

NASW

## 學校社會工作服務準則

林妙玲譯

## 前言

中華兒童福利基金會（簡稱CCE）爲了因應目前社會所需更有效地協助兒童與家庭，從八十三年七月起，敦促本會所屬各地家扶中心開始與國小合作，推展「學校社會工作」，目前已有九縣市正進行中，由家扶中心的社工人員與學校共同配合，一起關心兒童在學校和家庭生活的整體狀況，深具良好之成效，而且，在八十三年八月三日、四日於台北市舉辦的「學校社會工作與兒童保護研討會」中，與會的中外學者以及配合推動學校社會工作的校長、老師，對於此項服務方案，亦給予極高的評價與支持。

「學校社會工作」在美國已經實施了八十餘年，在香港也推行了近廿年，在我國，本會曾經於民國六十六至七十二年間試辦，後因校方的配合意願不高而中輟，如今，學校社會工作的專業服務成效，已受到肯定，半年來的努力也已達到預期的目標，包括：防止學童失學及受虐、預防青少年犯罪、整合福利及教育領域共同關心兒童及青少

年、以及促成學校、家庭、社區的結合等，因此，雖然學校社會工作在我國才剛起步，但是，在學校的配合以及社工員的努力下，學校社會工作亦能展現其專業風貌。

本文係譯自NASW於1992年制定的「學校社會工作服務準則」(Standards for School Social Work Services)手冊，乃是希望能爲學校社會工作的推展，樹立一提供指引的精神標竿。

## 簡介

一九四三年，美國的全國訪視教師協會(NAT)改立爲美國學校社工員協會(AASSM)，之後又於一九五五年與另外六個社工協會合併成立全國社工協會(NASW)。由此可見，學校社會工作長久以來便是社工界的重要領域。

近年來大眾正視殘障者權利，家庭內部產生改變，兒童也受到社會／經濟／學業壓力增加的影響——這些都是影響校園中社會工作的重要因素。經由立法倡導，社會越來越肯定學校社會工作的價值。

NASW於一九七八年制定「學校社會工作服務準則Standards for Social Work Services in Schools」，作為學校社會工作人員及社區領導者群策群力，確保提供高品質的專業服務給學校、兒童及家人，才有可能達成。

這些準則能加強許多學校體系的現行工作，更是其他一些學校有待達成的挑戰與目標。對於學校社工員來說，它們不只確認了學校社會工作這項專業領域的獨特性與多樣性，也對學校社會工作幫助兒童由教育中得到最大助益予以肯定。

## 壹、能力與專業實務 (Standards of Competence and Professional Practice)

在此，「能力」的定義是：執行學校社會工作時，個人學識、技巧及活動的整體專業行為。「專業實務」則關乎學校社工員在職業道德、提供服務及責任感等方面所應持有的標準。

至於本文將用到的「地方教育機構 (Local education agency)」一詞，則指地方或地區上的公共教育系統。

準則一 學校社工員應奉行社工專業之價值與倫理，並以NASW的專業準則及道德規約，作為涉及職業道德之抉擇的判斷依據。

學校社工員經由以下方式，顯示對社工專業之意義與倫理的奉行：

1. 尊重基本人權——包括所有人都有接受人性服務的權利；

2. 做專業性的判斷時，願意接受某種程度的個人風險及專業風險；  
3. 了解環境不斷在變化，因此學校社工員也必須不斷檢視、改進服務的理論、策略及實務，以反映現況。

身為地方教育機構人員的一份子，學校社工員有責任去了解、遵守政府的法令政策以及社工的專業準則。當不同方面的期望產生衝突時，學校社工員在做涉及職業道德抉擇時，應根據NASW的道德規約加以判斷。

準則二 學校社工員不論是專業科際團隊的成員或領導者，都應協調、動員地方教育機構及社區的資源，以滿足兒童及家人的需求。

學校社工員運用其特殊技巧及系統之觀點(systems perspective)評估、判斷兒童的需求。

身為專業科際團隊的領導人或組員，學校社工員發起並支援活動，以克服各項服務之間所存在的機構藩籬與差異。為順利達成團隊的目標，社工員應信任、自由溝通、互相尊重、採取進展性合作並做有效的協調。

準則三 學校社工員應針對學校的目標與使命，規畫並提供訓練及教育性課程。

學校社工員應提供在職訓練課程給老師、地方教育機構之其他職

員，以及社區機構的員工。這些課程的規畫、進行，可能需要其他專業人員的參與合作。課程的內容，應針對那些影響兒童在校學習的因素，討論如何預防、介入及或矯正。

**準則四** 學校社工員應做時間、精力及工作量上的安排以盡其職責，並在適當區分各項職責的優先次序下完成工作。

學校社工員必須有效率而實際地處理工作。由於許多地方教育機構缺乏足夠的人力支援，因此社工員各項工作的優先順序，必須根據對兒童福祉的影響、其他資源的取得以及社工員的專業技能等條件加以考量。

