

社

會

工

作

的

基

本

概

念

壹、社會工作的哲理

徐立忠

社會工作的哲理，就是社會工作的哲學基礎，此乃研究社會學的前提要件。哲學所研究的是「爲什麼？」着重在價值的判斷。有人說：「社會福利的起源本身乃源自哲學。」（註一）那麼社會工作之主旨即在爲謀全體國民（乃至人類）之共同福祉，其所憑藉的理念即爲哲學。因爲先有哲學的理念才有工作的原則，有工作的原則才有工作的方法，此乃一脈相連。正如先總統 蔣公所說：「生命的意義在創造宇宙繼起之生命；生活的目的在增進人類全體的生活。」就時間來看，生命需要綿衍源長而承先啓後；就空間來看，生活需要福國利民而繼往開來。因爲人是有理性的，理性就是克己和利他，其表現的方式是在互助與合作。如果人類的哲學判斷是「理」與「性」的引導，則「克己」與「利他」便是其處世的原則，而「互助」與「合作」則爲生存的方法了。

但英國生物學家達爾文（Darwin）於一八五

九年發表「物種原始論」，闡釋宇宙界生物生存，係受競爭天演，適者生存之影響，此種優勝劣敗之理論，遂爲野心家所乘，演變成十九世紀個人主義與帝國主義御用的工具，復爲二十世紀共產紅禍之根源，而使今日人類遭遇空前未有之浩劫。其實達爾文的進化論，並非僅說明生物界競爭和衝突的現象，亦已闡述論及生物的生存保障，具有互助合作的功能，此一理念啓發了二十世紀初期俄國哲學家克魯特金（Kropotkin）的「互助論」出版，指出宇宙間生物進化原理，以及人類社會進化的原則，是生存互助而不是競爭淘汰的原理，方予人類以最髙理智之清醒。這個思想迨 國父孫中山先生而闡揚得更爲完美。 國父以爲：宇宙進化有三個時期，即物質進化時期，物種進化時期，人類進化時期。他說：「物種以競爭爲原則，人類則以互助爲原則。社會國家者，互助之體也；仁義道德者，互助之用也。人類順此原則則昌，不順此原則則亡，此原則行之於人類當已數十萬年矣！」（註二） 國父的學說是統攝中西文化的精華，指出了人類光明正確的坦途，可謂至理。

就社會發展的過程以論，有生理現象、有病理現象。 國父會指出：社會之所以有進步，是因爲社會之相調和，而不是由於社會之有衝突。社會之所以有衝突，是社會進步的過程中所發生的一種病理狀態，社會之所以有病態，乃是因爲社會失調所引發的各種社會問題。

社會學家龍冠海教授說：「任何社會的各部分都是互相聯繫的，這種聯繫要是和諧的，它就是沒有問題的；要是失當的，各部分或某些部分不能發生適當作用或互相矛盾，因爲妨害整個或部分之順利進展，這便成爲問題了。換言之，社會問題可說是社會關係的失調。」（註三）蓋社會關係失調之所以形成社會問題，是涵蓋以下四個情境發展：

第一，它是一種社會情境，即社會各階層中所發生的一種狀態，例如兇殺或自殺、貧窮、娼妓、竊盜、販毒、走私……等所構成的社會現象。

第二，這種情境是有危害性的，即它的發生或存在對於其它社會的整體或部分有危害性，甚至造成損傷或毀滅，例如由於兇殺、竊盜、販毒使別人遭受生命財產的損失或心理上的恐怖。

第二，這種情境不僅有危害性，如不及時採取適當而有效的措施，則繼續不斷地傳染擴張，例如性病、吸毒，其它傳染性病毒，若無適當之措施或措施不當，由局部到普遍，勢必蔓延整個社會。

第四，問題的發展具有連環性，即由小問題可以產生大問題，由這個問題的發生而產生出那個問題的形成，甚至不斷的解決不斷的發生，例如因為貧窮而導致營養不良，以致疾病發生，因病無法工作，終於失業，而失業後又更加貧窮，貧病相因果。又如解決文盲問題應普遍設立學校，提高教育水準，但教育發達後每年各級學校畢業的人數太多，結果就業市場壅塞，就業機會有限，失業的問題，學用配合問題，引起了社會的震盪。

吾人探討社會問題發生的背景和因素，雖然複雜，大致也可歸納為兩類，即自然的和社會的。就前者而論，人類生存的環境離不開自然，自然環境中所不可避免的如水災、風災、蟲災、火災、旱災、地震等自然現象。使許多人造成生命、財產上的損害，形成嚴重的社會問題；就後者而論，更為複雜，一般認為它包含以下四種因素：

第一，生物的因素：生物有生育、成長、衰老和死亡的過程，在量上有互為增減之傾向，在質上有互為優劣之差異。如受地理和糧食的限制，就要產生人口過剩的現象，隨之而來的就是墮胎、貧窮、犯罪，甚至戰爭等。又如受遺傳或環境不良所造成的低能、精神病、畸形、身心障礙等低劣人口的品質，這些不僅增加社會的負擔，而且影響社會調和，妨害社會的進步。

