

## 99 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：公職社會工作師

科 目：社會工作實務

- 一、社會工作者有時會遇到主管或同僚做出不合乎倫理的行為，請說明揭發機構內部不當的行為所可能面臨的各種挑戰和問題？並請舉一個實例，分別闡述義務論、行為效益主義和規則效益主義對揭發同僚不當行為的觀點。

### 【破題解析】

社會工作倫理一直是社會工作專業中相當重要的一環，而此題除了考驗應試者對於倫理困境的闡述，並加入倫理學之義務論、行為效益主義與規則效益主義的運用，而對於倫理學之認識，則為應試者能否得分的關鍵。

### 【擬答】：

社會工作倫理是社會工作者的一種哲理思想或道德標準，用來體認專業行為和指揮其專業行為道德準則，而社會工作倫理守則即為規範社會工作者「當為」及「不當為」的行為之條文。惟在實務工作的過程中，社會工作者有時會遇到主管或同僚做出不合乎倫理的行為，故以下即說明揭發機構內部不當的行為所可能面臨的各種挑戰和問題，後並舉一個實例，分別闡述義務論、行為效益主義和規則效益主義對揭發同僚不當行為的觀點。

(一)揭發機構內部不當的行為所可能面臨的各種挑戰和問題

- 1.就機構立場言：當機構內部出現不當的行為時，機構管理者為維護機構形象，勢必不願將此事件外露，而在機構中服務的社會工作者，則一方面似應遵循機構的規範，另一方面又將受良心煎熬。
- 2.就專業形象言：當社會福利服務機構出現不當行為時，勢必影響社會大眾對於社會工作專業的看法，惟若不將此不當行為公諸於世，則又難以接受社會之公評，甚有可能影響服務使用者的權益。

(二)以不同觀點闡述揭發機構內部不當行為之實例—以機構未提供服務卻核銷經費為例

- 1.義務論：義務論認為規則、權利與原則是神聖且不可違反的，當違反某些重要的規則、權利或法律就是違反道德的行為。故當機構未提供服務卻核銷經費，便已違反重要的規則與倫理原則，必是不道德的行為。
- 2.行為效益主義：認為人的行為應是理性而自主的，只要其結果可產生最大的效益就應該是好的、正確的，不應用規範來約束，強調個別行為的因果關係，亦即行為動機與行為效果的關係。故當機構未提供服務卻核銷經費，則係因此行為對機構是有實利的，但對大多數納稅者卻無此實利。
- 3.規則效益主義：主張應以社會公眾的利益為目的，認為「為避免不明確或個人偏差而造成錯誤的選擇，應該制定規則來保障社會的利益」，而在制定規則時就應考慮到大多數人的最大利益。有關經費核銷事宜，政府及各單位為保障社會利益，訂定諸多核銷辦法及規則，故當機構未提供服務卻核銷經費，則已影響到大多數納稅者之權益，並違反保障社會利益的規範。

由上可知，社會工作倫理可用以促使社會工作者用以做為準則做出適當的臨床決策，並選擇合適技巧，惟當遇到需要揭發機構內部不當行為之情事，社會工作者則可能面臨更多複雜的挑戰和問題，故社會工作者實需再參酌不同的倫理學觀點來協助做出正確的倫理判斷。

- 二、小朋是一位十五歲大的國中二年級學生，父母於小朋國小四年級時離婚，現與母親和妹妹同住。小朋母親因小朋父親對婚姻的不忠和語言上的貶抑和侮辱，對其造成很大的傷害，至今仍未能有效處理婚姻的創傷，對己充滿負面的想法，常處於情緒低落，以致影響與一對兒女的關係。小朋性格暴躁，一不如意就破壞家中物品；缺乏學習動機，終日與損友閒晃、玩電腦遊戲和上網；少與母親及妹妹互動，母親自覺沒有能力管他，求助於社工。從國一下開始，小朋接受學校社工師的晤談，迄今有半年時間。據學校社工表示，小朋拒絕談及自己及

家中事情，每次晤談僅作簡單的對話，雙方的互動關係並未有太大得突破。近日，小朋的母親致電學校社工求助，表示小朋第一次出手打她且傷勢不輕，母親報警，警察曾到家關切並訓斥小朋後離去。母親心灰意冷，擔心兒子小朋會再度出現類似的暴力行為，故要求社工帶小朋離開，不希望其返家。請先比較傳統專業導向，以及充權（empowerment）導向個案工作的服務重點。並以此案例，分別剖析案主與專業人員的工作關係、問題的界定和分析，以及介入的方法和策略。

**【破題解析】**

此題之破題關鍵在於要能夠先瞭解案家的互動樣態，並發現題目要求比較傳統專業導向與充權導向個案工作的差異，故在後剖析案主與專業人員的工作關係、問題的界定和分析，以及介入的方法和策略時，即應將理論概念加以融合運用之。

**【擬答】：**

青少年的行為議題在現今的社會中相當普遍，而其背後的成因很多，也許是青少年的個人因素，也可能是家庭、學校、社區，甚至是整個社會的因素。以下即依題意，先比較傳統專業導向與充權導向個案工作的服務重點，再依案例所述，剖析案主與專業人員的工作關係、問題的界定和分析，以及介入的方法和策略。

**(一)傳統專業導向與充權導向個案工作的服務重點**

1. 就假設而言：傳統專業導向聚焦在解讀個人的早期經驗，認為只要找到原因後即加以處理；充權導向個案工作認為受助者的苦難與困境並非源自於個人的缺陷，而是導致於環境加諸於本身的壓迫與限制，故在心理上可能會經歷一些無力感、無助感、疏離感或失去自控感，在社會層次上則可能缺乏參與社會所需的權能與機會。
2. 就目標而言：傳統專業導向認為專業人員與受助者之間是主從關係，受助者是被動的，主控權在專業人員身上，進行的是一連串診斷與治療；充權導向個案工作認為社會工作干預應發展與增強受助者個人、人際、社會三方面的權能，以解決所面臨的問題與環境的束縛，改善無力感，滿足生活所需。

