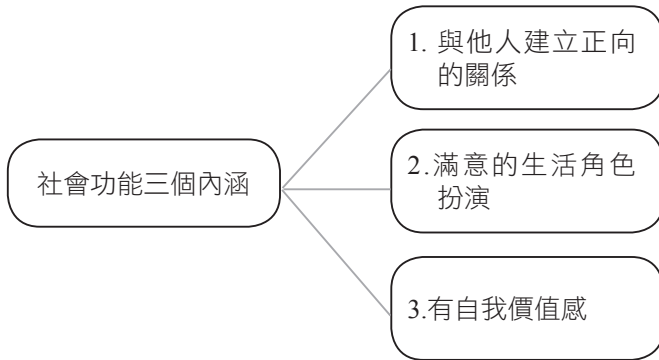


社會工作的基本概念

壹 社會工作的意義

一、「社會工作」較重要的定義

- (一) 社會工作是一門科學，也是藝術，以個案、團體及社區工作的方法，解決並預防個人、團體、社區之社會問題，以增進社會的進步。
- (二) 社會工作是協助個人、團體、社區增強或恢復其「社會功能」的能量，以及創造有利於達成目標的社會條件的一種專業活動。「社會功能」，指在日常生活中的各種社會經驗裡達成滿意關係的活動。



上榜關鍵 ★★★★★

- 1. 社會工作的定義有非常多的描述方式，考題不會僅採用單一學者的論述出題，因此應全面多元的對各種定義有清楚的了解，以利正確選答。
- 2. 社會功能的三個內涵，請併同準備。

- (三) 社會工作是一種助人的專業，是一項助人的活動，是一種助人的程序，是一種福利的提供，它在幫助人們解決或預防因人與人或人與社會環境所引起之各種社會問題。
- (四) 社會工作是運用人類潛能與社會資源去幫助個人、團體及社區解決問題、滿足需要的一種方法與技術。

- (五) 社會工作係由社會工作者協助人們認清困難和問題；尋找解決問題的途徑；改善生活環境，改變行為、態度與動機，並促進生活能力與潛能之發揮。
- (六) 社會工作係指由政府機構或民間團體所從事以協助個人、家庭、團體或社會，發揮其潛能，調整其潛能，調整其關係，解決或預防其問題並改進其生活或促進其福利的一種專業工作。工作人員不但要熟悉社會工作理論，且需由實地工作中熟練社會工作方法和技術。
- (七) 社會工作是一項專業，專以幫助人們發展潛力，運用外在資源以求得自立自主的生活。
- (八) 社會工作是一種技術，專以調適人際關係，維護個人與社會之和諧關係，以求得個人人格之充分發展，基本生活需要之充分滿足。
- (九) 社會工作是一種方法，專以協助個人、家庭、團體及社區，解決社會問題，革新社會制度，訂立社會政策，頒行社會立法。
- (十) 社會工作是一種過程，專指社會工作所從事之專業服務，以及改進個人之社會服務與社區福利之各種活動過程。

二、社會工作存在的前提／基本假設

- (一) 提出學者：Boehm（波音）。
- (二) 存在的前提／基本假設
 1. 社會工作如同其他專業，具有解決問題的功能。
 2. 社會工作實務是一種具有科學與價值基礎的藝術。
 3. 社會工作因符合社會公認之需求與期望，已發展成為一門專業，且在持續發展中。
 4. 社會工作實施所根據的價值，取自於社會價值的一部分。
 5. 社會工作的科學基礎，包含已驗證的知識、假設及想要的知識。

6. 社會工作實施所需要的知識，取決於其實施的目標、功能及其所需要的問題之本質。
7. 由於社工員本身是社會工作助人的工具，所以要将專業知識與價值內化。
8. 專業技能表現在社會工作人員的活動上。

