

《社會工作》

一、社會工作倫理是社會工作者服務過程中重要指引及處理倫理申訴陳情的基礎，請說明社會工作倫理的主要範疇及其原則。(25分)

試題評析	本題難易度偏易，欲評量考生對社會工作專業倫理守則之內涵的瞭解程度，作答方向可分別從「社工倫理原則」與「社工倫理範疇」進行申論，輔以我國社會工作者師倫理守則之內容作為說明。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第二回，劉文定編撰，頁10、37-41。

答：

我國社會工作者法於民國86年公告施行，該法第17條規定：「社會工作者之行為必須遵守社會工作倫理守則之規定」。故我國社會工作倫理守則最早的版本於民國87年訂定，內容僅18條。第二版的倫理守則經社會工作者公會全國聯合會於95年會員代表大會通過，97年3月經內政部同意核備後公告實施，該版本除了定義倫理守則的適用對象、核心價值及社會工作倫理原則外，亦明定社會工作者對案主、同僚、實務工作、作為專業人員、以及對社會大眾的倫理守則，相較於前一版本更顯完整。最新版本的社會工作者倫理守則於107年經社工師公會全聯會之會員大會通過，並於隔(108)年4月經衛福部核備後實施，此版本參照國際社會工作追求社會正義的思潮，提出以維護社會相對弱勢者的基本人權作為現階段我國社會工作的最高使命，達成實踐人權、人性尊嚴和族群平等。

以下從我國社會工作專業倫理守則的內容為例，分別說明社工專業倫理的原則與主要範疇。

(一) 社工專業倫理原則

美國NASW(2017)提出社會工作倫理原則係立基於以下六種社會工作核心價值：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人類關係的重要性、廉正、能力。而我國社會工作者師倫理守則定義專業的核心價值為：「努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。」並提出六點社會工作倫理原則：

1. 促進服務對象的最佳福祉。
2. 實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。
3. 尊重服務對象的個別性及價值。
4. 理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。
5. 誠信正直的專業品格及態度。
6. 充實自我專業知識和能力。

(二) 專業倫理範疇

我國社會工作者師倫理守則的範疇則是依據對象的不同而有明確的規範，分別是針對服務對象、同仁、實務工作、社會大眾。

1. 對服務對象的倫理守則：該部分共有9條，申明社會工作者應以服務對象的福祉為優先考量，並針對服務對象的自我決定權、告知後同意、保密原則有詳細的規範，並限制社工師應確保利益迴避，不得與服務對象有不當雙重或多重關係。
2. 對同仁的倫理守則：該部分共有4條，申明社工師應尊重同仁，彼此支持與相互激勵以共同增進服務對象之福祉，並針對跨專業分工與專業轉介有所規範，且要求社工師應維護社會工作倫理，協助保障同仁合法權益。
3. 對實務工作的倫理守則：該部分共有6條，內容著重於對社工師充實自我專業技能的要求，以及申明社工師應致力社會福利政策的推展、服務紀錄應依法令規定、協助社工教育與人力發展。
4. 對社工專業的倫理責任：該部分共計6條，申明社工師應包容多元文化、注意自我言行、提升專業形象與服務品質、致力專業傳承、進行研究及著作發表、推動社工專業制度建立。
5. 對社會大眾的倫理守則：該部分共計6條，申明社工師應促進社會福利的發展、致力於社會公益、維護弱勢族群之權益、面對災害所致社會安全緊急事件應提供專業服務，同時亦要求社工師與媒體互動時應格外注重服務對象之隱私。

專業倫理具有以下三種功能：(1) 作為該專業的指針，使專業人員之言行有所規範；(2) 作為專業的

路徑，使專業人員在完成工作時能藉著倫理守則而維護到專業的原則；(3)作為專業的標準，用以評判專業的實施有無瑕疵。同理，社會工作的倫理守則不但揭櫫了社會工作的基本哲學，共同信念及行為標準，同時也申明了社會工作的任務、使命以及努力的方向。

