



# 社會工作方法與實務講義 第一回



第一講 社會工作基本概念.....	1
命題重點.....	1
重點整理.....	3
一、社會工作的意義.....	3
二、助人情境.....	3
三、社會工作的目標.....	5
四、社會工作的功能.....	6
五、社會工作的種類.....	7
六、社會工作實施方法的演進.....	9
七、社會工作實施架構.....	11
八、社會工作人員的角色.....	12
九、社會工作專業.....	14
十、社會工作價值.....	16
十一、社會工作倫理.....	18
十二、社會工作本土化.....	24
精選試題.....	27

# 第一講 社會工作基本概念

## 命題重點

- 一、社會工作的意義
- 二、助人情境
  - (一)定義
  - (二)要件
  - (三)過程
- 三、社會工作的目標
  - (一)目標一—增強人們解決問題、抗衡與發展的能量
  - (二)目標二—連結人與環境體系，以獲得資源、服務與機會
  - (三)目標三—促進環境體系有效與人性的運作來提供人們資源與服務
  - (四)目標四—發展與促進社會政策
- 四、社會工作的功能
  - (一)解決的功能
  - (二)恢復的功能
  - (三)預防的功能
  - (四)發展的功能
- 五、社會工作的種類
  - (一)就工作方法分類
  - (二)按社會問題性質分類
  - (三)按工作對象分類
  - (四)就實施機構分類
  - (五)就專業水準分類
  - (六)就實施信念分類
  - (七)就組織隸屬分類
  - (八)就服務方式分類
  - (九)按工作方式分類
- 六、社會工作實施方法的演進
  - (一)實施方法的分立或整合
  - (二)意識形態的差異
- 七、社會工作實施架構
  - (一)案主體系

## 413400-1

(二)目標體系

(三)變遷媒介體系

(四)行動體系

八、社會工作人員的角色

九、社會工作專業

(一)理論

(二)社會工作者的才能

(三)社會工作者的基本技巧

十、社會工作價值

(一)社會工作基本價值

(二)社會工作價值體系

(三)相互衝突的價值觀

十一、社會工作倫理

(一)社會工作倫理的意義

(二)社會工作倫理守則

(三)倫理兩難

十二、社會工作本土化

(一)我國社會工作的特性

(二)本土化實施的層面

(三)本土化選擇的考量

(四)本土化的原則

\*\*\*\*\*  
\*  
\* **重點整理** \*  
\*  
\*\*\*\*\*

## 一、社會工作的意義

社會工作是一門專業的助人活動，由政府或專業福利機構，以社會科學為理論基礎，所展現的助人服務工作。在提供服務的歷程中，社會工作專業人員以彈性、靈活、專業的技巧，協助社會成員預防或解決其問題，目的在增進社會大眾的生活功能，促進社會整體的福祉發展。簡言之，社會工作是「一種助人活動，以彈性的服務過程，所展現的專業活動，目的在提昇社會制度的健全發展」。

## 二、助人情境

(一)定義：助人情境是指在服務的時空因素內，相關人士（即是參與者）互動的總體。透過在助人情境中的互動使參與者建立關係、相互學習、進行治療，以及解決問題。

(二)要件：

### 1. 案主（clients）：

- (1)又稱「當事人」、「福利受益者」或「福利使用者」，亦即是社會工作服務的對象。案主可以是個人、家庭、團體、組織或社區，甚至於社會體系。
- (2)案主經常有不同種類的問題與不同層次的需求。已經在使用社會工作服務的案主稱之為「現有案主」；而可能需要社會工作服務，或有權利接受社會福利而尚未提出要求者，我們稱之為「潛在案主」。
- (3)有時候，案主並非就是社會工作要去改變或服務的目標人口，而可能是受目標人口影響而求助於社會工作機構的人及其配偶，然而，真正要改變的並非來求助的人，而是其配偶。所以，精確地說，社會工作的案主並非每個人都是工作的對象，也不是每一案主都必須由社會工作人員直接與之接觸，非治療對象的案主與社區資源都可以成為社會工作的協同工作者。
- (4)案主又可分為自願之案主與非自願之案主，前者指有難題之個人、家庭或小團體自動自發要求社工人員協助；後者指有難題之個人、家庭、社團等並非主動來要求社工人員協助，而是由政府、法院或有權力之機關要求他們尋求社會工作之協助，例如受刑之犯人、被假釋之少年、酗酒、煙毒之患者等等。

2. 社會工作者：又稱「助人者」或「社會福利專家」，是指受雇於公私

立社會福利機構或設施中從事社會服務的人。通常，社會工作者自稱是專業的助人者，因其異於一般從事社會服務的志願工作者。要成爲一位合格的社會工作者應具有社會工作證照、社會工作的教育背景、受社會工作倫理的制約，是社會工作組織的成員，以及社會工作爲一種職業生涯的專業人士。

### 3. 機構與設施：

- (1) 機構是指社會工作服務提供的所在地，也許是工作場所、學校、鄰里社區、醫院、住宅中心，或者治療室。社會工作人員在這個場所內與案主一起工作，以改變案主的行爲，或解決問題。在此一場所中的設備、生態環境，形成一種助人的結構、界限、符號意義、規範與路徑，以引導互動的行爲趨向。
- (2) 生態環境是產生助人關係的動力之一部分。而社會工作的機構與設施包括設備、人力、規範、目標，以及持守的社會福利理念等，而這些都是影響社會工作服務成效的重要元素。
- (3) 變遷媒體包括任何個人、團體、組織、機構，其被賦予職責去改變個人、家庭、團體、社區，以及社會。所以，社會工作機構與設施，實構成社會工作服務的主體。

