

# 《社會工作概論》

一、社會工作實務往往會涉及評量 (assessment)、處遇 (intervention) 和評價 (evaluation) 的過程，請先分別說明評量、處遇和評價的意義，然後進一步說明三者間的關聯。(25 分)

命題意旨	此題雖然是考社工實務的步驟基本概念，仍要扣緊社工理論與實務並重的論述才有可能拿高分。
考點命中	1. 《高點社會工作第四回講義》，葉上峰編撰，專題一社會個案工作—主題二社會個案工作的過程，有關評量、處遇或執行，跟評價/評鑑的內容，頁 8、9、12。 2. 《高點社會工作總複習第一回講義》，葉上峰編撰，頁 58-59。

## 【擬答】

社會工作是一門理論與實務並重的學科，強調科學知識運用於事務以及實務反饋理論的過程。就社會工作之知識基礎而言，包含外借理論（是指社會工作為了使其實施之理論化，常須運用其他社會科學之理論，或以其他社會科學的理論為依據，加以解釋或推廣運用於實務工作中）以及實施理論（也稱為「助人模式理論」（helping model theory）或「理論架構」（theoretical framework），即社會工作實施時，為達成助人之工作目標，依實際工作經驗所研擬之助人工作模式與理論架構。）

### (一) 預估/評估：

Max Siporin 認為預估是「一種瞭解的過程及結果，是行動的基礎」。預估在直接服務中是個相當重要且複雜的歷程，我們必須從案主本身及周圍生態環境系統中蒐集相關訊息，加以統整、思考、分析，提出暫時性診斷，再與案主及其重要他人共同思考，提出可行的處遇計畫。社工者在預估過程中，藉由人羣相關的專業知識技術（例如：家庭系統、人類發展、人際互動等），與案主共同界定生命情境中的需求、問題，並解釋其意義及模式的歷程，才能進一步擬訂計畫。

### (二) 服務/處遇的過程：

經過問題診斷及擬出服務計畫後，付諸實施是個案工作最終的目的。「服務」、「治療」、「處遇」三個名詞常被交互使用於這個階段中，指的就是協助案主解決問題的實際過程。有關服務或處遇的方式，有各種不同的分類：諮商性、諮詢性、支持性、物質性等方式。此步驟又泛稱為干預或介入(Intervention)，構成整個個案工作的重心，社工者可以從幾方面著手：支持及協助案主抒發積鬱情緒、澄清案主不合理的觀點或疑慮、修正偏差的行為、改善環境、肯定自我信心和調整社會關係，或是以社會個案工作的主要模式為處遇之基礎。

### (三) 評價：

服務處遇進行到一個階段的時候，由社工者和案主共同檢討過去的服務成效，藉以調整未來的服務計畫。評估的項目包括服務處遇之目標是否達成、工作者的服務方式(工作方法)是否合適、以及案主方面改變的進度是否令人滿意。有時案主可能因其問題已減輕而離開機構，如：住院病人出院，受暴婦女遷出緊急庇護中心等，但尚不宜結案，因其仍有需要協助的部分，社工者則繼續提供服務，稱之為「追蹤服務」。評價可包括三個層次：

1. 結果評估：其主要目的在量度案主改變目標實現的程度。
2. 過程評估：包括問題的評估、目標的設定、計畫的擬定、運用處遇的技巧和方法等方面之瞭解，並找出影響或阻礙的因素。評估並非在工作結束後才進行，而是在進行過程中分段評估，以利適時修正目標與計畫。
3. 社工員評估：即案主對社工員及機構的服務回饋，經由案主正向或負向之評價，以建設性的方法來改進服務，對以後的工作將有所助益。

### (四) 三者的關係：

1. 由於案主問題本身之複雜性，以及生態環境隨時可能造成非預期性的干預，因此預估通常只是暫時性的假設，並與處遇形成循環地運作歷程。
2. 社會工作是一種社會建構的活動，其附屬於一個複雜的理論、專業及服務網絡。因此，只有在「參與者」所在的社會文化脈絡中才能真正瞭解它。亦即揭露了社會工作理論與實務之間的關係與重要性。Daogles 認為「實施理論」則來自社會工作經驗之累積，他是用來直接達成社會工作之目標。它是以助人程序上所參照的理論或概念，而形成社會工作者專業技藝的遵循原則。其中包含：(1) 預估理論 (assessment or diagnosis theory)：對問題進行分析、預估，以作為社會工作者在助人過程中，處遇計畫與介入策略之擬定的基礎。以及 (2) 介入理論 (intervention or treatment theory)：採取實際的介入行動，以影響個人人格的

改變，問題的減輕、社會之改善，以達到社會工作的目標。顯見三者關乎社工理論建構的循環。

二、社會工作者通常被期待對於社區工作應有起碼的認知，請問：何謂社區工作？又社區工作的基本原則為何？（25分）

命題意旨	觀護人其實是不太考社區這個主題的，即使考也是基本題型，今年考此題真的是簡單到不行。
考點命中	1.《高點社會工作講義第四回》，葉上峰編撰，頁 107-108 (內涵)。 2.《高點社會工作講義第四回》，葉上峰編撰，頁 109 (原則)。

