

第一章

社會工作的本質

◎本◎章◎重◎點◎

第一節 社會工作的意義

第二節 社會工作與社會福利

第三節 社會工作的哲理

第四節 社會工作的倫理

在綿延不斷的時間長流中，物換星移；在廣袤無垠的空間畛域裡，蒼海桑田。尤其進入21世紀以來，社會變遷的速度加快，幅度加大，導致人們所遭遇的衝擊更大，必須面對的問題更多，有賴他人協助的需求也更加殷切。

事實上，在這漫長也是短暫的人生旅程中，每一個人或多或少都會遭遇到一些困擾問題。例如，兒童，可能因為父母離婚而成為失依兒童；少年，可能因為交友不慎而誤蹈法網；青年，可能因為濫用藥物而丟掉工作；婦女，可能因為遭到家暴而需要緊急庇護；老人，可能因為身心失能而需要長期照顧。

這些問題，比較簡單、輕微的，也許我們可以自行處理，或者透過家庭、鄰里、親友的互助而獲得解決。但是比較嚴重、複雜的問題，則可能需要尋求專業人員的協助。其中，社會工作就是協助有需要的人解決問題的一種專業。

第一節 社會工作的意義

「社會工作」一詞，是由英文「social work」直接翻譯而來。但是這個名詞究竟什麼時候開始使用？原來的意思是什麼？迄無定論。不過，一般認為社會工作大概是20世紀初，發軔於英國，發展於美國，專指對於有病態現象，或者有困擾問題的個人、家庭或社區提供救濟或服務的工作。

對於社會工作的解釋，常因學者所持的觀點不一而有不同的界說。茲依其不同的取向各舉一例以明之：

一、社會工作是一種專業的活動

美國社會工作人員協會（National Association of Social Worker, NASW）在「社會服務人力標準」（Standards for Social Service Manpower）的文獻中（Zastrow, 1995；林萬億，2006a）指出：

社會工作是一種專業活動。用以協助個人、團體社區去強化或恢復能力，以發揮其社會功能，並創造有助於達成其目標的社會條件。

這個定義，認為社會工作是一種專業的活動（a professional activity），從事社會工作的人必須受過專業訓練，能夠透過必要的活動，有效協助個人、團體、或社區，達成其預期的目標。

二、社會工作是一種助人的過程

在臺灣，李增祿（2008：13）所編的《社會工作概論》一書，認為：

社會工作係由社會工作者協助人們認清（define）困難和問題；尋找（find）解決問題的途徑，改善（manipulate）生活環境，改變（change）行為、態度及動機，並促進（develop）生活能力與潛能之發揮。

這個定義，強調社會工作是一種助人的過程（a helping process），社會工作者協助其服務對象經由認清問題、尋找方法、改善環境、改變行為、增強能力等過程，逐步解決其所遭遇的困難或問題。

三、社會工作是一種助人的方法

華雷等人（Farley, et al., 2000）在其所著《社會工作概論》（Introduction to social work）一書，曾引用《紐約時報》（New York Time）的社論，指出：

一個新興的專業已臻成熟，它是社會工作。曾被以為是手提

籃子對窮人的協助，現在已是一種有訓練，有科學的方法與藝術的行事風格，以針對社會問題採取處遇的行動。

這個定義，表明社會工作是一種助人的方法（a helping method），透過訓練有素的社會工作者，以個案、團體及社區工作等方法，協助人們適當地處理個人、團體、社區的問題。

四、社會工作是一種專業的學科

在香港，何國良（2000）在所撰〈社會工作的本質：論述分析的啓示〉一文，認為：

社會工作是一門技術性的學科，專門利用科學方法調整人際關係，講求個人與社會的和諧，及人格的充分發展。

這個定義，顯示社會工作是一種專業的學科（a field of study），必須經由專門學科的研習或訓練，始能獲得專業助人所需知識與技術，而與一般的慈善工作以好心去做好事，應該有所區隔。

