

# 《社會工作》

<p>試題評析</p>	<p>本次考題內容，並未脫離主要範圍，第一題是社工哲理的考題，期待同學瞭解倫理守則背後的信念、價值體系；第二題雖為專業行為準則，實則為專業倫理守則，難度稍高乃是因考題限定作答範圍以 IFSW、IASSW 二組織之決議，可參考社會工作倫理守則來解答；第三題是考社會工作理論，把增強權能與社會工作結合，難度不高，第四題亦是考社會工作理論，但是期待理論與實務結合，故結合時事—危機家庭的處遇即為目前實務上所推動的高風險家庭工作。本次出題比例為兩題哲理、兩題理論應用，出題分配比例適當，題目難度適中，唯第二題指定答題範圍，若同學能彈性發揮，得分便不困難！相關考題皆在班內上課講義中有詳細介紹，故一般平均得分應可在六十五分左右，程度高者分數應可在七十五分~八十五分之間。</p>
-------------	--

一、社會工作者有責任對社會或對服務對象提升“社會正義”，請問這意義是指什麼？請陳述五點國際認可的觀點。(共 25 分)

**【擬答】**

社會工作者有責任提昇「社會正義」，並將其意涵及國際認可之觀點說明如下：

(一)社會正義意義

係指助人者依公平、平等的原則，為案主的最佳利益而努力，以滿足案主的需求，並且挑戰社會不公平的現象。社會工作者應致力於社會改革，代表弱勢者、受壓迫者主持公道、爭取權益。這些權益應包括生存保障、就業機會、受教育權、反歧視、健康權等社會權。為了幫案主爭取權益，藉由參與社會行動與倡導是必要的。

- 1.社會福利資源應當如何分配？以及如何分配合乎社會「正義」？由於社會福利「規模」的大小，在本質上含有強烈的社會連帶性（solidarity）及人與人之間的關懷性。
- 2.「公平性正義」一詞最早出現於 Aristotle 的 Nicomachean 倫理學之中。他認為公正的財貨分配，其所謂的平等乃是根據功績（merit）而來；那些作出額外努力、犧牲或儲蓄的人應被分配到較多所得（資源）。由於並不是每個人（或每個領域）都擁有相同的功績，自然每個人的領受便有不同。這種公平的不相等（equitable inequality），有些學者稱為比例上的相等（proportionalequality）。
- 3.Homans 教授等人有關公平（equity）原則的提出。對於公平原則所產生之最大問題在於「功績」由誰界定？如何界定？以及如何計算的問題？這些認知的問題若是無法解決，其分配將失去公平原則的基本意義。
- 4.再者，公平理論隱含了許多對於人性動機的假設。人是理性，在交換關係中，認知貢獻與利益，並作出最符合其利益的決策。惟此種假設，在某種程度上與社會福利之理念是互相矛盾衝突的。
- 5.Deutsch 等人曾指出分配性正義包含三種原則：平等（equality）、需求（needs）、以及公平（equity）。所謂的平等原則在此指的是資源的均等分配，又分為算數的平等與機會的平等兩種。前者指簡單的均分，資源按人數平均分配；後者指個人不因社會地位的高下，均可獲得適當資源，在同一條件下相互競爭，因此弱勢者有權要求差別待遇彌補不足。而需求原則指的是分配的目的地在於滿足個人之需求，其中包含維持生存之基本需求，以及適當社會活動之次級需求。有關整體社會資源的配置，王篤強的研究也指出，在經濟取向的領域中適用「公平」規範；在社會連帶取向下的領域適用「平等」規範；在關懷取向的領域則適用「需求」規範。

(二)國際認可之觀點

美國 NASW 與美國社工教育協會(CSWE)指出社會工作實務標準的價值，包括：

- 1.社會工作者應增進社會的一般福利，致力於歧視的防止與消除，確保人人可公平的獲得所需資源、服務和機會，倡導社會狀況的改進。
- 2.社會工作者致力協助案主找到需要的資源，倡導社會制度趨向人性化的回應人類需求。
- 3.社會工作者顯現對不同族群間的接納與尊重，尊重個人與團體的差異。
- 4.即使感到挫折，也要堅持為案主的利益考量。
- 5.堅持社會正義，以及為所有社會成員的經濟、物質與心理福祉而努力。



二、社會工作者的專業行為準則為何？請以國際社會工作者聯盟(IFSW)和國際社會工作學院協會(IASSW)2004年所討論的決議，列舉十二項說明之。(共25分)

**【擬答】**

社會工作者的專業行為準則乃是來自專業倫理的規範，結合IFSW、IASSW二社工組織之決議，說明如下：

(一)專業倫理

- 1.「倫理」一詞的意涵「一套有系統的道德準則或者價值觀」或「道德與價值上的標準或行為規範」。
- 2.「專業倫理」(professionalethics)有時又稱「專業倫理守則」，是一個專業團體針對其專業的行為和專業人員與服務對象之間的關係所提出的價值標準與規範。
- 3.社工專業的六個核心價值，包括：協助需要服務的人(服務)、挑戰社會的不公平(社會正義)、尊重個體與生俱來的價值與尊嚴、體認到人際關係的重要性、工作者的行為值得信賴(廉正與責信)、專業能力的提升和持守(只在自己能力範圍內執業)，反映在對案主、對社會、對同僚、對機構、對專業和作為專業人員等的責任上。