貳 社會工作相關名詞說明

用詞	說明
案主 (client)	是指社會工作者協助活動的焦點，可以是一個人、家庭、團體、社區、機構或制度，甚至是一個大的體系。在法律體系裡，案主被稱為「當事人」。
社會個案工作 (social case work)	社會個案工作的定義：社會工作者依其所服務機構之功能，對適應不良或有問題的個人與家庭提供服務。當社會工作者採個別的、直接的服務方式，透過專業關係的運用，以及經由物質的援助或心理的支持與治療，並協調與結合社會資源，以協助案主澄清其問題，發揮其潛能，恢復或增強其社會功能，適當的解決其問題，就稱之為「社會個案工作」。
社會團體工作 (social group work)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會團體工作是透過團體經驗的提供，以達成儘可能提升個人潛能，改善人際關係，增強社會功能，以及實施社會行動等目的。 2. 在團體工作方法裡，有意識地使用團體工作者與成員的人際關係、成員間的人際關係；成員與團體的關係，以及團體活動；團體工作者並把自己當成一位增強者，協助成員與團體充分地利用其能力與力量。團體工作者也依照當時成員的目的、需求、關注與能力來運作。
社區工作 (community work)	社區工作是協助人們自動自發的集體行動之下，去改善他們自己社區的過程。在起點上，當地人民是主體，必須自動自發，而社會工作者的角色只是從旁協助而已；在這過程上，強調居民參與、集體行動；在目的上，是為了改善自己的社區。

上榜關鍵★★★

各相關名詞的區辨是基本題型，請針對各名詞的說明加以詳讀。

<p>社區組織 (community organization)</p>	<p>社區組織是一種過程，透過它，將鄰里、協會、教會的人們結合在一起，形成有力的地方組織，處理他們社區的社會問題，發展他們自己的解決方法，並與政府建立夥伴關係，長期協力以解決社區問題。</p>
<p>社區發展 (community development)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據聯合國的定義：社區發展指一種工作過程，亦即人民以自己的努力，與政府當局聯合一致，以改善社區的經濟、社會、文化環境，把社區與整個國家的生活結合為一體，使其對國家的進步克盡最大的貢獻。 2. 社區發展至少具備三種基本精神：（1）以社區居民為主體，由人民自動自發參與社區事務；（2）結合國家相關資源，尤其是行政上的支持，包括技術指導與經費補助；（3）以改善居民的生活為目的，包括經濟生活、社會關係、文化環境等多元層面的改善。
<p>社會福利行政</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 亦有稱為「社會行政」或「社會工作行政」。 2. 社會福利行政政府公共行政的一部分，其設立的目的，是專為解決及預防各種社會問題而產生的一種新公共行政。社會行政是依照當時社會的需要與狀況，從事有關社會福利的各項措施及活動；其目的在發揮政府福利工作的功能，及完成國家福利工作的責任，以保障人民生存權、工作權及財產權。
<p>社會工作研究</p>	<p>社會工作研究係將社會福利工作計畫、組織或機構之功能與方法之效力，加以精密的探索與科學的檢定，尋求一般原理或法則以發展社會工作的學識、技能、觀念與理論。它是一種應用或實用的技術，能針對社會問題，使解決問題社會工作之學識及技術更為科學化。</p>

社會服務 (social services)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會服務在英國稱為「個人社會服務」(personal social services)，美國稱為「人群服務」(human services)，台灣則稱為「福利服務」(welfare services)。 2. 個人社會服務指的是那些因為個人或社會環境影響，而導致有特殊需求的人口群所提供的服務，如老人、身障者、兒童等。從十九世紀以來，社會服務大多由政府、私人與志願團體合力提供。
社會安全 (social security)	社會安全分為三大類，包括繳保費的給付、資產調查給付、普及的非繳保費與非資產調查的事故給付。美國於1935年通過了世界第一個「社會安全法案」(social security act)。

