心的運用優勢觀點進行個案處遇。

二、生活上的復元

復元運用與社工身上，是關心個人是否對於自己的生活與職業感到滿意與自信，並且連結自身與周遭的資源來促成改變(吳健偉，2010)。運用優勢觀點讓社工在生活中也有些許的轉變。社工將優勢精神運用於生活當中。

- 1、正向能量提升：社工發現較容易滿足現況，也能快速地轉化負向能量。
- 2、關係改變：與「人」的關係改變，變的關係較親近，人與人之間的距離縮短了。
- 3、教育方式改變：社工表示運用優勢觀點之後，也會將其使用在子女的教育上，對於子女比較用鼓勵及肯定的方式教育，並且對於子女的發展不設限。
- 4、自身的改變：較能看見社工本身，讓社工更加真誠的面對自己。

三、其他的復元

受訪者更表示，優勢觀點無論運用於工作上或者是生活上，都會造成改變及復元，而這樣的改變與復元在生活上或是工作上皆會互相影響，互相成長，對於社工本身來說，都是復元與成長。

參、促進社工復元的因素

研究發現促進社工復元的因素有四大方向：個案部分、正式資源、非正式資源以及社工本身的因素。社工因為有這四大方向的因素，讓社工往復元的道路前進。與胡孟菁(2013)的研究顯示影響情感性精神疾病個案與社工共同邁向雙向復元之因素，可歸納影響情感性精神疾病個案與社會工作者共同邁向雙向復元之影響成因，包含個人、人際與環境三大層面部分雷同。

一、個案部分

社工透過在服務個案的過程當中，看見個案的復元、力量以及個案的回饋，皆會帶給社工能量，導致復元的發生。

- 1、看見個案的復元：社工看見個案的轉變，個案的成長，讓社工肯定自我，也讓社工更有力量去服務其他個案。
- 2、看見個案的力量：社工可以運用優勢觀點看到個案的優勢，並連結到自身的經驗，並學習個案身上有的而社工沒有的，與個案一同成長。
- 3、個案的回饋：社工可以透過個案的回饋覺察自身的狀況，更可藉由個案的回饋了解自身工作的意義與價值。也可以透過互相關心，獲得更多人際上的支持。

二、正式資源

正式資源部分，大多為機構的政策與態度，以及一些教育訓練課程，讓社工可增進專業能力。

- 1、組織協助：組織協助當中包含優勢及開放的態度，鼓勵社工使用優勢觀點並給予學習與督導機制，完整的學習優勢觀點。根據文獻顯示 arkin & Green(1997)認為在充權個案之前，要先使社工具具有充權感受，而充權感受的提升也會進一步影響其工作行為，因此組織

透過活動，讓優勢觀點融入於社工的工作與生活當中。另外包含員工協助方案，也納入優勢觀點的原則與精神，讓社工在放鬆的心情下，學習不同的工作方式或者是吸取不同的能量。

- 2、督導制度：社工可藉由各種督導制度學習優勢觀點，更可透過督導制度覺察自身狀況，協助社工轉念，並與督導討論，可行的處理方式。
- 3、同儕部分：同儕可提供工作上的協助，因同儕皆在相同的環境及工作當中，更能同理社工，給予社工更強大的支持與鼓勵，更可協助社工進行自我覺察。
- 4、網絡單位：網絡單位的支持，讓社工更有動力服務個案，另外也與網絡單位搭起友誼的橋樑，有更多的支持系統。
- 5、教育訓練：藉由教育訓練，可裝備社工更多的能量，讓社工更有力量去面對個案。

三、非正式資源

非正式資源部分，發現有三種非正式資源：家人的支持、朋友的支持以及信仰。透過這些非正式資源，社工得到鼓勵支持，抒發自身情緒，這些支持是社工復元成長的動力。

- 1、家人的支持：肯定婚暴社工的工作，不因工作特性而要求社工更換工作。在社工遭遇到工作上的困境時，可提供社工支持與力量。
- 2、朋友的支持：透過與朋友的聊天當中，可抒發情緒，並與朋友互相鼓勵，獲得更多正向能量。
- 3、信仰：社工透過信仰，讓心靈更加平靜正向。