第二，心理的因素：社會學家總認為社會問題就是社會價值或社會態度的問題，亦即社會問題是起源於社會價值的衝突和受社會態度的影響。例如種族衝突，是種族間之偏見、歧視、優越感所造成。再說以往的媒合婚姻視為天經地義，如今在許多地方遭受青年男女的反抗，甚至演變成爲家庭悲劇。又如時下流行的披頭髮型，以往視為低級厭惡的標準，今天不僅青少年流行，即使老人也披頭起來了，你能說這是變態嗎？不，這是社會價值觀念和人們態度的心理變遷。

第三，社會組織因素：由於社會的變遷而導致社會型態的解體，這也是社會問題的來源。例如從農業社會進步到工業社會的過程中，使得固有的大家族制受破壞，族長、家長權力的式微，農村人口的流散，都市人口的集中，在在都形成了社會的諸多嚴重問題。

第四，文化因素：文化是人類生活內容和生活方式的總表現，是我們生活行爲的模式和規範，其影響所及，不僅是相互的，而且是整體的、持久的，例如我國自「五四運動」以來，一般人由於盲目醉心西方文化的結果，使得舊有的社會秩序破壞，倫理道德喪失，而新的社會秩序又未能及時建立，於是社會問題叢生，犯罪與日俱增，這就是所謂社會文化之失調。

以上說明了社會問題形成的原因，進而探討社會問題的範圍，一般社會學者見仁見智，分類門多。吾人以爲社會問題實爲社會實體與社會關係間之表態，茲作如下的說明：

一、依其性質分

(一) 人口問題：如人口稀少、人口爆炸、人口品質，以及老人、兒童、青少年問題。

(二) 種族與民族問題：如種族歧視、民族地位、民族與國族的關係等是。

(三) 婚姻與家庭問題：如早婚、離婚、家庭破碎、大家庭、小家庭、折衷家庭所呈現不調和現象是。

(四) 經濟問題：如貧窮、失業、經濟不景氣、供需失調、住宅、工業災害、勞資衝突、財閥、資本主義等是。

(五) 政治問題：如貪污、選舉舞弊、黨爭、政治壓力、政治衝突或政治糾紛、政治謀殺、戰爭等是。

(六) 國際問題：如移民、走私、國際犯罪、引渡、國際性的販賣人口、國際性空難、劫機，以及國際衝突等是。

(七) 道德問題：如賣淫、販毒、賭博、殺人及其他犯罪等是。

(八) 宗教問題：如宗教迫害、宗教衝突、政治性的宗教、神棍、斂財、迷信等是。

(九) 教育及文化問題：如文盲、惡性補習、學用不能配合、教育結構性的失業、文化失調及黃色書刊等是。

(十) 娛樂問題：如黃色與暴力電影、色情歌舞、色情餐廳、理髮廳、旅行社犯罪行爲，以及觀光導遊之開發所導致的外賓犯罪及傳染病等是。

(出)公共衛生及保健問題：如空氣與環境污染、噪音、下水道不良、老年病變及各種傳染疾病等是。

(出)交通及運輸問題：如交通阻塞、路況不良、交通事故、車禍、停車場缺乏、汽車災害等是。

(出)災難：包括各種天然災害如水、火、風、蟲、震災、火山爆發；以及人為災害如戰爭等是。(註四)

二、依其歸屬分

(一)人的社會問題：如兒童、青少年、老年、殘障、婦女、娼妓、軍人、警察、文盲、病患，以及白種人、黃種人、黑種人等因人而發生的問題。

(二)地的社會問題：如都市、鄉村、山地、大陸、島嶼、中國、美國、亞洲、非洲等地區性的問題。

(三)時的社會問題：在正常時期和戰時或非常時期等所產生的問題，前者如正常的物價波動、失業、流行性疾病、房荒、兇殺、毆鬥等；後者為社會遭遇非常變故所產生的問題，如難民、流亡、失業、飢餓，以及經濟恐慌、通貨膨脹等是。

(四)事的社會問題：如疾病、貧窮、失業、賭博、犯罪、離婚、災害、戰爭、污染、倒閉、貪污、賈淫等所形成的社會問題。

(五)物的社會問題：如毒品、髒亂、污染、假鈔、仿冒商品、車輛阻塞、物資過剩，以及因風、火、水、蟲等物所引起的災害。

三、依其範圍分

(一)個人問題：從出生到衰老，每個人一生中際遇各有不同，可分為正常的發展和不正常的發展；同樣的，都有幸與不幸的情節。不正常的發展和不幸情事的發生，是產生社會問題的兩種變動因素。大抵而言，個人的行為是受了家庭的影響，環境（如學校、社區、都市、鄉村）的感染以及生理狀態等因素的複合表現。社會本是由許多個體的綜合，假使每一個體都健全，社會整體即趨健全，因此，個人行為的矯正與心理治療，成為社會治療的基礎。

(二)團體問題：團體的類別雖多，但其基本團體包括家庭、學校、軍隊、社團、慈善和公益團體，以及黑社會組織，為導致社會問題的點與連線。因為團體所涵蓋的範圍廣，它所產生的破壞性亦大。

