

# 《社會工作》

- 一、你是位服務低收入戶的社會工作者，在會談過程中，得知你的案主為了遠離長期毆打她的先生，想帶著小孩獨立生活。因此，故意隱匿財產所得以便取得低收入戶的資格。面對這個案例，請分析你可能面臨那些倫理兩難？又你將會如何進行倫理抉擇？（25分）

試題評析	倫理兩難決策的題型在高考是常見的題目，過去也曾出現類似的題目。本題只要根據倫理兩難決策與相關倫理原則進行分析，便能順利找出答案。
考點命中	1.《高點社會工作講義》第一回，劉開渠編撰，頁56-60。 2.《高點社會工作與直接服務申論題答案寫作》，劉開渠編撰，頁22-24。

**答：**

## (一)面臨的倫理兩難

- 1.違法核准與案主幸福權：由於案主有隱匿收入的情況，因此若社工給予符合申請補助，屬於違法的情形；而案主為「遠離毆打她的先生，想帶小孩獨立生活」，基於相信案主，且可維持個人幸福權，使得社工面臨倫理兩難。
- 2.真誠告知與生活品質：一方面社工面臨案主隱匿情形應秉持真誠告知原則，告知案主這屬於違法情形並依法不給予核定；但一方面又希望案主可以因此有更好的生活品質，這使得社工面臨倫理兩難。

## (二)社工因應方法

Corey和Callman提出處理倫理抉擇的有八步驟，Reamer提出七個步驟，經整理後歸納成以下五點說明：

- 1.釐清倫理的議題：基於Reamer倫理原則的順序及倫理兩難選擇的步驟，我們先釐清面臨的兩難情境，我們可以挑選第一組兩難進行討論，也就是要違法幫助案主，或是依照法律不給予核准。
- 2.評估利弊得失：也就是找出所有可能被倫理抉擇影響的個人、團體與職責，並找出各種可採取的行動和參與者，評估每種行動的利弊得失。
- 3.考量相關的倫理理論、法律、倫理原則：
  - (1)考量的倫理原則：
 

根據Reamer的倫理抉擇指南，包含以下六項：

    - A.對抗傷害人們生存行動之規則優先於對抗說謊、洩密、威脅和累加善之規則。
    - B.個人基本幸福權優先於另一人的自由權。
    - C.個人自由權優先於自己的幸福權。
    - D.遵守法律、規則和規定凌駕於違反這些規定。
    - E.在衝突時，個人的幸福權超越法律。遵從法律不是絕對的。
    - F.防止基本傷害與推行公共善的義務優先於保護個人財產。
  - (2)初步選擇：
 

由於個人幸福權或生活品質優先於真誠原則，儘管違反法律在先，但衝突時遵從法律並非絕對，因此個人應該選擇核定補助。
- 4.諮詢專家：尋找相關專家的意見，並把確實情形告知主管。
- 5.抉擇、行動並記錄：
  - (1)抉擇：分析各種行動的利益及危險之後，社工選擇核定補助給案主。
  - (2)行動：
    - A.告知案主這樣的申請有可能未來會被駁回，並且有可能有偽造文書的嫌疑而受到法律的調查。
    - B.儘管讓案主通過申請，需讓主管瞭解目前的工作情形，並討論此決定的倫理原則。
  - (3)記錄：將所有判斷過程，與案主的選擇確實記錄下來，並讓案主過目簽名瞭解事情的嚴重程度。

- 二、某社會工作者是一位學校社會工作師，主要負責中輟生的追蹤輔導工作，能為瞭解處遇服務的成效，他決定使用單案（single-subject）研究設計來進行服務成效評估。試問，這位社會工作師如何執行此個案服務成效評估？（25分）

試題評析	本題雖然考單案研究設計，但實質上是在考方案成效評量。應該以成效評量為核心操作步驟，再加入單案設計的精神加以實施。
考點命中	1.《高點直接服務講義》第一回，劉開渠編撰，頁56-61。 2.《社會工作與直接服務申論題答案寫作》，劉開渠編撰，頁6-7。

**答：**

(一)單案研究設計

1.意義：

- (1)應用時間序列之邏輯和設計方法，對一些干預產生的衝擊或政策改變進行評估。
- (2)對案例相關之問題進行重複多次評量，以找出穩定變化趨勢，是一種時間系列設計研究。