四、社工本身

社工因自己的生活意義與目標，希望自己成為更好的人，因此不斷的學習成長。也因社工個人特質，樂觀、更有彈性的接受各種新事物，更在服務過程當中學會自我照顧與調適，邁向復原之路。

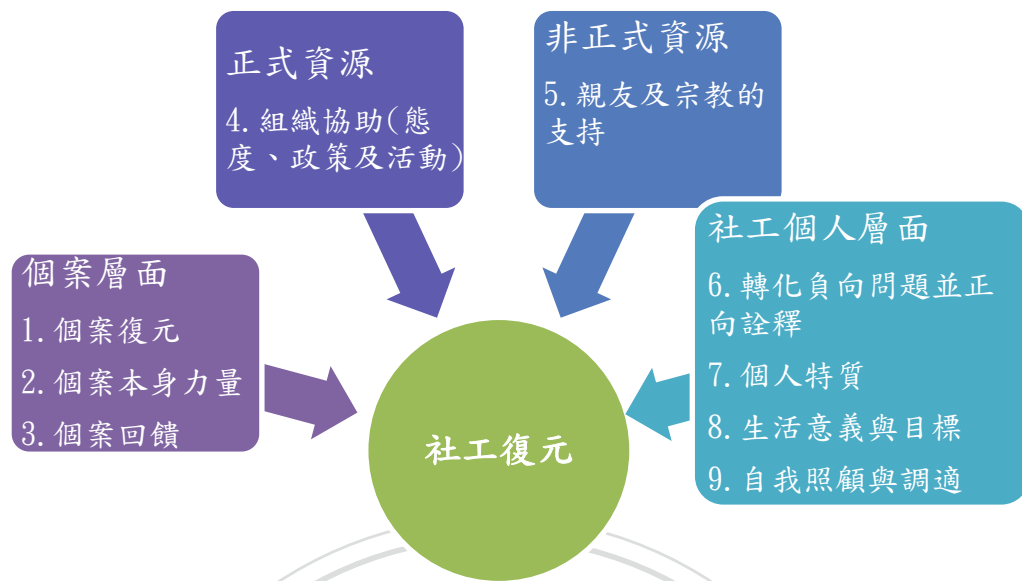


圖 5-1-1 促進社工復元之因素

肆、學習優勢觀點及社工復元的歷程

研究發現社工學習優勢觀點及復元歷程大約分為三個時期：學習期、撞牆期、成長復元期。亦發現在成長復元期時，並非穩定直線上升，而是一個受到外界影響，而有所起伏的過程，但內在的正向能量仍不停的直線上升。

- 1、學習期：學習優勢觀點，並面臨到不相信優勢觀點的過程，後漸漸相信優勢觀點，學習模仿優勢觀點個管模式，但在使用過程當中會不停的套入優勢觀點六大原則，以確認優勢觀點的使用。
- 2、衝撞期：真正運用優勢觀點進行處遇之後，與社工自我的價值觀或舊有的社會工作模式產生衝突(問題解決)，難以發現個案的優勢，須經由學習或督導制度再次成長。
- 3、成長復元期：社工內化優勢觀點，不再需要套用六大原則以確認自己正在使用優勢觀點進行處遇。透過優勢觀點發現真實的自我，並面對自己，為自己成為更好的人而不斷前進。在這個階段當中，正向能量是不斷的直線上升的，雖然社工情緒會受到外在環境及事件