五、社會工作是一種社會制度

魏特默（Witmer）在其所著《社會工作：一個社會制度的分析》一書，認為（引自江亮演等，1995）：

社會工作是一有組織的機關或社團，為解決個人所遭遇的困難問題而施行的一種援助，同時也是為協助個人調整其社會關係的各種服務。

這個定義，強調社會工作是一種社會制度（a social institution），由政府機關或非營利組織為有需要的人群提供各種服務，如同衛生、

教育、司法、勞工等社會制度一樣，都在為人們謀求福祉（well-being）。

六、社會工作是一種藝術、科學和專業

史基摩（Skidmore）曾為社會工作下了一個綜合性的定義，並附圖（如圖1-1）說明社會問題與社會工作實務的關係（古允文等譯，2002）：

社會工作可以定義為一種藝術、一種科學以及一種助人的專業。透過社會工作實務，幫助人們解決個人、團體（尤其是家庭），以及社區的問題，並助人獲得令人滿意的個人、團體與社區關係。

這個定義，明確指出社會工作是綜合運用個案、團體、社區等三種助人方法，並將工作焦點放在「人與環境」的互動，以達成調適人際關係，改善社會環境，增強社會功能的目的。

綜觀上述六個定義，我們獲得社會工作的一些基本概念：

1. 社會工作的對象

在社會工作領域，通常稱其服務對象為「案主」（client）。案主可能是個人、家庭、團體、社區、機構或一個大型的組織體系。

2. 社會工作的方法

主要包括社會個案工作、社會團體工作、社區工作、社會工作行政、社會工作研究。其中，個案、團體、社區，合稱為社會工作直接服務，行政、研究合稱為社會工作間接服務。近年來則傾向於採取綜融途徑，將各種方法整合為社會工作實施方法。