(三)社（地）區問題：一個社區或一個地區，往往有它的歷史背景、組織成員、風俗習慣、思想信仰，而形成此一地區的特色，其所導致的社會問題，既有其普遍性，也有其特殊性。但是社（地）區為個人和團體的集合體，社（地）區問題的解決，往往也就是個人和團體問題的解決。

社會問題有它的多元性、層次性、綜合性、複雜性、累積性和擴張性，也有其點、線、面連鎖性和多樣性。就其內涵說，它是多元的、複雜的；就其空間說，它是綜合的、廣泛的、層疊的；就其時間說，它是累積的、擴張的；就其相互關係說，它是關聯的、連鎖發生的，而變化為多樣的，表現出

五花八門的情節。

總之，社會問題為社會失調現象，是個人社會功能的喪失，若個人的社會功能的喪失，直接影響到個人的生存，間接妨礙社會的進步與發展；反之，社會功能有問題，亦將危害個人的生存價值與人格健全而使之失去保障，二者不僅互相依賴而且互為因果。

社會工作是解決人類若干社會問題的有效途徑，為人類互助精神之總表現。它是以人性尊嚴之人權主義為前提，以人類互助精神為動力，以行為科學之知識與技能為方法。一九六五年，美國社會工作百科全書將社會工作人員公會之社會工作理論基礎列舉為：一、社會最關心者就是個人，二、社會中之個人關係是相依為命的；三、社會中之個人對彼此均有責任；四、各個人都有些共同之需要，但亦同時有其獨特不同之處；五、民主社會之本質有賴於各個人才能之充分發揮與其社會責任之貫徹履行；六、社會有責任提供個人各種不同之方法以克服其生活上之困難。一九五八年聯合國社會經濟委員會所出版的社會工作訓練手冊指出社會工作之主要内容摘要如下：「承認個人存在之價值，不因其特殊環境、身分、種族、宗教、政治以及行為之差異而遭受歧視，故個人之尊嚴應受重視，促進機會俾使特殊環境中之個人、團體以及社區獲得生活上之滿足；社會工作人員應接受專業責任，使用科學知識，協助每一個人充分利用其環境及自己才能以滿足其身心之需要。」（註五）

由上可知社會工作之基本哲理是淵源於人道主

義的基本立場，結合人類倫理道德的基本關係，促進社會價值與社會功能之復活。正如任佩玉教授所云：「社會工作之基本原理，奠基於個人之天賦尊嚴與生存價值，承認個人與社會之福利脈脈相息，互為依賴，而社會秩序之最基本目的則為保障個人之福利而存在。社會工作者確信人類與其賴以生活之社會秩序可用人力改進之，並認為可避免之社會罪惡應該盡力防止與撤除，才能引導人類生活於安樂之境地……社會工作主張人為的社會進步可以增進人類互相關心與合作創造之機會，可使用科學方法研究解決人類複雜的社會問題。」（註六）這就是社會工作哲理的最佳評註。

貳、社會工作的意義

社會工作一詞，係由英文（Social work）二字直譯而成，它的形成，原本是十九世紀工業社會的產物，至今已成為二十世紀新興的專業知能，並為各國學術團體和社會團體所採用，且得到各國政府的承認，制定法規而成為一種社會制度。

一、就歷史的發展看

就社會工作的發展來看，早期的觀念，實淵源於英國的慈善事業，所以有人說社會工作就是一種個人的慈善事業，代表社會中、上層階級發自人道主義的胸懷，對於社會貧苦或遭遇不幸的人們所給予的同情與施捨；或由教區教會的主持者所發動的一種捐助行為，以解除貧困者的危難。我們從英、

美國社會工作和社会福利的發展，是由下而上，從民間推向政府，即可知其一斑。至工業社會形成後，由於工業所帶來的弊害，使得社會勞資雙方所得極不平衡。恰似「富者連田阡陌，貧立者雖無地」之景象。更由於廣泛性的失業、貧窮、疾病、災難……非一般慈善者個人之財力所能負擔，便不得不由私人財力聯合形成的慈善團體所代替，或由慈善團體與政府共同舉辦，或完全由政府辦理，以解決因經濟困難所導致的各種社會問題。從事這種活動的組織和人員，可稱之為社會工作團體或社會工作人員。此後，社會工作發展為由政府或民間團體為協助當事人發揮其最高潛能，改善其生活的一種專業服務。此種措施，不僅以消極的貧窮救助為對象，更積極的謀求人民經濟安定，平衡社會財富，促進社會安全之各種規劃與服務。如此，社會工作已不再停留在消極的救助階段，而是積極的為社會建設而貢獻，不以「從母體到墳墓」為已足，而是一種經由專業服務使當事人獲得物質和精神（感情）滿足的工作。所以，今天的社會工作，不是純從物質建設為目標，而亦着重社會正義的維護和倫理道德的弘揚為前瞻。因為今天人類的生活不僅是物質的需要，而尤在精神（感情）的調和，不僅限於個人生活的保障和滿足，而尤在於羣體生活的適應，這就是社會工作的價值觀念，它是以人道主義、民主思想和文化精神凝結而成的基石，而展現了福利社會的架構。形成這個架構的基本動因，可以歸納為以下兩點：

