

《社會工作》

試題評析	本次社會工作試題難度並不高，所問內容多為社會工作基本概念，且開放同學依個人的專業領域自由舉例，不限制服務對象。第一題為家庭社會工作的試題，可利用系統理論、角色理論或家族治療理論等解釋將家庭視為整體的理論基礎，再依個人的專業領域，舉例說明。第二題為倫理兩難的試題，可先解釋何謂倫理，再依個人的專業領域，將實務中可能會碰到的倫理議題加以闡述。相信均可獲得較高的分數。
高分閱讀	1.陳楷玲，《社會工作直接服務》2007，頁 3-147、3-154，家庭社會工作相關內容。 2.孫翊雲，《社會工作》2011，頁 2-12~20，社會工作倫理相關內容。

甲、申論題部分：(50 分)

一、社會工作強調以「家庭」為服務焦點，試論述：(一)將家庭視為一個整體背後之理論基礎。(二)舉例說明如何將家庭觀點帶入社會工作之問題界定、處遇評估及診斷分析中。(25 分)

【擬答】

家庭社會工作係指運用社會工作專業方法，協助家庭中之個人，發展其才能，以獲得個人滿足及更美好的生活，保護並增強家庭生活，加強各個成員之社會功能。以下試闡述其理論基礎及社會工作處遇過程的相關內容。

(一)視家庭為整體的理論基礎

將家庭視為一整體的理論基礎，諸如系統理論、結構理論、角色理論等，以下茲以 Germaine & Gitterman 的生態系統理論，論述將家庭視為一個整體背後之理論基礎。

Germaine & Gitterman 借用生態理論中「人與社會環境」相互適應的概念，及系統理論中認為所有的有機體都是一個完整的系統，由附屬於超系統的各個次系統組合而成，家庭也是其中一個系統。其重點有：

1.定義系統界線

界線定義是指一個系統會與環境產生交流現象，卻不為環境所融化，主要因素是因為此一系統有其界線。界線之界定不僅是靠系統本身決定，有時也需要考慮環境之影響力。

2.追求穩定狀態

任何一個系統之內的物質都會保持適當的流動，如果外界有任何干擾發生，系統會建立一種穩定狀態，如果干擾持續，就會發展出新的穩定關係。

3.整體分析

生態系統理論對個體及家庭之分析著重於完整整體，忽略個體與環境的關係。

4.互動與轉換

生態系統理論假設個體及家庭是一連串不斷改變的過程，個體及家庭必須不斷改變以適應環境，當然，有時個體及家庭也會改變環境，來滿足個人及家庭的需求。

5.連結原則

連結原則所重視的是超越傳統強調只以互動為主的「個體與環境」因果互動關係 (causal relationship)，主張以「個體與環境」的循環互動關係 (circular causal relationship) 取代之。換句話說，連結原則所重視的是轉換焦點 (transactional focus)。

(二)若以夫妻不合的家庭觀點提供社會工作服務，其問題界定、處遇評估及診斷分析茲試舉如下：

1.問題界定

夫妻不合的問題來源，可能是在家庭中的意見想法、生活方式或教育子女等認知不一致所產生。社會工作者應盡力發掘二人互動體系上的阻塞情形，予以排除或疏通，並鼓勵夫妻自由的說出內心的感受或經驗，社會工作者並可在其互動中，發現原因而予以再教育。

2.處遇評估

社會工作者可請夫妻：

(1)將自己對對方或事件的感覺，表達清楚。

(2)對他人的人格，表示尊重。

(3)運用同理心，互相為對方著想。

(4)相互接受彼此之間的差異。

(5)社會工作者促進夫妻之間更進一步的互動過程。

3.診斷分析

在家庭服務的觀點中，其夫妻不合問題應為此家庭系統正在尋求平衡，而此尋求平衡的過程中，會有所變動因而產生問題。因此，社會工作人員在協助系統恢復平衡的過程中，應促進系統中的互動機制，找出共同的目標，以維護系統的結構。

綜合上述，以家庭整體觀點為主的社會工作，係為促進家庭系統內、外部的動態平衡，而進行一連串的問題評估、處遇及診斷。

二、社工員在協助弱勢團體庇護安置時，最常遇到的倫理議題為何？請以任一弱勢族群為例說明之。
(25分)

【擬答】

社會工作專業倫理是指社會工作專業團體成員的價值觀念與行為準則規範，透過社會工作倫理守則的信守，建立社會工作者專業行為的準則與道德標準，以保障社會工作受服務對象、社會工作者、機構、全體社會的權益，充分發揮社會工作的服務功能。

而在服務的過程中，社會工作人員有時會面臨到倫理兩難的情況，Lowenberg & Dologoff 指出社會工作倫理的兩難有：

- (一)倫理定義的不明確與含糊。
- (二)社會工作人員職責與期望的兩難。
- (三)社會工作專業與案主權利的兩難。
- (四)案主需求與有限資源的兩難。
- (五)案主興趣與社會工作者期待的兩難。
- (六)其他：如專業關係的有限性、方法與策略的選擇、案主同意等。

以下茲試以身心障礙族群為例，說明社工員在協助弱勢團體庇護安置時，最常遇到的倫理議題：

(一)案主自決與規範的衝突

是指社會工作者與其他工作者、機構、社會規範間的衝突。一方面，社會工作者要鼓勵案主針對問題，形成自決能力；但另一方面，又需要顧及到社會工作者本身、機構、甚至是整體社會規範對個人行為的要求與社會期待的符合，這兩者之間經常發生衝突。在協助身心障礙者庇護安置時，一方面需考量法律的規定及所能運用的社會資源，另一方面也需尊重案主的決定，如安置處所、環境品質等，有時會遭逢到倫理兩難情境。

(二)保密原則與案主最佳利益的衝突

是指在實務處遇過程中，一方面社會工作者應維護案主隱私權的權利，對案主資料應予以保密；另一方面，若是案主利益維護與當時整體社會情境、規範、甚至是案主生命之間發生衝突時，則社會工作者及面臨到對案主保密原則遵守的衝突。安置的身心障礙者有時會跟室友或外界人士不合，或起衝突，此時案主若向社會工作人員表達自己將採取某些激烈方式解決問題時，社會工作人員就會產生是否為案主保密的倫理兩難情境中。

(三)案主權益與機構目標的衝突

社會工作者與案主的專業關係中，強調以案主自決、最佳利益的立場出發，表現在案主對問題解決自動自發的參與，形成問題解決的動力，提出有效的解決問題策略，維護案主最佳的利益。但是由於社會工作者本身所屬的服務機構，在機構規則、設施設備、服務成本、服務效率等方面的限制與考量，常使社會工作者面臨維護案主最佳利益與機構利益間的衝突。若機構不能再安置案主，或因財務問題，無法提供或需收回某些服務影響案主庇護安置的品質時，社會工作人員容易產生倫理兩難的困擾。

(四)案主獨特性與社會刻板印象間的衝突

社會工作要求社會工作者視案主為個別、獨特的個體，但有時社會工作者所處的社會環境，難以避免具有某種程度的刻板印象存在。因此，社會工作者的專業倫理及專業價值，亦會受到社會文化的影響，而此則經常與案主獨特性特質的強調產生衝突。如庇護安置身心障礙者的處所，所處的社區居民無法接受身心障礙者在其生活周遭活動時，社會工作人員容易產生倫理兩難的困擾。

綜合上述，社會工作人員在安置庇護弱勢團體時，容易因機構、社區或社會規範的限制，產生倫理議題。