3. 社會工作的實施對象

以易受傷害或壓迫的弱勢族群為優先實施的對象，一般包括：兒童及少年、婦女、老人、身心障礙者、原住民。因此，社會工作也常被視為服務弱勢者的一種專業。

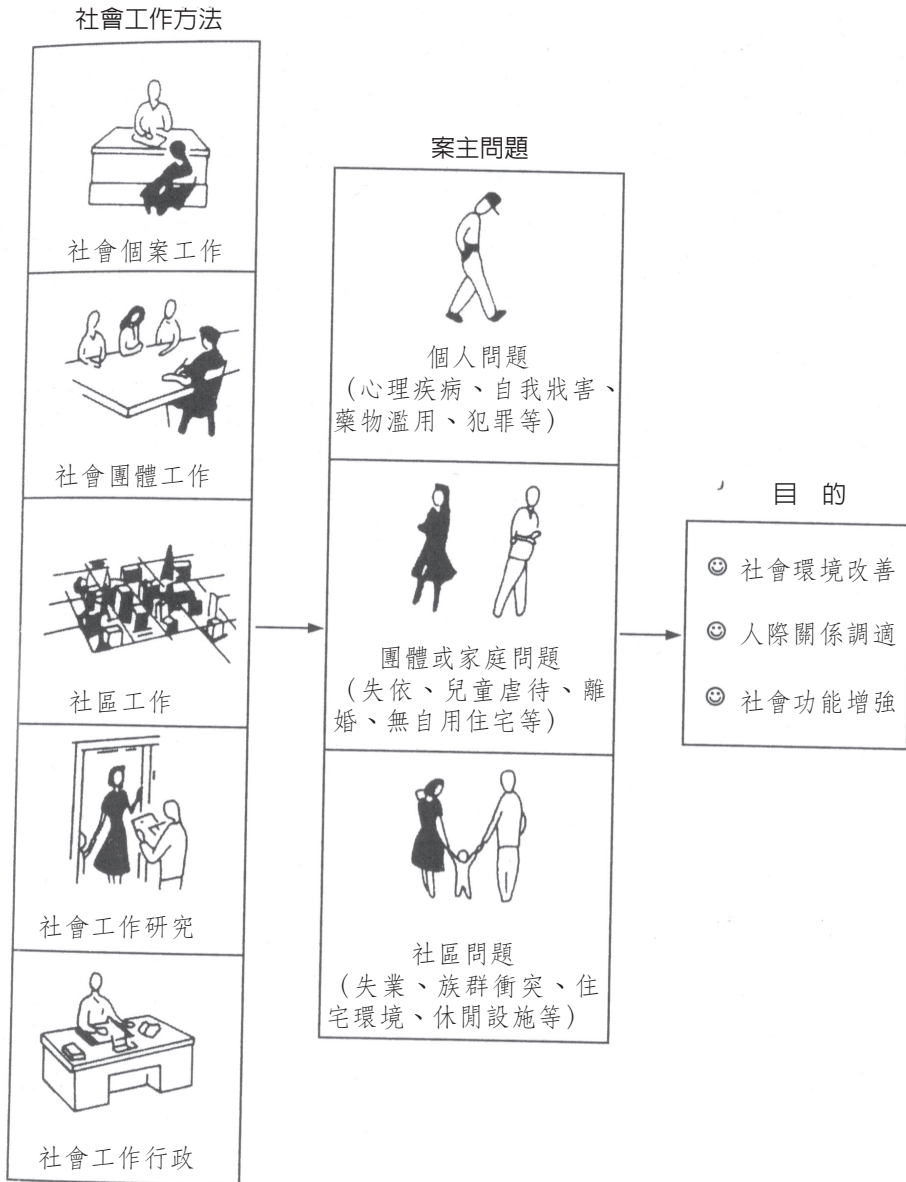


圖1-1 社會工作的意義

(資料來源：參考Skidmore, et al., 1994, Introduction to social work p.9)

4.社會工作的實施領域

依據社會工作者協助案主處理的問題，可以大致歸納為：家庭（失依、貧窮、兒虐、離婚問題）、學校（人格發展、校園暴力問題）、醫務（心理疾病、藥物濫用問題）、工業（失業、休閒問題）、矯正（犯罪問題）等實施領域。

5.社會工作的功能

社會工作者致力於協助案主恢復受創的功能、提供個人與社會的資源、預防社會功能的失調。

6.社會工作的目的

協助案主調適其人際關係，改善所處的社會環境，強化其社會功能，以利於滿足需要、克服困境或解決問題。

第二節 社會工作與社會福利

社會工作是社會發展的產物。因為各國政治、經濟、社會、文化的發展狀況不同，對於社會工作的解釋也不盡相同。有些國家認為：社會工作，就是社會福利（social welfare）；有的國家則認為：社會工作，等同於社會服務（social service）。

大致上，社會福利、社會服務、社會工作，都在協助人們解決問題，滿足需要。所以，這三個名詞經常被相提並論，交互使用。例如，有些大學將其培育社會工作實務的方案，稱為社會工作；另外有些學校則稱之為社會福利（張英陣等譯，1998）。

傑斯托（Zastrow, 1995）認為：社會福利的目標，是在促進社會中的每一個人都能滿足其社會、經濟、健康及休閒的需求。換言之，就是要藉由社會福利，促使社會中各年齡層的人，不論貧富，都能強化其社會功能。因此，當我們社會中的其他制度，例如：市場經濟和家庭功能，無法滿足個人或團體的基本需要時，社會福利服務乃應運而生。

根據美國社會工作百科全書（Encyclopedia of Social work）對「社會福利」一詞的解釋（NASW, 1995），認為：

在一般情況，社會福利是指政府與民間機構尋求防止、減輕、解決社會問題或改善個人、團體、社區之福祉的各種有組織的活動。這些活動的運作涉及一個相當廣泛而且不同的專業人員，諸如醫師、護理師、律師、教師、工程師與社會工作師。

以美國的情況為例，下列二十七個社會福利服務方案，幾乎也同時是社會工作專業人員就業及提供服務的領域，茲歸納如表1-1：

表1-1 社會工作領域與社會福利方案

社會工作實施領域	社會福利服務方案
家庭	1.兒童保護服務（protective service for children）。 2.日間照顧（day care）。 3.寄養服務（foster care）。 4.領養（adoption）。 5.受虐夫妻庇護（shelters for batteres spouses）。 6.家庭諮商（family counseling）。 7.家庭計畫（family planning services）。 8.公共救助方案（public assistance programs）。 9.送餐服務（meals on wheels）。 10.社會住宅方案（public housing projects）。 11.少數民族及退伍軍人服務（services to minority and veterans）。
學校	12.啟蒙計畫（Head Start）。 13.中輟生服務（runaway services）。 14.自我肯定訓練（assertiveness training）。 15.會心團體及敏感訓練（e-groups and sensitivity training）。 16.學校社會工作（school social services）。
醫療	17.低收入者醫療服務（medical services to the poor）。 18.身心障礙者服務（services to people with disabilities）。 19.公共衛生護理（public health nursing）。 20.居家護理（nursing home services）。 21.性治療（sex therapy）。 22.自戕案件諮商（suicide counseling）。 23.愛滋病患者服務（services to person with AIDS）。

