

Chapter 1

社會工作的基本概念

● 關鍵焦點

1. 申論題請從社會工作的定義、功能、目標等方向準備，並能區辨社會工作相關用詞之不同。
2. 測驗題以社會工作的定義、功能、工作方法、督導等為出題方向。

申論題

Essay Question

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？
(96高考)

考
點
分
析

1. 本題為「社會工作」科目的基本觀念，考題相當簡單。
2. 社會工作基本概念章節通常以考解釋名詞及測驗題居多，觀念務必建立清楚。

【解析】

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

社會工作強調「人在情境中」的概念。雖然社會工作的焦點之一是人，但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。

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。

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」。

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，以及社會政策的發展。

申論題

Essay Question

二、請解釋以下名詞：

- | | |
|------------------------------|-----------|
| （一）鉅視社會工作（macro social work） | （92專技社工師） |
| （二）社會工作督導 | （94普考） |
| （三）社區發展 | （95普考） |

考
點
分
析

- 1.「鉅視社會工作」與「微視社會工作」，是測驗題與解釋名詞常出現的考題，務必要清楚。
- 2.社會工作督導的三大功能：行政、支持、教育的内容請熟讀。

【解析】

一 鉅視社會工作（macro social work）

社會工作按服務方式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。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」；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」。

二 社會工作督導

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。

三 社區發展（community development）

社區發展是聯合國於1951年為協助二次世界大戰之後各國經濟復興而推動的一種社會改造工作。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。這個定義顯示，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。

申論題

Essay Question

三、社會工作者不論在直接服務或間接服務，都扮演著多樣的角色。
試說明社會工作者在社會工作領域中的多元角色有那些？

（102普考）

考 點 分 析

本題有關「社會工作者不論在直接服務或間接服務，都扮演著多樣的角色」，請考生就社會工作者在社會工作領域中的多元角色加以說明，在坊間的社會工作教科書中，就社會工作者完整的實務工作者的角色說明，以Dean H. Hepworth等著、曾華源等主編、胡慧嫻等譯，《社會工作直接服務－理論與技巧》之說明最為完整且有系統，編者已整理於解析中。

【解析】

依據Lister提出的架構，直接服務社工員的角色在系統的不同層次中出現，分類如下：

一 服務的直接提供者

社工員以面對面的方式，提供服務給案主個人和團體，包括如下：

1. 個別個案工作和諮商。
2. 婚姻和家族治療（包括個人、夫妻、團體治療）。
3. 團體工作服務（包括支持團體、治療團體、自助團體、任務團體和技巧發展團體）。

4. 教育和資訊提供者：社工員可能對個人、夫妻、團體或大眾提供重要資訊，例如，提供有關親職技巧、美滿婚姻、壓力管理、心理或健康照顧等相關教育課程。

系統連結者

當機構並未提供案主所需要的資源，或案主缺乏相關的知識或能力使用其他相關資源時，社工員即須扮演連結案主和社會資源的角色。說明如下：

1 服務經紀人

社工員在扮演服務經紀人的角色時（亦即仲介者，將人們所需要的資源加以連結），須熟悉社區的資源系統，以便在案主需要時作適當的轉介。此外，社工員亦須熟悉社會資源的相關政策，並能夠與主要聯絡人保持工作關係。社工員有責任發展簡單且有效的轉介機制和監督系統，以確定案主是否依循完成轉介。

2 個案管理者和協調者

有些案主因為缺乏適當的能力、技巧、知識或資源，造成無法依照社工員的轉介，完成與其他系統的連結。此時，社工員應扮演個案管理者的角色，負起評估案主的需求，安排與協調其他單位所提供的重要物資與服務的主要角色。個案管理者須與案主（有時需提供直接個案工作服務）和機構密切合作，以確保服務如計畫內容實施。值得注意的是，個案管理者的角色要比其他角色更強調案主和環境間的互動關係。

3 調解者和仲裁者

案主無法取得他們所需服務的原因很多，可能原因包括：案主未能滿足服務機構的要求或政策規定、未提供足夠的證據、與服務提供者產生衝突等。在遇到這些情況時，應扮演以消除服務輸送障礙為目標的調解者角色。調解是指「提供衝突雙方中立討論的平台。且鼓勵雙方針對問題尋求雙方滿意的解決方法」。社工員扮演調解者的角色時，需要小心傾聽雙方的說法、了解事實與雙方的感受，以判斷關係破裂的原因。

