

《社會工作》

試題評析	本次考試的申論題難度不高，屬於基本概念，第一題屬於社工倫理兩難實務議題，然此題僅須介紹兩難（責信衝突），以及社工員面對倫理的基本信念，尚屬容易發揮，考生應可拿基本分數；第二題算是考得比較偏，屬於人類行為與社會環境科目的範圍，當然也可算是社工實務領域，此題介紹家庭壓力理論，及社工員如何協助。持平而論，考生不易拿高分，平均得分應可以在 25 分左右程度，程度較佳之同學得分約在 30~40 之間，相較往年考題，比較不易發揮。
考點命中	<ol style="list-style-type: none"> 1.《高點社會工作講義》第一回，葉上峰老師編撰，頁 58。 2.《高點社會工作講義》第二回，葉上峰老師編撰，頁 78-80。 3.《高點社會工作講義》第三回，葉上峰老師編撰，頁 173。 4.《高點家庭社會工作總復習講義》，葉上峰老師編撰，頁 78-79。 5.《高點社會福利服務總復習講義》第二回，葉上峰老師編撰，頁 100。

甲：申論題

一、在庇護安置服務中，社工員常會面臨那些來自機構管理規定與保障案主權益的倫理議題？社工員應秉持的價值信念與作法為何？（25 分）

答：

社工各類實務議題中常出現倫理兩難的情形，特別是保護與矯治議題，有效地協助案主回應倫理兩難，是確保社工提供專業服務品質之關鍵，因此，社工特別重視藉由倫理議題的有效掌握來確保責信與績效理念的實踐。Romzek & Dubnickru;將責信依據期待與控制來源與控制程度，將責信分成四類型，社工倫理兩難議題可透過責信彼此間的衝突來加以分析。

表、四種不同的責信

		期待與(或)控制的來源	
		內部	外部
自主程度	低	層級責信	法律責信
	高	專業責信	政治責信

- 1.層級責信：層級責信是指在一個層級節制的組織結構中，遵從較高層級權威，通過上司對部署嚴密的監督以確保成員適當行為並落實績效，屬於組織內部管理的範疇。組織中具體表現責信之方式：明確的組織運作指引、明文規約的規定與辦法、標準作業流程（standard operating procedures, SOP）等。
- 2.法律責信：法律責信強調遵守各種具有法律意義的法令規章與文件，以及對績效表現進行縝密與外在的監督。這一類責信經常運用到契約、財務稽核、疏失聽證會、督察，以及法庭訴訟等機制。社會服務委外的法律責信包括採購法令、委託者的行政命令，以及契約條文的執行，為典型的「當事人-代理人關係」。
- 3.專業責信：專業責信聚焦於特定領域中行為的準則與平行之同儕審查，強調源自本身同行及工作團體的專業規範，與通用實務運作的專門技能與績效標準之遵從。亦即組織根據該專業領域內已建立共識並信守的規範、流程與作業標準來界定責信準則。
- 4.政治責信：最廣義的政治責信是政府對納稅義務人負起責任，成熟的民主社會所進行之選舉制度可說是最直接與最終極的政治責信形式，人民用選票表達對執政者的施政滿意程度。分為「集中化之政治責信」，對象是上級的中央政府；「去集中化之政治責信」，對象是一般民眾（可區分為個別服務接受者與整體案主群），近年來重視「以顧客服務為導向」即反映此一強調。

以此題庇護安置服務為例，社工員不僅要回應案主需求的壓力，屬於下表專業責信的壓力，同時需考量法律要求或政府委託安置的期待，此為下表分類之法律責信，同時須兼顧機構中督導或主管之專業監督與行政管理之要求，係屬層級責信。以下就簡單介紹庇護安置服務中在兼顧機構管理規定與保障案主權益上可能出現的兩難情形，並加以敘述社工員應有的倫理價值考量、利弊得失分析，與規範倫理學的考量分析如下。

1.案主自決與專業父權間的兩難

(1)案例

領域	議題描述
兒虐	案主若不安置會有被虐的危險，然案主不願離家，工作者應否干預？ 案家功能不彰，評估顯示案主不適合返家，案主執意返家，應否干預？
婚暴	被害人不自願求助及被害人不願離開受虐關係，社工員怎麼辦？(案主求助自願性、自決、自主性) 當事人認為家暴為家務事，不認為是違法行為時，社工員介入與否
醫務	案主被診斷為愛滋帶原者，卻拒絕接受治療。 案主只想回家，不管是否可以出院或者出院計畫是否已經安排妥當。
家暴	老人被虐待，經由鄰人或轉介通報，老人拒絕接受任何協助或介入，屬於身心狀況不佳，又有持續被虐待的危險。
家暴	老人請求保護，再三回到受虐環境，或者提出告訴後反悔，因為「家醜不可外揚」之想法，或者怕失去家庭的依靠，或者怕被報復。

