

## 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、角色、應具備的條件，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、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方類上，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：

## 一 「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。

## 二 「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

二、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)

### 考 點 分 析

本題考點屬於基本概念題，是社會工作考科的入門題，題目無變化性，考生有基礎觀念即可順利應答。

【解析】

### 一 社會工作的定義（較重要的定義方式）

1. 社會工作是運用人與環境之互動關係為主的活動（**activity**），用以增強個人與團體成員的社會功能。這些活動具有三項功能：重建（**resoration**）受創的功能、提供個人與社會資源（**resources**）、預防（**prevention**）社會功能的失調。
2. 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。
3. 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。

4. 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。
5. 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。



## 社會工作的四個主要目標（NASW歸納）

### 1 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。

### 2 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。

### 3 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」。

### 4 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，住宅政策可協助無家可歸者。社會安全體系可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。

## 社會工作者的角色

### 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。

### 4 行動者

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。行動者或稱為社會改革者。

### 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。

### 申論題

### Essay Question

三、試比較社會工作與精神醫學、心理學及諮商等專業特質的異同。

(106高考)

考

點

分

析

本題在以往的歷屆試題中，在其他等級的考試，主要係以測驗題為主，較著重細節，本題改以申論題方式命題，仍屬於基礎的記憶型考題，詳記即可順利論述。

## 【解析】

社會工作與精神醫學、心理學及諮商等專業特質的異同之比較：

專業	共通處	相異處
精神醫學	社會工作常以精神分析的人格理論為基礎，與精神醫學的和精神分析相同的原則。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會工作不分析和探討潛意識，也非精神分析的一部分，雖然有些工作者直接處理案主各種前意識（pre-conscious）的材料使案主領悟，但不企圖將潛意識的材料使之意識化。</li> <li>2. 精神醫學其治療關係中常進入到患者的潛意識領域，而社會工作者是在於影響情緒有問題的案主應用其本身的優勢力量（如勇氣、希望、判斷力、進取精神或適應力等），並經由外在環境壓力的改善，重新建立身心的平衡發展。</li> <li>3. 從個案的問題來看，凡是有關個人的情緒問題及社會情境所造成的問題，主要應該由社會工作者負責，而對於呈現顯著精神病症狀的個案，則是精神科醫生的職責。社會工作者著重環境的改變和協助社會計畫，並不企圖改變個人的基本人格。</li> </ol>
心理學	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兩者都對人的行為與互動模式感興趣。</li> <li>2. 兩者都是實務的專業。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 心理學家聚焦於個人的內在議題，視其為問題的原因；而社會工作聚焦於「人在環境中」（PIE）及社會功能。</li> <li>2. 心理學家的焦點，將個人當作處遇的目標；而社會工作處遇包含個人和他/她所處的環境。</li> </ol>
心理學	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 在大學層次兩者都有關於提供心理治療的訓練。</li> <li>4. 兩者是專業團隊的成員。可工作於同一機構同一對象。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 心理學家執行心理測驗及解釋測驗結果，而社會工作者運用社會資源以協助案主解決問題。</li> <li>4. 在某些大型醫院心理學家可以提供藥物治療處方；而社會工作者不能。</li> <li>5. 臨床心理學通常要有碩士以上學位及心理師證照；社會工作是學士學位及社工師證照。</li> </ol>

專業	共通處	相異處
諮商	心理諮商和社會工作都需要理解精神醫學，並且和精神醫生所從事的心理治療一樣，也都需要有效的治療經驗，但是不能像心理治療能深入人格改變。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會工作在協助案主的過程中，對於經濟的援助、收容所的安置、職業的介紹、教育機會的提升等的社會服務都加以處理，但心理諮商則沒有像社會工作這樣利用社會福利機構的資源。</li> <li>2. 心理諮商解決一個問題，並不一定要在社會福利機構內才能給予服務，只要有特殊問題的人需要幫助，以及對處理問題有特殊知識、技術和經驗者存在的地方，該地方就可以心理諮商，如此心理諮商只集中於問題的一個特定類型。在實際問題解決過程中，多數的問題都是要從事環境調整的工作，故阿布鐵卡（Apteker H.H.）表示，若需要將社會工作和心理諮商做出位階（hieraracy），社會工作大部分的情境是在具體的社會服務中被要求對心理學的知識應有充分的理解，特別是包括心理學的技術，所以其所占的地位應該是比心理諮商高一層次的。因為人的問題不只是人本身的問題和人際互動的問題而已，有許多問題是來自外在家庭環境與社會環境的壓力和社會資源不足的影響。</li> </ol>

