《社會工作直接服務》

試題評析	本次考試出題著重在實務與倫理層面，題型與難度不刁鑽也採取中間偏易的方向，多數考生應該都能順利作答。 第一題考個案工作的新住民服務處遇，在不需運用理論的條件下，只要針對案例進行問題評估後再說明可行策略，多數考生都能回答。在考猜的第一題便說明此類題型。 第二題考倫理議題範圍兼論社會工作倫理守則，可以說是非常基礎的題目。考生只要將倫理守則依照類別寫出，不需將條文仔細默出，只要方向有掌握住幾乎都可以答出。
考點命中	1.《社會工作講義第一回》，劉開渠編撰，頁 4-8。考前猜題第一題。 2.《社會工作講義第一回》，劉開渠編撰，頁 48-52。

甲：申論題

一、請以下列案例分析社會工作者可以採取的處遇措施。(25 分)

案例：M 氏因受到家庭暴力向某社會福利機構求助，由 K 社會工作者負責該個案。透過與 M 氏的首次會談，K 社會工作者初步了解：M 氏出身越南，二年前透過仲介來臺與 J 男結婚並一起居住。無小孩。J 男的身家經濟狀況還算不錯，但個性暴躁。由於語言與文化的差異，二人的溝通原本就不好。結婚不久後，J 男就對 M 氏暴力相向。M 氏結婚之初是家庭主婦，雖無自己的收入，但是 J 男會給她一些錢寄回越南的娘家。近期二人的關係越來越差，J 男已完全不給家用的錢，暴力相向亦是有增無減。M 氏只好到餐廳打工。M 氏向 K 社會工作者表示 J 男雖然會有言語上及肢體上的暴力，但是她希望能持續寄錢回越南，因此不想和 J 男離婚。

請問 K 社會工作者應如何進行處遇，可以採取的處遇措施為何？

【擬答】

(一)問題評估

1.夫妻雙方溝通不良，導致相處關係不睦

由於夫妻雙方在語言與文化差異，致使彼此溝通不良。缺乏有效的溝通策略之下，相處關係不佳。因此案主應學習在地語言與文化，以促進雙方建立有效溝通方式。

2.丈夫個性暴躁，使案主受言語及肢體暴力威脅

J 男個性暴躁，在雙方溝通不良與關係不佳的條件下，對案主產生言語及暴力行為。案主本身有免於暴力威脅的需求，而 J 男友有增加個人情緒控管的必要。

3.案主缺乏穩定經濟來源，不易獨立自主

案主在家庭不給予金錢支持的情形下，儘管丈夫會有暴力威脅，但仍堅持不離婚以換取工作能寄錢回家。因此案主有穩定工作與經濟來源以維持個人獨立的需要。

（二）服務策略

1.學習在地語言與文化以建立有效溝通方式

(1)方法

藉由鼓勵參與中文或台語的語言學習班級，或是積極參與各項在地文化休閒活動以增加對我國語言及文化的了解。

(2)連結資源

A.當地新住民家庭服務中心：

可先聯繫新住民家庭服務中心社工員了解目前當地地方政府有哪些語言班級的設立，鼓勵案主參與，並進一步強化配偶對外配中心的認識。此外也可介紹當地通譯人員給案家熟識，除建立人際網絡，亦能增加案家對其他國家文化的了解。

B.當地外籍配偶的社會團體：

通常當地外籍配偶的社團或志願服務組織對於如何融入在地生活有較多的經驗與回饋，可鼓勵並

【版權所有，重製必究！】

陪同案主及其家庭一同參與各項活動。

2.協助案主免於暴力威脅

(1)方法

應通報家庭暴力防治體系，協助家暴社工與警政單位介入案家，減少案主受暴力威脅的程度。

(2)連結資源

通報 113 或 110，後續配合家庭暴力防治中心進行相關家暴處遇，並預防家暴事件的再次發生。

3.增加案夫個人情緒控管

(1)方法

透過個人的情緒控管課程會是心理諮商協助案夫培養自我情緒控制技巧，或是藉著連結相關家暴防治單位進行相對人服務處遇。

(2)連結資源

A.相對人處遇：

連結家暴防治單位的委外相對人處遇方案，針對案夫進行個人的處遇服務。

B.在地的心理諮商資源：

連結諮商師公會、諮商師事務所、醫院心理治療門診，鼓勵案主與案夫一同參與相關心理諮商、夫妻治療等課程以降低案夫的暴力傾向。

4.穩定工作與經濟來源以維持個人獨立

(1)方法

除了工作的穩定外，亦應協助案主連結適當的人際支持網絡，如當地姊妹會，或是社區性的服務組織。改變當事人的人際支持，使其從經驗中找到生活的正面意義，以進一步建立起個人的能力與信心。

(2)連結資源

A.就業服務單位：

藉由在地勞工局、就業服務中心（站）持續協助，促進案主工作條件的穩定，以促進其經濟自主的達成。

B.社區團體：

透過連結當地社區發展協會、新住民關懷據點，強化案主與家人的溝通互動，增加與其他外籍配偶家庭的連結，進一步產生支持性的會心團體。

C.自然支持者：

結合南洋姊妹會，或是相關民間資源，建立社區與家庭的情感連帶。

二、社會工作倫理是引導社會工作實務的專業標準，請詳細分析社會工作倫理主要涉及那些議題？並請說明我國社會工作倫理守則的主要內容。（25 分）

【擬答】

社會工作者應盡的倫理責任可區分為對案主、對機構、對專業與對社會等四大面向，各面向所包含的倫理議題與相關之倫理守則，分述如下：

(一)對案主應負的倫理責任

1. 以案主利益至上

(1)議題說明：社工人員最重要的職責就在於對案主負責，自然社工人員應以服務目標為重，將專業責任置於個人利益之上。我國社工師法規定「社會工作師執行業務時，應以受服務對象之最佳利益為優先考量」。在執行上，社工人員應本著奉獻、忠實、決心與發揮高度的專業技巧和能力來服務案主，也應該針對案主的服務內容和性質，來為案主提供正確而完整的資料。倫理守則：我國社會工作倫理守則 1.1 條明訂社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。

