

# 《社會工作直接服務》

## (包括個案工作、團體工作與社區工作)

試題評析	<p>本次考題難度不高，但第一題便包含了五小題，第二題包含了三小題，加上各題目的說明甚長，若考生未能準確把握作答時間，可能有無法得分之遺憾。</p> <p>第一題：著重在「倫理的抉擇判斷」，可參考新修訂之倫理守則做為判斷依據。</p> <p>第二題：為實務題，若為實務工作者來作答，難度應不高，基本上此題是針對「團體工作」的概念來命題，將舉辦「個案研討會」視作籌組一個「團體」，若未看清題意，便容易有誤答的情況發生。</p> <p>第三題：為時事題，但是題目的作答內容都為基礎知識，考驗考生如何結合理論與實務的智慧。</p> <p>第四題：為考古題，曾多次出現在國家考試中。</p> <p>有關今年的考題，在班上之授課講義和補充資料，約有 70% 的命中率，一般考生的程度應可拿到六十分左右的成績。</p>
------	---

- 一、由於我們所服務的案主所處的生活情境相當複雜，以致社會工作人員在進行處置決策時經常面臨「倫理兩難」(ethical dilemmas)的衝突困境，不是沒有找到合適的問題解決方案，就是沒有一個建議的方案令人滿意。但是，社會工作人員最後還是得作決定。以下共有五個案例情況，請先回答您的倫理抉擇為何(是或否)?再從建議的四個倫理判斷原則中選出一個您認為最合理的參考理由，建議您用比較(孰重孰輕?)的方式來說明您選擇這個項目的理由：(25分)
- (一)王先生和王太太是一對恩愛的夫妻，有一天出遊卻遭受車禍重創，王先生送到醫院時就已經死亡，王太太經急救後則逐漸恢復意識，但生命跡象仍不穩定，進住加護病房，她看到醫務社會工作師就詢問有關丈夫的受傷情況。此時，醫務社會工作師是否應該據實告知王先生已經逝世的結果?請問，您所依據的決策原則為何?①真誠以告原則，②最小傷害原則，③隱私保密原則，④保護生命原則。
- (二)智美和3歲的女兒因丈夫家暴而進住受暴婦女的庇護所，由於女兒非常好動活潑，經常未經許可亂拿別人的東西，引發智美多次抓狂的責打。此時，庇護所的社會工作人員是否應該通報兒童保護社會工作師有關智美的虐兒行為?請問，您所依據的決策原則為何?①隱私保密原則，②最小傷害原則，③案主自決原則，④差別對待原則。
- (三)小苑是一個13歲的國中生，3年前父親不告離家後就與母親相依為命，今年4月初母親突然因病過世，小苑自此就獨自生活了3個月，直到學校導師發現而通報兒童保護社會工作師前往訪視，小苑表示不接受安置，若安置，將會逃跑。此時，兒童保護社會工作師是否應該朝向強制安置的處置決策?請問，您所依據的決策原則為何?①生活品質原則，②最小傷害原則，③案主自決原則，④保護生命原則。
- (四)李老先生今年70歲，是個獨居老人，平時以拾荒為生，最近因為中風路倒而住進醫院，經醫生初判應有初期失智症狀，但李老先生堅持返家自行照顧。此時，社福中心的社會工作師是否應該朝向予以機構安置的決策?請問，您所依據的決策原則為何?①隱私保密原則，②生活品質原則，③最小傷害原則，④案主自決原則。
- (五)陳小姐今年36歲，是一位高齡產婦，她打電話給早療中心的社會工作師，表示自己好不容易懷孕，但她的羊膜穿刺檢測結果卻顯示未出生的胎兒可能有唐氏症之虞，雖然羊膜穿刺檢測並無百分之百的保證，她想要詢問社會工作師有關墮胎的抉擇事宜。此時，社會工作師是否應該朝向贊同墮胎的決定建議?請問，您所依據的決策原則為何?①反對墮胎原則，②真誠以告原則，③最小傷害原則，④案主自決原則。

## 【擬答】

## (一)保護生命&gt;真誠以告原則

因為王太太的生命跡象並不穩定，若是真誠以告有可能導致其病危，在保護生命的首要考量之下，社工師必須採取善意的謊言。

## (二)最小傷害&gt;隱私保密原則

在法令上社會工作者必須善盡通報的責任，雖然案母智美具有管教子女的權利和義務，但過度的體罰反而造成案主女兒的傷害且已達到身體虐待的標準，故社會工作者不能隱瞞兒童受虐的事情，進行通報方能減少案主所受到的傷害，以及避免案母可能犯下更嚴重的傷害過失行為。

