

社會工作是什麼

張紫燕譯

本文譯自Introduction to Social Work, by R.A.Skidmore & Milton
G. Thackeray, 1976.

吾人生存於一具有挑戰性及五光十色的世界。雖然人類已登陸月球，然人與人間仍感咫尺若天涯。再者，吾人處於一快速變動 (fast-moving) 社會，一切以按鈕操縱生活，短暫緊湊的生命，但我們發現人類仍為宇宙的中心，有其價值。岩石、星星、月球均很重要，然人比之更為重要。由於男人與女人共同生活，故其關係及互動之問題由而產生。個人、家庭及社區的問題在吾人每日生活中比比皆可見，如濫用藥物 (drug abuse)、犯罪、少年犯罪、心理疾病、學校適應不良以及其他無數的社會問題無日無之。

人類間之關係如發生嚴重困難問題時，「我能獲得別人幫助嗎？」此一問題將立刻縈繞於吾人腦中，而其答案常是「可以的」。此乃由於許許多多的專業已有充分準備，隨時可協助這些有問題的人。社會工作即為這些專業之一。何謂社會工作？社會福利？它們究竟扮演什麼角色？這些都是吾人所感興趣的。

一般言之，社會工作及社會福利乃基於三大前題：(1)人是很重要的，(2)他(她)之個人、家庭或社區問題乃源於與他人互動，(3)經由某種協助，吾人可減輕這些問題並豐富個人的生活。以下一簡短案例，可說明以上之前題：

喬住在一州立醫院中一狹小病房已十九年，認識他的人都認為他因破裂的婚姻引起嚴重的情緒困擾。有關人員指出他已有數年未與任何人交談，他顯然是活在自己的世界中。

某天，情況改變了。在一項治療實驗計畫下，一位社會工作員被指派與喬每日見面三十分鐘，以使喬能回到現實社會。工作員對喬說她將每日來看喬，她對他很有興趣。起初二週，他仍未說一個字，直到某天，令工作員驚奇的事發生了，喬對工作員說「我喜歡你」。

工作員仍每天花三十分鐘與喬見面。工作員以同情、關懷、溫和、友善、接受的態度與之相處；喬對工作員的這些態度亦有回應。六個月後，他回家了，同時重新適應他的社區。數年後，經追蹤研究，顯示他已成功地回到社會，成為一個被社會接受，有生產力的市民。

有位摯友問喬，何以有此改變？喬慎重其事地說「工作員像塊磁鐵，將我從自己的殼中吸出，我無法拒絕她」。

社會福利

社會福利與社會工作兩者間常混淆不清，有時被視為同義字。事實上，社會福利較社會工作範圍廣，涵蓋了社會工作、公共福利及其他有關活動。佛蘭德 (Friendlander) 認為社會福利乃指有組織、有系統的社會服務及機構，其目的在於協助個人及團體獲致生活及健康之滿足，並經由其個人及社會關係獲得發展其才能之機會，進而促進其家庭及社區之祥和安寧。

柏絲 (Varey) 認為對社會福利一詞下定義應包含以下二個特質：(1) 福利之使用在於支持或增強家庭之需要。當吾人採用一項福利措施以協助破碎家庭或無法維持的家庭，應擇其最有可能之代替法以使此家庭回復或發展至良好狀況。(2) 增強個人處理日常生活之能力：廣義言之，社會福利包含大多數人之身體、心理、情緒、精神及經濟需要的安寧與利益。以經濟觀點視之，社會福利是項大事業。社會安全支出每年達五百億，每年受公共福利支助之美國人達一千五百萬人。美國勞工統計局指出，在一九六〇年有一一六、〇〇〇人受僱於從事社會福利，較一九五〇年高出百分之四十二。

美國人口局稱一九七〇年，全美有二二六、〇〇〇名社會工作人員，其中女性一三六、〇〇〇人，男性八、〇〇〇人。一九七二年聯邦及地方政府所支付之公共扶助金額達二五六億，此項公共扶助包括：老年扶助、兒童津貼、盲人津貼、對永久或暫時殘廢者之扶助及醫療補助等。

社會福利乃包含面對 (Facing)、解決社會問題之有關機構及方法。上述這些問題乃影響大多數人之生活，故須某些有關團體採取措施以解決之。在此意義下，社會福利不僅包含合格的社會工作人員，且包含受僱於公共福利、觀護及其他面對、解決社會問題之機構等之未受訓練之非專業人員。依傳統標準，專業社會工作人員須有社會工作碩士資格，至少有兩年實地工作經驗。