### 4. 干預行動：社會工作機構與社會工作者爲了達成任務所投注的變遷努力，即是社會工作干預行動。其實，也就是社會工作的過程中所進行的一切活動，包括爲案主所認可與建立契約、界定問題、建立工作目標，以及執行改變的計畫。通常，一個問題情境並非僅靠一套干預行動可解決；有時候，需要透過好幾套方案與活動才能達成一個社會工作的目標。總之，社會工作干預行動是社會工作機構或社會工作者針對案主需求所採行的一切服務過程。

### 5. 專業關係：專業關係有異於日常生活中的人際關係，其差別在於以下三點：

- (1) 專業關係是爲專業目的而建立，人際關係可能以自身的滿足爲目標，而專業關係是爲了其所計畫之改變目標而建立。
- (2) 專業關係的形成不以社會工作者自身的利益爲前提，而人際關係的建立是可以站在一己的私利爲出發點。
- (3) 專業關係的形成立基於客觀與自我瞭解，工作者可以被允許跳出個人的問題與情緒需求，而敏感地面對案主的需求。然而，人際關係則涉及較多的主觀情緒與偏好。也就是說，在專業關係的建立過程中，有祛除個人偏見的必要。

專業關係被視爲社會工作的基石，在社會工作過程中，必須建立良好的工作者與業主之間的關係。

### (三) 過程：

#### 1. 建立契約：

♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥  
♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥♥

一、試論社會工作的意義。

答：(一)我國學者徐震與林萬億認為，社會工作可以用不同角度的定義，來瞭解社會工作的全貌：

1. 視為一種活動：聯合國一九六〇年出版的《國家社會服務方案之發展》一書中提到「社會工作是一種活動，用以協助個人及其社會環境，以獲致更佳的交互適應。」
  2. 視為一種過程：佛蘭德 (W. A. Friedlander) 認為：「社會工作是一種專業服務，一種助人的過程，以科學的知識和技能，於人際關係中，協助個別的或在團體中的個人，以獲致社會的和個人的滿足與自主，它常由一個社會機構或有關的組織來執行。」
  3. 視為一種方法：芬克 (A. E. Fink) 在其《社會工作的領域》一書中認為：「社會工作是一種藝術和科學，它是提供助人的服務以增強個人和團體的人際關係和社會生活功能。這種助人的專業方法，注重人們及其環境的交互反應關係。」
  4. 視為一種專業：美國社會工作年鑑 (Social Work Year Book) 認為：「社會工作是一種專業，不論其工作對象是著重個人或團體，均以協助其依特殊的需要或能力，配合社會之需求，使獲得社會關係的調整與生活的改善。」
  5. 視為一種制度：西柏齡 (Max Siporin) 認為，社會工作是一種協助人們去預防和解決社會問題，恢復並增強他們社會生活功能的一種社會制度化的方法。在此一定義中，社會工作既是一種社會制度，也是一種人群服務的專業和一種技術性、科學化的實地工作。他強調社會工作是位於人類社會福利的中堅制度，缺乏了社會工作的實施，社會福利將難竟其全功。
- (二)我國學者李增壽認為：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，調整其關係，解除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的理論，且需由實地工作中熟練社會工作的方法與技術。
1. 科學與藝術：社會工作是一種科學，也是一種藝術，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. 助人專業：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，是一種服務的提供，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. 解決問題的方法：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. 社會工作者的協助：社會工作係由社會工作者協助人們認清困難和問題；尋找解決問題的途徑；改善生活環境；改變行爲、態度與動機，並促進生活能力與潛能之發揮。

(二)全美社會工作者協會 (NASW)：

1. 一九五六年《社會工作實施的工作定義》將社會工作方法定義為：是一種負責的、有意識的、有訓練地運用自我與個人或團體的關係，經由這種關係，社會工作者催化個人與其社會環境的互動，且持續地覺察到兩者間的交互影響。這種關係催化以下三種變遷：
  - (1)個人在社會環境內關係的改變。
  - (2)社會環境在影響個人方面的改變。
  - (3)個人與社會環境互動的改變。
2. 一九七三年界定：社會工作是協助個人、團體、社區增強或恢復其社會功能的能量，以及創造有利於達成目標的社會條件的一種專業活動。
  - (1)強調社會工作是一種專業活動，它必須具有知識、價值、技巧、目的，才能引導實務活動。
  - (2)清楚地範定社會工作服務的案主體系，包括個人、團體（包括家庭或家戶、組織）、社區（包括鄰里、大社會）。
  - (3)指出社會工作的焦點在於「人與環境」的互動，幫助個人、團體、社區增強或恢復其社會功能。同時，爲了達到社會功能的增進，改變社會條件是有必要的。
3. 一九八二年 NASW 的「社會工作實施的標準與分類」將社會工作更明確地界定：社會工作專業在於提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此，社會功能得以增強，生活品質得以改善等。

## 二、試述社會福利、社會服務以及社會工作之意義及其關係。

答：社會福利、社會服務以及社會工作三個名詞常一併使用，因爲這三者是指同樣一件事業，只是其使用的層次有所區別而已。但三者有其一貫性的密切關係，必須要同時連貫使用才能發揮其效果。

(一)意義：

1. 社會福利：是指一個國家的「政策」和社會民眾的「理念」。這種政策和理念旨在增進社會上每一個人的生活需要和能力，包括衣、食、住、行、育、樂和潛能發展等方面。一個國家的社會福利是要由政府 and 民間共同努力和合作推行的。這種社會福利的政策和理念的實現，