的影響，但是從負面的情緒回到平穩情緒的時間變得更短。

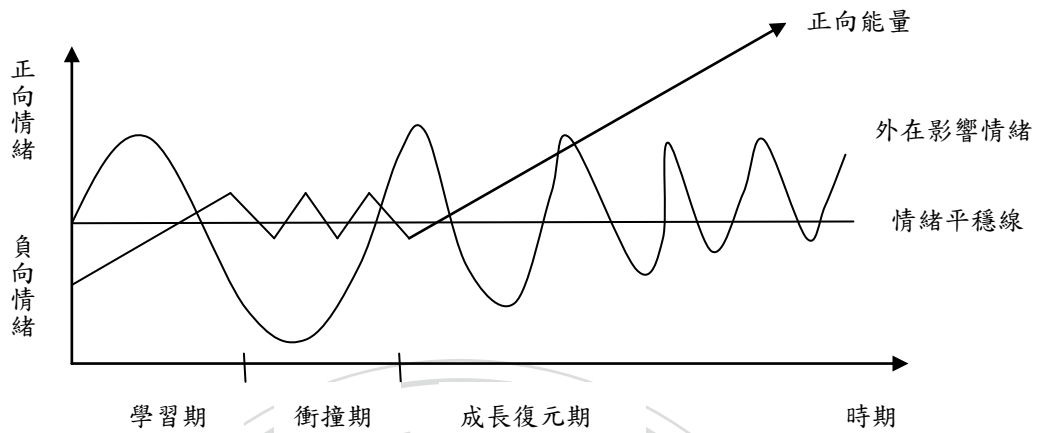


圖 5-1-2 社工復元歷程

伍、婚暴社工對於運用優勢觀點於婚暴處遇的看法

一、對於優勢觀點的看法

社工認為優勢觀點就像是信仰一樣，必須要接受它並相信它，它就會朝你接受及相信的樣子改變，接受並相信優勢觀點，讓社工的世界充滿更多正向能量。再者社工認為優勢觀點是一個可以融合其他理論使用的觀點，不因使用其他觀點而互相抵觸。

二、運用於婚暴處遇

受訪者認為優勢觀點運用於婚暴處遇當中相當適合，可以看見個案的優勢，而不只是問題，更可以運用個案本身的優勢及資源，協助個案復元，進而減少落入家庭暴力的循環當中。

但受訪者認為運用優勢觀點於婚暴處遇當中需要長時間的陪伴個案，而這個陪伴對於個案來說是重要的，因此社工要有耐心的等待個案，陪伴個案一起復元。

三、婚暴社工運用優勢觀點之後的想法

受訪者認為運用優勢觀點的過程是享受的，也是一個從不相信優勢觀點到相信的過程。接觸優勢觀點之後，受訪者從排斥到接受優勢觀點，從接受優勢觀點到內化正向力量，更享受運用優勢觀點帶來的感受。並透過運用優勢觀點，享受與個案同步，雙向復元的感動。

第二節 研究限制與建議

壹、研究限制

一、研究對象侷限

本研究在訪談對象的設定為使用優勢觀點進行婚暴處遇的社工，選擇採用立意選樣，雖優勢觀點於台灣多用於家庭暴力領域，但家庭暴力防治社工多由委外單位承接，故僅選取委外單位之社工進行訪談，無法比較公私部門運用優勢觀點之社工復元歷程及促進復元之因素。

二、對於復元概念之說明

復元是一個廣大的概念，如文獻中顯示，復元有多種解釋。訪談時問及婚暴社工本身的復元狀況，以及復元的歷程。婚暴社工皆會回答個案本身的復元狀況，鮮少提及自身復元狀況。透過研究者再次提醒了解，婚暴社工才會說明些許自身復元狀況，故在社工復元之歷程當中，概念飽和度較低，但仍可呈現社工之復元狀況。

三、研究者角色混淆

研究者選取兩個機構作為研究對象之來源，其中一個機構為研究者本身任職之機構，受訪者為研究者之同事，訪談期間有時會有角色混淆之情況，故期間討論到機構當中的優勢個案時，僅給予正向鼓勵及回饋，盡量不對於優勢個案處遇過程有過多的詮釋及討論，亦提醒研究者目前之角色。

貳、建議

一、給婚暴社工的建議

(一)提升自我覺察的能力

在婚暴處遇的過程當中，皆會遭遇到挫折與壓力。但許多社工無法敏感的覺察自己正面臨挫折與壓力，僅會有些許的負向情緒，若未覺察，將會累積更多負面能量。建議婚暴社工應敏感覺察身心狀況，並找到紓壓的管道休息與放鬆，在需要協助時，應尋求適當的協助，以維持在較佳的工作狀態。

(二)運用優勢觀點轉化負向情緒

在工作當中面臨到挫折與壓力或者是個案帶來的負向情緒等等，可藉由優勢觀點轉化視角，重新詮釋挫折與壓力或者是負向情緒，轉化為正向詮釋。時常運用優勢的視角看待人事物，不僅能減少社工於工作當中的負向情緒，更能減少社工生活當中的負向能量。