(2)倫理考量

衝突的價值和規範	受影響的人士與衝擊	規範倫理學考量
1.對案主福祉之承諾 2.案主自決(案主要求機構隱瞞事實已取得服務之案例牽涉到案主自決) 3.知後同意原則 4.專業人員誠實不詐欺不誘騙之規範(美國) 5.醫療團隊其他專業人員之價值觀可能違背社工專業倫理(美國) 6.工作者個人價值(案主一再重返暴力情境徒勞無功)	1.案主：尊重自決或者依案家要求不告知罹病狀況，都可能傷及案主權益。 2.案主周遭：尊重案主的抉擇，有些案例可能傷及周遭的人(如隣亂，拒絕安置，治療，不告知加害者以致加害者無須接受強制治療，傷害擴及其他人)有些或許對周遭人有利(如哄騙失智老人，不向案主透漏病情)。 3.工作者：干預可能損及與案主互動，干預徒勞則可能造成不理案主或者過度勸阻。不干預可能上級周遭人之福祉，因此有傷專業形象。 4.機構：介入可能損及機構和案主的關係，使案主對機構有負面的觀感；不介入若造成生命之喪失，則機構可能必須面對社會的批判或者擔負起法律責任。	1.義務論：案主的隱瞞資訊和說謊是不合倫理的。 2.效益論：如果強制介入或隱瞞實情符合案主最大利益，或者為較多數人帶來利益，則可以接受。 3.規範的優先順序：保障生命原則重於自決權和誠實不欺騙的要求。

2.專業價值和個人價值之間的衝突

(1)案例

領域	議題描述
跨領域	工作者對於同志的看法和意見(個人價值觀)影響處遇的過程，例如：相信同性戀的行為是罪惡和違常，必須加以改變，也可以改變。
兒虐	受害少女懷孕，面臨是否要墮胎，誰可以決定？社工員要保障案主的權益或胎兒的權益？

(2)倫理考量

衝突的價值和規範	受影響的人士與衝擊	規範倫理學考量
1.對案主福祉之承諾 2.案主自決 3.知後同意原則 4.遵守服務機構規定(我國) 5.對僱主和受僱者之承諾(美國) 6.工作者個人價值(反墮胎或者不贊成同性戀之行為)	1.案主：工作者是否提供服務之決定直接衝擊到案主的福祉，也影響到案主之求助意願。 2.案主周遭：案主的抉擇，可能和周遭的人意見相左，影響互動關係，也影響到胎兒之權益。 3.工作者：在有違案主權益或社工價值的科層體制下提供服務影響專業角色的發揮和案主專業形象互動，和專業形象與真誠(能否表裡如一)。 4.機構：工作者是否遵守機構規定影響機構的績效，以及機構和工作者的互動關係，和機構形象之維護。	1.義務論：對議題的立場不同則會有不同的主張，如：保守者可能主張保護胎兒，反之則認為案主有權決定墮胎。 2.效益論：立場不同也造成不同判准，站在胎兒效益則不主張墮胎，反之則認為不預期的懷孕生子反而付出更多代價，並可能犧牲生活品質。 3.規則效益：主張不將個人價值加諸於案主，以免傷害到案主未來和社工專業人員的任何互動。 4.規範的優先順序：保障生命原則重於自決權。

3.資源分配的議題

(1)案例

領域	議題描述
醫務	應將有限資源用在出不了院的重殘病人或者可以治癒者。
跨領域	民意代表介入或者政治力介入，施壓工作者優先服務被轉介的個案，應以之為優先，或者維持機構原有政策，以需求為優先？