## (三)保護生命&gt;案主自決原則

由於案主未成年，獨自一人生活可能會遭遇到一些危險或問題，雖然案主表示要獨立生活，但她會被學校導師通報便意指其獨立生活的能力有待商榷，縱然其威脅要逃跑，但是可能是對「安置」一詞有所誤解，社會工作者可與案主澄清其問題和期待，首先考量親屬寄養的寄養家庭安置方式，待案主年滿十五歲且評估其具有獨立生活的能力，便可以考慮讓案主藉由申請「獨立生活方案」同時獲得經濟的來源又有社工員的關懷訪視，反而可以減少案主的焦慮與不安的情緒。

## (四)生活品質&gt;案主自決或最小傷害&gt;案主自決

雖然案主李老先生堅持要返家自行照顧，可是其目前的狀態是獨居(無人可照顧)、患有疾病(中風和失智)，案主的自我照顧能力是欠缺的，機構安置不但可以減少案主再度中風和失智走失等行為，避免其可能面臨到的傷害，例如：路倒時無人發現。同時亦能確保其生活品質，這時社工師便必須以機構安置的決策為優先，無法兼顧案主的自主權，只是在執行機構安置之前，也必須對案主說明機構安置的做法，避免案主對於機構安置的誤解。

## (五)案主自決&gt;最小傷害原則或案主自決&gt;反對墮胎原則

由於案主是具有行為能力之成年人，且為高齡產婦，雖然尚無法完全確認胎兒是否有唐氏症之虞，可是在目前國內的「生育保健法」規定，人工流產的條件之一是「有醫學上的理由，足以認定胎兒有畸型發育之虞者」是可以進行合法的人工流產手術且不會有觸法之虞，但畢竟胎兒亦是一條生命，故可以建議案主與配偶商量及接受相關之諮詢服務，再做最後的決定，社工師在進行案主自決的前提下，也要善盡告知的法定義務，讓案主對於墮胎與否有清楚的資訊，明白其做出的決策可能會有的利弊得失。

二、社會工作師經常需要與不同機構的社會工作師或不同的專業人員舉行「個案研討會」，從團體組成性質來看，「個案研討會」是一種任務性的團體工作，有其一定的目標達成期待和團體進行方法。請就「個案研討會」舉行的歷程回答下列幾個問題：(25分)

(一)「個案研討會」這個團體的準備工作應該有那些(例如成員組成與邀約、團體目標的溝通及其他準備事項等)？

(二)您主持「個案研討會」的步驟或內容應該包括那些？

(三)在「個案研討會」中，您可能預期到的倫理議題有那些？

## 【擬答】

(一)「個案研討會」這個團體的準備工作包含二部分，「私下期的前置作業」和「公開期的發文邀約」：

## 1.私下期：

機構內部的工作者籌組團體(個案研討會)的過程，工作者一方面要確認納入研討會的案例，也要依案主的問題，先初擬參與的專業人員名單，同時考量人選、時間、方案等。至少要完成以下幾件事：

## (1)成員的組成與邀約

包括個案研討的案例、與案例有關之機構內與機構外的工作者邀請，最好包括機構實務工作者、學界和公部門人員，以便集思廣益。

## (2)團體目標的溝通

由於案主可能同時接受不同機構之共同服務，專業人員有可能對案主持有不同的觀點，故在召開個案研討會的同時，須澄清不同機構間和不同專業之間的處遇目標，最佳的目標乃是期待可以讓個案的目標、原機構的目標、其他機構人員的目標達到一致。

## (3)其他準備事項

包括一些工作細節，例如：案例報告人、機構服務中所包含的機會和限制、蒐集各項資料及考量工作

者個人經驗的豐富性和知識能力等。

## 2. 公開期：

公開團體(個案研討會)訊息，如聚會地點、時間、人員等，常見的方式便是發公文。至於與會人員何時可以拿到個案的資料則由機構決定。簡言之，在準備工作階段，機構內部會預留籌備時間，待機構內部達成共識後，才會發布個案研討會的訊息。不論機構的性質為何，在舉辦個案研討會時，都是朝著以下的方式來進行思考，諸如團體(個案研討會)的目標是什麼？團體(個案研討會)發展階段的動力特徵為何？由誰來主持、規劃此項活動？參與者的能量如何？有那些可供參考的相關活動資料。

## (二) 主持「個案研討會」的步驟和內容

### 1. 目標設定

目標的設定可配合團體(個案研討會)的階段性任務，並分為主目標、次目標，或區分為積極目標與消極目標等。亦可用條列式或敘述性進行描述。

### 2. 參與者

注意參加人數及角色分工，同時考量性別、年齡、背景等因素。

### 3. 時間分配

一般多為一到二小時，首由主辦單位之主管做開場白，主責社工員報告案例、與會人員提供處遇策略等。

### 4. 物理環境

係指如活動場地、桌椅安排、燈光等，宜為封閉式會議室或空間，不宜有外人進出。

### 5. 資源供應

包括經費、器材、人力等。

### 6. 活動內容

此為團體(個案研討會)的主要部分，案例報告人可用簡明的語言來表達活動的執行過程。

### 7. 預期效益

進行個案研討，不只要能更全面性的檢視個案的問題，提供更恰當的服務，更重要的亦藉由不同機構人員的共同合作來擴大服務效益，同時避免資源的浪費與重疊，這亦是召開個案研討會的重要意義。