——強調個人的因素：人是構成社會的主要分

子，他（她）的尊嚴和權利必須尊重和保障。在人的生活裏，有個人的生活 and 集體的生活，社會有義務照顧並保障個人生活，而個人亦有義務支持並促進社會集體生活。

——在人類社會互動的過程中，難免發生一些屬於個人、家庭、團體以及社會各種適應失調的問題，這些問題如果得到適當方式的協助，予以有效防範和處理，那麼這些問題可以得到適當減輕和消除。

二、就名詞的涵義看

關於社會工作的涵義，學者見仁見智，頗有千頭萬緒。不知從何說起的感慨，尤對於一個初學者言，真是擾人困惑，我們似不必把各種的學說，一加以列舉，祇要舉出一個真實而清晰的定義為已足。

什麼是社會工作。

美國猶他大學教授史基摩爾（R. A. Skidmore）和達克拉（M. G. Thackeray）在「社會工作導論」（Introduction to Social work）一書中，指出：

Social work and social welfare are based upon three premises:

1. That man is important,
2. That he has personal, family and community problems resulting from his interaction with others,

3. That some thing can be done to alleviate his problems (註七)。

依據前文所釋，可知社會工作與社會福利係採同一涵義，名異而質同。就實質以觀社會工作是基於以下三個前提：

1. 強調人的重要性，也就是說人是宇宙的主宰，應尊重人的價值和尊重，以及其基本的權利；
2. 由於個人、家庭、社區(會)彼此交互影響，必然產生若干問題；
3. 這些問題，由於某些工作(係指專業性的)的介入，可以獲得減輕或緩和。

廖榮利教授引述比斯特(F. P. Biestek)的意見，說明「社會工作是一種藝術，它不是一門科學，也不是一種哲學；但社會工作的藝術，必須以科學的知識和哲學思想為基礎。因此，一個社會工作者是一個實施者，而不是一個哲學家，但他必須有相當的哲學取向。」這是一項有關社會工作的實質解釋。不過社會工作仍有它的專業條件，那就是：

- 一種助人的專業 (A helping profession)
- 一種助人的活動 (A helping activity)
- 一種助人的程序 (A helping process)
- 一種服務的提供 (Provider of service)。

(註八)

依上所述，當知社會工作是由於個人、家庭、社區(會)彼此間交互行為影響所產生的一些失調行為，透過某些專業人員的幫助程序與活動，而減輕或緩和和其問題的衝突，使其生活行為及相互關係

獲得適當改善與調適的一種專業服務。我們把這些涵義套用一個公式，就更易明瞭了。

Personal Family Community } Interaction → Problems + Profession helping (Process) (Activity) alleviate = Social work (Service)

個人的 } 交互影響產生社會問題透過專業幫助的 } 程序 } 而減輕，即是社會工作 } 服務 }

一個社會工作員要幫助有問題的個人、家庭和社區，不是可以一蹴而就，他必須先具備各種知識，如哲學、人類學、政治學、經濟學、法律學、社會學、心理學、行為科學等知識。尤有進者，如何幫助當事人適應環境，社會工作者必須運用調查、分析、診斷、治療的步驟，以個人豐富經驗與技巧，調和人、地、時、事、物的衝突，而減輕、緩和問題的嚴重性與複雜性，或預防或解決問題的重演和困難。這些處理的過程與方法就是藝術。可以說，社會工作是一門具有藝術性的專業知識，但它所運用方法必須是科學的，所以它也是一種以科學為方法的藝術。申言之，社會工作是：

- 為尊重並維護個人人格的尊嚴，促進觀念與行為的健全發展；必須調整個人與家庭、團體及社會間的差異與矛盾，使之邁向正常關係的一種知能。
- 為使個人獲得生命力的支持與生活資料的滿足，乃協助其排除內在與外在的障害；並運用社會資源，使其得以順利滿足其需要的一種藝術。
- 為幫助個人減輕或解決其個別的、家庭的、社

區各種困難問題，進而促進整個社會健全發展的一種過程，亦即由於個人、團體和社區問題的緩和與解決，從而促進整個社會問題的中和或解決。

——是以「專業服務」為運用，而達成社會福利目標的一種工作精神的總表現。

叁、社會工作的分類

由於社會工作所涉及之範圍甚廣，兼以現代社會高度專業化之結果，分工精細，於是社會工作之分類繁複。美國社會工作年鑑所列社會工作種類不下百種之多；我國學術界對社會工作的分類，亦有仁智之見，綜合以觀，社會工作之分類，似應從各種層面與角度加以透視，則吾人當可了解其全貌，茲概述於下：

一、就社會安全體制言，可分為：

(一) 社會保險工作：保險的本質是一種社會互助，其功能則為社會責任的施行。因為在這個社會上，人與人之間的交互關係會產生一些屬於個人的、

家庭的以及社會的問題，這些問題彼此相連且互為影響，你的問題，也許就是我的問題，解決你的問題就等於解決我的問題。因此，你我之間就產生了一些相連性的社會責任，履行這份責任，是現代社會的人們所應盡的基本義務。由是以觀，社會保險乃是保障個人及其家庭因事故或災害所導致的困難，藉互助功能，使能獲得生活所需的利益。其內容包括生育、疾病、殘障、災害、失業、傷亡、退休、養老等之現金或實物之給付，藉以鞏固社會安全之體制。