(2)倫理考量

衝突的價值和規範	受影響的人士與衝擊	規範倫理學考量
1.對案主福祉之承諾 2.案主自決 3.遵守服務機構規定（我國） 4.對僱主和受僱者之承諾（美國） 5.工作者個人價值（反墮胎或者不贊成同性戀之行爲）	1.案主：案主是否提供服務決定直接衝擊到案主的福祉，也影響到案主未來求助之意願。 2.案主周遭：案主的抉擇，可能和周遭的人意見相左，影響互動關係，也影響到胎兒之權益。 3.工作者：是否能提供服務影響專業效能，專業互動，和工作者誠信真誠。 4.機構：工作者是否遵守機構規定影響機構的績效，以及機構和工作者的互動關係，和機構形象之維護。	1.義務論：可能會認為平等原則最重要，也可能會認為案主的需求是最重要的考量。 2.效益論：使最大多數人得到效益是最重要的考量，平等或者需要照顧弱勢族群並非最重要的考量。 3.規則效益：照顧弱勢族群的原則帶來的影響最為深遠，最終也將為這些族群和整體社會帶來最大利益。 4.規範的優先順序：保障生命原則重於平等待遇原則。

4.專業價值與機構科層體制之衝突

(1)案例

領域	議題描述
婦女服務	機構價值或政策與專業的責任相衝突，如：機構反墮胎，禁止工作者與案主討論這類事情，但是工作者卻有責任討論之，該如何？
兒虐	社工員的專業自主性在主管的權威下，容易形成服從行政倫理及專業自主倫理間的衝突。
婚暴	社工價值和其他專業人員（如：司法或執法人員）的價值或態度相左，執法人員可能視婚暴為家務事、責難被害人、或持著法不入家門的看法。

(2)倫理考量

衝突的價值和規範	受影響的人士與衝擊	規範倫理學考量
1.對案主福祉之承諾 2.案主自決 3.遵守服務機構規定（我國） 4.對僱主和受僱者之承諾（美國）	1.案主：工作者決定站在專業或科層體制的一邊直接衝擊到案主的福祉，也影響到案主未來求助之意願。 2.案家：機構科層體制的政策影響案主也影響到案家的權益。 3.工作者：在有違案主權益或社工價值的科層體制下提供服務影響專業角色的發揮和案主專業形象互動，和專業形象與真誠（能否表裡如一）。 4.機構：工作者是否遵守機構規定影響機構的績效，以及機構和工作者的互動關係，和機構形象之維護。	1.義務論：對議題的立場不同則會有不同的主張，如：保守者可能主張保護胎兒，反之則認為案主有權決定墮胎。 2.效益論：立場不同也造成不同判准，站在胎兒效益則不主張墮胎，反之則認為不預期的懷孕生子反而付出更多代價，並可能犧牲生活品質。 3.規則效益：主張不將個人價值加諸於案主，以免傷害到案主未來和社工專業人員的任何互動。 4.規範的優先順序：保障生命原則重於自決權。

二、何謂家庭壓力理論？試從家庭壓力理論觀點，說明社工人員如何協助家庭成員因應家中長期照顧的議題。(25分)

答：

早期著名家庭壓力理論研究學者 R.Hill 針對第二次世界大戰退伍軍人的受創家庭進行系列研究，建立了家庭壓力理論 ABC-X Model，在該模式中認為壓力事件源(A 因素)、家庭所擁有的內、外在資源(B 因素)、以及家庭

對此創傷壓力事件的主觀知覺(C 因素)等因素間的交互作用,將會決定該家庭的危機壓力結果(X)。其後 McCubbin 和 Patterson 對該模式提出修正,認為「過去壓力事件的累積」(pile-up)概念是影響家庭壓力結果的重要因素,因而提出 Double ABC-X 模式理論。而晚期 McCubbin 和 McCubbin 等人將其模式加入新的觀點,修改為「家庭壓力調節與適應的復原力模式」,試圖從復原力的觀點重新探討受創家庭在逆境中的再生力量,而非只是單純地遵循過去錯誤的假設,認為風情境必然造成負向結果之直線因果推論,轉而注意到其實在臨床中仍存在許多變異情況的事實,例如不利風險環境,未必會造成個人與家庭的負向結果、或處在非不利的壓力情境中,有時也可能出現所謂失功能的個人與家庭。

以下就先簡單介紹家庭壓力理論並敘述社工員在長期照顧議題中之應用

(一)家庭壓力理論(以 Hill 之 A B C-X 理論為例)

在 ABC-X 這個模式中,壓力是否會造成危機,壓力源事件本身、面對壓力的可用資源、對壓力事件的看法,及這三個因素交互作用,都影響對壓力事件處理的結果,處理得宜,壓力源事件只會形成壓力高低感受,但若處理不當,就會造成危機。

