第一章 CHAPTER 1 社會工作的基本概念

榜・首・導・讀

- 本章為基本入門章節，請考生將社會工作的定義、功能、目標等確實熟讀。
- 請區辨社會工作相關用詞說明的定義。
- 請熟記社會工作督導的種類（功能），並注意其督導取向行為。

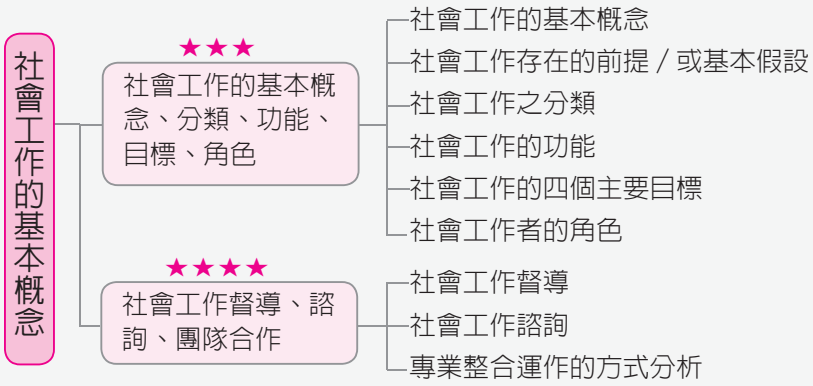
關・鍵・焦・點

- 社會工作的功能包括恢復、預防、發展的功能，其意涵必須完全清楚。
- 社會工作督導包括教育性、支持性、行政性。於實務題例應用上，應先判斷題意，再使用適當的督導行為。同時，必須能應用各督導類型的不同取向之能力，緊扣其相關督導作為應答。

命・題・趨・勢

	年度	103年						104年						105年			
公務人員	考試	高考	普考		地三	地四		高考	普考		地三	地四		高考	普考		
			申	測	申	申	測		申	測	申	申	測		申	測	
	題數		1	1				1	1	1			1				
專技社工師	考試	1申	1測	2申	2測			1申	1測	2申	2測			1申	1測	2申	2測
	題數		1		2				1		5				5		1

本・章・架・構


社會工作的基本概念
★★★
社會工作的基本概念、分類、功能、目標、角色
社會工作的基本概念
社會工作存在的前提／或基本假設
社會工作之分類
社會工作的功能
社會工作的四個主要目標
社會工作者的角色
★★★★
社會工作督導、諮詢、團隊合作
社會工作督導
社會工作諮詢
專業整合運作的方式分析

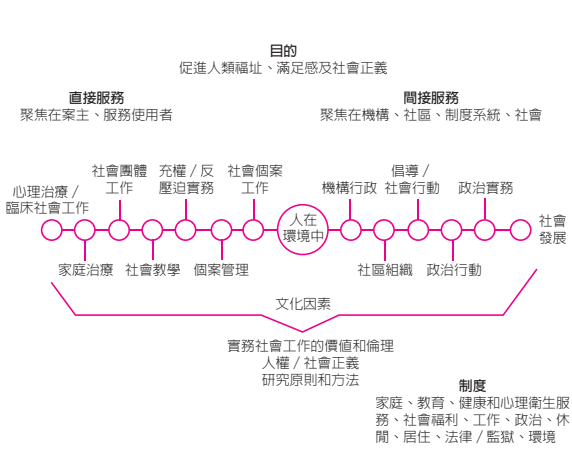
閱讀完成：
____月____日

社會工作的基本概念、分類、功能、目標、角色

壹、社會工作的基本概念

社會工作的定義（較重要的定義方式）：

定義	說明
1	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。
2	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。
3	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。
4	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，且需由實務工作中熟練社會工作方法和技術。



