

# 學校社會工作

## 理論・比較・實務

■ 翁慧圓、郭耀東、葉玉珍 ■

### 壹、學校社會工作在美國的發展情形

學校社會工作起源於二十世紀初期（一九〇六—一九〇七）在美國東海岸的紐約、波士頓和哈福幾個地區。最初是由私立福利機構或市政單位的工作員以訪問教師的型態提供服務，促使家庭和學校雙方互相配合，以使學校方面能盡到照顧學生整體福利的責任。這項工作逐漸引起各地學校董事會的認可，有些學校便直接設立訪問教師的制度，於一九一三年，紐約的羅吉斯特（Rochester）便是教育當局第一個要求其僱用訪問教師的地方。數年之後，美國的中西部學校也羣起效法。訪問教師負責考察學生課餘的生活情形並幫助其解決困難，他們的工作是後來學校社會工作之前導。配合當時義務教育，從小學到高中的實施，在注重學生的個別差異以及教育生活化的呼籲聲中，學校社會工作的專業地位日益確立起來。

自草創至今，學校社會工作實施的觀念和重點經過若干轉變。

1. 一九二〇年左右，訪問教師以家庭——學校——社區三者之間的聯繫為主要活動方式，發現並協助學生的個別需要，引導學生及其家人運用社區資源，此外尚包括若干對學生及家長的直接服務。不久，因為受到心理衛生運動的影響，訪問教師亦開始著重情緒困擾之學童的診斷與處置，或轉介個案至相關機構。自一九三〇年以後，個案工作方式漸被廣泛使用，並成為學校社會工作的主要工作方式達三十年之久。

2. 從一九四〇至一九六〇年期間，學校社會工作者運用家庭個案工作的方式，指導學生家長參與一部分學校社會工作者的工作，以共同協助其子女對所遭遇困難問題的改善。是故，不論個案方式進行或團體方式進行的親職教育均格外受到重視，同時學校社會工作者亦視情形的需要而轉介，以達更佳的服务實效。在這段時期內，學校社會工作者曾積極加強學校人士對人類行為之瞭解，俾以影響學校政策之擬定，更進而促成課程安排、教學活動和行政管理方面的改善。

3. 一九六〇年代，此段時期美國青少年人口驟增，形成複雜的社會型態。學校社會工作者順應時勢採取若干應變措施有(1)採取學生的直接服務與對教師

的諮商並重；(2)注重團體工作；(3)加強防止逃學輟學之措施；以及(4)策劃並協助青少年發展其社會方面與經濟方面的實力。此外，學校社會工作者亦積極參與社區性活動，廣泛徵求社區居民意見，改善學校環境以及增進在學兒童與青少年之福利。

4. 從一九七〇年起迄今，此時段的學校社會工作者注重於學生權益之維護（教師與家長對學生所施之體罰，或有關停學與開除之決定），亦參與課程之訂定。而且負責將適應有困難的學生安置在特殊班，使他們接受特殊的指導。經過六十餘年的實施之後，學校社會工作特別提示並強調有關此方面之研究的重要性，俾以提供有效的、合乎科學的知識作為學校社會工作實施之根據。

## 貳、學校社會工作在我國的發展狀況

我國的學校社會工作起源於一九二二年的輔導制度。

1. 從一九一二年至一九四八年為輔導制度之創始期。教育部宣布職業輔導各項目標應在各高中、初中及社會機構中實施。於民國十二年教育部頒布教育輔導與職業輔導應在教育行政機構以及中小學實施。

2. 從一九六八年迄今，是輔導制度之發展期，民國五十七年開始政府將國民教育自六年延長至九年，在該年之內成立了許多國民中學。課程中增列指導活動一項，並成立輔導委員會。民國六十年開始實施高中及小學之輔導，其項目包括教育輔導、職業輔導以及指導活動。