(二)IFSW、IASSW二社工組織之決議，結合社工倫理守則討論如下：

- 1.秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務。  
說明：闡明社會工作者服務案主必須之基本態度—愛心、耐心，與基礎方法—專業知識、技能。
- 2.不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主。  
說明：闡明社會工作者的基本信念，要保持中立，不歧視，無偏見，一視同仁提供服務。
- 3.應尊重案主的隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任。  
說明：闡明社會工作者的基本信念，對案主的資料、案情要保密並尊重案主個人的隱私權。
- 4.應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。  
說明：(1)闡明社會工作者的基本信念，要尊重每一個人的尊嚴、價值與選擇。  
(2)社會工作者相信每一個人均有自主權，應使每一個人有最大的機會去決定其生活方向。
- 5.應以案主之最佳利益為優先考量。  
說明：(1)闡明社會工作者的基本信念，應以協助案主達到最佳福利狀態為目標。  
(2)社會工作者相信天生我才必有用，每一個人均有動機與權利去追求更滿意的生活。
- 6.絕不與案主產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事請託。  
說明：闡明社會工作者應信守專業關係的分際，絕不與案主發展專業關係之外的人際關係、絕不利用專業關係圖謀私人利益、絕不為私人情事有所索求於案主。
- 7.應以尊重、禮貌、誠懇的態度對待同仁。  
說明：闡明社會工作者對待同仁的基本態度—尊重、禮貌與誠懇：社會工作者應以敬重、禮貌、公正與信心對待同仁。
- 8.應信任同仁的合作，維護同仁的權益。  
說明：闡明社會工作者對待同仁的基本態度—合作的價值觀：社會工作者應與同仁為促進專業而合作，並彼此信任對方，有所作為應考慮對方之利益、特性與名譽。
- 9.應在必要時協助同仁服務其案主。  
說明：闡明社會工作者對待同仁的基本態度—代理制度的建立：社會工作者在必要時應協助同仁照顧其案主。
- 10.應以誠懇態度與其他專業人員溝通協調，共同致力於服務工作。  
說明：闡明社會工作者對待其他專業人員的態度—和睦相處、協調溝通：社會工作者為案主的需要，應隨時與其他專業人員協調聯繫，共同合作，並一如同仁般對待。
- 11.應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責。  
說明：闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應遵守服務機構的規定，並謹慎從事，達成服務機構的目標。
- 12.應公私分明，不以私人言行代表機構。  
說明：闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。



三、增強權能的社會工作論述與實務經常被討論與運用，請問什麼是增強權能社會工作的基本假設？其處遇原則與過程如何？其介入的焦點又為何？（共 25 分）

**【擬答】**

增強權能社會工作的基本假設、處遇原則與過程、介入的焦點說明如下：

增強權能(Empowerment)又可稱為賦權、權力等，就是指讓案主能夠得到或再得到與環境互動的能力，使其需求能得到滿足，亦即增強案主的自我效能，並協助其發展新技能，同時也包含協助案主發展引起非公平正義現象的覺醒，特別是弱勢族群（例如：移民、難民、窮人、有色人種等）常受歧視，以致無法獲得社會資源，因此，協助案主發展出能力，利用能力得到應得資源，是賦權的重要目標。

增強權能取向社會工作乃是透過助人的專業方法，經由對話，針對社會結構層面提出挑戰，界定努力的方向，著重於授予案主充分之權力及能力，協助案主能自我覺察，定義自己的優點與長處，並增進其分析資源的能力以形成解決方法，協助案主擁有更美好的未來。社會工作者透過與案主發展成為合作夥伴，破除階級上與意識型態上的差別，以力行實踐作為服務的主軸，並強調從實務經驗中深切思考與反省。

(一)基本假設

- 1.個人經驗深切而全面性的無力感，以致無法與環境交流、實現自己。
- 2.週遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法參與社會與政治、實現自我。
- 3.權能可以透過社會互動增加與衍生更多的個人及人際權能。
- 4.案主應被視為有能力、有價值的個人。
- 5.與案主建立一種協同的伙伴關係 (collaborativerelationship)。

(二)處遇原則與過程

處遇原則：增強權能取向的實務，強調以案主的長處 (clientstrengths) 作為案主增強權能歷程的建構，不同於傳統早期的病理歸因取向。

處遇過程：Simon (1994) 建議一個增強權能取向的實務架構，含五個步驟：

- 1.案主、團體及社區能力與社工人員建構協同伙伴關係 (collaborativepartnership)。
- 2.重視案主、團體及社區能力 (capaities) 而非缺陷。
- 3.維持個人與環境 (兼顧社會與物理環境) 雙工作焦點。
- 4.確立案主、團體及社區是主動的個體者 (activesubjects)，告知應有的權利、責任、需求及申訴管道。
- 5.在專業倫理的思考下有意識的選擇長期「缺權」的案主及其成員為服務對象。