**準則五** 學校社工員應確實保存學校社會工作方案之規畫、處理及評估的相關資料。

紀錄與統計資料，是學校社工員向社區和地方教育機構的行政部門表示負責，並證實其工作價值的方法之一。活動報告的分析、方案的統計資料以及成果評鑑，都是社工員運用、拓展學校社會工作以進一步滿足兒童與家人之需求的證據。對於當事人的隱私，必須嚴守適當的方針加以保護。

**準則六** 學校社工員有責任確認需要服務的個別兒童及標的人口群。確認工作的進行須經由「需求評估」，包括與地方教育機構人員、社區代表、兒童及其家人進行有計畫的評鑑。

「需求評估」是為兒童及家人規畫有效方案的基礎，其中包括研究影響兒童在校適應與表現的生物心理學校因素(Biopsychosocial factors)。更明白的說，它是對以下各項的診斷：

1. 兒童身體、意識與心理發展及其家庭史；
2. 兒童在不同情境中的行為與態度；
3. 在家庭、地方教育機構及社區中所觀察到之人際關係模式；
4. 老師和其他地方教育機構職員對兒童行為的報告；
5. 地方教育機構的明文或非明文政策，及其他在制度上可能影響兒童行為的因素；
6. 在成長、發育的一些轉捩點上，兒童表現出的成就及適應模式
7. 社區中是否有兒童及家人所需要、可取得、可利用之資源。

**準則七** 學校社工員應能使用客觀的測量方法，並適當運用用於評估及以後的進展報告中。

學校社工員應熟悉各種社工員所運用的客觀測量方法，包括對適應行為、自尊、社會技巧、態度、心理健康、興趣等的測量。這些度量方法若能運用於整體的評估中，對學校社工員所提出的建議將是另

一種支持證據。

準則八 評估之後，學校社工員應做介入計畫並實施之，假如無法給予最適當的介入，則應策畫一份替用計畫，加強兒童從教育中獲益的能力。

介入計畫乃根據評估結果而訂，關係對兒童的福祉，其中包括目標、目的、達到設定結果的介入方法、評估方法、成果評判標準等。介入計畫是爲了增加兒童的正面教育經驗，家人、其他團隊成員、學校及社區資源都須作適當的參與。

準則九 作爲系統的改變者(systems change agents)，學校社工員應確認地方教育機構及社區所未注意處理到的地方，並著手策畫所需之服務。

若地方教育機構或社區因資源和服務不足，而使兒童群體自教育體系中獲益的能力受到影響，學校社工員必須針對此問題引發眾人的注意與討論。可採用的方法包括：問題之文件紀錄；向地方教育機構或社區中的適當人員說明問題；呼籲教育者、其他專業人士及市民採取行動等。倡導改變的工作，遊說對象應包括地方及中央級相關委員會的領導人。

準則十 學校社工員應提供諮詢服務給地方教育機構人員、學校董事及社區代表，以促進了解，並加強學校社會工作服務的有效運用。

學校社工員提供諮詢服務，以了解在家庭、地方教育機構及社區中，對兒童的教育經驗產生影響的因素。學校社工員也在管教、停學、退學、課堂出席、個人隱私之保護、多元文化因素、兒童虐待及忽略等政策事務上擔任顧問角色。

學校社工員必須時時謹記其專業工作之整體目標、目的與任務，並讓地方教育機構人員確實了解，使他們能保持基本的專業活動與能力，甚至更爲加強。

準則十一 學校社工員應確使兒童及家人得到了解、尊重其多元文化的服務，以增加家庭在兒童學習中所給予的支持。

國內學校的學生有呈多元化的趨勢，因此學校社工員必須提高對文化差異的意識與重視。他們必須培養文化能力，包括在自覺、知識及工作技巧方面的提升。他們也得辨知地方教育機構因種族不同而存在的藩籬，並採取策略，減少這種藩籬對兒童、對地方教育機構的態度所產生的負面影響。

準則十二 學校社工員給兒童的服務，應能加強兒童的個別能力，且在規畫、指導其學習方面，盡量讓兒童有機會參與。

學校社工員在擬定行動計畫時，應考慮到個別兒童的特質，以及全體兒童自我表達、做選擇和參與指導自身之學習的能力。

準則十三 學校社工員應使兒童及家人具有取得社區之有形／無形資源，且有效利用這些資源的能力。

此項工作所根據的原則，是利用家庭的力量和組織來謀求家庭本身與孩子的福祉。

學校社工員尤應找出社區的實質或精神領袖，與他們協商發展／強化社區的自發性援助網路(natural helping networks)，以補充地方教育機構及社區機構正規服務之不足。