(三)維繫良好的互動關係

社會工作是關於人的工作，因此同儕關係、親友在婚暴社工的工作及情感上是重要的資源。同儕透過互助與分享來累積正向工作經驗與情誼，給予關懷與協助，產生正向回饋互相交流的關係。而在親友部分亦是婚暴社工情感上重要的資源，透過互相的情感支持給予關懷與鼓勵，產生正向的支持關係。

(四)堅持使用優勢觀點

根據研究發現社工使用及學習優勢觀點的歷程初期，社工必須經歷學習期及衝撞期，但是到最後到了成長復元期的時候，正向力量上升，也能較快速的轉念，不會沉溺於負向情緒當中太久。因此建議社工使用優勢觀點時，要有耐心去等待、去碰撞，才能激起復元的美麗火花，享受優勢觀點帶給社工的感動，體驗充滿正向能量的生活與工作。

二、給組織的建議

(一)給予套裝式的優勢訓練

受訪者表示一開始聽到優勢觀點都不相信，因此機構應提供系統化的教學模式，讓社工全面的學習優勢觀點，包含課程訓練、實務操作以及督導制度，以協助社工了解優勢觀點。另外機構亦可以提供各式活動以提升社工正向看待人事物的能力。

(二)開放式的態度

督導與社工之間應有開放式的溝通，在互相理解、同理的前提之下，提升社工真實面對督導意願，與督導共同討論工作方向或者是個案處與方式，提升社工對於工作的參與及對機構的認同。

(三)優勢督導的重要性

根據研究顯示，督導是婚暴社工復元的重要因素，督導在支持與教育的角色相當重要。在督導的過程當中要能協助社工覺察自身的狀況，反映社工所具備的優勢，鼓勵社工發現自身優勢建立自信，在社工處遇遇到狀況時，能協助社工辨別狀況，重新詮釋遭遇的狀況，並與社工一同討論未來的處遇方式，減少社工單打獨鬥而失去動力的機會。

另外對於優勢社工來說，學習優勢觀點並在操作過程當中有人指導是件重要的事情，因此在社工使用優勢觀點進行處遇的時候，外聘督導的指導對於社工來說是盞明燈，協助社工能夠順利的完成個案處遇，也提升社工本身的正向能量。

(四)員工協助方案的辦理

受訪者分別來自兩個不同的機構，但這兩個機構當中皆辦理員工協助方案，讓社工在放鬆的情況之下去學習不同的事物。也透過員工協助方案，讓社工遠離工作的緊張情緒，放鬆身心。

三、對於未來研究之建議

(一)更彈性的選擇以優勢觀點為核心價值之機構

本研究選擇完整使用優勢觀點進行處遇之社工，包含使用希望花田、個人計畫等優勢觀點工具，限縮了以優勢觀點進行婚暴處遇社工的研究對象，建議未來可以較彈性的選擇，將使用優勢觀點精神的婚暴社工納入研究對象。

(二)採不同的研究方式

在訪談的過程當中，發現社工多將研究者所說的社工復元，歸納到個案的復元，亦回答研究者因個案的復元讓社工感到感動，故社工復元。社工鮮少思考到本身的狀況及本身的復元，復元是持續不斷的歷程，覺察自身的復元亦需要長時間了解及整理，本研究僅能在短時間內協助社工整理復元之歷程，加上研究者本身研究時間的限制且本研究欲大致了解社工復元歷程以及促進復元之因素，故需收集不同受訪者之想法，以進行粗略社工復元及促進復元之因素分析。故建議未來可採個案研究方式，並深入了解社工復元歷程，讓社工思考自身的復元狀況，更明確的說明社工的復元歷程以及復元經驗。

(三)多領域的相互比較探討

本研究僅限於婚暴社工運用優勢觀點之復元狀況及促進其復元之因素，優勢觀點運用於多種領域，故建議未來可探討不同領域的社工運用優勢觀點之復元狀況及促進其復元之因素有無差異。