## (三) 「個案研討會」中的倫理議題可從以下面向去思考，包括：

### 1. 對於個案

(1) 案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

(2) 社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。

(3) 社會工作師應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：

- ① 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
- ② 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
- ③ 社會工作師負有警告責任時。
- ④ 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
- ⑤ 案主有致命危險的傳染疾病時。
- ⑥ 評估案主有自殺危險時。
- ⑦ 案主涉及刑案時。

### 2. 對於與會的工作者

(1) 社會工作師應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。

(2) 社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。

(3) 當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。

## 3. 對於機構

- (1) 社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。
- (2) 社會工作者在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
- (3) 社會工作者應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作者公平合理的工作環境。
- (4) 社會工作者應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。

## 4. 對於社工專業

- (1) 社會工作者應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- (2) 社會工作者應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。

三、王宮社區是一個位於都會區邊緣的小社區，此地的人口約有 1,000 人，其中老人人口占 12%，單親家庭占 11%，居民多以體力工和服務業為主，中低收入人口占了 20%，由於社區緊鄰都會區，工作機會多，房租便宜，才吸引外地尋職人聚居此地。多年來，都會區的政府對這個邊緣貧窮的社區無意建設，社區居民來自各地也彼此不相識，這次颱風事件造成多棟房屋損毀、親人慘遭土石活埋，這才引起媒體熱烈討論，因而激發居民的社區意識，認為應該採取行動予以改善。從社區發展的實務模式來看，大致可以分為鄰里社區的地方發展、社會計畫與社會行動三種，請依據「社會計畫模式」的架構提出進行這個社區發展的策略與步驟，並說明社區居民參與的程度與社會工作者在此行動中應該扮演的角色。(25 分)

## 【擬答】

以下就王宮社區採取的「社會計畫模式」之社區工作方法與社工師角色說明如下：

## (一)「社會計畫模式」意涵

1. 在複雜的環境中，需要專門的計劃者經由技術能力的運用，包括操縱大型科層組織的能力，才能有技巧地引導複雜的變遷過程。是一個問題解決及強調理性的、計劃的、控制的、變遷的技術過程。
2. 將社區問題以科學化的步驟與精神，明確的區分與分析，探取理性的行動決策，就解決問題的方式，擬定出一套具體的運作方法，增進社會的變遷與進步發展。
3. 就王宮社區而言，目前最須解決的為家園重建問題，以下陳述相關之工作方法。

## (二)社區工作的策略與步驟

## 1. 關係建立：

建立良好的互動關係，取得災民的信任感及尋求社區重要人士的支持。

## 2. 情境估量：

- (1) 資源調查：掌握災區現有的資源及資源的持續時間，運用災區現有的人力與物力資源。
- (2) 了解當地災民的特性，對於存活之災民依老人，婦女、兒童等性質，加以區分類別，並進行需求評估，透過相關資訊去評估現在的迫切性需求與未來陸續會出現的需求，以及提供轉介服務。原則上先由物資提供、醫療、環境衛生等方面去著手。

## 3. 社工師對案主或案家的問題評估主要著重在下述之層面：

## (1) 生理功能評估：

即在評估案主是否在受創過程中有醫療的需求，身體功能是短期性傷害或長期性傷害（如殘廢或死亡），以了解其日後自我生活活動功能的程度。

## (2) 心理功能評估：

即在確認創傷事件所造成的情緒影響，包括對自我的認知、有無創傷後症候群，身心症狀的反應，以及對負向情緒的抒發狀況。

## (3) 支持系統評估：

評估案主是否有充足的家人、親友支持系統，對於居住、經濟、生活安全有無特殊性需要。

#### 4.發展計畫

計畫的策略乃是要瞭解問題事實，並提出理性的解決方法。所以要以邏輯的思維程序，蒐集有關資料，選擇最佳可行方案。將社區評估、計畫與組織的結果，正式納入行動運作。

#### 5.社區行動

依事件發生的時間點，區分為三個執行階段：

##### (1)事件初期(72 小時內)

此階段最重要的是援助受難者，因此社工師應擔任支援系統，快速的收集與整合各項資訊，包括當事者的資料、居住狀況、親友家人等。並提供各項資訊給指揮單位，並著手開始招募資源（人力、物力與金錢）。故擔任資訊收集者、資源管理者為其主要職責。