3. 一九七二年九月在臺北舉行之兒童發展討論會中，許多學者專家共同研擬各校增設學校社會工作制度的四年計畫草案，藉以推廣學校社會工作的觀念並將之付諸實施。我國迄今只有特殊教育學校（即盲啞聾和低能兒童之學校）設有學校社會工作者。

4. 一九七七年起，中華兒童福利基金會（CCF）分別在臺南、高雄、嘉義、臺北、花蓮、南投等家庭扶助中心陸續正式以學校社會工作為其重要的工作項目。中華兒童福利基金會所推行的學校社會工作是協助學校及早辨認和發現生理、情緒和環境遭遇困難的學生，給予適當的幫助，使其不致因本身問題而影響學業。其次是協助學生適應學校生活，並且協助教師和學校有關人員瞭

解適應不良的學生，藉個案工作技巧輔導其偏差行為。同時協助學校、學生及家長，認識和運用各種有形的社會資源，協助學校舉辦升學、就業、親職教育、休閒和各項基本心理測驗之活動，透過學生、家長、教師、學校、社區等途徑以達到服務之實效。

5. 一九八〇年冬季，國立臺灣師範大學在召開的學校、家庭、社區社會工作研討會中，專家學者再度肯定學校社會工作之必要性，並且疾呼政府應從速推行學校社會工作。

### 一、學校社會工作與輔導工作之不同

目前，我國各級學校都是以輔導工作來輔導學生，與學校社會工作一樣，提供解決學生問題的服務。但實際上，學校輔導工作與學校社會工作是有所差異的。分別由下列五點說明之：

- (一)理論基礎不同：輔導基於諮商原理；學校社會工作基於社會工作原理。
- (二)服務對象不同：輔導的對象僅係學生；而學校社會工作的對象，除了學生外，尚包括學生家長、教師、學校行政主管、職員、社區等。
- (三)工作範圍不同：輔導認為學校才是其工作範圍；學校社會工作則注意學校內部及外界環境，即學校——家庭——社區三者關係及合作。
- (四)解決層面不同：輔導較針對學生的行為修正及情緒處理，以適應目前的環境；學校社會工作較探究問題的原因，以求徹底解決問題。
- (五)工作職責不同：學校社會工作的職責之一包括協調各學科；為學生提供服務的人員，提供建議以改善不利的環境，太嚴的校規等。然而輔導卻無此項職責。

綜合兩者言之，學校輔導工作與學校社會工作是相輔相成的，彼此並行而不互相排斥。若要做好學校社會工作，一定要有輔導工作的支持與配合。

### 二、學校社會工作之定義

究竟什麼才是學校社會工作？完整來說，學校社會工作，是透過專業性的社會工作者，運用社會工作的專業方法與技巧，與學校教育人員和社區有關人

員共同努力，主要目標是促進學生的發展功能和達成社會化人格，並協助學習和適應不佳的學生以處理問題，恢復能力並發展潛能，也就是強化現代社會中的教育功能。

### 以下五點說明學校社會工作的功能：

1. 加強對學生的服務：協助其瞭解自己，適當表達情緒，矯正不良行為及有效解決所遭遇的問題。
2. 主動與學生家長保持聯繫：藉由家庭訪視使家長了解學校情況，灌輸正確管教方法，亦使家長更關心孩子的學校生活，了解孩子的能力、興趣及行為問題原因所在。
3. 發揮團隊精神：與行政人員、教師及其他專業人員維持良好關係，隨時溝通意見，讓他們了解工作程序、目標，並隨時提供學生資料給老師，定期個案研討，參與有關會議及活動，以掌握各種情況。
4. 增進社區服務：協助學生及家長利用社區現有服務，並向社區報導學校社會工作的服務項目、性質。
5. 發展學生分析及探究問題的能力：社會是劇變的，學生在社會中會不知所措，故社工員應協助學生去面對問題，分析研判問題進而解決問題。