2.設計：可分為基線期與干預期：

- (1)基線期：干預介入前的重複評量階段。
- (2)干預期：干預介入後，將此時期之資料與干預前的基線期資料進行比較。

3.設計類型：

- (1)AB設計法：一個基線階段A與干預階段B。
- (2)ABAB設計法：抽回與反轉設計。於AB設計再加上另一個AB階段。俟AB設計後回復到基線狀態，再進行另一次AB干預。
- (3)多重基本設計：兩個以上的設計共同實施，用來控制外在變化。主要假定是，若外在環境改變對案主有用，則此變化便會與干預產生功用的起始點相同。
- (4)多重組合設計：改變增強設計。相同干預的數各階段，但各階段中干預的數量或是對案主期待會增加，如AB1B2B3。

(二)根據成效評量方式與單案研究設計規劃中輟生服務方案之成效

1.問題分析：針對目標人口群界定、需求評估、團體策略及資源進行分析，包括中輟學生所處的情境、所屬次級團體與條件界定、共通性問題的程度、問題影響範圍、需求面貌、團體可運用的學習成長策略及相關學校社區資源。我們分析出三個重要問題與目標：

- (1)中輟學生因為缺乏閱讀興趣，導致蹺課。
- (2)中輟學生因為學習成就低落，導致不喜歡到校。
- (3)中輟學生因為人際關係不佳，導致校園人際關係疏離。

2.目標及方案服務策略：

- (1)提升中輟學生的閱讀興趣：藉由課外讀物的閱讀與討論，提升學生對書籍閱讀的興趣。
- (2)強化中輟學生的學習成就：藉由大專志工的陪伴，促進學生的作業完成度，並在各項服務方案進行過程中給予學生多樣獎勵。
- (3)增加中輟學生的人際關係：辦理各種活動以促進學生與同學間的正向互動。

3.目標及成效評量方式：根據三個目標，我們決定以AB設計方式，於服務進行6個月後，針對各目標執行結果進行評量。說明及簡表如下：

- (1)提升中輟學生的閱讀興趣
  - A.閱讀分心次數減少5次/H。
  - B.閱讀時間每週增加3H。
  - C.閱讀數量每週增加5本。
- (2)強化中輟學生的學習成就
  - A.作業準時完成的次數每週增加1次。
  - B.中輟生獲獎次數每學期增加1次。
- (3)增加中輟學生人際關係
  - A.透過社工員與老師觀察來評估，與同學正向互動的頻率每週增加3次。

【版權所有，重製必究！】

目的goals	目標objectives		蒐集資訊的方法
	成效outcome	成效指標outcome indicators	
1.提升中輟生閱讀興趣	1.閱讀興趣提昇	1.1閱讀分心次數減少5次/H 1.2閱讀時間每週增加3H 1.3閱讀數量每週增加5本	1.1.1志工與父母的觀察 1.2.1父母的觀察與記錄 1.3.1父母觀察與借書記錄
2.提升中輟生學習成就	2.1完成家庭作業 2.2獲獎次數	2.1-1作業完成的次數每週增加1次 2.2-1中輟生獲獎次數每學期增加1次	2.1-1詢問輔導志工 2.2-1獲獎記錄
3.提升中輟生人際關係	3.中輟生人際關係提昇	3.1與同學正向互動的頻率每週增加3次	3.1.1詢問學校老師、社工員觀察與個案記錄

### 三、試問醫療團隊中，社會工作者的角色與功能為何？（25分）

<b>試題評析</b>	醫務社會工作歷來都是相當冷僻的題型，但這幾年包括工業社會工作、司法矯治社會工作、學校社會工作相繼在考試當中出現，醫務社會工作的現身也不令人意外。而社會工作者的角色與功能並不會因為領域差異而有太大變動，因此同學可以參照相關內涵來應答。
<b>考點命中</b>	《高點社會工作講義》第一回，劉開渠編撰，頁2與頁62。

**答：**

#### (一)醫務社會工作

- 1.內涵：醫務社會工作是社會工作者在醫療團隊合作的過程中，以其專業的知識、方法、理念，協助病人及家屬在疾病治療過程中，減低「非醫療因素」的干擾，以便順利接受適當的醫療服務，早日離院重返回家或社區、恢復其社會的角色和功能。
- 2.服務方式：在醫院領域中醫務社會工作者正符合社會工作所強調的彈性化、藝術化、多元化的服務方式，並強調「綜融性角色」的發展。