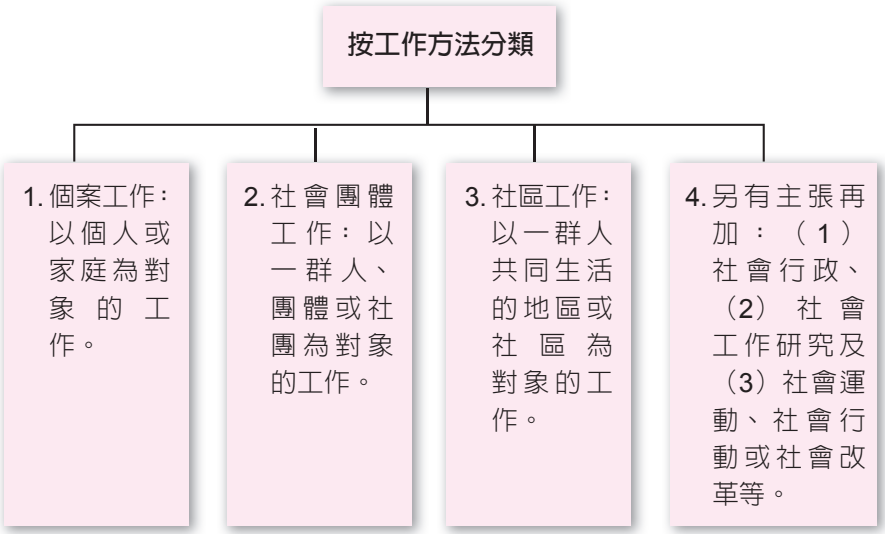
社會工作定義示意圖

貳、社會工作存在的前提 / 或基本假設（Boehm，波音提出）

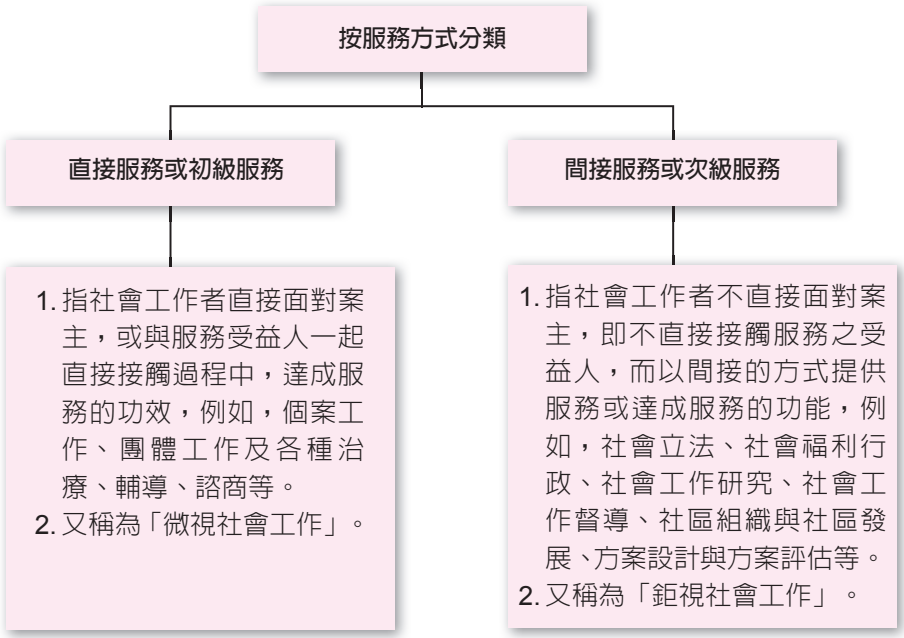
一、社會工作如同其他專業，具有解決問題的功能。
二、社會工作實務是一種具有科學與價值基礎的藝術。
三、社會工作因符合社會公認之需求與期望，已發展成爲一門專業，且在持續發展中。
四、社會工作實施所根據的價值，取自於社會價值的一部分。
五、社會工作的科學基礎，包含已驗證的知識、假設。
六、社會工作實施所需要的知識，取決於其實施的目標、功能及其所需要的問題之本質。
七、由於社工員本身是社會工作助人的工具，所以要將專業知識與價值內化。
八、專業技能表現在社會工作員的活動上。

參、社會工作之分類

一、按工作方法分類



二、按服務方式分類



三、其他分類方式

	說明
按社會問題性質分類	解決社會問題是社會工作最基本的功能，爲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。
按工作對象分類	依其服務人口群來細分，如兒童、老人、身障者、婦女等。
按工作方式分類	分爲家庭式、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爲相似。家庭式與社區式可歸爲戶外救濟，而機關式則屬於院內救濟。
按主辦機關和經費來源分類	社會工作由政府或公家機關主辦者，爲公立機構，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，爲私立機構，所需經費由私人團體或財團捐助。
按專業水準分類	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爲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 歸納）