## 三、學校社會工作者在學校行政體系中的角色與技巧

### (一) 學校社會工作者在學校行政體系中的角色

美國學者韓考克(Hancock, 1982)談到，學校社會工作者經常被案主及學校有關人員認為是能夠「使事情迎刃而解的高手」。校長、教師、護士也經常認為學校社會工作者能在學校行政體系中證明其工作能力，必能創造更多諮詢與合作的機會。

學校社會工作者必須想到如何更有效的滿足學生的需求，而校長最關切的是學校社會工作者如何使學校獲得最大利益，所以學校社會工作者在第一次會談時，可以在這方面加以解釋，以爭取校長的接納，而通常無法在第一次會談

即獲得明確的答案，但工作展開之前必須確定工作場所及接納轉介的方式。總之，學校社會工作者要牢記，任何計畫方案必須先贏得校長的支持，決不可輕視校長的權力。

### (二) 學校社會工作者在學校行政體系的技巧

#### (1) 諮詢

學校社會工作者對校長、教師、其他行政人員提供諮詢遠較一對一的服務之影響力為多，可協助他們更清楚什麼是必需的，協助其解決問題。但教師及行政人員又常以為把學生轉給學校社會工作員，就沒事了。有些案例仍待他們的協力合作才能解決。

有時，學校社會工作者也需向教師徵詢意見、建議，瞭解學生的行為，向教師報告其所轉介學生的處理情形，既是和教師建立關係的機會，也有助於問題的解決。

#### (2) 協力合作的團隊工作

一個成功的團隊，如果要協力合作，必須依賴成員的彼此溝通。在溝通時必須小心地傾聽、彼此尊重、認定別人的觀點具有價值而不過問其地位，教育程度如何，容忍短暫的衝突、爭論以達協調。

運用團隊也有許多好處，可有效利用其他學科的專業知識，對於問題提供較大的衝擊力以促其從速解決，為較大多數人服務，及早期確認問題以提供服務……等。

學校社會工作者可以和學校的人員不斷的溝通，然後對其他人員的功能及教育系統的行政架構進一步的瞭解。

## 中外學校社會工作之比較

### 香港學校社會工作實施情況

香港在一九七〇年以前，學校社會工作只推行於特殊學校，直到政府於一九七一年實施公共援助後，志願服務機構即騰出人力物力推展學校社會工作，並成立委員會。一九七四年，引起政府注意學校社會工作，由社會福利署及教育司署合作在若干學校試辦。一九七九年正式列為政府政策，在中學由社會工

作員負責學校社會工作；小學由於社工具不足，由學生輔導主任負責。由於政策的確立，代表開創服務的志願機構並沒有白費力氣。

在開創之初，志願服務機構也遭遇不少困難，如不獲認許及經濟支持；教育制度不健全；教師、家長、學生不瞭解什麼是學校社會工作等。因此，首先由社會服務聯會發起，在大眾傳播上造成輿論，引起校方注意，再與校方接洽，其工作程序分為三階段進行：

### 一、預備工作

機構與校方互相作初步了解，一來機構可以透過對學校環境、行政、職員……等瞭解，決定合不合適進行學校社會工作；二來校方可瞭解學校社會工作的功能。若雙方決定實行，則排定駐校時間，準備轉介表格、確定辦公地點及其他學校人員的聯絡途徑。