二、針對兒童與家庭的社會工作服務大致可分為支持性服務、補充性服務及替代性服務，請說明上述三類服務的意義與現今臺灣實施的相關服務項目。(25分)

試題評析	本題難度適中，考題單純而無特殊變化，在談及兒少社會工作的主題時，此範圍亦是老師在課堂上會特別強調的重點。然而答題上的主要困難可能在於對實務工作與兒童福利服務不熟悉的考生，無法舉出適切的實例，相對來說該題對實務工作者而言卻是爭取高分的機會。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁71。

答：

兒童福利服務是家庭社會工作實務中的重要一環，然而兒童福利的主要內涵為何呢？廣義而言，其可以涵括一切能影響兒童福祉的活動方案和政策立法，由衛生、教育到國防活動、義務教育政策到童工立法等無所不包。具體的兒童福利非常龐雜，可由親職教育、日間托育到各類實質經濟補助，沒有標準的類型，只是依分類方法而有所不同。例如：若以介入程度的深淺不同可分為支持性、補充性及替代性服務，或以不同的服務目的可分為保護性、預防性及監護性的服務，或以不同問題類型則可分為兒童虐待/疏忽、兒童行為、特殊兒童與不幸兒童服務、文化剝奪等。其中，又以Kadushin & Martin所提出之有關兒童福利體系之概念最常被討論。

Kadushin & Martin以家庭系統互動的目的及家庭功能產生的支持，將兒童福利服務分為支持性、補充性及替代性等三類服務，以作為家庭保護兒童發展的三道防線，此觀點亦是我國論及兒童福利服務之內涵時，普遍被接受的分類方式。

- (一)支持性服務 (supportive service) - 支持性服務是以家庭為基礎的計畫 (home-based programs) 和兒童保護機構的工作，主要目的在支持、增進及強化家庭滿足兒童需求之能力，避免家中成員因蒙受壓力，且在壓力持續一段時間之後，導致家庭關係或結構的破壞，而影響兒童之福祉。支持性服務可說是兒童福利服務的第一道防線，其具體的服務內容包括：未婚懷孕服務 (勵馨基金會及善牧基金會皆有提供相關服務)、兒童及少年休閒、親職教育 (各縣市設立之家庭教育中心)、保護與醫療保健、社區心理衛生及家庭與兒童諮商服務等。
- (二)補充性服務 (supplementary service) - 補充性服務是在彌補家庭照顧之不足或不適當而衍生的福利服務，主要目的在於因應父母角色不適當執行而影響親子關係，但經由家庭系統之外提供補充性服務之適當協助，輔助父母實行照顧子女之功能，使兒童能仍生活於原生家庭中，而避免受到傷害。補充性服務為兒童福利服務的第二道防線，具體服務包括：未成年懷孕服務 (全國未成年懷孕諮詢專線)、基本所得維持 (經濟、生活扶助)、居家/在宅服務、托育服務 (包括公托、社區保母系統之建制、托育費用補助、育兒津貼等)，此外，因應我國社會安全網政策之落實，全國推動設置家庭福利服務中心提供家庭整合性的福利服務，針對脆弱家庭提供關懷輔導。
- (三)替代性服務 (substitutional service) - 替代性服務是在家庭發生特殊狀況導致嚴重危害兒童受教養之權益，需要短暫或永久解除親子關係時，將兒童進行家外安置或收養之服務。替代性服務必須以「兒童最佳利益」為主要依循準則，且長遠規劃之原則為親生家庭教養，其次依序為親屬寄養、一般家庭寄養、機構教養。具體服務內容包括：寄養家庭服務、中途之家、機構安置、收出養服務等。

而目前國內的兒童福利業務，直接由社政單位提供服務的部分包括托育、不幸兒童收容教養、弱勢家庭兒少探訪及兒童保護，其他相關業務則外包給民間機構。目前全臺各縣市普遍都有的服務包括：委託民間單位進行的收出養調查、離婚家庭子女監護權調查、預防兒虐風險的高風險家庭關懷輔導、兒童保護的家庭處遇、家庭寄養服務、追蹤輔導服務及獨立生活方案。而在政策立法部分，與兒童及少年相關的立法主要有二：兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性交易防治條例，立法目的在於秉持兒童及少年在保護、福利措施及相關需求上之延續性與一致性原則，維護兒少權益。