(一) 就業輔導工作：是積極性的社會政策，它不僅是誘導生產和解決失業問題的有效方法，同時也是發展人力資源，促進國家經濟建設的主要途徑。其內容，包括職業指導、職業訓練、就業服務、技能檢定、就業機會交換與通報等工作，不僅謀社會人與事有效的配合，更使個人潛能作有用的施展。近年來，美國盛行生計教育與輔導（Career Education and Guidance）期求個人的終身職業，能在各階層率，皆能獲得教育上與輔導上的調整與發展，為就業輔導工作導向新的領域。

(二) 社會救助工作：人民因個人的、家庭的、社會的各種問題，以及自然災害發生所導致身體上、精神上與生活上的危難和困境，透過社會工作的管道，提供各種社會資源，獲得救助資料，使其渡過難關，恢復其生活的自信與能力。在這個社會上有許多不幸的人，他們需要社會的幫助，社會上也有許多可供支助的資源，社會工作員即以其專業知識充作需要者與供給者間之橋樑，使社會的溫暖與人

性的光輝，獲得肯定。

二、就工作的範圍與對象言，其涵蓋面甚廣，而就其需要程度，可分為：

(一) 老人社會工作：通常的定義，是指六十五歲以上的退休老人為工作的對象。由於老人收入減少，生活較為困難，更因其生理上的衰退、精神上的孤立，以及社會關係的失調，影響老年的生活與健康，社會工作者的責任，就是協助老年人獲得生存上的支持力而能頤養天年。

(二) 兒童社會工作：兒童是未來社會的主人，培養兒童健全的身心，使其正常發展，不僅是家庭與學校的責任，而社會工作者當以其工作特質推展兒童福利；尤對於家庭破碎的不幸兒童，應扶助並引導其走向健全的人生。

(三) 殘障社會工作：在各種先天性或後天發生之殘障者，無論聾、啞、盲者，以及身體畸形、殘缺、痲疾者，社會有責任負擔他們，幫助他們自立更生，祛除不健全心理，使習得謀生技能，培養積極奮發的人生觀，社會工作者從他們的家庭到學校、工廠或其他工作場所，都飾演着一個重要的角色。

(四) 學校社會工作：學校是學生身心、人格、智慧發展的搖籃，尤其在教育中的青少年，更需要某些非正式的管道，為他們解決一些解不開的結，消除心中的疑惑，指引健全的人生。這些事往往不是父母、老師所能奏功，而需要一些介於老師與朋友之間人物為之疏導，如「張老師」與「生命線」，都扮演了一個重要的角色，而他們，認真的說就是

社會工作者。

(五) 醫療社會工作：無論門診、住院、復健，社會工作者總是穿插其間，為病人及其家屬解決一些不屬於醫生和護士之間的工作，包括病人觀念上的混亂、社交的影響、恐懼感、孤立感，以及感情的、法律的、學習的、經濟的諸種問題，都需要社會工作的診治。

(六) 工廠社會工作：人在工作中極感身心疲乏，由疲乏所導致的情緒失常，將使工作失去信心和精力；兼以人事、管理、待遇、福利、安全等衍生成一些個別和共同的問題，如未能獲得合理的調適，不僅損傷個人，亦影響到工業的生產和安全。因此，社會工作者即扮演一個相當重要的角色，他以個別處理及團體活動來恢復工作人員的信心和能力，並調和勞資關係。

(七) 監獄社會工作：每一個犯罪者處刑確定發監執行時，其內心充滿失落感、無助感、憂慮感、恐懼感，對社會憎恨，對前途渺茫，種種複雜交錯的心情往往恆久難以平息；兼以在獄中者犯人與新犯人之間的對立與凌虐，極度需要社會工作者的協助。因此，社會工作員秉持工作的方法與正義，使犯人心緒穩定，且習以為常的學習獄中生活，接受典獄人員的管理與訓練，進而能改過遷善。尤有進者，社會工作員致力於提供各種社會資源，讓犯人於服刑期滿出獄後能為社會接納與家庭諒解，使他重新做人，善盡社會一份子的責任，這就是監獄社會工作的功能和所努力的目標。

(八) 軍隊社會工作：軍隊是一個戰鬥的特殊組織

，它一方面要確保本身人員的安全，致力於內部的團結與強固；而且不時的迎接外來的挑戰與攻擊，贏取勝利。於是關於個人的安全，團隊精神的發揮，以及軍眷社區的安寧、駐地軍民關係的融洽，都需要社會工作者的播種與努力。由此可見，軍隊社會工作尤甚於軍隊政治工作。在民主社會裏，軍隊社會工作可以替代軍隊政治工作而行之有餘裕。

(九)山地社會工作：由於臺灣山地文化、生活習慣、民情風俗之不同，兼以地脊民窮、生活困難。保持山地文化、改革不良習俗，開發山地農技，發展山地觀光，改善山地生活，在在都需要社會工作者的啓導與協助，使他們能重獲新的觀念，新的作風，駕凌於現代社會之林。