### 二、宣傳工作

取得信任，接納後，由三方面進行宣傳工作：

(1) 學校：①經由校長介紹與各主任認識、溝通，並請求於教職員會議中，介紹學校社會工作（服務範圍、轉介程序、工作時間地點……等），並請協助。

②參加學校會議，以瞭解行政配合舉辦活動。

③組織對輔導有熱忱的教師協助輔導。

(2) 學生：①於遇會時，介紹學校社會工作及如何應用。

②張貼海報、分發書簽，以加深印象。

③利用自修時間經導師允許再次介紹，表達對學生生活的關注，可約談地點、時間……等。

(3) 家長：①於每學年為新生召開的「家長日」，介紹工作內容。

②發「致家長函」表達對其子女在校或在家情況的關注及讓學生填寫家庭狀況表，工作員可主動家訪。

③舉辦親職教育講座。

### 三、定期檢討

工作員應主動與教師聯絡，告之轉介學生的服務進展，也從教師口中得到

學生的現況及資料。可利用教師不用上課的時間或個案討論會中討論。

機構行政人員亦應經常與學校聯絡，參加會議，共同解決問題。

工作方法也分三方面來進行：

### (一) 個案工作

經由轉介或自己發現的個案處理，約見學生或家訪、開個案會議與其他人員作正式或非正式的聯絡、合作。

### (二) 團體工作

將相關問題的學生編成小組進行（如逃學、偷竊、孤僻），為適應學生的成長需要組成友誼小組、康樂小組、興趣小組或討論小組；為學生及家長組成家庭生活教育小組（包括社羣訓練、道德教育）；為家長學校組成教師與家長小組；與教師組成諮商小組；由義工協助設立補習輔導小組。

### (三) 推廣活動

舉辦就業輔導、遊戲日、家長晚會、領袖訓練日……等。每週在週會以「短講」、「角色扮演」、「老師心聲」……播放錄音帶，由老師、學生輪流主持，訓練學生組織、演講能力，並做好老師與學生間的溝通。

## 臺灣學校社會工作現況

我國在民國三十四年以後，滬江大學社會學系等，曾舉辦小規模的學校社會工作，但未獲得社會行政機構的倡導與支持，難以發展。政府遷臺後，亦仍停留於各大學社會系的教學課程及學生實習那些近似學校社會工作而已。目前臺灣學校社會工作的現況，可由三方面來探討：

### 一、從學校輔導工作方面

民國五十七年開始實施九年國民義務教育，正式聘用「指導老師」擔任輔導工作。自此，學校輔導工作在國民中學全面展開；民國六十二年頒布「高級中學學生評量與輔導工作實施要點」，由九所公立高級中學開始試辦；民國六十四年也積極的推展國小輔導活動；民國六十五年教育部也明令大專院校設置學生心理輔導中心。其實施情況，以國民中學較具成效，國小、大專都仍在起步中；高中則著重升學輔導。不過，在學校輔導工作漸漸發展的同時，始終

未將學校社會工作這個名詞納入體制中。只能牽強的說，學校輔導工作涵蓋部分學校社會工作內容。

另外，學校輔導教師面對那麼多的學生，常常又身兼數職，究竟可有多少時間，多少工作量投注在學校社會工作者的角色與任務上，常是一個問題！

### 二、從政府社會服務工作方面

政府社會工作人員在從事社區活動或家庭訪視中，若發現孩子有學校適應等問題，會主動與學校教師聯繫，取得資料或合力去協助學生，這可說是由政府社會工作人員彌補部分學校社會工作者的角色與任務。

### 三、從民間社會服務機構方面

許多社會服務機構，如張老師、生命線、中華兒童福利基金會、熊大姐、友緣兒童中心、勵友中心等，均以社區家庭中的學童、青少年及大專生為服務對象，若發現當事人課業困擾或學校適應等問題，會施以學業輔導或學校訪視，甚至聯合教師、家長合力處理學生問題。但這些機構大都運用義工，僅受短期訓練，或許只能說是扮演極小部分的學校社會工作者的角色。

直到民國六十五年，始由中華兒童福利基金會（原基督教兒童福利基金會，簡稱CCF）首先正式標示「學校社會工作」為其重要工作項目，於全省八個家庭扶助中心加強推展工作，這可說是由社會服務機構的社會工作人員取代學校社會工作者的角色與任務。所以，中華兒童福利基金會可以說是目前臺灣學校社會工作實施情況，最具代表的機構。