### 申論題

### Essay Question

四、社會工作人員是一種專門職業的從業人員，不同於一般行政人員，試問社會工作人員應具備那些條件？（106地特四等）

**考  
點  
分  
析**

本題題型為記憶型題型，考題無變化性，屬於四等 / 普考的題型。在論述本題時，有關社會工作人員應具備的條件，應擴大思考的視野，而非僅從單一面向論述，才能更為周延。

**【解析】**

茲將社會工作人員應具備的條件，分從人格特質、專業能力等二面向說明如下：

**一 應具備的人格特質條件**

1. 關懷人群：願意關懷人是成為社會工作者的第一要素，也就是對人與社會有好生活的承諾是社會工作者終生不渝的心願。
2. 樂觀進取：社會工作者的服務對象，不是窮、就是病，不然就是苦或弱，如果不具樂觀的個性，進取的態度，如何能協助「案主」解決問題呢？
3. 溫暖友善：社會工作者服務的對象常是社會中的弱勢者、邊緣人、受害者。這些人不是長期被忽視、壓迫、排斥，就是被恐嚇、凌辱、貶誦。他們的退怯、低自尊、無奈、自我貶抑、無助、無力是可以理解的。實務經驗顯示，服務使用者表示在與溫暖的、有趣的、同理的社會工作者的會談中，容易感受到有機會掌控自己經驗的意義和別人所提供的經驗的意義的價值。
4. 分享感受：社會工作者應是一位能自我揭露、樂於分享感受的人。
5. 包容差異：每個人都是獨立的個體，有各自的生活經驗，因此，不可能要求所有人都跟自己有一樣的思想、行為。特別是優勢的一方，更應該有尊重他人的差異，容忍他人有你所不喜歡的想法與行為的美德。社會工作者應有包容差異、扶持弱者、寬恕無知的雅量，才能使社會減少相互排除。
6. 真誠可靠：社會工作者面對的大多數是弱者，不論是政治上、經濟

上、心理上或社會上，社會工作者必須真的靠得住，誠懇地幫助人。

7. 自我肯定：一位助人者本身一定先要肯定自己是夠格的、靠得住的、有價值的與被需要。社會工作者應是一位能自我了解，知道自己是誰、需求什麼、價值偏好、生活型態的人，同時也能欣賞自己的優點，且能積極地改善其缺點，並能與自己的不完美共存亡的人。
8. 成熟敏銳：所謂成熟是指情緒穩定、認真負責、行事圓融、始終如一、彈性靈活、能進能退。社會工作者對人的情緒、感覺、行為、思考、關係等要敏感地覺察到，對社會議題也要有反應，最好也要有足夠的政治敏感度。
9. 理想而務實：社會工作者本來就是「社會工程師」（**social engineer**），社會工作者是思想家，也是實踐者。承認社會是有瑕疵的，承認人的能力是有限的，但人與社會都是有可能改變的。
10. 巧思而不匠氣：社會工作者從課本中學到很多知識、原理、原則、技巧，也從實務工作累積智慧，從「案主」身上學習經驗。同樣地，這種經驗的積累不是單純的模仿、影印、抄襲、剪貼，而整理、分析、再組，才建構屬於自己的社會工作心得。所以，不要只是當一個社會工作匠，而要成為一個有巧思的社會工作師。



### 應具備的社會工作實務核心能力（美國社會工作教育協會（CSWE）提出的規範）

1. 認清做為一個專業社會工作者並據此經營自己。
2. 運用社會工作倫理原則以引導專業實務。
3. 運用批判性思考以形成和傳達專業判斷。
4. 在實務工作中重視多樣性與差異性。
5. 促進人權及社會正義與經濟正義。
6. 參與有研究證據的實務與有實務經驗的研究。