準則十四 學校社工員應妥為保護資料之隱私及機密。

學校社工員必須熟悉資料保密之各項相關法令，並嚴加遵守。在使用機密性資料上，應根據法令與職業道德做專業性的判斷。此外，應在提供服務之初，即向兒童、家人及其他專業者告知機密資料保護之限度與條件。

準則十五 學校社工員應受過調解和以策略解決衝突的訓練，並在解決兒童的教育問題時加以運用。

父母和地方教育機構之間產生對立問題與僵局時，常是經由正式、花費大且往往在過程中激發對立的程序來處理。「調解」在澄清爭議上是一種有組織、有彈性的方法：經由非公開之議程達成妥協，並尋求解決的方法。整體來說，化解衝突與解決問題是有效策略，故學校社工員應將之運用於消除學生、家長、學校及教職員之間無效果的對立，以及在彼此間建立正面、合作的關係。學校社工員既受過訓練，也有經驗，極適於扮演此一媒介角色，也應積極尋求機會這樣做。

準則十六 學校社工員應支持各種情況下之兒童及其家人的福祉。

學校社工員隨時注意相關之法院判決、立法、條例、規定及影響學校社工員工作之政策與發展，可在支持兒童及家人的工作上得到較佳的成果。其中尤須注意的議點包括：停學、退學、制度上的種族歧視、不平等待遇、同性戀歧視、體罰及性別歧視等。此外，支持工作應謀求滿足移民、難民、無家可歸者、感染愛滋病毒(HIV)及愛滋病患者、上癮者以及其他危險群體的需求。

## 貳、專業培養與發展(Standards of Professional Preparation and Development)

「專業培養與發展」關乎學校社會工作所需之訓練程度。此外，學校社工員的知識及技巧必須不斷補充、加強。

**準則十七** 學校社工員應具備學校工作者的基本知識與了解，並有地方教育機構、教育過程、相關法令及正當程序等方面的知識及了解。

所要求的知識領域為：

- 一、人類行為及社會環境，包括各種學說觀點。尤其了解：
  1. 有關人類成長發育的理論，包括學習理論、系統理論、溝通理論、社會學習理論及行為理論；
  2. 文化、種族的多樣性；
  3. 危險群兒童及殘障兒童的需求；
  4. 影響兒童在校之學習、表現的生物學因素。
- 二、系統性評估調查的性質，及它們在社會工作之專業實務中的重要功能。尤須了解：
  1. 收集資料及評判資料的方法，以進行評估並做介入計畫；
  2. 工作目標與可衡量之成果，以及評估介入所產生的影響的方法；
  3. 科學化的調查，以及研究計畫的必要條件；
  4. 學術性文字及研究的用法；
  5. 對執行工作及進行研究應有的責任觀念。
- 三、社會工作介入的方法，包括要了解：
  1. 兩人或多人之間，知識、感受、態度及行為的互動（互動乃「關

係」的一環），以及「社工員運用「關係」的專業觀與與目的觀；

2. 學校工作介入的基本方法，包括輔導、危機介入、個案服務、團體服務、組織社區資源、諮詢、個案管理、家庭治療及愛的教育。

四、地方教育機構的組織與結構，尤須了解：

1. 系統理論(systems theory)及機構運作的理論；
  2. 公立學校教育目的之歷史概觀，過去為教育改革而做的嘗試，以及地方教育機構所要服務的兒童的特性；
  3. 地方教育機構董事會的性質與程度；
  4. 廣角度的教育政策議題與問題，包括地方教育機構的資金供給；
  5. 在發展教育政策上的學校—社區關係運作，以及不同型態之學校——社區權力架構所產生的影響；
  6. 影響教育機會的法令；
  7. 地方教育機構所採用的教學方式與課程；
  8. 在地方教育機構中，各專業人員的角色與職權範圍；
  9. 在地方教育機構中，各專業人員的角色與職權範圍；
  10. 團隊工作的作業程序。
- 五、了解家庭、學校及社區的特性與相互的影響，而這也就是要了解：
1. 家庭變遷——對兒童在學校及社區的適應有其衝擊性；
  2. 社區組織的典型暨非典型架構、功能與領導力；
  3. 社區中有關社會福利的政策、方案及資源。