4 案主倡導者

倡導是指與案主一同努力，以取得必要的服務與資源；這些資源未經倡導是不可能取得的。

◆ 系統的維護和增強者

作為社會服務機構的一員，社工員有責任評估組織結構、機構政策，與阻礙有效服務輸送的機構內部功能關係。這些相似的角色包括：

1 組織分析者

主要負責分析組織結構、機構政策和行政程序，以了解對服務輸送的負面因素。具備組織和行政管理理論，對有效扮演組織分析角色是很重要的。

2 促進者和監督者

在辨識出服務輸送的障礙後，有責任擬定並實施可提升服務輸送的計畫；這些工作包括提供相關建議給機構委員會與管理者、建議在同仁工作會議中討論問題、召開機構會議以討論相關的問題、協同其他同仁對反對的管理者施壓、鼓勵與參與重要的內部訓練課程與其他類似活動。

3 團隊成員

在許多設施或安置機構中（如精神醫療、醫療照顧、復健、教育安置機構），社工員是臨床團隊（clinical teams）的一員，協同評估案主問題，提供有關家庭動力的專業知識、提供案主家庭成員治療性服務。社工員身為團隊的一員，也成為案主協調離院準備的個案管理者。

4 提供諮詢者和尋求諮詢者

提供諮詢者透過諮詢的過程，以增加、發展、修正或釋放尋求諮詢者的知識、技巧、態度或目前問題有關的行為，使尋求諮詢者能夠更有效的協助案主。社工員也提供其他專業人員或其他需要他們的特殊專長的社工員諮詢服務。例如，提供社工員將成為督導時需要的知識、協助學校人員了解與因應問題學生、提供醫療人員有關病

人家庭或族群文化的因素、提供司法人員有關決定監督權、假釋與保護管束及其他類似情況的諮詢。

5 督導者

督導者在社工員的直接服務品質上扮演重要的角色。督導者指導同仁如何學習，經由督導、權威、要求與機構政策等途徑。督導者協助同仁如何將案主評估、干預計畫及成效評鑑連結起來。督導者的特別責任包括：協助受督導者指認出案主需要倡導、指認並解決倫理衝突、監控影響案主—社工員關係的種族、民族、生活型態與弱勢的問題。除此之外，督導者通常為同仁取得資源，同時促進與其他組織的連繫。

四 研究者和使用者

不論在政府或私人機構中，社工員都有責任為案主選擇適當的干預、評估干預的結果，並且系統地監控案主的進步情況，執行這些過程，社工員需要進行研究，並且運用研究的結果。

五 系統的發展者

社工員可以透過發現案主未滿足的需要、服務的斷層、預防性服務的需求，或研究指出其他的干預方式可能比現行的干預更有成效等事實，來促進機構的服務內容和功能，這類型的角色稱之為系統的發展者。相關角色說明如下：

1 方案發展者

直接服務必須不斷地發展新的服務方案，以面對案主不斷產生的需要，這些服務可能包括教育方案（如對於未婚懷孕青少年或新住民）、支持團體（如性侵害被害人、酗酒者的成年子女或亂倫被害人）與技巧發展方案（如壓力管理、親職團體和自我肯定訓練團體）。