參考資料

壹、中文資料

王珮甄(2011)。公部門兒少保護社工流質意願相關因素之研究。國立臺灣大學社會工作研究所。

王翊涵(2011)。「我很辛苦，可是我不可憐！」新移民女性在台生活的優勢觀點分析。臺大社會工作學刊，23，93-136。

白立德(2013)。兒少保社工員展現復原力之歷程。國立政治大學社會工作研究所。

李易蓁、王招萍、陳瑩溶、李孟君(2012)。垂直整合家暴社工之工作內涵與困境分析—以雲萱婦幼文教基金會為例。「邁向優質服務—社會工作專業的對話與省思」研討會。

李開敏、陳淑芬(2006)。受暴婦女的充權：社工復原力訓練及督導之整合模式。應用心理研究，32，183-206。

呂敏昌(2009)。推動優勢個案管理模式組織支持與議題。復元與優勢觀點國際研討會。

呂寶靜、黃泓智(2010)。社會工作人力資源發展及研究：推估未來十年台灣社會工作專業人力需求。內政部公益彩券回饋金補助。

汪芬如(2011)。婚姻暴力防治社會工作者壓力之研究—以各縣市家暴中心為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

汪淑媛(2005)。社工員的情緒抒解與壓力調適。94年度社會福利專題：家庭政策與工作方法研討會論文集，25-39。

汪淑媛(2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。社會政策與社會工作學刊，10(1)，189-226。

汪淑媛(2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社工

學刊，17，1-42。

汪淑媛(2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。**社會政策**

與社會工作學刊，17(1)，175-215。

沈慶鴻(2005)。保護性福利服務工作者工作困境之研究—以台北縣家暴

中心疑似性侵害案為例。**台灣社會工作學刊**，4，111-142。

沈慶鴻(2008)。發展性督導模式之探索：以婚暴社會工作者為例。建構

「台灣家庭暴力防治政策與實務模式」整合性研究：子計畫二。

沈慶鴻(2009)。弱勢社工服務弱勢案主？婚暴防治社會工作者實務困境

之研究。**社會政策與社會工作學刊**，13(2)，87-142。

宋賢儀(1998)。受虐婦女與其非正式社會支持系統互動經驗之探討。國

立臺灣大學社會學研究所應用社會學組碩士論文。

宋麗玉、施教裕、曾華源、鄭麗珍(2003)。社會工作理論—處遇模式與

案例分析。臺北：洪葉。

宋麗玉、施教裕、張錦麗(2004)。優點個案管理模式簡介與評估結果報

告。臺灣社會政策學會主辦「九十三年推動受暴婦女優點個案管理

模式處遇成果發表與研討會」宣讀之論文。

宋麗玉(2005)。精神障礙者之復健與復元—一個積極正向的觀點。**中華**

心理衛生學刊，18(4)，1-29。

宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗(2006)。優點個案管理模式之介紹與

運用於受暴婦女之評估結果。**社區發展季刊**，113，146-160。

宋麗玉、施教裕(2008)。高風險家庭兒少及家暴婦女的復元：優勢觀點

社會工作處遇的理念模式、實務成果及推展議題。**兒童及少年福利**

學刊，14，11-37。

宋麗玉、施教裕(2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣

經驗之呈現。**社會科學論叢**，4(2)，2-34。

宋麗玉、施教裕(2009/2011)。優勢觀點—社會工作理論與實務。臺北：

- 洪葉文化。
- 宋麗玉、施教裕(2012)。受暴婦女之復元與負向感受：輪廓與相關因素之初探。中華心理衛生學刊，25(2)，191-229。
- 周清玉、曾冠鈞(2011)。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(1)，47-78。
- 吳健璋(2010)。山中百合花：原住民生涯復元之敘事研究。國立政治大學社會工作研究所碩士論文，臺北市。
- 林琪雅(2005)。社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事。東吳大學社會工作研究所。
- 邱琇琳(2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 邱筠雅(2012)。婚姻暴力受虐婦女的家庭支持—復元觀點之探討。國立政治大學社會工作研究所。
- 胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性主義研究實例。台北：巨流。
- 胡孟菁(2013)。優勢觀點為基礎之社會工作者與情感性精神疾病個案雙向復元歷程之探討—穿越生命隧道之旅。國立政治大學社會工作學研究所。
- 祝健芳(2002)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 紀滋兒(2004)。以公共衛生觀點探討護理人員經驗 SARS 的復原歷程。國立臺灣大學衛生政策與管理研究所碩士論文。
- 高淑雲(2004)。家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 陳姿伶(1990)。臺北市兒童福利機構工作人員離職意願及其相關因素之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