社會工作協會 (NASW)、社會工作教育委員會及學校均已認可可在大學部設立社會工作。修畢大學部社會工作課程者被視為第一層次的專業社會工作人員。他們接受的訓練包括：實地工作、方法論及其他基本知識。此外，許多兩

年制之社區或其他專科學校設有社會工作課程以訓練半專業之社會工作人員以協助他人解決問題。

吾人由社會福利發展史觀之，發現本世紀以來，各項服務均非以不幸的個人或團體為服務對象。例如十六、十七世紀初基督教會及伊莉沙白法案乃以貧苦、病弱者為服務對象。社會服務發展最早，社會工作方法即由社會福利而來。迨二十世紀初，社會工作已具雛形，在本世紀初幾十年內已發展為一專業——一種專精而為社會福利總體的一部份。

時至今日，社會福利在美國極被重視，無論政治、宗教領袖或一般市民均對它有濃厚興趣。美國憲法之前言即包含此名言「促進一般福利」。亞爾保 (Alport) 稱社會福利正迅速受重視及享有地位。他說：

社會服務的前景良好，其遠景遠甚於政治及商業之上。因而吾人可說溫和的改革以使人們生活得更有意義、更充實、自由地創造，這是每個人的權利。吾人相信，社會服務不僅是一項服務，它亦是民主政治的發言人。時至今日，服務 (Service) 及預測 (Prophets) 乃民主政治不可或缺之要件。

社會服務有其範圍及極限，但它本身具有自我評價的美德，不斷成長、具有策略。它有其永久價值，因而它受歡迎。

社會工作

吾人下一個問題為：「何謂社會工作？」此問題之答案曾見諸於紐約時報，該報導云：

一種已趨於成熟的新專業已展現於吾人眼前，那就是社會工作。它一度被視為一種簡陋 (basket-on-the-arm) 協助貧苦者的工作方法。今日，它已是一種藝術，有訓練，科學方法，採取治療行動以解決各種社會問題。如家庭內之經濟或情感問題均包括之。它協助一社區增進本身福利及有關服務，以期達於較佳之均衡狀態。它的範圍包括醫療、團體及學校。它試圖找尋少年犯罪及成人犯罪之原因。

一個常被使用的定義則來自社會工作教育協會所訂之課程中：「社會工作

乃試圖經由社會關係（它是人與其環境之互動過程）而增強個人、團體之社會功能。這些活動可歸之為三個功能：(1)恢復喪失之能力。(2)提供個人及社會資源。(3)預防社會的反功能。基於此觀點，社會工作被視為：

1. 社會工作與其他專業相似，具有解決問題的功能。
2. 社會工作是一門有價值的、科學的藝術。
3. 由於社會工作可滿足人類需要及社會認可之願望，它被視為一門仍在發展的專業。

4. 社會工作有其價值。

5. 社會工作的科學根基乃是：(1)實證知識 (test knowledge) (2)假設的知識，此為實證知識所必需。

6. 社會工作所需要的知識視其目的、功能及所欲解決問題而定。

7. 專業知識及價值的內心化 (internalization) 乃是助人專業社會工作的重要特質。

8. 專業技術是由社會工作者工作時表現之。

根據社會工作教育協會對社會工作專業的主要價值所下之定義如下：

1. 每個人均有權利自我實現，其能力源於他本身具有的能力及目標。
2. 做為社會之一份子，每個人均有義務尋求自我實現，以促進共同利益。

3. 社會有義務協助個人自我實現，同時有權利要求其成員為社會盡力以獲致社會進步。

4. 每一個人須均衡地發展他的能力，社會須提供並保障每個人均具有滿足其生理、心理、經濟、文化、美術及精神等基本需求之機會。

5. 社會愈趨複雜及互賴，社會組織之專業化，使得促使個人自我實現成為不可或缺。

6. 為了允許自我實現及個人對社會有所貢獻，社會組織須訂有廣泛的、多樣的、為一般性福利允許之社會制裁及滿足成員各種需要之設計。

以上這些價值是每個社會工作員須確認的，它顯示出人類自由的意義。

社會工作之目的在增強個人或社會之社會功能，「人在執行其多種角色時

所產生的社會關係之類型、方向、品質等即成為社會工作專業的重點。在社區內，無論個人或團體因社會互動而引發之問題即須社會工作者給予提供專業服務。」

社會工作的基本功能——恢復、提供資源及預防——是彼此互賴而交互相關聯的。就第一項功能，恢復失去的社會功能言，它可分為二個層次：治療 (curative) 及復健。治療是指消除導致喪失功能之原因；復健是指重組及重新建立互動模式。例如：協助部份失聰 (partially deaf) 之兒童恢復聽力或安置一個被拒絕的孤單兒童至寄養家庭等均可視為恢復。再如協助上述兒童在心理上被接受並與常人一起生活或支持 (support) 其他兒童適應新的寄養家庭均可視為復健。