**【擬答】**

就社會工作的角度言，社區不僅是處遇環境(社區是一個工作環境、一個工作地點；社會工作者需要瞭解工作對象的生活環境、問題、資源及文化背景。)同時也是互助網絡(為一個可滿足成員生理上及心理上需要的單位；社工者著力於發展及加強成員間的互助關係、歸屬感及自助能力，以解決成員的個別或共同問題。)更是影響社會政策顯見社區工作就社會工作而為不可或缺之一環。社區工作是社會工作方法之一，與個案工作、團體工作並列社會工作三大基本方法。由於社區工作發展較晚，1939年，藍尼(Robert P. Lane)在美國的全國社會工作研討會中提出「藍尼報告書」(The Lane Report)，闡述社區工作是一種社區工作的干預方法。此後，社區工作逐漸被接受為社會工作的基本方法，也是一種協助人們解決社區問題，豐富社會生活的過程。以下就針對提議，簡述社區工作的意涵及其原則。

(一)何謂社區工作：

社區工作是以社區為對象的社會工作介入方法。透過組織區內居民參與集體行動，去釐定社區需要，合力解決社區問題，改善生活環境及素質；在參與過程中，讓居民建立對社區的歸屬感，培養自助、互助及自決的精神；加強市民的社區參與及影響決策的能力和意識，發揮居民的潛能，培養社區領袖才能，已達致更公平、公義、民主及和諧的社會。

- 1.是社會工作的一種介入手法。
- 2.是一項有計畫的行動。
- 3.是一個過程。
- 4.是運用集體行動的方法。
- 5.鼓吹居民自助、互助及自決的精神。
- 6.能找出及滿足社區的需要，解決社區問題，培養社區歸屬感和認同感，達致社區整合，改善社區生活素質。
- 7.能發展居民能力，加強其自主性。
- 8.能促進社會轉變。

(二)社區工作基本原則：

- 1.組織過程：一切活動皆以組織居民為基本。
- 2.教育過程：改變居民態度，帶動社區變遷，達到社區發展的目的。
- 3.全面利益：將社區視為一個整體，以全體社區居民的利益為依歸。
- 4.平衡發展：使經濟發展和社會發展並進。
- 5.社區自助：運用並動員社區本身的資源，借重外界的技術和指導，但不依賴外界援助。
- 6.工作生根：社區工作是一種民主自治的過程，應鼓勵民眾參與社區事務，並培養地方領導人才。
- 7.區域性的配合計畫：社區計畫必須與國家整體發展計畫相配合。
- 8.預防性的服務工作：讓居民習得分析與解決問題的能力，使其自立自主。

三、現代社會工作的兩大先驅，一為慈善組織會社，另一為睦鄰組織運動。請簡述慈善組織會社和睦鄰組織運動興起或成立的目的，並比較說明兩者間基本理念的差異。（25分）

命題意旨	此題是考社工歷史制度，應該大部分的考生都能答得不錯，葉老師也不斷叮嚀要注意，所以書寫的細緻度就是答題的關鍵。
考點命中	1.《高點社會工作第一回講義》，葉上峰編撰，專題二主題二，有關 COS 及 SHM 的敘述。 2.《高點社會工作總複習第一回講義》，葉上峰編撰，頁 22-24。

**【擬答】**

(一)慈善組織會社( Charity Organization Society, COS)興起或成立的目的：

慈善組織會社慈善組織運動正是歐美國家救貧運動的一種方式，為改善各種慈善機構之間的缺乏連繫，機構和機構之間資源浪費、重複現象，在亨利索理牧師（Solly Reverend Henry）的帶領之下，參考了德國的漢堡制以及愛爾伯福利的做法，當時的機構對濟貧是秉持著慈悲為懷的精神，對於濟貧只是消極的救濟，很少會去探求貧民貧窮的原因和去顧及做未來的預防，在辦理救助的工作時，各種不同的救助機構和機構之間互不相聯繫，各自為政作業，有的人不停的重複資源的索取，冒領別人的救助金，或是案主先後到不同的機構接受不同的友善訪問員（Friendly visitor）做調查，以致於資源分配不均造成不公平現象，各種弊端不停重現，造成機構之間問題層出不窮，以致救濟的效率減低，問題沒有辦法被改善，因而產生了慈善組織運動。

(二)社區睦鄰運動（The Social Settlement Movement）興起或成立的目的：

又稱「公社運動」，肇始於 1884 年英國牧師巴涅特（Samuel A. Barnett）在倫敦東區設置「湯恩比館」（Toynbee Hall），設於貧民區，備有宿舍，工作人員與貧民生活，其口號為「工作者與工作對象相親相愛」。無既定之社會工作計畫，依據居民實際需求而服務。盡量發動當地人力，培養自動自發，互助合作之精神，為地方或社區而服務。除成為當地服務中心外，並介紹多元文化給當地居民，成為社區之文化中心。