三、請說明一位稱職的社會工作管理者應該具備的能度與行動為何？應該具備的基本知識為何？

(25分)

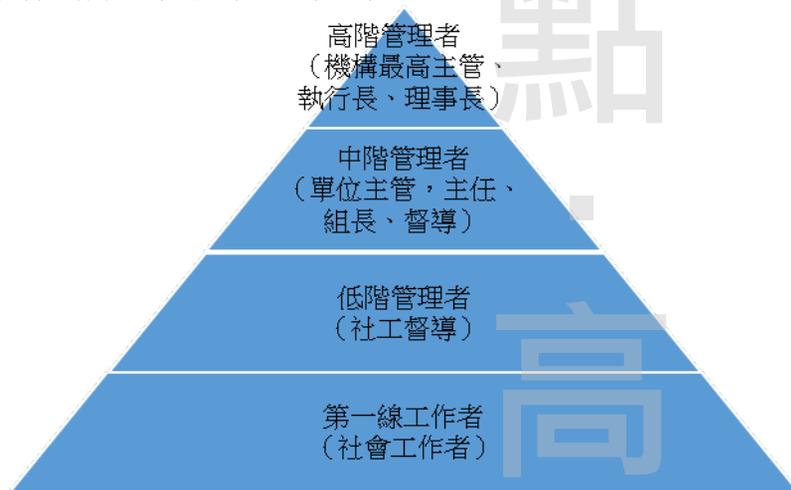
試題評析	本題難易度適中，考題範圍為社會工作實施方法－間接服務方法中的社會工作管理，雖然題目的難度不高，但若考生未完整準備此範圍，可能不易作答，不過該題內容亦是老師上課所強調之處，故本班學員應可順利作答。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁54-55。

答：

「管理」是組織為使其成員能有效地建構一個協調與整合的工作環境，並藉以達成組織任務或目標所從事各種活動的過程，其特性有三（趙碧華，2014）：（1）管理是為了達成組織的目標；（2）管理是一種運用群體力量的過程與方法；（3）管理是協調與整合的行動。而社會工作管理則是將管理學的知識應用於社會工作組織的管理，從「管理職能」再分化成各「管理要項」，且較偏向處理組織運作層面之問題，例如：策略性規劃、財務管理、募款、行銷、志工管理等等。

一位稱職的社會工作管理者有其應具備的能度、行動與基本知識，以下分別申論之。

(一)社會工作管理者應具備的能度與行動



組織中的管理者可分為三種管理層級，由低層至高層分別為：（1）低層管理者/線上管理者（first-line managers），直接監督實務者工作情形，如：社工督導；（2）中層管理（middle managers），機構內最高層主管，如：機構之主任、組長；（3）高層管理（top managers），組織內最高行政主管，如：組織之執行長。

管理者須有能力改善組織之各種技能，這些能力依管理層級不同而異，這些能力如下（黃源協，2014）：

- 1.技術性技能（technical skill）：使用特殊知識、方法和技術完成工作之能力。可用於訓練員工及監督日常的工作活動，隨管理層次之提高，技術性技巧對管理階層之重要性遞減。
- 2.概念性技能（conceptual skill）：指理解抽象性的或一般的概念，並將之用於特定情境的能力，具有此技能的經理人將會理解組織之複雜性，是以較大格局的目的脈絡看待工作。
- 3.人性性技能（human skill）：指了解、激勵及與人相處的能力，需要群體技巧的活動包括溝通、領導、激勵。此技能在每一層次之管理者皆有重要聯繫人情之功能。
- 4.政治性技能（political skill）：此技能關係到管理者促進自身地位、建立權力基礎及建立正確連結的能力。