1.壓力源事件(stressor event)—A 因素

凡會造成系統中界域、結構、目標、角色、過程、價值等的改變都稱為壓力事件。所謂系統的改變可能為正向的改變,也可能為負面的改變,或兼具正負面影響。壓力事件可分成可預期(predictable)與不可預期(unpredictable)兩種。

2.擁有的資源(the family resources or strengths)—B 因素

(1)當壓力事件產生時,若個人或家庭有足夠、適當的資源去面對壓力,那麼壓力事件較不會困擾這個系統;反之,則系統容易失去平衡而陷入混亂。

(2)資源若從提供者的角度,可分為下列三種:

A.個人資源(personal resources):如個人的財務狀況,如經濟能力;影響問題解決能力的教育背景;健康狀況,如生理及情緒的健康;心理資源,如自尊。

B.家庭系統資源(family system resources):指家庭系統在應付壓力原的內在特質,如家庭的凝聚力、調適、及溝通。愈是健康的家庭系統,愈有能力應付家庭壓力。

C.社會支持體系資源(social support):所謂社會資源指提供家庭或家庭成員情緒上的支持、自尊上的支持、物質的支持及其他支持網絡。

D.社會資源的支持網絡,可提供家庭對抗壓力、或協助家庭從壓力危機中復原。

3.壓力事件的界定(the definition or meaning)—C 因素

(1)對壓力事件的處理,除上述二個因素之外,也受到對壓力事件界定的影響。研究指出,個人或家庭可將壓力事件界定為是一種挑戰與成長機會,也可以將壓力視為絕望、困難與難以處理的。實驗研究發現,個人如何評估生活中的壓力事件,將會影響其處理的結果,正如社會心理學常說的「事件被認為真,其結果必為真」。壓力事件發生時 家庭若以樂觀處之,則可以

A.澄清問題、困境與任務,可更容易面對壓力源;

B.減少面對壓力源事件的心理負擔與焦慮的強度;

C.激勵家庭成員完成個人任務,以提昇成員的社會及情緒的發展。另外有學者指出,若事件發生時,家人感覺無助,則會因家人的無助感與低自尊,使得家庭更容易受傷害。

(2)壓力是一個中立的概念,它不一定是正向也不一定是負向。壓力對個人或家庭產生壓迫,給個人或家庭帶來的結果是有益的還是有害的,多半依賴對此情境的認定和評價。

4.壓力的高低程度或危機(degree of stress or crisis)--X 因素

(1)壓力既然是是一個中立的概念,那麼它給家庭帶來的衝擊不一定是壞的,壓力會形成問題只有在壓力大到系統陷入混亂、個人感覺不滿或出現身心症狀時。因而壓力的高低程度,全憑家庭對壓力源事件的定義,及是否有足夠的資源去因應。根據 Boss(1988)提出對危機的界定有三:

A.一個平衡狀態的嚴重失序。B.非常嚴重(severe)的壓力。C.非常劇烈的改變,以致家庭系統面臨障礙、喪失機動性、且失去能力。

(2)當處於危機狀態時,至少會在一段時間內失去功能、界域無法維持、角色和職責不再完成、個人也無法處於最佳的身心狀態。因此,壓力事件是否形成危機要看前三項因素互動的結果,如果家庭成員對認知到問題確已嚴重性的威脅到系統成功的運作,那麼壓力事件強到系統無法因應時危機就會產生。

(二)家庭成員因應家庭中長期照顧的議題

1.家庭照顧者的壓力:

當家庭處於老年期，若配偶或老年父母因罹患疾病或失能食，將可能對家庭帶來壓力以及潛在的危機。家庭照顧者的壓力多來自於多重角色的要求，以及平衡工作、家庭與個人生活之需要。當照顧者的責任重擔超出照顧者所能負荷時，不僅照顧者會產生心力耗竭，也可能使婚姻或家庭關係趨於緊張。包括

- (1)身體負荷：舉凡三餐、協助起床、洗澡、外出就醫、如廁均須家人照顧，照顧者須耗費相當大的體力與時間。
- (2)心理壓力與情緒崩潰：照顧者心理與情緒之壓力源其中之一來自於必須隨時注意生病家屬的病情轉變以及生命安危，這些壓力導致憂鬱、焦慮或神經衰弱。
- (3)生理健康問題：照顧者因身心耗竭，自己的健康狀況也可能出問題。
- (4)經濟壓力：照顧工作需付出大量的時間與體力，還會影響到照顧者的工作機會。有些家庭照顧者因為必須長時間照顧與陪伴生病的家人而無法外出工作，因此經濟壓力為一沉重負擔。