對個人或社會提供資源以促使更有效地發揮社會功能，吾人可分之為發展及教育二個層次。從發展的觀點言之，使已有的社會資源更有效地運用，或經由個人更有效之社會互動促使個人能力之充分發揮。例如家庭服務機構利用個別會談及夫婦聯合會談方法協助結婚十二年之某對夫婦，以使他們彼此間更了解、更能溝通。教育乃指當民衆 (the public) 在特殊情況，有特殊需求時能對新的或變動 (changing) 中的資源有所認知。例如家庭服務協會指出該中心之諮商服務為減除婚姻及家庭問題之良方。

社會工作第三個功能為：預防社會的反功能 (dysfunction)，包括早期發現、控制及消除潛在的可能妨礙社會功能的情境及因素。除了對預防個人及團體因互動而生問題外，尚須防止社會病 (social ills) 之發生。例如：婚前諮商即為試圖預防個人及社會問題，經由此種諮商過程，未婚者可預知在婚姻互動中可能發生的困難，透過充分的了解與諒解，可避免問題之發生。吾人認為預防社會問題的責任屬於社區組織之範疇。例如：社區服務委員會利用社區組織及經濟資源的方法，致力於減除少年犯罪（如興建青年中心，訓練專業工作者為有傾向於犯罪者或居於犯罪區域之男女服務）。總之，該社會工作教育委員會對社會工作所下之結論為「專業社會工作之特質即為以社會關係為重心」。

巴烈圖 (Bartlett) 認為社會工作是「許多成分的全形，這些成分不單獨

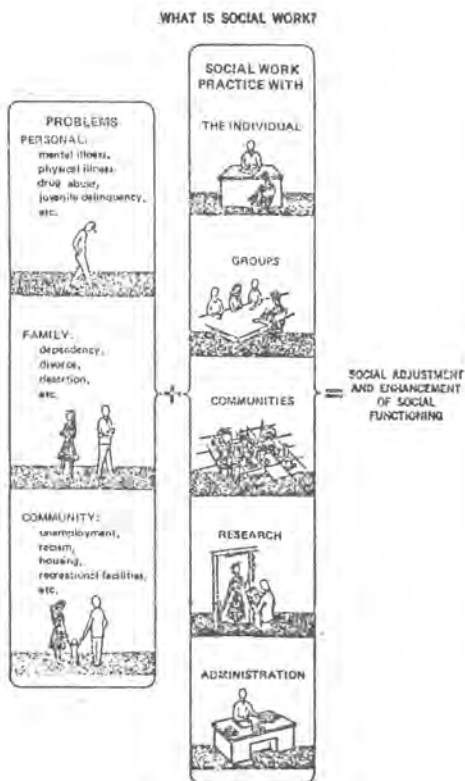


Figure 1.1 What is Social Work?

存在，而是綜合的，它具有一種與其他專業不同之貢獻」。

社會工作被定義為一種藝術、一種科學、一種專業。它是為了協助人們解決個人、團體（特別是家庭）及社區問題。經由社會工作——包括個案工作、團體工作及社區組織方法以獲致個人、團體及社區關係之滿足。包含這三種工作方法之社會工作在今日已非常普遍，它的主要目標乃以減除人類關係的問題，並經由改善人類互動方式而豐富其生活。

社會工作員置其工作重點於協助人們改善其社會功能及與他人相關、互動之能力。另一方面，有許多相關之助人專業亦以協助人們改善其互動問題。社會工作員有時協助個人解決其本身或人際關係問題。通常社會工作員為案主的服務是介於意識層面（Conscious level），協助案主面對現實，謀求解決問題之道，故並未涉及潛意識面。

社會工作是門藝術，它需要很多的技術去了解人、協助人；因為它的解決問題的方法、試圖客觀地面對現實、發展的原則、運作的概念等，故被視為一門新興的科學。它是一門專業，因為它具有專業的特質。（見左圖）