(十)戰區社會工作：金門、馬祖等接戰地區，推行戰地政務，社會工作者協助軍區指揮官，鼓舞軍民主氣，恢復戰後秩序，輔導生產就業，安頓流離家庭，辦理貧困救助，以及民衆傷殘復健、育幼、養老、救災等事項，形成戰區社會工作的網絡。

三、就社會工作的方式言，可分為個案工作、團體工作和社會工作。要而言之，個案工作就是以個別的方案解決個人的問題；團體工作是以集體的方式解決共同的問題；社區工作是以組織和發展的方式解決社（地）區的某些共同問題。若以社會工作就是服務而言，那麼個案工作應為點的服務，團體工作是為線的服務，而社區工作則為面的服務。茲分述其重點如下：

(一)個案工作 (Case work)：個案工作的功能，首在了解個人，分析個人，先是要幫助個人排

除各種不利因素，然後提供各種有利因素，主要的考量是如何運用社會資源來解決其困難和適應問題，其服務的項目非常廣泛，例如：基本教育、職業訓練、就業輔導、醫藥保健、生育教養、婚姻調適、罪犯矯正、休閒娛樂……等與個人有關的問題，皆在診斷與治療之列。觀其工作過程，則為：1 案主基本資料的蒐集與建立，2 基本智（學識）能（技術）的評估，3 個人身心狀況的描述，4 社會適應的診斷，5 可資利用的社會資源（料）的提供與轉介。其目的則為協助個人恢復其生存的信心與生活的能力，而成爲一個有用的人。

(二)團體工作 (Group work)：今日社會的特質，就是羣己關係的密切性，每一個人生存在世上，幾乎離不開團體，個人是團體的基本成員，而團體則為個人的護身符，所以說團體工作實施的共同目的即在協助個人如何有效的運用團體經驗，促進其情緒與理智發展的平衡，以及協助團體如何的吸收入個人並運用個人智能與經驗為健全團體的目標而努力；進而促成團體在文化、政治、經濟與民主化進程中所期待的目標和角色之實現。團體工作的範圍，包括各行各業祇要有羣衆的場所，無論是正式的和非正式的團體，都可以運用團體工作的方法。其中如教育（學校）、衛生（醫院）、工業（工廠）、福利（院所）、司法（監獄）等機構、處所爲必然。其實施的功能，大抵可分爲消極性和積極性的兩種，前者如問題解決性的團體工作，後者如發展功能性的團體工作。

(三)社區工作 (Community work)：係以某

一社（地）區爲單位或其民衆爲對象所從事的社會工作專業服務和治療方法。換言之，它是以社會工作的知識體系作基礎，透過社會工作者的活動，爲社區民衆提供諮詢、協助、服務和治療。因此，社會工作員必須利用社區內各種人力、物力和財力資源，以組織和發展的能力，誘導社區民衆之聯誼與合作，調整彼此間的人際關係，促進感情的昇華而能敦睦鄰里；並以民主自治方式，解決整體社區的共同需求和問題，達成社區福利共享、共榮的目標。

四、就社會工作人員言，可分爲：

(一)專業化與非專業化的社會工作人員，前者指會接受專業訓練，具有專業知能和專業精神之工作人員言，後者則爲未接受專業訓練而實際從事社會工作之人員言。

(二)專職社會工作人員與志願服務人員：前者係以社會工作爲專責，有一定的工作範圍和職務，並獲得工作報酬以爲生活的憑藉，後者係依個人之志願與興趣從事社會服務之義務人員，其有無接受專業訓練則非必要。社會工作應以會接受專業訓練之社會工作員爲主幹，結合志願服務之各階層社會人士，來謀取社會的進步與福利爲目標。

肆、社會工作之目的、特性與功能

美國社會工作員公會列舉社會工作專業之目的

有三：

一、協助個人及團體去認清他們與環境之失調關係，並解決其問題，或抑制此一問題之擴大。

二、協助個人及團體，認識他們環境間失調之可能因素，並設法預防此一失調行為之發生。

三、啓導並增強個人、團體以及社區發展的最大潛能，增進其福利。（註九）

美國是一個高度社會工作專業化的國家，早在本世紀之初即已設立社會工作專業訓練機構，如紐約社會工作學院 New York School of Social Work。故對於社會工作之要求着重在預防與治療，而我國社會工作尚在成長階段，一般人對於社會工作之目的與重要性尚未完全了解，以致社會工作之應用與開展尚未普遍。惟以目的不明，則含義不清，界限不分，則用事不濟。茲就個人管見說明社會工作之目的如下：

一、社會工作者是以專業的知能與方法，協助個人、家庭以及團體滿足他們的文化、精神及物質方面的需求。以及幫助他們獲得經濟與實際的利益，從而恢復或提高其工作和生活的自信與發展的能力。

二、社會工作者是透過對於隸屬以及分享感覺為有貢獻的團體之生活經驗，用以協助個人、家庭滿足他們的情感需求。

三、社會工作者在協助因與環境失調之個人及家庭，調整他們的社會關係，以發揮他們潛在能力，不僅為自己而尤對社會有所貢獻。

由上述可以探知社會工作的特性有以下幾點：

一、專業性：現代的社會工作人員必須接受專業訓練，具備專業知識和技能，正如醫師、律師一樣，尚且具備專業條件，恪遵專業守則，為社會所認可（具有一定的社會地位），始足以從事社會工作，可見專業化為社會工作之首要特性。