1. 恢復的功能	2. 預防的功能	3. 發展的功能
■ 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。	■ 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。	■ 發展的功能又稱爲提供資源的功能，是指發掘社會資源及啓發個人潛能，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。

榜首提點

社會工作的功能包括恢復、預防、發展的功能，其意涵必須完全清楚。

伍、社會工作的四個主要目標

社會工作的四個主要目標（NASW 歸納）

目標 1：增強人們解決問題、抗衡與發展的能量。社會工作者以「使能者」的角色及「照顧者」的角色出現。

目標 2：連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會。社會工作者以「經紀人」的角色出現。

目標 3：促進環境體系有效與人性的運作來提供人們的資源與服務。社會工作者扮演「辯護者」、「倡導者」、「方案開發者」、「督導者」、「協調者」及「諮詢者」等角色。

目標 4：發展與促進社會政策。社會工作者扮演「規劃者」與「政策開發者」的角色，促成新的社會立法，以及社會政策的發展。

陸、社會工作者的角色

角色	說明
1. 使能者	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。
2. 經紀人	經紀人是串連案主與社區資源的角色。也就是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。
3. 倡導者	倡導或稱辯護，是借自法律的概念。社會工作者爲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。

角色	說明
4. 行動者	行動者是爲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。行動者或稱爲社會改革者。
5. 調解者	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處理。
6. 協商者	協商者有點像仲裁者，不過，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。
7. 教育者	社會工作者經常要扮演教導案主解決問題的技巧，以及教導部屬、新進員工或社會大眾的工作。
8. 發動者	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。
9. 協調者	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。
10. 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。
11. 團體催化員	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。
12. 公眾發言人	社會工作者受到社會認可，可就弱勢權益進行代言，爭取社會福利資源。

練功坊

申論題

一、試說明社會工作有那些目標？而在達成這些目標時社會工作者應扮演何種角色？

解析

社會工作的四個主要目標（NASW 歸納）：

（一）目標 1：增強人們解決問題、抗衡與發展的能量

社會工作強調「人在情境中」的概念。雖然社會工作的焦點之一是人，但是，人是實存於各種環境之中。社會工作者是一個「使能者」的角色來幫助人，有時也擔任「照顧者」的角色。

（二）目標 2：連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會

人既然是環境中的一部分，環境中的各種體系，如家庭、鄰里、友伴、學校、職場、團體、社區、社會都是滋養個人的資源提供者。因此，社會工作者將焦點之一集中在個人與環境的互動。此時，社會工作者以「經紀人」的角色出現。

（三）目標 3：促進環境體系有效與人性的運作來提供人們的資源與服務

社會工作者的另一個焦點是環境系統，如何使系統有效且合乎人性的運作，才可能成為人的資源。此時，社會工作者扮演「辯護者」或「倡導者」的角色，倡導更多的服務方案與機構，並為案主的利益辯護，使體系運作人性化。此外，在體系運作上，社會工作者必須同時扮演「方案開發者」、「督導者」、「協調者」及「諮詢者」。

（四）目標 4：發展與促進社會政策

在「人在環境中」的觀點下，社會工作者相信社會政策可以改變環境，例如，住宅政策可以協助無家可歸者。社會安全體系可以協助弱勢獲得保障等。此時，社會工作者扮演「規劃者」與「政策開發者」的角色，促成新的社會立法及社會政策的發展。

選擇題

(　　) 1. 下列何者不是社會工作的基本工作方法？

(A) 個案工作（social casework）　(B) 團體工作（social group work）

(C) 家庭工作（family work）　(D) 社區工作（community work）

解析

(C)。社會工作三大工作方法，分別為「社會個案工作」、「社會團體工作」、「社區工作」。

(　　) 2. 社區蓋一個新的青年活動中心，並僱用社工員幫助那些接近犯罪邊緣的青少年，這個工作主要是能發揮社會工作的何種功能？
(A) 恢復的功能　　(B) 解決的功能
(C) 預防的功能　　(D) 發展的功能

解 析

(C)。指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。