**準則十八 學校社工員應增進技巧，提供有效而實際的服務給兒童、家庭、地方教育機構人員和社區。**

理想的學校社會工作模式並非一成不變，而是根據生態環境觀點不斷發展。實行此種理想模式，必須具有以下所列之技能：

1. 與案主系統(Client system)中所有的人進行面談及言語／書面型的溝通；
2. 以同感和案主系統中各方面的人員發展協助關係；
3. 系統化地觀察／評估兒童、家人、地方教育機構人員和鄰里社區中個人暨團體的需求、特點及互動情形；
4. 收集適當資料，以紀錄／評估在生物學、醫學、心理學、文化、社會學、情緒、法律、環境等方面影響兒童學習的因素；
5. 選擇最有效益的介入方法與技巧實施之，以增進兒童的教育經驗；
6. 謀求滿足兒童及家人的需求；
7. 參與專業科際團隊的作業，有效地領導小組作業；
8. 提供諮詢服務給家人、地方教育機構人員、各機構及社區代表，以取得共識；
9. 使家庭、地方教育機構及社區之間保持有效率的聯絡；
10. 有效地運用地方教育機構及社區的資源；
11. 提供個案管理服务；
12. 進行學校相關服務方案或其他計畫時，與社區機構合作以解決特殊問題，或為兒童、家人發展新資源；

13. 找出／發展在地方教育機構內、外的資源；
14. 統合地方教育機構及社區機構的各項服務，以有效執行介入計畫；

15. 處理工作負擔量，包括效率地安排各項服務的優先次序，以及各項任務的時間分配；

16. 為服務之規畫／評估進行研究；

17. 評估個人的介入服務效果；

18. 參與學校的課程規畫小組；

19. 向地方教育機構主管及其他適當人員解釋社會工作的效能；

20. 指導社會工作專門技能之在職訓練；

21. 分析並影響地方、縣市、省乃至全國性的政策。

**準則十九 學校社工員應遵循NASW及政府所制定之實務準則。**

學校社會工作及社會工作中的一項獨特專業，須經專業性的訓練，才能在教育系統中有效發揮。CSWE（社會工作教育審議會）所認可的課程可能涵蓋了學校社會工作的內容，也可能有所不足。

學校社工員應取得CSWE認可之學校工作課程所發給的社工學位。

另外，從事學校社會工作，最好具有NASW所授之「學校社工專家(School Social Work Specialist)」資格。

**準則二十 學校社工員應為本身的持續專業成長負責。**

「社會工作」及「教育」是不斷演變的兩個領域，因此身為專業者的學校社工員，有責任持續增進知識／技能，並隨時注意這些領域的現況發展。他們也應開發、運用各種支援系統來加強自身的成長與專業性。

專業者的責任還包括：在NASM及其他各級專業協會中的參與與領導；參與工作人員成長活動和專業會議，並提供所知資訊與協助；以及提供資訊給專業刊物，並協助推廣。

準則二十一 學校社工員應教導、監督社工實習生，以協助該專業之發展。

實地指導(Field Instruction)的方式，包括在學校督導社工實習生，以及提供適當之學校社工實務學習經驗。

### 參、行政組織與支援 (Standards of

#### Administrative Structure and Support)

學校社會工作方案必須有適當的行政組織與充分的支援才能發揮效果。NASM雖知地方教育機構會根據各級政府的法令，決定學校社會工作服務有何種性質、型態的組織與支援，但仍制定以下各項準則，作為這類架構與支援的發展指南。

準則二十二 學校社會工作服務是整體兒童服務的一部分，應由學校聘請合格的學校社工員進行之。

地方教育機構負責其兒童服務的性質品質，而直接聘任合格的學校社工員，能提供最佳的學校社會工作服務。

具有專業知識與技術的學校社工員，應協助整合、推展由非正式僱員在校內所提供的心理輔導及社會服務，以確保這些服務對兒童及家人具有教育意義。

準則二十三 學校的社會工作人員應稱之為「學校社工員(School Social Worker)」。

「學校社工員」這個職稱，確實地指出此人的教育背景、專業及職務。其他一些名稱，像看顧人員(attendance officer)、學生人事工作人員(pupil personnel worker)、家庭暨學校訪視者(home and school visitor)、家庭—學校協調者(home-school coordinator)或訪視老師(visiting teacher)，對學校社工員的資格與職務的表達都不完整或有所誤導。

準則二十四 地方教育機構的行政組織，應對學校社會工作方案的支援與義務有清楚的方針。

地方教育機構的體制及行政組織，應對學校社工員及資源得以充分發揮運用。實際的職務說明、工作條件及工作量標準都是必要的。此行政組織必須有一套方法，定期檢討學校社會工作方案的目標、方針、成果及基本資源。