(二)社會工作管理者應具備的基本知識

Skidmore（1995）認為社會工作管理者應具備以下基本知識（黃源協，2014）：

- 1.瞭解機構的目的、政策、服務和資源。
- 2.具備人類行為動態的基本知識。
- 3.對社區資源有全面性的瞭解，特別是與機構相關的資源。
- 4.瞭解機構所使用的社會工作方法。

- 5.具備管理的原則、過程和技巧之知識。
- 6.熟悉社會工作相關的專業組織
- 7.具備組織理論方面之知識。
- 8.能熟悉評估的過程和技巧。

基於社會工作實務上的需要，管理已不是一種選擇，而是必要的事。然而管理絕不能脫離社會工作本身，其實有許多直接服務的技巧可被轉移到間接實務，而管理的理念也已存在於第一線工作者的技術與技巧，如：評估需求、規劃干預、決策、排定優先次序、經營創新、督導結果以及評估方案和服務，這些都是管理成為社會工作過程的部分。說作為一位稱職的社工管理者，除必須擁有專業與管理的相關知識外，也要能夠與組織員工建立良好的關係，建立關係的關鍵在於管理者所持的態度。

四、社會變遷快速，過去老人照顧主要由家庭來承擔，現今家庭的照顧功能已經減弱，老人照顧也成為社會關注的議題。請說明老人生活問題與需求之內涵為何？國家干預介入的必要性為何？（25分）

試題評析	本題難易度適中，考生只要能掌握高齡人口議題的基本概念，應該皆可輕易作答。不過由於該考題涉及社會政策與國家干預面向，可能有利於對政策立法或福利服務較為熟悉的考生。
考點命中	《高點·高上社會工作講義》第三回，劉文定編撰，頁81-85。

答：

老人社會工作係指以65歲以上之長者為對象，應用社會工作專業服務方法，充分協助其解決老化過程相關的問題，使其能適應生活、頤養天年的服務活動。我國隨著社會變遷與健康醫療的進步，生育率與死亡率雙雙下降，使得臺灣人口結構快速老化。依世界衛生組織（WHO）定義，65歲以上人口占總人口比率達7%稱為「高齡化社會」，達14%稱為「高齡社會」，達20%則為「超高齡社會」，而我國已於去（2018）年正式成為高齡社會。據主計總處發布之國情統計通報指出，今（2019）年我國老年人口占總人口比率將衝破14.9%，根據國發會推估，2026年就會邁入「超高齡社會」。

因此，高齡長者的生活問題與照顧需求已越顯重要，以下將分別說明高齡的生活問題與需求，並進一步申論由國家干預介入老人照顧議題的必要性。

（一）高齡長者的生活問題與需求

老人的需求通常包含許多面向，且各項需求彼此相互影響，以下綜合相關文獻（詹火生，2006；陳明珍，2012），將老人面臨的主要生活問題與需求分類描述：

1.健康醫療方面

隨著年齡增長、生理功能退化等因素，使得高齡人口身體健康狀況不若其他年齡層的人口群，而慢性病是健康的隱形殺手，需長期依靠醫療治療及飲食控制，老人常因老化及疾病或跌倒等意外而喪失健康，其醫療問題至為重要。從過去的老人生活滿意度調查研究結果發現，老人對生活的滿意度會隨著健康衰弱而降低，若能提供老人較好的健康醫療照顧，有助於提升老人的生活品質。

2.經濟安全方面

一般而言65歲以上的高齡人口多已退休，這意味著收入來源的消失，而據調查資料顯示，臺灣65歲以上人口超過五成的主要經濟來源為「子女奉養」，此代表著高齡長者的經濟自主能力減弱，如何保障老人的經濟安全已成為各高齡國家之重要社會政策議題。從過往調查研究顯示，臺灣高齡人口在經濟安全面向的需求包括：經濟補助需求、國民年金制度需求、財產信託服務需求、就業輔導需求等。