參 社會工作之分類

分類方式	說明
按工作方法分類	<ol style="list-style-type: none"> 1. 傳統主要的三大社會工作方法為：(1) 個案工作：以個人或家庭為對象的工作；(2) 社會團體工作：以一群人、團體或社團對象的工作；(3) 社區組織的工作：以一群人共同生活的地區或社區為對象的工作。 2. 除上述三種傳統工作方法外，有學者主張應另外再加上三項而成為六項主要的工作方法，即(4) 社會福利行政或社會行政；(5) 社會工作研究或社會研究；(6) 社會運動、社會行動或社會改革。
服務方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按服務方式分類可分為直接服務或初級服務，與間接服務或次級服務等兩類。 2. 直接服務或初級服務指社會工作者直接面對案主，或與服務受益人一起直接接觸過程中，達成服務的功效，例如個案工作、團體工作及各種治療、輔導、諮商等，此類社會工作又稱為「微視社會工作」。 3. 間接服務或次級服務指社會工作者不直接面對案主，即不直接接觸服務之受益人，而以間接的方式提供服務或達成服務的功能，例如社會立法、社會福利行政、社會工作研究、社會工作督導、社區組織與社區發展、方案設計與方案評估等，此類社會工作又稱為「鉅視社會工作」。

上榜關鍵★★★★★

請就服務方式的內容加以詳讀，同時思考社會福利服務中，各實務項目屬於何種分類。

按社會問題性質	解決社會問題是社會工作最基本的功能，為解決某一種社會問題就有某一種社會工作，因此我們可以說有什麼社會問題，就有什麼社會工作。例如貧窮問題、失業問題、犯罪問題等等。
工作對象	依其服務人口群來細分，例如兒童、老人、身障者、婦女等等。
工作方式	1. 分為：家庭式、社區或社會式，以及機關式等三種。此種分類法與各國傳統習慣所稱的院內救濟與院外救濟兩種分類方法頗為相似。 2. 家庭式與社區式可歸為戶外救濟，而機關式則屬於院內救濟。
主辦機關和經費來源	社會工作由政府或公家機關主辦者，為公立機構，經費來自於國庫或地方政府開支；由民間團體或私人社團所舉辦的，為私立機構，所需經費由私人團體或財團捐助。
專業水準	1. 庶務性救濟的社會工作：指傳統式的慈善救濟工作，係個人或宗教團體基於愛心的慈善事業或管理性的社會服務工作。 2. 政治性黨團的社會工作：指政治組織或社會團體為了達成某種政治目標或團體的宣傳手段，所從事的片段或表面性的社會服務工作。 3. 專業性專業的社會工作：指透過專業組織，由專業人員以專業方法和助人過程所提供切合人民實際需要，並達成社會發展之專業服務工作。

肆 社會工作的功能（Skidmore，史基摩的歸納）

恢復的功能

- 恢復的功能指恢復受傷的社會功能，包括治療及復健兩種層面。
- 社會工作藉治療或處置，能使失去的適應能力及幸福恢復起來，即消極地解決社會問題，復健是復原與再組，對失去的生活功能與制度加以維持，以得到常態的生活。
◎例如聽障者裝置助聽器，使恢復能力；安排被遺棄的孤兒到寄養家庭，使其適應新家庭的生活。

上榜關鍵★★★★★

必備的經典考題，除了解其內涵外，請著重在各種案例所對照的功能類型。

預防的功能

- 社會工作可以預防社會功能的失調，即預防新問題的產生及舊問題之再生。
- 分析問題發生之成因，設法加以控制，以減除問題，此乃積極的預防社會問題。
- ◎例如舉辦職業訓練，使擁有一技之長，並加強就業輔導，則可減少貧窮及犯罪，此乃預防之功能。

發展的功能

- 發展的功能又稱提供資源的功能，是指發掘社會資源及啟發個人潛能，積極的發展社會生活。
- 社會工作有教育的作用，在於使人們認識所處環境中的種種社會資源，並對現有資源作更有效的運用，即強化社會福利體系，以提升社會大眾之健康與生活品質。
- ◎例如介紹人們如何申請急難救助，介紹未婚懷孕少女到未婚媽媽之家，協調社團及機構舉辦座談會或研讀班。