社會工作之特質

吾人欲了解社會工作，則須從下列幾項特質着手：

1. 重點置於全人（wholeness & totality of the person）——概括個人、環境因素及行為。社會工作強調在整個環境中之全人（total person）。
2. 強調家庭對於模塑及影響個人行為之重要性。社會工作員試圖了解家庭互動之原則及以家庭為基本單位以改善社會功能，並認為大多數社會問題導源於不足或不平衡之家庭關係。

3. 利用社區資源以協助人們解決問題。社會工作員須對社區內之資源有所了解，並善用資源以滿足案主之需要。

4. 經由督導過程，對於沒有經驗之工作員提供指導，並使之繼續成長。無論學術研究或實際工作，社會工作督導乃為確保服務品質；經由督導者協助工作員不斷成長，以獲得知識及能力。督導者可協助工作員工作得更好，增進其了解案主及服務技術之進步。督導對社會工作者而言是非常重要的，因社會工作員是協助有問題的人，他們需要時時充實專業知識及技術。

督導之類型時時在變，故已不若往日固定一式。督導者與被督導者間關係更趨於自我導向（self-direction）及較不拘形式參與督導，自我督導及團體督導等方式均被廣泛地使用。

5. 社會工作教育之特質在於其包含課堂內及實地實習二種，此二者是齊頭並進，同等重要。社會工作碩士須經二年研究所訓練——在美國及加拿大有九十分之一的研究所為社會工作研究所，它所安排的課程包括學科及實地與案主接談，為一綜合理論與實務之訓練。

在大學部設立社會工作或社會福利課程已獲社會工作教育委員會之認可，因而，社會工作學士在社會工作界被視為第一層次的社會工作員（beginning social work）。

6. 傳統的社會工作強調三種基本方法：個案工作、團體工作及社區組織。個案工作探親密、面對面的方式——主要以個人對個人為主——以解決人們間

題。團體工作以團體為工作對象，對於有問題的人，透過改變社會功能的計畫以解決之。社會組織則採居間團體 (intergroup) 方式，面對、解決社會病態 (social pathologies)。

許多社會工作員認為社會工作的過程僅有一種——解決有關社會關係的問題，無論對個人、團體或社區均無二樣。

7. 社會工作有其獨特之專業體系：社會工作協會 (NASW) 及社會工作教育委員會 (CSWE)。NASW 成立於一九五五年，它合併幾個小的專業社會工作團體而成，它的會員迅速增長，至一九七五年已有六三、〇〇〇個會員，此機構之任務在於提高社會工作之水準，對合格之專業人員提供專業訓練之機會，向大眾闡釋社會工作及其價值。CSWE 成立於一九五二年，它以協助改善師資、訓練水準及計畫、公共關係及增強社會工作實地工作。

8. 「關係」是社會工作過程之關鍵。會談時任何一件事物都很重要，但對社會工作員而言，案主與工作員間之感受則特別重要。社會工作員試圖以支持性關係在知識共享、互相了解、接受之情況下使案主面對問題，解決問題。

9. 社會工作採用精神醫學的概念，並置了解人們為其要務。社會工作員對案主本身感受及其與他人關係特別注意。工作員對精神醫學及動態心理學的基本知識、概念應有相當的認識，這些知識有助於處理人類行為問題。

10. 社會工作對「社會」一詞乃著重於社會互動與互相依賴的社會功能及失功能 (malfunctioning)。它將社會學、社會心理學及團體動力等之主要原則融成一體。利用對人類關係之了解協助解決其衝突。

11 社會工作認為社會問題、人類行為與人類社會制度有相關性。為了要了解這些問題及行為，吾人須對社會制度有所了解。社會問題可藉調整個人人格及改變社會制度而減少。例如，一個特殊男孩，可藉個別治療而矯正其犯罪行為。另一方面，社會工作認為成千的少年犯罪行為可經由改變政治及經濟制度而預防之。

12 大部份社會工作員受僱於有關機構。雖然私人機構之社會工作員不斷增加，大部份的工作員仍以政策性機構及其分支機構為工作地。督導、諮商、協調、機構固有設施等均可為社會工作員提供積極的資源。

13 社會工作之主要目的在於協助案主或社區自助。相反地，許多人相信社會工作者並未注意傾聽案主陳述即開予藥方「社會——心理藥丸」，甚至許多病人亦做此要求。社會工作員致力於協助個人增進自我了解、運用自我力量 (ego strength) 可解決本身問題。有些專業主要以病態問題為主，社會工作則致力於加強、善用個人及社區之力量，以影響所希望的變遷 (desired changes)。社會工作亦致力於了解社區資源、協助解決社區問題以導之於所希望的變遷。