### 綜合比較

#### 一、相同點

(1) 香港學校社會工作與臺灣社會工作在發展之初，同樣都是由私立社會福利機構開始倡行，如香港的志願服務機構；臺灣的中華兒童福利基金會。

(2) 兩者在發展之初，均不獲認可，缺乏經濟支持，教師、學生、家長不瞭解什麼是學校社會工作。

(3) 兩者均利用義工來執行學校社會工作的部分功能。

#### 二、相異點

(1) 香港學校工作在發展之初，雖然政府及學校抱持觀望態度。但是，當學校社會工作功能被肯定之後，立即獲得政府與學校的認可，甚至政府還制定政策以加強推行學校社會工作。臺灣目前各級學校均在推行學校輔導工作，受到政府及學校支持的，亦是輔導工作。學校社會工作在臺灣仍未獲得倡導與支持。

(2) 香港學校社會工作，在中學有專職之學校社會工作人員，在小學由學生輔導主任負責。臺灣的學校只有輔導老師，而沒有學校社會工作人員，但是輔導老師之職位多由其他授課老師兼任，或身兼數職，工作負荷量過多，無法發揮其功效。

(3) 香港學校社會工作是由社會服務聯會發起，利用大眾傳播造成輿論，引起政府及學校當局的注意，進而進入學校推行之。臺灣則以社區學童為服務對象，從當事人有課業困擾或學校適應等問題，福利機構才進入學校與教師、家長共商對策，解決問題。

## 中華兒童福利基金會學校社會工作的實例

### 壹、歷史簡介

青少年問題是兒童問題的延續，本會身為兒童福利機構，負有社會責任。民國六十五年起正式標示「學校社會工作」為中華兒童福利基金會服務的重要方案，六十六年起分別有豐原、臺南、臺北、南投、高雄、嘉義、花蓮等八個家庭扶助中心相繼推展學校社會工作；六十七年由本會派二名工作人員到香港進修考察學校社會工作；六十八年十月舉辦「學校社會工作」在職訓練，各家扶中心均選派一至二名工作人員參加，計有三十名。訓練的主要內容為「測驗的認識與使用」，並於每年兩次的在職訓練中加強輔導技術和學校社會工作課程的教導和演練。

### 貳、實施情況暨實例介紹

實施程序是先取得校長的接納後，再與各部門主任介紹學校社會工作並取得協助轉介個案，朝會時向學生介紹等合作關係，每週抽出一至兩個半天固定駐校，提供服務。各家扶中心實施狀況一覽表如下圖：



蓮花	隆基	雄高	投南	義嘉	北臺	南臺	原豐	區地
71 68 、 10 1	69 68 、 9 1	70 68 、 3 6	69 68 、 11 6	71 68 、 1 1	69 67 、 12 7	70 67 、 10 10	69 68 、 9 5	70 66 、 10 11
國小信義 成績差	國小深澳 其他	國小鼎金 適應欠佳及	國中旭光 經濟問題	國中投南 經濟問題	國小復興 營養改善一 般偏差行為	國小三興 反社會行為 低成就學童	國中成功 適應不良 逃學曠課	國中神岡 肢體殘障復 健低成就學 童輔導
遇末營(好習慣養 成、美勞、團康、 科學實(每次70~80人)	個案工作	個案工作	個案、心理測驗 諮詢信箱、講座 哈哈營、協助成 立輔導室	個案、個案討論 親職教育講座 輔導小組、加 強教師輔導技巧	個案、鄭姊姊信箱 團體工作(相互 助理解論)、夏 令營(110人) 夏令營(70人)	個案、團體一日營 教學觀摩會 (166人)	個案工作 團體工作	個案工作 團體工作
個案：12人 遇末營：10次 (每次70~80人)	個案：5人		個案：82人	團體：2次 個案很少	個案：240人 團體：112個 夏令營：2次 (70人)	個案：792人 團體：2次 一日營：2次 教學觀摩：1次	個案：86人 團體：7次	個案：86人 團體：7次
		※以幼吾幼專 線(社區兒童 諮詢服務)取 代學校社會工 作功能。					※附錄：「肢 體殘障學生之 生理及心理復 健輔導方案」 介紹	備註