(三)COS（慈善組織會社）與 SHM（社區睦鄰運動）之比較：

	慈善組織會社	湯恩比館
成立	1869 年	1884 年
假定	假定社會功能為常態，窮人因家庭功能失敗而應被改善（個人歸因、家庭歸因）。	假定移民家庭本身是健全的，因社會造成不適應，應改革社會以支持個人（社會歸因）。
原則	濟貧原則為「教他捕魚、不給他魚吃」。將貧民分成值得救助和不值得救助，派友善訪問員來加以區分，唯恐貧窮化而嚴格限制資格。	主張居民為互相依賴的，不同階級、種族間應相互瞭解。
主要服務	值得救助者：老弱婦孺，送至救濟院。 不值得救助者：強壯乞丐，強迫進入習藝所。 失依兒童：送至寄養家庭。	提供休閒、教育、社區瞭解、社會行政、社會立法、政治變遷等服務。
主導者	上流社會，優越慷慨的女士充斥濟貧過程中。	由中產階級、知識份子、社會改革者所主導。

四、何謂反思性的實務工作？在社會工作中為何必須重視反思性的實務工作？（25 分）

命題意旨	以觀護人而言此題不僅較偏且不好答，但若從理論與實務上重視反思性，應可拿到基本分數，不過大部分考生可能不易發揮。
考點命中	1.《高點社會工作講義第三回》，葉上峰編撰，頁 7（社會工作之處遇觀點）、頁 12（社工理論的內涵）。 2.《高點社會工作講義第一回》，葉上峰編撰，頁 16（跨文化社工）。 3.〈反思性社會工作—「漂流社工」的社區實踐與社工教育〉，方昱。

【擬答】

(一)反思性社工實務的內涵

社會工作既然稱之為一門專業，意味著每一個工作者都具有獨立思考與判斷的能力，肩負著增進人類社會福祉的價值與使命。在這個前提之下，這個提問，對每一個社會工作者來說，都是一個重要的問題。再者，這個問題對於每一個社會工作的教育者而言，更是一個不可迴避的問題；面對新世紀帶來新的社會問題與挑戰，我們希望他人如何看待社會工作，又期望自己如何看待自己的工作本身，都是社會工作教育者重要的課題。雖然，這個提問最終應回到每一個社會工作者的身上，但是，這並不代表說每一個個別的社會工作者在思考這些問題的同時，都是個人性的、沒有任何共同性的、社會性的基礎。相反地，正因為這個問題的提出，不同的社會工作者之間才找到了共同對話與行動的開始。本文的提出，就在於嘗試描述一群社會工作者從自身的反思開始，進而找到共同對話與行動的方向，並產生影響的過程。這些從自身出發的反思與行動，成為這些社會工作者的動力，試圖打開社會工作實踐與教育的視野與觀點，也成為社工專業所期待達成的影響與目的。

(二)為何必須重視反思性的實務工作

版權所有，重製必究

1.社會工作理論之邏輯種是從實務回應及反思理論的實用性

包含價值規範（value/normative）邏輯（決定處遇的方向和價值的偏好）、推理概念（reason/conceptual）邏輯（提供處遇的標的和策略之抉擇）以及行動工具（action/instrumental）邏輯（決定處遇的步驟和方法的執行）

由於社會工作的助人專業是價值或立場取向的，是行動或過程導向的，同時也是改變或結果依歸的，故社會工作理論的特色，不像其他學科似乎僅涵蓋觀點和規則二者即可，而須兼顧處遇介入的行動模型，始能被實務社會工作者所採納和運用。

## 2. 社會工作之處遇觀點，強調促進個人及社會改革的回應和反思

Payne 認為社工處遇觀點有三個，一為反射－治療觀點 (reflexive-therapeutic views)：社會工作者的任務在促進個人的成長與自我實現以獲致個人、團體和社區的最佳福祉，經由與案主的互動影響案主，這種相互影響是一種反射之歷程。二為社會主義－集體主義觀點 (socialist-collectivist views)：社會工作人員尋求社會的合作與互助以協助弱勢者得以重新掌控其生活，欲達此目標必須透過社會變遷以改變現有的權力結構。三為個人主義－改革主義觀點 (individualist-reformist views)：社會工作人員的工作目標在滿足案主的需求，並試圖達成個人和社會的成長與改善，增進個人與環境的配適度。

## 3. 跨文化社工模式正是強調反思性的內涵最佳寫照：

- (1) 態度：包括了對公平正義的追求、對差異採取開放、正向態度、向案主學習、批判性的自我檢視。
- (2) 知識：包括特定的文化內涵、對文化系統性的脈絡理解、對內化文化的掌握、跨文化溝通動力的理解。
- (3) 技巧：包括對自身情緒反應的管理、對機構、社會政治的專業介入、溝通與人際關係的技巧、變革策略。

# 向 點