二、技術性：社會工作人員在知的方面應具備專業的知識和學問（理論的）；在行的方面也須有專業的技術和方法（臨床的），始能以執行其工作，完成其任務。綜觀各國社會工作學院（系）之課程，莫不以理論與實務（技術）並重，例如會談技術、調查技術、輔導技術、心理治療技術等。而且在所有課程中需有三分之一以上的實習時間，以求創造經驗，增進技術。

三、科學性：社會工作是一門結合科學知識的學科，科學重客觀事實，故應摒棄未經由客觀分析的自我判斷。在工作過程中，應了解事實真相，探究問題之癥結，然後再依客觀之事實分析判斷，以求問題之有效解決。同時在工作進行中，避免個人感情衝動與自私念頭，一本大公至樂原則，尊重對方的人格與意願，重視因果連鎖關係，導向正本清源有利之途。

四、藝術性：如果科學求真，則藝術求美，而且止於至善。因為社會工作並不是秉持法律觀點為獨立審判和自由裁量的思維程序，而是運用情、理、法三者兼顧的處理原則，使得對方各行其道，各得其所、各適其意、各安其心，因人、因時、因地、因物、因事作合理運用的一種因應對策。例如對方需要物質的補助，則以物質為目標，若需要精神

的慰藉，則以精神相砥礪，若是情緒與認識問題，則疏通其情緒導正其觀念。故其動機為誠（真），其方法為善，其結果為美，是則運用之道非藝術莫為功。

五、服務性：社會工作的本質是服務的，服務的要義：第一以利他為前提，無我無私，不要非份的酬勞，不求妄得的名利，先務耕耘後求收穫；第二不以形式為必要，不重表面的格局，不求速功即效，不作故事敷衍，不講排場派頭，但求腳踏實地，紮根落實；第三以彈性為着眼，例如老人院收容標準以六十五歲為限，今有某貧困老人尚差一個月才滿六十五歲，如不得政府收容救助即有遭受凍餒之虞，此時社會工作人員即應優先考慮客觀事實的危險性，而予優先收容，此即社會工作之彈性運用，其他類似情況尚多，不勝枚舉，舉一而反三可也。總之，社會工作之服務，必須運用彈性原則，不可拘泥於形式，才能達到服務的目的。

了解社會工作的目的和特性後，現在進一步再說明社會工作的功能，也就是說社會工作對於社會和國家具有怎樣的影響和功用。葉楚生教授指出社會工作的功能有四：一、保障個人生活，促進社會安全；二、維護個人人權，促進社會進步；三、提高個人活力，增進社會財富與安定社會經濟；四、發揚人類互助精神。（註十）當然這些都是最恰當的解釋，但吾人可用最簡單的字義來說明社會工作的功能如下：

一、求均：在工業社會裏，資本集中，所得分配不均，造成貧富懸殊現象，而產生許多社會問題

。社會工作者就是要利用人類潛能與社會資源，透過政府，結合民間力量，去解決各種問題的一種社會服務。有時可能只是短程的計畫作業，個別的救難與補助；有時則為長程的目標構想和整體問題的設計，來達到緩和社會衝突，減低社會問題，提高個人（指低收入者）所得，平衡社會財富的目標。

二、求和：吾人從社會工作三大基本方式上看，可知社會工作主要目標之一在促進社會和諧，例如個案工作不僅為解決個人問題，亦且平衡個人身心，使其樂觀奮鬥，發揮其潛力貢獻於社會；社會團體工作，在促進團體中各個人人格的社會化，使其適應團體生活，促進團體的和諧，從和諧中求取團體的進步與發展；社區工作，在調整社區鄰里關係，改善社區組織活動以及善良風俗，消弭社區犯罪，增進彼此互助合作功能，和睦相處，共享太平安和之社會福祉。

三、求安：社會福利是以社會安全為目標，而社會安全又以社會福利為內容，社會工作就是要建立社會福利的體系，達到社會安全的一種過程和方法。在社會工作的搖籃裏，兒童有保障，勞工的地位提高，監獄生活獲得改善，老人得以安養，個個有工作，人人生活愉快，社會安定、進步而繁榮。也可以說，社會工作使人們確享不虞匱乏的自由。我國憲法特訂有「社會安全」一章，這就是社會工

作者所應努力的方向和目標。

所以說，均無貧，和無寡，安無傾，是社會工作者所追求的理想境界，而其奮鬥不懈，勞怨不辭所獲致的成效，就是社會工作的社會功能——均、和、安的總表現。

伍、結論——社會工作與社會學之關係

社會工作可以簡單的說就是實用社會學，或者應用社會學。我們從社會工作的發展來看，它原本與社會學是一體的，這點我們從大學社會工作學系是從社會學系分組或分系所產生出的一門學科，便可證明。可見社會工作與社會學之關係是何等密切，但它並不等於社會學，社會工作人員也並不是社會學家。