#### 例一：

「肢體殘障學生之生理及心理復健與輔導方案」

一、實施時間：六十六年十月起至六十八年九月止。

二、服務對象：臺中縣神岡國中患小兒麻痺症之學生(十九名)。

三、執行單位：臺中家庭扶助中心(著重生理復健)

學校指導活動室(著重心理輔導)

四、問題緣起：臺中縣神岡鄉居民以務農為主，觀念純樸、保守，神岡國中是本鄉唯一的國中。中心主任與校長對學校的傷殘學生深表關切，深覺需給予輔導，乃共同定出此方案。

五、方案目標：1. 生理上：外科手術，裝置鐵架、鐵鞋及復健工作。

2. 心理上：使學生有殘而不廢的奮鬥精神，樂觀進取，樂於學習，增加信心及勇氣。

六、實施過程：

(1) 確定輔導對象

由靈光醫院檢查，確知十九位同學屬小兒麻痺及個別生理復健之需要。

(2) 瞭解學生的問題與需要

I 生理上

十九位同學中，一位已裝鐵鞋、鐵架；六位需手術及裝鐵鞋鐵架；七位需裝鐵鞋；兩位需將鞋墊高；兩位只須復健。

這些學生正值青春時期，如未裝置適當的鐵架鐵鞋，會使畸型的下肢更發育不健全，甚至會影響其他器官。

II 心理上

小兒麻痺的學生都顯得較內向、沉默，似乎接受命運的安排，對此方案抱著希望，又有些懷疑的態度。

III 經濟上

學生大都為農家子弟，家庭經濟均非富裕，害怕無法付出龐大的醫藥費，更害怕所付出的達不到預期效果。

IV 觀念上

家長大都務農或工人，醫學的觀念不足，對子女的關心亦有限。

(3) 實行程序：

① 實施測驗

指導活動室給予小兒麻痺同學做性向、智力、學習態度……等項測驗及個別會談、團體聚會，以深入瞭解其問題及需要。

② 家庭訪視

讓家長瞭解此方案的目的，明白其家庭經濟情況，就學生生理需要與家長交換意見。

③ 召開「家長座談會」

請靈光醫院為學生及家長做專題演講，使之對小兒麻痺有正確的認識及復健的目的和其重要性，並且彼此交換意見。

④ 經費來源

本會非認養基金，悉數贊助。

⑤ 醫院、廠商優待協助

四位學生需動手術，得彰化基督教醫院、嘉義基督教醫院及靈光醫院減價優待；裝置鐵架鐵鞋者，全由靈光醫院協助，並由新莊重新傷殘用具製造廠給予優待訂製。

⑥ 學校充分運用復健設備

中華兒童福利基金會購置復健設備（含一臺健身車、六個墊子）贈送神岡國中。請體育老師善用之，每週於課外活動時間，讓學生做復健運動，並隨時開放使用。

七、檢討與評價：

(1) 學生及家長方面

① 學生受惠最大

生理上改善給予學生不少方便；心理上，學生都較樂觀、開朗、有信心。部分輕微的學生會因嫌麻煩、天氣悶熱而不穿鐵架鐵鞋，但均知連續穿的好處。

② 家長反應甚佳

少數家長保守，採旁觀態度，但大部分反應甚佳，於母姐會中建議學校多辦類似的計畫，嘉惠學生。

③ 灌輸正確觀念

此方案，喚起家長及學生，對小兒麻痺有正確的認識，並面對問題，增加解決困難的能力與信心。

④ 經費以自助為原則

經費上，中華兒童福利基金會出資百分之三十，社會資源占百分之二十，家長自備百分之五十，家長自付占總支出之半。經費完全依家長個別需要給予補助，達到最高的自助效果。