2.根據 Psuline Boss 的家庭壓力管理

(1)每個家庭都會遇到壓力，壓力不見得會帶來危機。當家庭遭逢壓力時，表示原本穩定的家庭系統受到干擾，健康的家庭有較高能力與較大的彈性面對壓力的挑戰。

(2)家庭壓力主要有兩類：

一是發展性壓力，是家庭發展過程中必經的事件，

二是情境性壓力，非一般家庭生活範圍，因無法預測，往往讓人措手不及，對家庭系統有較大的衝擊。

3.長期照顧議題係屬發展性壓力是大部份家庭收縮期或老年期

家庭壓力是中立的觀念，帶給家庭的結果，常有賴家庭的認知與定義，以及家庭所能運用的資源與潛力。

4.社工人員可以提供的協助包括

(1)協助營造正向家庭氣氛：當家中有人患病時，病人的心情會焦慮、擔心和恐懼。因此正向的家庭氣氛就顯得格外重要，一個正向的家庭氣氛應該是溫馨、祥和與充滿愛的，不但可以幫助病患放鬆和穩定情緒，更有助於將來的治療流程。

(2)善於利用上當的溝通技巧：當家中有人生病時，憂慮的不只是病人，家人也會感受到壓力。良性的溝通應該是在適當時間、地點和對的人找出最合適的解決方法。社工員若能有效協助家屬與病患，以及家屬和醫護人員的溝通橋樑，讓彼此能互相瞭解、互相體諒，讓彼此能支持及互相關懷。良好的溝通有助於病人康復與調適的能力。

(3)叮嚀及協助照顧者要顧好自己的健康。

5.回應家庭照顧者的壓力與需求，可提供的服務措施如下：

項目說明	勞務性支持措施	心理性支持措施	經濟性支持措施		就業性支持方案
方式	1.居家喘息照顧 2.日間喘息照顧 3.較長時間喘息照顧	1.教育課程及講座 2.諮商服務 3.支持團體	1.賦稅優惠 (1)免稅(2)減稅(3)寬減額	1.現金給付 (1)津貼制：照顧津貼，如長照十年計畫各類照顧補助。 (2)薪資制：職業福利範圍，例如軍公教生活津貼與實物代金。	1.政策：平衡工作與家庭政策（彈性工時、親職照顧假）。 2.福利供給：企業托兒托老。 3.服務：員工協助方案（EAPs）
主要受益者	照顧者嚴重失能的老人或缺乏社會支持之照顧者	缺乏資訊、心理壓力大或孤立感高之照顧者	收入達納稅標準之照顧者	低收入戶或為就業之照顧者	1.就業之照顧者 2.具專業技能之工作者

實施成效	績 效	1.減輕照顧者負荷與壓力。 2.提高工作士氣、生活滿意度。 3.提升生活品質。	1.減少照顧者之精神疾病症狀。 2.增加照顧者的知識，改變其態度和行爲。 3.擴大社會支持網絡，認識社會資源。	1.酬金方案可持續非正式照顧之供給。 2.照顧津貼可促進照顧者經濟獨立。 3.增加受照顧者之選擇權。 4.提升受照顧者之生活品質。	1.減輕工作與照顧角色之衝突。 2.提升持續工作之可能性。 3.維持較佳之工作表現。
	限制	1.延緩受照顧者進駐護理之家，但呈現二極化之效果。 2.降低受照顧老人進住護理之家之可能性。但有些案例則是加速機構式照顧方式之選擇。	解決個別照顧者之心理負荷，但缺乏對照顧者提供實質上的協助，故在降低失能老人進駐機構的效果較為有限。	1.深化女性成為照顧者。 2.讓女性照顧者陷入貧窮。 3.灰色勞動市場之發展，對女性進一步之剝削與控制。	1.只有少數企業辦理。 2.低技能、低職位的員工被排除在外。

(引自：呂寶靜，「老人照顧：老人、家庭、正式服務」)

參考書目：《家庭危機與管理》周麗端等人，空大，頁137-138、198。

高
上

【版權所有，重製必究！】