14 大多數社會工作員受僱於機構中，有固定薪資，社會福利機構經費中工作員的薪資僅佔一小部份。

15 社會工作員特別重視發展及運用小組研究、協調工作。許多專業工作者認為社會工作員是觸媒劑，他有能力及責任協助專業小組在最有利的情况下一同工作，發揮功能。社會工作者常被視為小組的協調、整合者。

社會學與社會工作

社會學與社會工作有何關係？它們二者間有共同點亦有相異處。早期的美國社會學家對社會學所下定義如下：華德 (L.F. Ward) 認為它是研究社會的科學；李亨斯 (E.H. Giddings) 則視它為「社會的科學研究」；司馬爾 (A.W. Small) 認為社會學是「研究人類影響社會及受社會影響」；卡伯 (Cubey) 說：「社會學可視之為有關人類關係的科學知識」。

社會學與社會工作均置重點於研究人 (people) 及其互動，並了解這些互動。社會學家特著重於個人與他人聯繫時行為發生之原因、時間及方法，他試圖探究社會問題、行為研究及從事了解人類結社之互動事理；社會學家對於人們互動之原因特感興趣。

社會工作者對於了解人及其與他人結社時的行為有興趣，但她對協助人們解決問題以改善其社會功能較有興趣。社會學家花費大多數的時間研究及搜索事實，社會工作者則試圖了解案主、社區或做適當的診斷、治療、協助解決問題及改變情境以帶來更佳之調適。

精神醫學及社會工作

社會工作人員與精神醫師之角色不同，但彼此協同合作。精神醫師與社會工作者常是同一專業小組之成員，兩者均有獨特之貢獻。Noyes 及 Kolb 定義精神醫學為：「醫學之分支，它處理人之起源 (genesis)、動力，說明及處理人格偏差及沒有滿足的功能，這些困擾源於個人與社會或他人在生活中所發生的關係。」

美國精神協會於一八四四年成立。它從事許多的研究，至今日，美國一地約有一二、〇〇〇位精神醫師，這些人均致力於了解家庭生活的動力、人格及其功能；同時幫助個人處理各種個人及情緒困擾的問題。

有位精神醫師說：精神醫學與社會工作間最大不同即精神醫師處理個人及社會問題趨於深入，而社會工作則趨於廣泛。前者強調內在動力，常觸及潛意識動機及其相關因素；後者則採利用環境及社區資源，處理問題時僅及行為之意識面。

精神醫學及社會工作有其共同處。兩者均以有個人或社會問題的人為對象，協助人們改善與他人的關係，並對了解人的情緒、感情具有興趣。反之，此二者之相異處在於社會工作趨於利用所有的社區資源，有時引用許多物質資源、經濟及其他資源，以改善社會關係。精神醫師乃基於醫學的基礎處理病人，如開藥方、令病人住院等；如情況需要，亦包括病人之潛意識、內在因素等探究治療，特別是對個人人格重組一項重視之。社會工作者常以夫婦或家庭為一整體治療對象，而甚於以個人為對象。通常嚴重的心理困擾問題由精神醫師處理，社會工作人員則利用對精神醫學的了解做診斷與治療，有時則直接對有嚴重困擾的個人或家庭服務。

精神醫學趨於以病理及疾病治療為主；社會工作則以增強、發展個人潛能為主。精神醫師對個人行為之內在動力較感興趣，而社會工作者則對包含社會及社區因素、互動的社會功能較感興趣。

心理學與社會工作

心理學家及社會工作人員常是同一專業小組成員。許多人對此二者間重疊及相異處提出問題。La Pierre 及 Farn Sworth 指出「心理學家對於人的特性、人對環境的適應、學習的結構與過程均感興趣。」

Silverman 認為「心理學是測量、解釋的科學，對人的行為與其他動物行為改變的原因加以探究。」心理學家對了解人的行為特感興趣。

心理學與社會工作有其共同處，兩者均對人的行為、人在特殊情境中的互動模式感興趣，其所異者，心理學家置其重點於個人行為而社會工作人員則以社會功能為主。心理學家以對人的實驗、測量為其主要工作領域，他對影響個人行為的生物及社會因素均加以研究。他對個人的特質、特性、行為均感興趣。再者，某些心理學家，特別是臨床心理學家，把他們研究的重點置於直接助人方面，此實乃與社會工作重疊，但兩者對全人 (totality) 的觀點仍略有不同。心理學家通常以較深入的方式為個人服務，故有時扮演心理治療師的角色。社會工作人員對社會功能及其與案主間的關係、應用社區資源以解決個人或社會問題。