(2) 學校方面

① 學校與機構合作愉快

校長大力支持，多次於校務會議中請老師協助，工作人員亦多次參加學校的學生輔導會議及母姐會、全縣指導活動老師研習會……等。

② 獲得良好評價，但在經費上，學校礙於行政體制，無法提供。

(3) 機構方面

① 與學校合作順利

機構為學校的諮詢機構；中心有活動，亦多次請指導活動老師主持專題演講，彼此交換意見。

② 值得考慮的問題

工作人員尚不能列為學校編制人員；學校又難有經費協助及工作人員能否全力投入學校社會工作，是機構要考慮的。

(4) 工作人員方面

不從心之感，工作人員本身有固定的工作，再從事學校社會工作，常力不從心，因而工作人員只著重生理復健輔導，在心理輔導上，則由學校指導老師擔任，曾有幾次團體聚會，但無記錄之，只為每次訂下目標。

例二：

「低成就、非社會行為及反社會行為學生輔導方案」

一、實施時間：六十七年十月起至七十年十月止。

- 二、服務對象：臺北市三興國小低成就、非社會行為及反社會行為學生。  
三、執行單位：臺北家庭扶助中心及學校指導活動室。

#### 四、實施內容：

##### 1. 個案諮商工作

對象：(1)低成就學習困擾。

(2)非社會行為：羞怯、自卑、抑鬱。

(3)反社會行為：偷竊、毆鬥、反抗、逃學。

來源：(1)老師或家長提出。

(2)學生自己前來求助。

(3)主動發現。

方法：(1)長期輔導個案、定期會談及家訪。

(2)開放諮商時間，由學生自動前來求助，給予會談，必要的個案則形成長期輔導的個案。

##### 2. 建立個案資料及信件處理

(1)整理諮商及會談資料。

(2)開闢「鄭姊姊信箱」，答覆同學疑問。

##### 3. 團體工作

對象：全校各班提出低學習成就共一百一十人，分成十一組。

實施者：輔大社工系實習生十名，師大實習生一名。

方法：以「互相援助 (mutual-help)」理論，實施團體工作。

##### 4. 親職教育

內容：心理衛生知識講座；低學習成就學生家長座談；針對各班導師舉辦專題演講。

#### 五、實施過程：

1. 六十七年十月間，舉辦學校社會工作推展人員訓練。

2. 六十七年十月至六十八年二月——找尋實施國小。

接洽松山區三興國小↓參加校務會議↓決定實施↓建立學生基本資料↓整理輔導個案。

3. 六十八年二月至七十年六月——實施期間，進行各項實施內容。個案工作↓諮商時間↓鄭姊姊信箱↓團體工作↓親職教育。

4. 七十年九月——結束。

#### 六、檢討與評價

##### 1. 學校方面

(1)學校與機構合作愉快

學校高階層當局（即校長、訓導長、教務長）都極力支持，通令教師與工作員合作，同時在不違反校方原則下，能尊重工作員獨立處理的權力。

(2)導師合作但不願投入

初時採取敵對、觀望態度的導師，結束時已能接受輔導學生的觀念。但是，導師仍不願投入參與輔導工作，認為輔導工作是輔導老師及中心工作員的事，導師只要配合即可。此就推廣的目標而言，效果並不佳。