3.心理調適、支持與社會參與

高齡人口隨著年齡日漸增長的同時亦經歷許多的失落，如從職場上退休、身心功能低落、對老化的自覺、面臨死亡的焦慮等，每個失落事件都可能造成悲傷，故對於高齡長者的心理衛生照顧不可忽視。此外，隨著平均餘命延長，高齡長者有更多時間從事社會活動，近來國際趨勢亦推廣活躍老化（active aging）與生產老化（productive aging）的理念，皆是希望促進長者們能積極地參與經濟與社會生活。高度的社會參與除了有助於延緩老化，亦能促進高齡者的生活滿意度，保持健康身心狀態。

4.生活照護與居住安養需求

一旦因老弱疾病而欠缺生活自理能力時，便需要他人來協助日常生活起居，而隨著臺灣家庭型態的變

遷，家庭功能式微，故居家照顧需求因應而生，更有甚者，高齡長者的居住安養議題亦需要被重視，包括銀髮社區的建設以及安養護機構的設立。

(二)國家干預介入老人照顧議題的必要性

在華人社會的文化中，照顧服務的提供一直被強調是家庭的責任，我國更以法律規範「直系血親互負撫養之義務」。家庭照顧者的照顧工作是出於對家人的愛，然而對於日漸退化或是已發生失能的高齡長者的照顧，卻可能令照顧者面臨極大的壓力，以失智症照顧者為例，即使是很努力的在照顧失智症長輩，但是因為疾病所造成的症狀，卻可能令照顧者面臨許多受挫經驗。是故，在老人照顧議題的討論上，這究竟是公共責任還是家庭責任，便是政策與實務上反覆辯論的重點。

老人的長期照顧已成為世界各國所要共同面對的議題，以下提出幾點理由，說明國家干預介入老人照顧問題的必要性。

1. 維護基本人權與社會正義：國家對其國民有照顧責任，這是對於基本人權對社會權的維護，從出生到死亡，政府應滿足其國民的基本照顧需求。此外，高齡長者在其青壯年時期為社會所貢獻生產力，年老後由國家保障其基本生活所需，亦是社會正義的展現，故不該視高齡者為依賴者或給予負面的標籤，應該將其角色和地位「正常化」(McDonald, 2010)。
2. 人口老化是社會整體結構變遷的結果：不論是國內或國際性的，都顯示人口正在高齡化，再加上家庭型態與家庭功能的轉變，這些都是社會整體結構變遷的結果(McDonald, 2010)，不應該由單一的社會成員來承擔人口變遷的結果。基於此，一旦體認到人口老化的結構性因素，則國家體制便具有介入社會議題的合法性。
3. 照顧公共化以落實性別平權：在傳統的性別角色分工下，家庭內的照顧者通常由女性成員所承擔，即便隨著性別平權意識抬頭，女性參與勞動的比率提高，但照顧工作卻仍被視為女性的工作，家庭內的照顧責任仍有嚴重的性別傾斜。是故，女性主義者認為唯有將照顧議題公共化，才能有效落實性別平權。

【參考書目】

1. NASW (2017). Code of Ethics of the National Association of Social Workers.
2. 中華民國社會工作師公會全國聯合會 (2019)，社會工作師倫理守則。
3. 趙碧華 (2014)，〈社會工作實施與管理〉，見謝秀芬主編，《社會工作概論》，頁229-250，臺北市：雙葉書廊。
4. 萬育維 (2001)，〈社會工作與管理〉，見萬育維主編，《社會工作概論：理論與實務》，頁149-178，臺北市：雙葉書廊。
5. 黃源協 (2014)，《社會工作管理》，臺北市：雙葉書廊。
6. 詹火生 (2006)，〈主要國家因應人口牙社會福利政策之研究〉，行政院經濟建設委員會委託研究。
7. 陳明珍 (2012)，《老人社會工作》，臺北市：華都文化。
8. MacDonal, Ann (2010/2012). Social Work with Older People. (老人社會工作，施振典、莊淑瓊、秦秀蘭譯) Cambridge: Policy Press.

【版權所有，重製必究！】