#### (二)醫務社會工作角色

- 1.直接服務的提供者
  - (1)團體工作者：在醫務當中進行團體服務及相關會議帶領。
  - (2)資訊提供和教育者：提供明確的資訊，並且進行相關教育工作。
- 2.社會系統的發展者
  - (1)方案發展者：協助醫院病人發展適當方案，以促進其發展。
  - (2)計畫者：針對案主問題進行策略規劃，以發展醫療相關系統。
  - (3)行政發展者：協助行政部門進行管理工作，從行政觀點協助發展。
  - (4)倡導者：倡導案主察覺問題，並有意識的發展解決問題方法。
- 3.社會系統的維護者
  - (1)促進者、監督者：針對醫院所規劃進行的方案作有效的監督。
  - (2)顧問/提供諮詢者：針對醫務發展及計畫執行問題提供有效的意見與諮詢。
- 4.社會系統的連結者
  - (1)整合者：整合相關資源以達到服務有效執行的程度。
  - (2)媒合、仲裁、支持者：針對資源、組織做有效的統整與支持，並分辨有用的合作關係。
- 5.研究/研究使用者
  - (1)研究者：研究醫療服務問題，並找尋有意義及有效的方法。
  - (2)研究使用者：透過其他研究方案的使用來尋找適當的策略。

#### (三)醫務社會工作的核心使命包括照顧、治療與改變社會。其三個主要功能為：

- 1.復原 (restoration)：增強人們解決問題、抗衡與發展的能量
  - (1)治療性 (curative aspect)

- (2)復健性 (rehabilitative aspect)
- 2.提供資源 (provision of resources)：連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會。
- (1)發展性 (developmental) 使其具備某些條件。
- (2)教育性 (educational)：教他補魚。
- 3.預防 (prevention)：促進環境體系有效與人性的運作來提供人們資源與服務。
- (1)問題預防 (prevention of problems)
- (2)社會病態的避免 (prevention of social illness)
- (3)增進生活的品質 (empower/promoting the quality of life)

四、何謂多元文化主義 (multi-culturalism)？並說明為何運用生態實務觀點有助於提供具文化敏感度的實務工作？(25分)

試題評析	多元文化社會工作近幾年經常出現，而生態觀點向來是社會工作理論當中相當熱門的理論，答題過程需要運用巧思將兩者進行結合。
考點命中	《高點社會工作講義》第二回，劉開渠編撰，頁30-34。

答：

(一)多元文化主義：

多元文化主義 (多元文化政策) 是多民族社會用以管理文化多元性的公共政策，它採取官方手段在一個國家內部強制推行不同文化之間的相互尊重和寬容。多元文化政策強調不同的文化各有其獨特性，事關接納其他民族時尤其重要。這個詞最早在1957年用來描述瑞士的政策，在1960年代末期被加拿大接納，並且擴散到其他英語國家。

(二)生態觀點的理論假設：

生態學的生態觀點是指物種在生態棲息地中依賴環境資源而維持其生存繁衍等功能的運作，一般可延伸至經濟學的區位理論 (ecological theory) 或是行政學的生態理論。

1.對人的假設

- (1)人與生俱來就有能力和環境互動，有能力和他人發生關聯。
- (2)人在環境中是一個聯合的交流系統 (unitary system)。
- (3)個人的行動是目標取向的、有目的的。

2.對問題的假設：問題是指生活中的問題，為協助案主必需干預案主生活中的各個層面。

3.生態系統的實務工作有三項重要目的。

- (1)透過有效的個人及情境式的激勵，加上行為學習技巧，改善個人管理壓力的能力。
- (2)透過影響個人所在的社會及物理環境條件，以滿足個人行為發展的需要。
- (3)改善個人及環境交流間的品質。

(三)生態觀點有助實務工作的理由：

1.人與環境的互動：

- (1)人與生俱來就有能力和環境互動，有能力和他人發生關聯。因此在多元文化環境中，人需與他人產生關聯。
- (2)瞭解個人必需將人置於生長環境及其所處情境中，其中基因及其他生物因素經常被視為是個人與環境交流的結果，而非原因；因此多元文化環境是與環境互動的結果。

2.人與環境的系統：

- (1)人在環境中是一個聯合的交流系統，而人類與環境在此系統中相互影響，並形成一種互惠關係。
- (2)個人與環境間互惠性歷程的結果稱為「相互調和度 (goodness of fit)」，因此多元文化是一種環境條件，有賴於個人在這當中的系統互動。

3.人在環境當中的主動：

- (1)個人的行動是目標取向的、有目的的，因此在多元文化的實務過程中，個人是有意義的行動者。
- (2)人類為了適應生存而競爭，因此發展關鍵取決於環境給人的主觀意義內涵。