##### (2)事件中期(72 小時—7 日)

在此階段救難行動已進入第二階段，當事者及家屬在情緒上開始進入高度的失落、憂傷或憤怒階段，各種生活需求逐漸呈現，社工師將轉成為第一線的助人者，擔任當事者與其他單位間的溝通橋樑，適時將案主需求與外界資源、資訊加以結合。因此，擔任協調者、支持者成為此時的任務，並且需盡力安撫受難家屬和案主。

##### (3)事件後期(7 日以後)

災難事件成爲一種創傷經驗，對於當事者及家人的生活產生重大的衝擊，此時，社工師需擔任直接服務者的角色，根據案主情況，安排給予喪葬協助、經濟協助、安置庇護、心理輔導、失依子女教養、法律諮詢等。同時要評估案主的需求程度與內容，也就是要進入個案管理的工作。

#### 6.成效評估

根據被評鑑方案的既定目標，檢討其實施的工作過程，衡量達到的效果程度，從而提出改進的建議。

##### (三)居民參與的程度與社工師角色

社工師要扮演的角色有專家 (expert)、事實蒐集與分析者、計畫執行者，盡量整合不同的資源，救助單位之間彼此要互通消息、不重複提供相同或類似的服務。居民雖然是消費者、接受者的角色，但是家園重建之路是很漫長的，所以仍要依災民的需求爲主，社工師要學會放下身段、逐步退到後援的位置，扶持社區的領導者，透過教育和組織的過程讓居民能夠獨立自主、自己幫助自己，進而達到自助互助的目標。

四、不同於其他助人專業，社會工作師經常會遭遇「非自願案主」，請舉例說明那些案主可以歸類爲「非自願案主」？他們之所以會「非自願」的原因或途徑為何？並請列出至少五項可以與「非自願性案主」工作的會談原則，並於每個原則中列舉一至兩個會談的策略或範例。(25 分)

#### 【擬答】

以下針對非自願性案主的類型、原因和會談原則說明如下：

##### (一)非自願性案主的類型

非自願性案主係指案主與專業人員之間的關係，是一種被迫的關係，而不是自願的關係，因爲被迫或感受到某種壓力而尋求專業人員協助者，稱爲非自願性案主。約可區分爲二種類型：

- 1.強制性的案主(mandated client)：因法律約束或命令須接受服務的案主，如保護管束少年。
- 2.不情願的案主(nonvoluntary client)：凡是社會福利機構、學校、家人或其他第三者轉介而來的案主，或因某因素被要求必須與專業人員接觸的案主，如偏差行爲學生。

##### (二)非自願性案主的原因或途徑

非自願性案主多來自轉介，例如：法庭、學校、其他社福團體。相較於自願性案主，其在行爲或情緒上更容易表現出無助、沈默和退縮、攻擊和悶悶不樂(攻擊和暴力)的行爲等，由於案主拒絕改變或是向社會工作者表達強烈的情緒，特別是案主對社會工作者表現出敵意和抗拒的行爲，導致助人者的壓力亦倍增。

##### (三)非自願性案主的會談原則

###### 1.尊重原則：

尊重案主，不做強迫性的言語、動作。由於案主已經是被強制要來接受服務，故在會談中再有強制性的行爲，會使案主覺得社工師與強迫他來接受輔導的人士是同黨的，並不是真心要幫助他的。例如：對案主的沈默或不願參與活動，不強迫其開口或參與。

###### 2.同理心原則：

通常會被強制參加服務的案主，其行爲大都不是被社會許可的偏差行爲，故我們若再以鄙視的態度不接

納他，他也許不會認同你所說的，甚或是遭受二度傷害，故同理心可增加案主的信任。例如：使用傾聽的技巧，仔細地聽案主所表達的，並適時地反映所聽到的內容，像是回答說：你覺得老師看你的眼神就像你是賊，讓你覺得很受屈辱，也很生氣。

3. 真誠原則：

若社工師表現出讓案主覺得助人者是真心要幫助他的話，在會談的過程中，案主可能也較會打開心胸與社工師配合。例如助人者也運用自我坦露的技巧，與案主分享自己的故事。

4. 保密原則：

通常偏差行為者較不希望別人再給他貼標籤，故如果案主在一個安全的環境下，他會較安心的與社工師談話。所以助人者可以在第一次見面做自我介紹時，也告知其會談的內容是會加以保密的，以增加案主的安全感。

5. 接納原則：

以案主的真實情況而非以工作者的期望狀況來看待案主，因此，工作者要瞭解案主的優缺點，接受其抗拒或有敵意之態度和行為。例如：在對話過程中，不去批判案主的行為，而是告知其行為可能產生的後果或需要承擔的責任。