準則二十五 地方教育機構所建立的行政組織，應對學校社會工作提供適當的監督。

地方教育機構應負責行政與技術上的督導，以確保高品質的服務。學校社會工作方案的監督者，應是合格、具有社工碩士(MSW)學校、有經驗的社工員。

在某些地區，整個地方教育機構只有一個或極少數無經驗的學校社工員，因此在社會工作的督導上，有必要作特殊的安排。

準則二十六 地方教育機構之新進學校社工員，應聘任具有最高資格者。

從事學校社會工作的新進者，最好有CSW認可之課程所授予的社工碩士學位；這種學位也是取得NASW「學校社工專家」資格的必備條件。假如學校社工員之中，有些具社工學士資格，有些具社工碩士資格，則應根據人員的教育程度以及所表現出的能力作不同的工作分配。不論是學士或碩士，都應有機會發揮、拓展其能力。

準則二十七 地方教育機構就學校社工員的教育程度、經驗與職務，提供適當的職級與敘薪表。其職級與敘薪之認定方式，應與機構中其他具類似資格之專業人員一致。

具社工碩士學位的學校社工員，其薪水應依照符合其教育程度、

經驗及職務的薪資表給付。訂定學校社工員的薪資，必須公平並足以反映各人之教育程度、經驗與職務。

準則二十八 地方教育機構應提供可讓社工員有效發揮能力的工作環境。

學校社工員需要有基本的工作資源，才能確保兒童和家人的隱私，並發揮最大的工作效能。這些基本資源包括：附有電話的辦公室；文書人員的支援；足夠的專業器材、用品與活動經費；以及在校區有適當的私人設施，以供與兒童、家人或地方教育機構的人員會談（個人或小型團體）。

準則二十九 地方教育機構應提供社工員參與社工在職訓練以及在職人員成長的機會。

地方教育機構應讓學校社工有機會規畫、實施並參與在職訓練、在職人員成長活動及領導力培養活動。

地方教育機構的社工，其工作狀況需要相當大程度的自我調整，因此尤其需要參與在職人員成長活動的機會。地方教育機構內、外的在職人員成長機會有許多種形式，包括由社工界或相關學界人士所帶領的在職人員研討會；合理日數的給假，以便參加或帶領有助於進修技巧的會議；以及休假繼續接受教育等。

準則三十 學校社會工作方案的目標、方針與工作，應與地方教育機構的任務、教育程序及兒童對教育機會的利用有清楚而直接的關連。

學校社工員必須預期教育不斷有所改變、重整，並隨之有所調適。他們應在地方教育機構地的改革與重建的起步工作上，擔任先驅而積極的角色。

學校社會工作方案及活動，必須呼應日益蔚為潮流的教育趨勢，強調預防、早期介入、校方敏捷因應、親職教育，以及對兒童從出生至中學教育的整體服務。

準則三十一 所有的學校社會工作方案，不論是新的或長期性的，都應作持續性的評估，以評鑑這些方案對教育兒童的適切性、效果、效率及助益。

經由對方案的持續評估，學校社工員向他們所服務的群體、教育系統和公眾展現其負責態度，及在社會工作這項專業上的水準與職業道德。

評鑑方案所使用的方法亦應定期接受評估。必要的時候，須請顧問協助改善方案中與兒童問題相關的方針，找出符合方針、所需執行之適當工作，以及衡量社工服務的成果。

工作人員報告表和其他方式收存的紀錄，都應定期檢視，以確保它們與所執行的工作內容一致。另外，學校社工必須為選擇方案評估方法建立一套清楚而合理的原則。

準則三十二 各州（省）教育局應僱用一名州（省）學校社會工作顧問，且該顧問是合格、具有社工碩士學位的資深學校社工員。

州（省）學校社工顧問的責任是：

1. 促使地方發展學校社會工作方案及服務。
2. 影響有關教育的立法及協調行動。
3. 在地方教育機構發展、實施學校社會工作方案上提供技術協助。
4. 確保學校社會工作方案與全州（省）的其他學校方案間的協調統合。
5. 領導制訂學校社工員的標準與資格檢定，並提供技術協助。
6. 與教育局中其他服務方案合作。
7. 代表州（省）出席與學校社會工作相關的地方性及全國性活動。

準則三十三 地方教育機構應擬立一套學校社工員與學生人口的比例表，以確保有合理的預期工作量。

（譯者現任中華兒童福利基金會執行長秘書）

本文譯自：

Education Commission Task Force & Education Commission. (1992).

NASW Standards for School Social Work. Washington, DC: NASW.