有位社會工作研究生在它的報告中提出：

我對社會工作原理的哲學觀甚為感動，它似乎是令人覺得我很天真。我是學心理學的人，當我運用心理學時亦採用相同的哲學觀。吾人對於人的價值、尊嚴等之尊重乃源於基督教的倫理及民主的觀點，而吾人試圖將這些融入社區——不僅僅是社區組織，亦包含個案及團體工作。

諮商與社會工作

有些人對諮商者與社會工作人員的角色及功能感到困惑。擔任諮商者有各種人，但此處僅提及三種：學校諮商者、婚姻諮商者及復健諮商者。

學校諮商者多以受過教育心理學訓練者任之，他通常與學生建立短期的關

係，特別是協助他們從事職業選擇、學業問題。學校諮商者與社會工作人員有其相同處。社會工作人員與案主的關係較長且深入，重視家庭，運用社區資源。學校諮商者在許多情況下兼採測驗方式。

婚姻諮商者可由十種專家任之，社會工作是其中之一。婚姻諮商特別偏重於以社會工作方式為之。各種諮商者間之差異主要源於其所受訓練及專業經驗。

復健諮商者通常以受過教育心理學者任之，他們使用測驗的方式，重點置於職業復健的個人問題或相關問題(Immediate problem)。在某些情況下，此類諮商者與社會工作人員同為復健小組之一員，諮商者通常對案主施以測驗、短期諮商及相關活動。社會工作人員則處理案主之情緒或家庭問題。在少數個案中，社會工作人員與案主的關係較深入。

社會工作的今日與明日

社會工作在今日已是一種非常重要的專業。目前美國一地已有二一六、〇〇〇位社會工作人員，社會工作協會的會員已超過六三、〇〇〇人。一九六一年十一月受過專業訓練有經驗的社會工作人員均成為社會工作學會(Academy of Certified Social Worker)的會員。一九六一年八月，約有10、〇〇〇人，至一九七三年，已有三九、〇〇〇人。

社會工作在今日已被運用於多種設施及機構中。較重要者如：精神、醫務、婚姻、家庭諮商、學校、復健、感化、公共福利、濫用藥物及兒童福利。社會工作學院訓練其學生對社會工作的基本認識、技巧、態度，以使他們可上上述所有機構工作。

由於成千上萬的人獲得社會工作人員之協助，他們轉告有相同問題之親友，故社會工作愈來愈受重視。人們不僅可就其個人、家庭問題，甚而鄰里關係、國家、國際性的困難問題均可就教於社會工作人員。某位美國人自國外旅行回來，他說美國須改善其外交政策及關係，國務院應訓練社會工作人員充任公使。有訓練的社會工作人員至國外工作，可了解人民與他們工作在一起，協助他們，同

時可更生動地向他們介紹美國的一切。

目前的跡象顯示社會工作較數十年前成長，擴大其服務範圍，協助更多的人處理其個人、家庭、社區問題，特別是社會功能。

摘要：

1. 今日，人仍為世界的重心。
2. 人們有問題時需要專業協助：個人、家庭及社區。
3. 社會福利對吾人生活是很重要的。
4. 社會工作是門專業，它利用增強社會功能，協助人們解決個人、家庭及社區問題。它強調人的價值。
5. 社會學與社會工作有其共同處，社會學偏於研究人類結社(human associations)，而社會工作偏於處理人們的問題。
6. 精神醫師處理案主問題較深入、集中、注重內在心理，而社會工作人員注重實際、意識面(conscious)的因素，綜合運用社會和社區資源，特重於協助人們處理互動問題。
7. 心理學家與社會工作人員在許多方面相類似，但心理學家強調了解及測量人的行為、職業輔導；而社會工作者強調個人情緒及社區因素，特別是有關社會功能方面。
8. 學校諮商者與職業復健諮商者與社會工作人員在許多方面工作重疊。前二者以處理個人問題為主，與案主建立的關係時間較短，他們利用測驗方式，使個人面對、解決學業及職業適應問題。婚姻諮商者可由社會工作人員或其他受過相關訓練者任之，但其功能類似。婚姻諮商者通常不熟悉社區機構及資源，但他須具有與婚姻、家庭有關之社會學、法律或心理的知識。
9. 社會工作在今日已愈來愈重要。