伍 莫樂斯和西佛（Morales & Sheafor）的社會工作三個使命／宗旨（3C's）

一、照顧（caring）

社會工作者協助弱勢人口，維持期生存的品質。

二、治療（curing）

治療的內容可能包括心理、生理、社會治療，社會工作者協助人們改變自己，才能接受治療，所以社會工作者被稱為「變遷的媒介」，即是指協助人們改變自己所處的境遇，達到期待的結果。

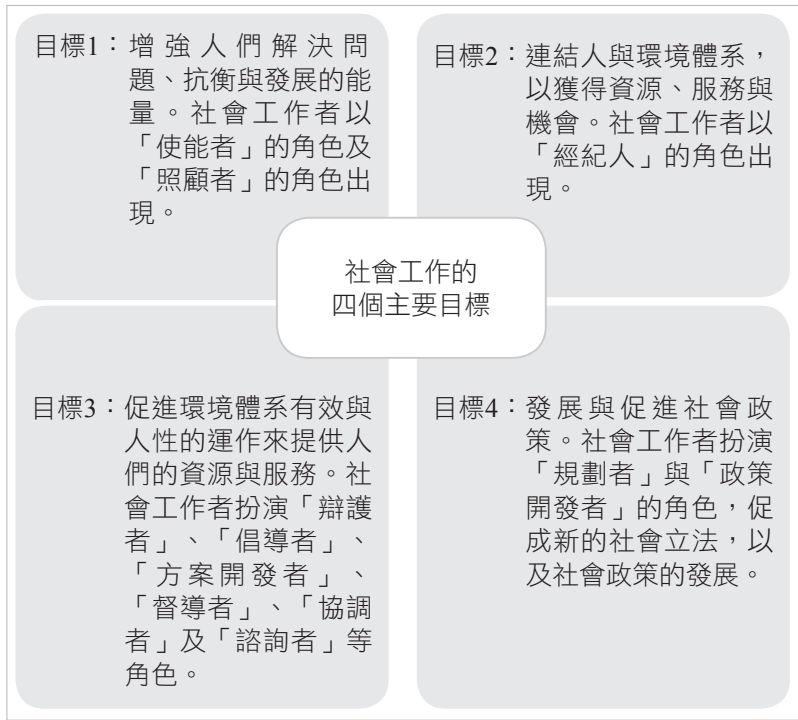
三、改變社會（change the society）

社會工作者必要參與立法遊說、政策制定、社會教育，以改善既定的社會、政治、經濟結構，以及民眾態度，使社會往有利於弱勢者生存的方向變遷。

上榜關鍵★★★★★

3C's是重要的考點，三個項目標題必須熟記。

陸 社會工作的四個主要目標（NASW歸納）



柒 社會工作者的角色

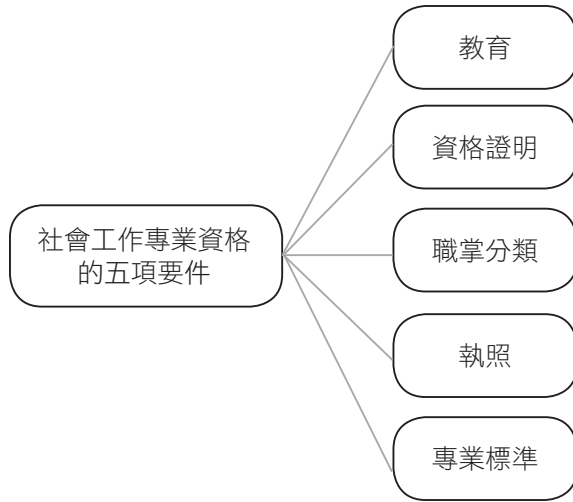
角色分類	說明
使能者 (enabler)	使能者幫助個人、團體、家庭、社區精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。
經紀人 (broker)	經紀人是串連案主與社區資源的角色。將案主的需求與最適當提供服務的機構、設施或個人搭上線。
倡導者	倡導或稱辯護，是借自法律的概念。社會工作者為案主的最佳利益爭取、辯解，通常包括個案辯護、政策辯護、立法辯護。