2 計畫者

在小型或偏遠地區，常缺乏適當的社區計畫者，此時社工員就須扮演計畫者。社工員扮演這樣的角色時，須與非正式的社區領導者合

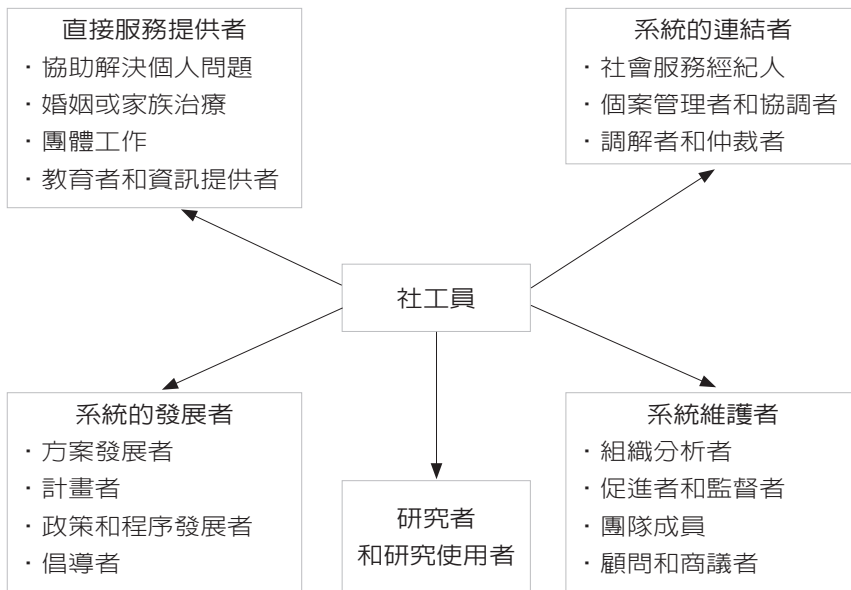
作，共同擬定一份計畫，以回應社區未滿足的需求。這些需求可能包括：兒童照顧、老人及身心障礙者的交通和休閒與健康照顧。

3 政策和行政的發展者

通常直接服務者所參與的政策和行政程序，僅限於他們所服務的機構內。直接服務者對政策的參與程度，決定機構管理者的風格。有遠見的管理者會邀請專業者提供建議，以使機構能更有效地提供服務。因為直接服務者是機構的第一線，有利於評估案主的需求，並了解政策和行政程序是否符合案主的最佳利益。因此，直接服務者應積極參與和政策與行政程序有關的機構決策過程。

4 倡導者

如同為個別的案主倡導一樣，直接服務者也可能參與案主所組成的團體，聯合其他的社工員和專業人員，共同倡導以提供必須的資源和促進社會正義的立法與社會政策。



圖：直接服務社工員扮演的角色

（資料來源：引自Dean H. Hepworth等著、曾華源等主編、胡慧嫻等譯。《社會工作直接服務—理論與技巧》。洪葉）

申論題

Essay Question

四、從直接服務到巨視的系統發展層次，試說明社會工作者在這些不同層次中可扮演那些角色？每一層次至少列舉二個角色並說明其功能。

(104高考)

考
點
分
析

1. 就本題而言，審題時只要能夠瞭解「從直接服務到巨視的系統發展層次」這段文字中題意中包含的層次類型，即可將社會工作者的角色帶入順利解題。
2. 在社會工作的服務層次分類上，李增祿的分類包括微視社會工作、鉅視社會工作等二個層面；而林萬億的分類為初級方法（個案工作、團體工作、社區工作）、次級方法（行政管理、研究）。本題以李增祿的分類層次解題。

【解析】

社會工作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。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」。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」。茲列舉社會工作者在「微視社會工作」層次、「鉅視社會工作」層次所扮演之二種角色及功能併同說明如下：

 「微視社會工作」層次

1 服務經紀人

社工員在扮演服務經紀人的角色時（亦即仲介者，將人們所需要的資源加以連結），須熟悉社區的資源系統，以便在案主需要時作適

當的轉介。此外，社工員亦須熟悉社會資源的相關政策，並能夠與主要聯絡人保持工作關係。社工員有責任發展簡單且有效的轉介機制和監督系統，以確定案主是否依循完成轉介。

2 個案管理者和協調者

有些案主因為缺乏適當的能力、技巧、知識或資源，造成無法依照社工員的轉介，完成與其他系統的連結。此時，社工員應扮演個案管理者的角色，負起評估案主的需求，安排與協調其他單位所提供的重要物資與服務的主要角色。個案管理者須與案主（有時需提供直接個案工作服務）和機構密切合作，以確保服務如計畫內容實施。值得注意的是，個案管理者的角色要比其他角色更強調案主和環境間的互動關係。

「鉅視社會工作」層次

1 倡導者

如同為個別的案主倡導一樣，直接服務者也可能參與案主所組成的團體，聯合其他的社工員和專業人員，共同倡導以提供必須的資源和促進社會正義的立法與社會政策。

2 研究者和使用者

不論在政府或私人機構中，社工員都有責任為案主選擇適當的干預、評估干預的結果，並且系統地監控案主的進步情況，執行這些過程，社工員需要進行研究，並且運用研究的結果。

申論題

Essay Question

五、社會工作是一種科學、藝術及助人的專業，試問社會工作的定義及主要目標為何？並請舉例說明社會工作者的角色有那些？

（104普考）