(3)學校輔導室沒有專款，舉辦小型活動都欠缺費用，因此會影響工作的進展。

##### 2. 學生方面

(1)受惠學生數量相當可觀

從個別來看，定期輔導兒童數二十人，成功者十一人；每週一次中午開放諮商時間，由兒童前來請求諮商的有一八五人；鄭姊姊信箱的來信共有三十五人次。

從團體來看，輔導室在七十年三月至六月，同時進行十一個低成就學習團體。另外，六十九年及七十年舉辦夏令營共有六十多位同學參加。

##### 3. 機構方面

(1)與學校合作順利

機構為學校的諮詢中心，彼此交換意見，合作頗為愉快。

(2)人力不足，專業知識有待充實

進行此項工作的工作員只有一位，由於訓練不足，中心及總會的督導不夠，再加上學校過於依賴工作員，造成工作員相當大的負荷，甚至有所適從的感受。



### 叁、綜合檢討

#### 一、學生與家長方面

- (1) 學生接受程度不一：社會工作人員與學生無利害關係，經由工作人員接納、關懷的態度，學生可以無恐懼的訴說心中之事；也有的學生對學校社會工作的瞭解不夠，認為問題嚴重的學生，才會送給社會工作人員。
- (2) 家長配合少：舉辦親職教育講座，來參加的家長都是關心學生的，反而需要加強親職教育的家長卻沒來；對於低收入的家長，工作人員常常無法碰到，使與家庭有關的問題無法處理。

#### 二、學校方面

##### A 學校配合情形及成效

- (1) 行政配合順利：如肢體殘障復健方案及青蛙腿學童營養改善方案，是透過方案協助校方，也取得校方全力支持與合作；提供諮商室、增設兒童遊戲室；校長配合推動導師參與輔導工作……等。
- (2) 改變教師的態度：部分教師逐漸接受輔導學生的觀念，甚至主動參與成立輔導室，工作人員退為協助者角色。

##### B 困難

- (1) 缺乏社會工作觀念：學校常只有幾位老師較支持，有的採取觀望，敵對的態度，不願參與工作，無法得到認同。
- (2) 行政配合困難：如指導活動中心主動轉介個案少；輔導處轉介問題相當嚴重的個案，且有敵視態度；學校課程密集，較難找出約談的時間；團體輔導基於各班時間不一，難以進行；學校常有活動，使輔導較難連貫；學校人事變動影響輔導政策；大型學校，班級多，不易推展。
- (3) 學校錯誤期望：學校期待工作人員提出成果報告，但卻忽略學校的參與計畫，過份依賴中心人員配合。

#### 三、機構方面

- (1) 訓練不足：尤其是團體輔導，使工作無法進展或深入。

- (2) 工作量大：工作人員每週投入半天時間，工作忙碌，無法滿足學校需要。
- (3) 人事流動頻繁，使工作缺乏連貫性。
- (4) 缺乏督導及周詳計畫與評價制度：整個計畫的進行，在整體性的督導及評鑑是工作較弱的一環，使工作人員較少得到協助，全憑自己摸索。

#### 肆、結果評價

- (1) 學校對社會工作的需求很高，但外來私立機構介入制度化的學校體系，實際的配合仍感困難。
- (2) 機構肯定投入學校社會工作的價值，學校也接納機構，但常受參與程度、時間付出量、人力投入、工作職務的共同分擔，行政事務搭配等問題困擾工作型態。
- (3) 校方對學校社會工作不了解，故在觀念上很難達成協議，就是校方人員、教師、學生也難接受社會工作人員。
- (4) 學校期待輔導教師負擔起學校社會工作者的任務，難免認為社會工作人員有重疊作用而加以排拒。
- (5) 部分學校不受政策限制，接受機構的工作人員參與學生個別、團體輔導、親職教育等工作，但只是補充輔導教師人力不足而分擔工作職務之好處而已。
- (6) 機構在人力、時間上的投入 (in put) 與從事學校社會工作的績效 (out put) 比較，顯得成本較高，但仍肯定投入的價值。

#### 伍、結論

根據上述，我們絕對可以肯定的是學校社會工作有其實施的必要性。如果能計畫地推行，學校社會工作會比輔導工作成效顯著、影響深遠。希望政府、學術界和社會福利界等能重視學校社會工作，儘早規劃，使成千上萬的莘莘學子能蒙受其惠。

【本文作者為中華兒童福利基金會及臺北家扶中心職員】

##### 【參考書目】

香港社會服務聯會，學校社會工作服務指南，一九七九年。  
呂民璿著，青少年價值觀念與青少年輔導工作之研究，一九八六年。  
林勝義譯述，學校社會工作，一九八四年。