

Chapter 1

第1章 社會工作的基本概念



一、快速記憶

(一) 社會工作基本概念

1. 社會工作 (social work) 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. 社會工作是一門助人的專業，協助案主預防與解決問題，達到自立自助的目標。
3. 社會工作者協助活動的焦點稱為「案主」(client)，可以是一個人、家庭、團體、社區、機構、制度的體系。
4. 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」。
5. 社會工作最早專書：1917年Richmond出版《社會診斷》。

(二) 社會工作相關名詞

1. 社區組織是北美國家經常使用的社會工作方法之一，居民與政府建立夥伴關係解決社區問題。
2. 社區發展是聯合國於1951年推動的一種社區改造工作。
3. 社會(福利)行政，是專為解決及預防各種社會問題而產生的行政行為，包括規劃、管理、執行三種主要的任務。
4. 社會工作研究(方法)，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。
5. 社會服務在英國稱為「個人社會服務」(personal social services)，在美國稱為「人群服務」(human services)，在台灣則稱為「福利服務」(welfare services)。
6. 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。

7. 社會安全：美國於1935年通過了世界第一個「社會安全法案」（social security act）。
8. 社會安全分為三大類：繳保費的給付（社會保險）、資產調查給付（社會救助）、普及的非繳保費與非資產調查的事故給付（社會津貼）。
9. 社會福利行政的共同要素（Trecker提出）：
（1）社會福利行政是一種持續不斷的動態過程；
（2）此一過程的運作是為達成共同的目的；
（3）發掘並安置好人力、物力的資源，以達成共同目標；
（4）以協調合作的方式去取得各種資源；
（5）在定義內包含設計、組織及領導等要素。

（三）社會工作之分類

1. 按社會問題性質分類：為解決某一種社會問題就有某一種社會工作。
2. 按工作方式分類：家庭式、社區或社會式，以及機關式等三種。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。
3. 按服務方式分類：

（1）李增祿分類

- A. 直接服務／初級服務：指社會工作者直接面對案主的服務，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」。
- B. 間接服務／初級服務：指社會工作者不直接面對案主，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」。

（2）林萬億分類

- A. 初級方法：個案工作、團體工作、社區工作
- B. 次級方法：行政管理、研究。

(四) 社會工作的功能

1. 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。
2. 預防的功能：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。
3. 發展的功能：指發掘社會資源及啓發個人潛能，積極的發展社會生活。

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

1. 照顧 (caring)：社會工作者協助弱勢人口，維持期生存的品質。
2. 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。
3. 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。

(六) 社會工作的四個主要目標

1. 增強人們解決問題、抗衡與發展的能量。
2. 連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會。
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。
4. 發展與促進社會政策。

(七) 社會工作者的角色

1. 使能者 (enabler)：探討與選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。
2. 經紀人 (broker)：串連案主與社區資源的角色。
3. 倡導者：為案主的最佳利益爭取、辯護。
4. 行動者 (activist)：或稱社會改革者，為案主參與權力與資源的重組活動。

5. 調解者 (mediator)：介入對立的雙方，溝通雙方的意見與利益，使爭議得到公平合理的解決。
6. 協商者 (negotiator)：透過討價還價與妥協，使涉入者取得共識或同意。
7. 教育者：教導解決問題的技巧。
8. 發動者 (initiator)：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 (coordinator)：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：對社會議題的專業研究，社工者是「實務工作者就是研究者」。
11. 團體催化員：推動團體的發展，促成團體教育、治療、任務達成。
12. 公眾發言人：為弱勢權益進行代言，爭取社會福利資源。

(八) 社會工作督導

1. 社會工作督導：運用於社會工作實務之指導與培育專業人力之方法。
2. 社會工作督導三大功能：教育性、支持性、行政性。
3. 社會工作督導的方式：
 - (1) 個別督導：督導者與受督導者以面對面的方式，定期且持續的舉行督導討論。
 - (2) 同輩團體督導：督導者是經由參與成員輪流或推舉方式產生。
 - (3) 個案諮詢：由社工者直接向相關的學者專家進行個案或專題諮詢。
 - (4) 科技整合團體督導：通常督導由相同專業者進行，但有些工作需要不同專業領域者共同參與才能達成任務。

(九) 社會工作的16項特質 (Skidmore & Thackeray提出)

1. 社會工作注重個人的整體性，及個人行為與整體社會環境之間的相互影響，個人既受環境之間的相互影響，亦可改變環境。

2. 強調家庭對個人及社會之重要性。
3. 運用社區資源，以協助人們解決問題。
4. 透過督導的過程，增進專業成熟度。
5. 具專門獨特的教育訓練方案。
6. 傳統社會工作之三大基本方法：個案工作、團體工作及社區組織工作。
7. 社會工作專業的組織。
8. 強調關係的建立是助人過程中最重要的一環。
9. 重用精神病理、心理治療的方法，瞭解、分析人類的行為，找出病因對症下藥。
10. 注重社會互動及對社會功能或社會失調的影響，以瞭解人與人之間的關係，並解決其間的衝突問題。
11. 認為人類社會制度的改善，有助於解決社會大眾的問題。
12. 多數社工員在機構任職，透過機構的督導、諮商、協調等資源的提供，可增進社工員服務績效。
13. 社會工作的基本目的在於協助案主自助、自立或社區的自治，即幫助案主發揮潛能，達成自我實現。
14. 社會工作係非營利的專業服務工作。
15. 社會工作非常重視團隊合作。
16. 傳統的社會工作，以對有問題的個人、家庭之治療服務為主，現代社會工作則愈來愈重視預防問題，以及提升全民生活品質的政策與措施。

二、本章重點觀念

觀念 1



社會工作三大方法

重點漫話





原來如此

社會工作三大方法：

1. 社會個案工作：係指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」。
2. 社會團體工作：係指社會工作者透過團體經驗的提供，以達成提升個人潛能、改善人際關係、增強社會功能，以及實施社會行動等目的。
3. 社區工作：係指社會工作者協助人們在自動自發的集體行動之下，去改善他們自己社區的過程。社區當作社會工作的一種過程。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，是爲了改善自己的社區。



社會工作督導的功能

重點漫話





原來如此

社會工作督導的種類（功能）：

1. 教育性督導（功能）：以「臨床中心取向」，焦點集中在增進受督導者的專業智能，包括受督導者覺察、面對或處理臨床工作中遭遇的有關案主、自我與工作等因素之阻力與助力。
2. 支持性督導（功能）：支持性督導以「受督導者為中心取向」，以受督導者個人為唯一主體，關心的是受督導者的想法、感受、情緒，即需要與能力。例如：給予鼓勵、支持等。
3. 行政性督導（功能）：行政性督導以「任務中心取向」，指協助受督導者有效達成任務之有關安置、溝通、協調，以及監督等行為，多是行政工作上或任務達成上的協助。

三、焦點練習

() 1. 下列關於社會行政的敘述，何者錯誤？

- (A) 靜態平衡的過程 (B) 促成組織共同的目的或目標
(C) 安置人力、物力等資源 (D) 必須依靠協調及合作等方式

解析：社會福利行政的共同要素（Trecker提出）：1. 社會福利行政是一種持續不斷的動態過程；2. 此一過程的運作是為達成共同的目的；3. 發掘並安置好人力、物力的資源，以達成共同目標；4. 以協調合作的方式去取得各種資源；5. 在定義內包含設計、組織及領導等要素。

() 2. 當社工人員協助案主澄清自身需求，並重組其能量來處理問題時，社工人員所扮演的角色是什麼？

- (A) 調解者 (B) 教育者 (C) 倡導者 (D) 使能者