社會工作實施領域	社會福利服務方案
工業	24.酒癮者匿名團體（alcoholics anonymous）。 25.庇護工廠（sheltered workshops）。 26.休閒服務（recreational services）。
矯正	27.觀護及保護管束（probation and parole）。

資料來源：筆者整理。

目前，社會工作專業人員只有少數自行開業，大多數是受僱於上述各種社會福利機構。雖然，其他領域的專業人員也可能介入這些社會福利服務方案，但是，社會工作者一直是社會福利方案最主要的服務提供者（Skidmore原著，古允文等譯，2002）。大致上，與社會福利方案比較有關的專業人員，如圖1-2，包括：

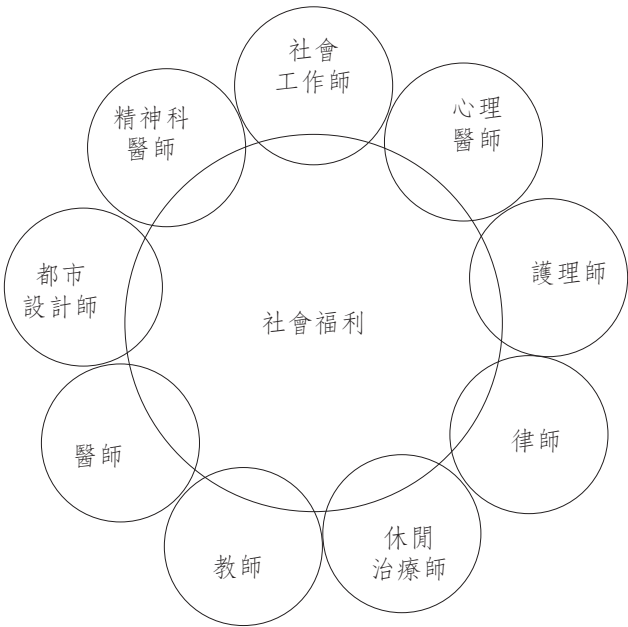


圖1-2 與社會福利相關的專業人員

（資料來源：Zastrow, 1995, The practice of social work, p.7）

- 1.社會工作師（social worker）：協助弱勢族群獲得權益。
- 2.律師（attorneys）：為低收入者提供法律服務。
- 3.醫師（physicians）：服務於公共衛生機構。
- 4.精神科醫師（psychiatrists）：服務於心理衛生機構。
- 5.護理師（nurses）：提供衛生保健諮詢服務。
- 6.心理師（psychologists）：提供心理諮商及治療工作。
- 7.教師（teachers）：從事教學、研究及輔導工作。
- 8.都市規劃師（urban planners）：參與社區發展的規劃工作。
- 9.休閒治療師（recreational therapists）：服務於精神療養機構。

據此可知，社會工作與社會福利的關係非常密切，兩者之間有許多相同之處：(1)在出發點，兩者都試圖解決社會問題。(2)在對象上，兩者都是以個人、團體與社區為焦點。(3)在目的上，兩者都在促進福祉（well-being）。因此，這些與社會福利方案相關的專業人員，經常有機會組成一個團隊，共同為案主提供最佳服務。

第三節 社會工作的哲理

哲理（philosophy），是一種哲學思想或價值觀念。社會工作哲理，就是從事社會工作的基本信念，用以指導社會工作者發揮專業功能，達成專業目標。

如眾所知，社會工作是西方工業革命以後的產物，早期從事慈善救濟或社會服務的人，以教會人士居多，他們長期受到教義的薰陶，相信人是上帝所創造的，所以人生而平等，而且擁有天賦的尊嚴。這種信念，就成為社會工作傳統以來顛撲不破的價值觀念。

畢仁（Butrym, 1976）在《社會工作的本質》（The nature of social work）一書中，提出社會工作哲學思想主要源於三個信念：第一是對人的尊重，第二是相信人有獨特的個性，第三是堅信人有自我改變、成長和不斷進步的能力。茲扼要申述：