- 陳向明(2002)。社會科學質的研究。台北：五南出版社。
- 陳姿樺(2009)。家暴庇護中心社工員工作韌性研究—以五個故事為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳珮綺(2012)。婚姻暴力社工員自我照顧歷程。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 張紉、林萬億、王永慈(2003)。世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。內政部、臺灣社會工作專業人員協會委託。
- 張錦麗(2006)。復元與復原。應用心理研究，33，25-30。
- 張素惠(2009)。女性護理人員因應逆境韌力發展歷程之個案研究。佛光大學生命學研究所碩士論文。
- 曾中明、黃碧霞、陳敬宏、蔡適如、黃珮琪、周慧婷(2010)。健全社會工作專業制度—談社工人力現況及充實公部門社會工作人力規劃。社區發展季刊，129，3-19。
- 曾仁杰、王鈺菱(2010)。優勢助人觀點水平思考的實務運用—以高風險家庭酒癮父親的處遇為例。嘉南學報，36，422-434。
- 曾仁杰(2014)。邁向復元之路—優勢觀點社會工作處遇關係之內涵與歷程研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 黃俐婷(2002)。探討督導功能的實施內涵—從降低社會工作者的工作壓力談起。社區發展季刊，99，382-395。
- 黃彥宜(2009)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。臺灣社會工作學刊，6，79-117。
- 彭懷真(1995)。社會工作人員的自我管理。社會福利，117，30-35。
- 蔡慈涵(2012)。家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員間合作關係之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 衛生福利部保護服務司。113專線各縣市諮詢人次統計表。上網日期：

2015 年，12 月 18 日。檢自：

http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1_P.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4570&doc_no=42993。

潘淑滿(2000)。社會個案工作。臺北：心理出版社。

潘淑滿(2003)。質性研究—理論與運用。台北：心理出版社。

鄭瑞隆(2004)。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。犯罪學期刊，7(2)，129-164。

鄭麗珍(2006)。家暴社工的處境與問題。性別平等教育期刊，37，12-17。

鄭麗珍(2007)。社會工作師訓練、職業管理制度與國際接軌之研究。「社會工作師之教考訓用制度與國際接軌」研討會。

鄭麗珍(2008)。「台灣社會工作專業人力」研究報告。內政部委託臺灣社會工作專業人員協會研究計畫。

劉蕙雯(1998)。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討。高雄醫學院行為科學系碩士論文。

瞿宗悌、鄔佩麗(2003)。諮商心理師支援台灣家庭暴力暨性侵害防治中心之現況與困境分析。社區發展季刊，102，261-276。

簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。臺北：巨流。

簡綾凡(2010)。諮商員工作耗竭的復原歷程研究。淡江大學教育心理與諮商研究所碩士論文。

蘇施尤(2009)。家暴社工員從事婚姻暴力業務學習歷程之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

蘇淑芬(2001)。社會工作人員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究。高雄醫學大學行為科學研究所。

貳、英文部分

Anthony, W. A. (1994). *Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health system in the 1990's*. In IAPSR

- (Ed.), *An Introduction to Psychiatric Rehabilitation* (pp. 557-567). Boston, MA: International Association Of Psychosocial Rehabilitation Services.
- Bell(2003). Strengths and Secondary Trauma in Family Violence Work. *Social Work* ,48 (4) , 513-522.
- Brown, A. & Bourne, I. (1996). *The social work supervisor : Supervision in community, day care and residential settings*. Buckingham ; Philadelphia : Open University Press.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in social service: Mental well-being, constraints and satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(5), 735-746.
- Cohen, B. (1999). Intervention and Supervision in Strengths-Based Social Work Practice. *Families in Society*, Sept/Oct, 1-17.
- Deegan, P. E. (1988). Recovery: The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(4), 11-19.
- Hayes, D. (2005). Last in the satisfaction league, why do social workers stay? *Community Care*, 1563(Mar.10-Mar.16), 49.
- Herman, J. L. (1992/1995). *Trauma and recovery*. 楊大和(譯)。創傷與復原。臺北：時報。
- Iliffe, G., & Steed, L. (2000). Exploring the counselor' s experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 15(4), 394-412.
- Oko, J. (2006). Evaluating alternative approaches to social work: A critical review of strengths perspective. *Families in*