(三)介入的焦點

實施方式如下：

- 1.增加自尊心：首先要增加案主能力，首重對其族群的尊敬。尊敬可由下列方式表達：
  - (1)重視案主對問題的定義 (藉此表示對案主能了解自身問題的肯定)
  - (2)將助人的關係解釋為彼此的合作 (所以案主是和實務工作者一起找尋問題的解決之道)。
  - (3)表達想要了解的意願，並採用與案主文化相關的解決之道。
  - (4)確認案主現有的能力。
- 2.增加自我效能：增加案主自我效能是指協助案主更有效地因應問題。要達此目的，有兩種可行方法：
  - (1)提供必要訊息。
  - (2)教導其強化因應能力的特別技巧。
 

要讓案主有效因應問題，首先要讓其獲得資訊，許多婦女不知應有權益、可用資源以及獲取資源程序。可藉由個別或團體教育方式進行之。也可藉由角色扮演協助案主學習必要技巧，使其能獨立完成某些任務或工作。
- 3.發展團體意識：係以樂觀態度面對案主問題。實務工作者可以讓案主知道，不僅個人面對問題，還有許多受到社會不平等待遇的人存在。讓案主視其問題為群體問題，有助於喚起團體意識，並朝改變引起問題的原因而努力，又可降低自責與絕望感。
- 4.分析可能的行動：主要幫助案主分析讓其感到無力感的環境因素，然後再研擬補救之道。工作者可協助案主考慮導致其現況的社會與結構因素，鼓勵案主有創意地思考自己的潛力、遺忘的技能或個人特質、過去生活的支持系統等，以幫助其再利用資源。



四、何謂危機介入取向的社會工作？目前社會中有許多危機家庭，有那些家庭是適合這個社會工作取向的介入？其處遇的原則與目標為何？請討論。(共 25 分)

**【擬答】**

茲將危機介入取向社會工作意涵及在實務上一危機家庭的應用，說明如下：

(一)危機介入取向社會工作

- 1.危機介入一詞出現在一九四四年艾瑞·林德門(Linderman, Erich)所發表的論文，強調是針對處於生活危機狀況中的人施予短期性處遇的辦法。
- 2.將危機介入結合社會工作，目標乃在緩和不當壓力對案主的影響，協助案主採取適當的方法改善環境、促進案主處理問題能力。危機介入社會工作方式是為急需協助者所設計的短期治療，講求高度的工作效果的處遇方法。

(二)對於危機家庭的適用性、處遇原則與目標

1.危機介入對於危機家庭／高風險家庭的適用性

面對社會快速變遷，家庭結構也產生急速的變化，以致現代家庭容易面臨高度的風險事件，而成為危機家庭/高風險家庭。身為社會工作者需要對高風險家庭有所認識及採取預防性服務。

一旦有家庭因遭逢危機情境(例如出現重大變故、陷入經濟困境、負擔家計者重病、婚姻關係不穩定…等)，且本身缺乏有力的支持系統和足夠的資源來處理危機事件，而導致家庭功能發生障礙，如下列的功能障礙情形，即可以採取危機介入取向的社會工作方法。

危機／高風險家庭的功能障礙

- (1)保護與照顧功能障礙：家庭中的兒童少年、老人或身心障礙者等被照顧者未獲得適當之基本生活照顧。
- (2)經濟功能障礙：家庭經濟無法維持基本生活需要。
- (3)教育功能障礙：家長對兒童少年偏差行為或適應困難，有教育子女的困擾。
- (4)情緒功能障礙：家庭成員間有關係與互動上的困擾。

2.處遇原則與目標

社會工作者可經由家庭外部資源提供該家庭所需的支持性與補充性服務，以協助該家庭脫離危機情境，重建家庭能量，恢復健全的家庭功能。

處遇原則：

危機介入的原則在協助個人減除危機的障礙和促進生活適應能力，盡速設法對求助者的要求施以服務和治療、盡速建立助人者與被助者之間的專業關係和盡快對危機的可能的內在動力因素加以分析和診斷。所以包括：

- (1)初級預防：強化一般家庭處理危機的能力與資源，如婚姻關係維繫、親職能力培養。
- (2)次級預防：提供高風險家庭適當的協助，避免產生悲劇，如預防性服務。
- (3)三級預防：協助已發生悲劇之家庭，將所受之傷害降至最低，如心理輔導、兒童監護服務。

處遇目標：

- (1)透過危機介入使個人及其家庭適應能力較危機前更加高強，並能預防類似的危機在產生和新的危機發生(最理想)。
- (2)只能回復原有的適應能力，如此仍須經常借助危機介入是以保持其家庭生活功能的發揮。
- (3)在個人及其家庭較差的適應能力範圍內，作有限能力較充分的發揮。