上榜關鍵 ★★★★★

各種角色為重要考點，故請對各角色的內容詳加研讀；考題常以實務案例出題，並請考生選出正確的角色。

行動者 (activist)	行動者是為了有利於弱勢者的社會、政治、經濟結構與制度而參與權力與資源的重組活動。行動者或稱社會改革者。
調解者 (mediator)	調解者是指社會工作者介入對立的雙方，如性騷擾的雙方，使用妥協、協商、調和、溝通雙方的意見與利益，使爭議得到公平合理的解決。
協商者 (negotiator)	協商者有點像仲裁者，不過，仲裁者面對對立的雙方，協商者面對的不一定是對立的雙方，也有可能是具有衝突的多方，或有意見不一致的雙方或多方，透過討價還價與妥協，使涉入者取得共識或同意。
教育者	社會工作者經常要扮演教導案主解決問題的角色，以及教導部屬、新進員工、或社會大眾的工作。
發動者 (initiator)	所謂發動者是指敏感到社會問題的存在，且常先提醒或預測可能的後果。例如人口老化。
協調者 (coordinator)	協調者是將組織中的部門串連在一起工作，例如多重問題的家庭，需要有不同的機構或部門提供服務，社工者就是扮演協調者的工作。
研究者	社工者不可能期待所有實務成果或對社會議題的看法，都由其他專業來研究或提供研究發現，社工者已有「實務工作者就是研究者」的走向。
團體催化員 (group facilitator)	針對團體的經驗，社會工作者應能有效地推動團體的發展，帶出團體動力，促成團體教育、治療、任務達成。
公眾發言人 (public speaker)	社會工作者受到社會認可，可以就弱勢權益進行代言，爭取社會福利資源。

捌 社會工作者的資格要件



一、社會工作教育

並非有了社會工作教育，所有社會工作學生一定都具備有成為好的社會工作者的資格。沒有受過社會工作教育肯定不能成為專業社會工作者，而受過社會工作教育的人，也只告訴社會大眾，這個人具備了最基本的成為社會工作者的條件而已，並不代表他一定能成為一位夠格的社會工作者，還要看他是否取得其他專業的資格。

二、專業資格證明

專業資格證明（professional certification）是認定一位社會工作者具有必備的知識與能力來從事助人工作。在美國是由「美國社會工作者協會」（NASW）所提供的一種考試制度，考試及格者發給及格證明，考試內容旨在測驗社會工作的教育品質，包括知識、價值與技巧。

三、職掌分類

職掌分類（job classification）及特定職掌、職位、職稱適合由什麼學歷與資格的社會工作者擔任。

簡單的說，就是修過什麼課程、有多少工作經驗、取得何種

資格證書者可以擔任什麼職位的工作。有了職掌分析，社會工作師才能得到妥適的職位保障。

四、執照與政府管制

執照授予（licencing）是指由政府或法律授權准予某些人從事特定專業或職業，藉此排除他人從事此類工作的過程。執照的發給是為了保護社會大眾，獲得安全水平的服務。取得執照的人被政府特許使用特定的名稱，執行授權範圍內的活動。

五、專業標準

社會工作倫理通常包括對案主、同事、機構團體、其他專業、社會工作專業本身，以及整體社會的行為準則。

玖 社會工作督導

一、社會工作督導的定義

社會工作督導，顧名思義是運用於社會工作實務之指導與培育專業人力之方法。社會工作督導是社會工作間接服務的一種。社會工作督導係由督導者對受督導者定期且持續的指導，經由加強受督導者之專業知識與技術，確保專業服務的素質，以及機構目標的達成。