- Society*, 87(4). 601-611.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995a). *Treating therapists with vicarious traumatization and secondary traumatic stress disorder*. In C. R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (pp. 150-177). New York: Brunner/Mazel.
- Rapp, C. A. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. New York: Oxford University Press.
- Rapp, C. & Goscha, R. (2002). *Active Ingredients of Case Management (unpublished documents)*. University of Kansas School of Social Welfare.
- Reisch, M. (2006). Workforce Study Falls Short, *Social Work*, 51(4), 291-293.
- Saleebey, D. (1997/2005/2009). *The strengths perspective in social work practice*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.
- Skovholt, T. (2001/2001). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*. 劉小菁(譯)。助人工作者自助手冊：活力充沛的秘訣。臺北：張老師文化。
- Song, L., & Shih, C. (2009). Factors, process, and outcomes of recovery from psychiatric disability—The Unity Model. *International Journal of Social Psychiatry*, 55(4), 348-360.

Song, L., & Shih, C. (2014), Implementing a strengths-based model in facilitating the recovery of persons with psychiatric disability, *Asia Pacific Journal of Social Work & Development*, 24(1-2), 29-44.



附件一訪談大綱

(一)個人基本資料

1. 年齡
2. 學歷
3. 經歷
4. 從事社工年資
5. 從事婚暴工作年資
6. 使用優勢觀點從事婚暴工作年資

(二)復元歷程與促進復元之因素

1. 您在家庭暴力防治領域當中，面臨的挫折與壓力有哪些？你如何覺察你所面臨的挫折與壓力？
2. 你如何看待這些挫折與壓力？採用那些因應或克服的方式？
3. 你認為在協助個案復元的歷程當中，哪些因素帶給你復元的契機或覺察？
4. 你認為組織中的那些措施促進社工復元？
5. 還有其他的資源讓你覺得獲得了支持？
6. 工作中或回顧工作歷程後發現自己工作上有何改變？生活上有何改變？兩者的改變如何相互回應？
7. 這樣的改變對你而言，帶來什麼樣的感覺？
8. 促進這些「改變」的因素有那些？
9. 你可以歸納幾個時期來描述你改變的過程？
10. 對於運用優勢觀點進行婚暴處遇你有什麼想法？有什麼想對同樣運用優勢或使用其他處遇方式進行婚暴處遇的同仁說的話？

附件二訪談同意書

社工，您好

我是國立政治大學社會工作研究所學生賴俐均，目前正在撰寫碩士研究論文『婚暴社工運用優勢觀點之復元經驗及促進復元之因素』。本研究需要您的參與協助，希望您能與我分享在服務過程中的復元經驗及促進您復元之因素，預計將進行一次或兩次的訪談，每次約 60-90 分鐘，將是訪談內容來決定是否增減訪談次數；訪談地點可配合您的狀況進行安排。為了能盡量完整且正確呈現您的想法，在訪談過程中，研究者將會以錄音、筆記，詳實記錄訪談內容輔助，已取得完整的資訊。

與您訪談所獲得的資訊內容將完全採匿名方式呈現，所有的資料僅用於此次研究之撰寫，請您放心。若您對於研究過程、資料運用或其他適宜有任何疑問，可隨時提出。若您在訪談過程中感到不舒服、不願意繼續參與，不願意錄音情況，研究者將會尊重您的個人意願結束訪談或是終止錄音。研究結束後，會將逐字稿以及編碼內容與您確認，確保資料的正確性，您也有權利獲得完整的研究結果。

若您願意參與本研究的訪談且允許在論文中引用您提供的資料，請於文末簽屬您的大名。期待您共同參與此研究，感謝您。

敬祝平安

國立政治大學社會工作研究所

研究生賴俐均

本人茲同意參與本研究，並享有以上權益之保護。

參與者簽名：日期：

研究者簽名：日期：