**(二)案主與專業人員的工作關係、問題的界定和分析，以及介入的方法和策略**

1. 案主與專業人員的工作關係：學校社工師與小朋的關係已建立有半年之久，惟小朋對於家庭事件一直持保留態度，不願向學校社工師多說，現又發生小朋打傷母親之事。故學校社工師在未來的服務過程中，應自傳統專業導向轉化成充權導向的個案工作，視小朋為有能力、有價值的個人，找出製造問題的權能障礙，並與小朋建立一種協同的夥伴關係，立基於平等、合作、信任與分享的原則，來發展與執行可降低直接與間接權能障礙的特定策略。
2. 問題的界定和分析：自案例中可知，小朋因著家庭結構與功能的改變，致行為與情緒產生影響，故學校社工師應依充權導向的觀點來進行問題的界定和分析，主要目標應降低小朋在標籤化或邊緣化團體中所受到的負向價值貶低所導致的無力感，並與學校社工師共同朝向可預見的未來願景而努力。
3. 介入的方法和策略
  - (1)個人層次的增強權能：肯定小朋個人的獨特性，由小朋主導並決定助人過程的方向，負責及主控生活，選擇自己覺得舒適且有價值的行為。
  - (2)人際層次的增強權能：協助小朋擴展行動力，促成小朋與媽媽、妹妹、朋友建立平等、合作、信任與分享的關係，增加人際之間的互動。
  - (3)社會層次的增強權能：促進小朋所在環境脈絡中的機會、資源動員與運用。由上可知，因著不同的服務介入焦點，便將隨之伴隨不同的專業關係、服務目標，以及介入的方法和策略，也因此提醒著社會工作者，在進行處遇決定時，需仔細考量服務使用者當下的狀態與需求，始能做出正確選擇。

三、試針對婦女、老人或是身心障礙者，挑選其中一種服務對象，舉例陳述您常運用的實務工作原則與策略，並剖析您是以個人為焦點，或是以系統為焦點之干預方式？或是兩者兼顧？另，請針對前述的干預方式，說明您所使用評估（evaluation）方法。



【破題解析】

此題對於具實務工作經驗者而言，應不困難，僅需將平日工作經驗加以整理後依序作答即可。惟此題型也在在顯示，社會工作者實需常常反思並整理自身投入於整個服務輸送過程的相關概念與內涵。

【擬答】：

社會工作之服務對象包含了所有的年齡及性別，因此在服務的過程中，實需瞭解各個服務人口群的獨特之處，始能依其需求提供適切之服務。是故以下即以身心障礙者為基，闡述我所常使用之實務工作原則與策略，並分析干預焦點，另再說明所使用之評估方法。

(一)服務身心障礙者之實務工作原則、策略與干預焦點

1. 原則與策略

(1) 就服務使用而言

- ① 個別化：可透過會談、觀察等方式來瞭解每位身心障礙者及其家庭的條件及能力，並依其於服務設計上考量個別化原則，即依據個人的能力、需求與限制的獨特性，選擇適合個別需求之一套有計畫與有系統的服務。
- ② 正常化：正常化原則的重點係指每個人每天生活的個別差異都應被尊重，且應有最起碼的生活品質，故個人行為、表現、經驗及生活階層都應是被支持與被重視的。
- ③ 參與原則：服務提供及輸送的過程應包含身心障礙者個人及其家庭的參與，諸如進行調查與會談。

(2) 就服務提供而言

- ① 多元化：依據不同障礙類別、等級、性別、年齡、文化等面向，發展多樣性服務模式，以符合個別障礙者的不同需求，並允許一個人可以使用多種服務。
- ② 整合原則：服務之提供應包含需求的整合、方案的整合、服務系統間的整合、專業人員的整合、身心障礙者個人與家庭及社會的整合。
- ③ 持續性原則：配合身心障礙者及其家庭的生涯發展，應提供持續性的福利服務，階段與階段間應有完善的轉銜服務予以銜接。

2. 干預焦點：由上服務身心障礙者之實務工作原則與策略可知，整個服務的提供不僅在於身心障礙者個人，還包括其家庭，甚至社區與社會，故可知此服務的提供係以「社會觀點」為基，關心的是身心障礙者個人及其整個系統。

(二)服務身心障礙者之評估方法—以全面有效性原則為評估基礎

1. 全面有效性原則：服務的提供應具備可及性 (availability)、可近性

(accessibility) 及有效性 (effectiveness)，並同時對使用服務的消費者、提供服務的機構、專業人員，以及提供資源的社會大眾 4 面向負責。

2. 服務過程評估：運用身心障礙者及其家庭自身經驗分享、行為計量或自我測量等方式，瞭解服務輸送過程之回應性、彈性等相關議題。
3. 服務結果評估：運用訪問法或服務滿意度調查等方式，以及服務標準作業流程之建制、活動成果報告等方式，呈現身心障礙者服務的績效與運作情形，並以之與服務目的相互對照。
4. 成效評鑑：運用財務運用之紀錄與報告與前述結果評鑑內涵相互比較，以茲做為成果與成本間的成效評鑑依據。

由上可知，無論針對何種服務人口群，社會工作者在整個服務輸送過程中，都必須考量並力行諸多原則與策略，特別當績效與服務品質的重要性越來越受重視，整個服務的評估要求也將越來越重要。