依據龍冠海教授的解釋：社會工作與社會學固有其關係，但也有其區別。社會工作所指有兩種事實，一是學科，一是工作。視為一門學科，它被稱為一門藝術，它所講授的是關於協助有問題的個人或團體，或指導和改善有問題的社會的各種知識和技術。視為一種工作，它的內容包括各種社會服務，實施方法是調整人與人或人與社會環境的關係，主要目標是個人及團體生活的改良和社會的革新，

這就是社會工作的要旨。而社會學乃是純粹的一門科學。它最大目的是了解社會和尋求社會生活的一般原理法則，它所研究的社會問題現象並不限於社會問題，它對問題的考察比較深入，方法也比較繁多。（註十一）

葉楚生教授說：「社會工作是採取社會學的觀點來分析社會問題和了解社會現象，更應用社會學所發現的社會生活原理原則來處理社會問題（包括個人、家庭及各種社會問題）。因此，研究社會工作的人都要研究社會學，在專修社會工作的學系或學院內，社會學被列為必修的基本課程。」（註十二）

顯然的，社會學是闡釋社會現象，尋求社會生活的原理原則，而社會工作則是運用這些原理原則，來積極的謀求與開展社會改革和社會建設。可以說社會學家是社會建設的設計者，而社會工作者則是社會建設的實行者，他是從一磚一泥到一鋼一架用點點滴滴心血完成社會建設的工程師。所以社會學者與社會工作者必須攜手密切合作，社會學者要不斷檢討、不斷的設計，來指導並督促社會工作人員運用其專業的知識、技術和藝術，防止社會的硬化與老化，維持社會的創新；而社會工作者也必須竭誠提供其在實際（臨床）工作中所獲得的資料與經驗，充作社會學者研究改進與設計的準據，以充

實社會的理論與方法，二者實為一體之兩面，手腦之並用，脈絡之相連，不可偏廢，這是做一個社會工作人員所必須認識的。

陸、社會工作與社會福利之關係

欲了解社會工作與社會福利之關係，應先了解社會福利的意義。

社會福利 (Social Welfare) 一詞，有其理念境界，亦有其實質內涵。就理念說，可分為功能性社會福利——旨在消除或預防社會問題，維護社會體系的完整與社會功能的運作，及衝突性社會福利——旨在解決並預防團體利益的衝突，以促進社會之和諧為目的。就內涵說，有整體社會福利之實施，如經濟性社會福利，所得稅的減免，低利購屋貸款，低利創業貸款等；職業性社會福利，如就業與失業保險，退休養老給付，公教自強活動；社會性社會福利，如社會保險、就業輔導、公共救助等，以及局部社會福利之舉辦如兒童福利、殘障福利、老人福利等（註十三）。而其表現的方式，則為現金（支付減少或收入增加）及實物的給付，文化及精神生活的調適。

但社會福利的定義，恆因各國之國情及學者仁

智所見而異其旨趣。行政院研究發展考核委員會主任委員魏鏞，依據我國歷史文化及經濟、社會之現況，為社會福利所作之定義如下：

我國社會福利工作應本於憲法及民生主義思想發揮傳統文化之仁愛精神，針對社會實況與變遷及國民需求，衡酌政府及民間資源訂定基本政策及法令，採取具體措施作有計畫之推動，其目的在滿足民衆生活需求，並預防解決或減輕社會問題，進而增進個人家庭團體及社區的福祉，以提昇生活品質，並促進國家建設的整體發展，邁向富裕、平等與高生活素質的安和樂利社會。（註十四）

此一見解實包涵了功能性與衝突解決性的福利觀點，以滿足國民生活需求而提昇其生活品質。社會工作通常的意義是指由社會工作專業人員協助個人、家庭、團體、社區解決其困難，促進其發展的一項福利服務之活動，它是以達成社會福利之安和樂利為指標，進而達成福國利民之目的。

如果我們把社會學、社會工作和社會福利連成一線，就可知道它們的功能有其整體性、連環性而是互為因果的，可以說社會學是基礎，社會工作是過程（方法），而社會福利則為其目標。更可以說有好的社會學基礎，就會有好的社會工作方法，必然達成社會福利佳境。從整體看，社會學是解決整個社會問題，促進社會發展的下層結構，社會工作

則為中層架體，而社會福利是為上層建築，此三者之合作才能塑建出一棟美侖美奐的建築物體。

（本文作者為行政院青輔會專門委員）

【註 解】

- 註一 廖榮利 社會工作概論第廿八頁 自刊 六十四年九月二版
- 註二 見孫文學說第四章
- 註三 龍冠海 社會學第三三三頁 三民書局 六十一年三版
- 註四 同右三六〇頁
- 註五 任佩玉 社會工作之基本方法第十五頁 王南出版社 六十一年
- 註六 同右第十五至廿一頁
- 註七 R. A. Stidmore, M. G. Thackeray: Introduction to Social work PP. 1-10 Central Book Co. 1972
- 註八 同註一 第四頁
- 註九 同註五 第五、六頁
- 註十 葉楚生 社會工作概論第廿五、廿六頁 自刊 六十年
- 註十一 同右第廿七至三十頁
- 註十二 同註十 第廿七至三十頁
- 註十三 蔡漢賢 社會工作辭典第三三三頁 中華民國社區發展研究訓練中心 七十三年六月修訂版
- 註十四 見七十五年八月十五日中央日報