(2)培養案主高度自我決定能力

(1)議題說明：社會工作主張尊重案主對問題的處理有自我決定（Self-Determination）的權利。這是社會工作基本的哲學價值之一，也是培養案主責任，促進成長和完成自我的必要途徑。社會工作認為每一個人的尊嚴、價值與選擇都應該受到尊重，相信每一個人均有自主權，所以應該讓每一個人有最大的機會去決定其生活方向，達到自我實現的目標。不論案主的問題是什麼，社

【版權所有，重製必究！】

工人員的處遇任務在於協助及刺激案主適當運用社區資源與發揮個人的潛能，好讓案主能夠有足夠的訊息和能力來作決定。

(2)倫理守則：我國倫理守則第 1.2 規定社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。

2. 維持專業關係

(1)議題說明：社會工作者與案主之間應該維持利他主義、無報酬的專業服務關係，社工不應逾越專業關係之本分。

(2)倫理守則：我國倫理守則第 1.4 規定，社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。第一條之五規定，社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。

3. 保密與保障案主隱私

(1)議題說明：社會工作認為案主分享出來的資料應當被保密，這是案主的基本權利，也是工作員的倫理職責，否則案主會感到被傷害。我國社會工作師法第 16 條便規定：「社會工作師及社會工作師事務所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩露」

(2)倫理守則：我國倫理守則第 1.6，即規定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

(二)對機構同僚的倫理責任

由於社工人員大多受僱於社會福利機構，所以社工人員與其受僱的機構之間，亦存在著信託關係。社工人員對機構也有倫理責任。大致上這些議題包括有：

1. 信守承諾的義務

(1)議題說明：社工人員對機構要信守的承諾，最基本的義務就是遵守服務機構的規定，謹慎從事，達成服務機構的目標。

(2)倫理守則：我國倫理守則第 2.3 規定，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。。

2. 促進同僚的合法權益

(1)議題說明：促進機構同僚的合法權益乃是社工人員不僅是遵守機構的規定和要求，更要努力促進機構的政策和過程，以及其服務的效能與效果，而此效能不能違背法律或傷害機構同僚權益。

(2)倫理守則：我國倫理守則第 2.4 的規定則是社會工作師為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作師合法權益，落實社會工作師專業倫理。

3. 善用資源的義務

(1)議題說明：社工人員對機構有善用服務資源的義務。這包括社工人員不可因為自己的喜好、厭惡，或其他根源於自己價值觀，認為適當或是合理的原因，給予案主較多優惠的資源，或明知案主利用欺騙手段獲取機構資源而不處理，亦或是無視案主需要的緊迫性，延遲給予資源協助的時機。如此一來，則社工人員不僅違反案主的信託，也違反了對機構的倫理責任。

(2)倫理守則：第 2.2 定、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。

(三)對社會工作專業的倫理責任

社工人員是社會工作專業達成專業目標的媒介，而且社工人員的身份與權威也來自於人們或社會對專業的信任。因此，社工人員對自己所屬的專業也有應履行的倫理責任。

1. 持續充實專業知能

(1)議題說明：社會工作應該時常充實自己的專業知能，以維持服務的品質與效能。根據社會工作師法的規定，社工師每六年需換證一次，每次換證應累積進修時數達一定點數才能換證。

(2) 倫理守則：我國倫理守則第 3.2 強調社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我。4.1 社會工作師，應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。

2. 發展專業知能

(1) 議題說明：身為社工師必須以發展社會工作專業為己任，使社會工作專業在專業服務的實物與理論知識上有更多結合。

(2) 倫理守則：我國倫理守則第 4.4 強調社工師加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。5.3 說明社會工作師應致力於社會工作專業知能的發展。

3. 維護專業形象
   (1) 議題說明：專業形象不僅需要建立，也需要維護，如此才能促進社會工作專業的地位，使社會大眾對社會工作專業有更大的認同與支持。
   (2) 倫理守則：我國倫理守則 5.1 主張社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。5.2 強調社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。而 5.4 調則則規定社會工作師應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

(四) 對社會的倫理責任

社工人員對社會也有應履行的倫理責任，大致上這些項目的內容可以統稱為增進社會福祉的義務。其具體的內容包括有：

1. 促進社會平等：
   (1) 議題說明：社會工作師應促進社會平等，減少歧視、剝削與壓迫之各種不平等現象。
   (2) 倫理守則：倫理守則 4.2 強調社會工作師應包容多元文化、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. 促進社會公平正義實現：
   (1) 議題說明：社會工作師應致力於使社會的公平正義實現，而此類義務在我國倫理守則主要是第六章的社會工作師對社會大眾的倫理守則。
   (2) 倫理守則：主要內容包括 6.1 社會工作師應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。6.2 社會工作師應致力於社會公益的倡導與實踐。6.3 社會工作師面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務。6.4 社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的社會安全保障。

【版權所有，重製必究！】