

# 市民有需要，政府來服務

## 介紹一次別開生面的社會工作服務發表會

徐月美

為增進社會各界對社會福利工作的認識與重視，臺北市社會局特於十二月十六日至廿一日六天在「臺北市松山綜合社區福利服務中心」以「市民有需要政府來服務」為主題，舉辦「七十三年度社會工作人員為民服務績效發表會」，此項活動係響應行政院孫院長「全力推展社會福利工作」的迴響，除承內政部社會司指導外，並廣結民間資源辦理，充分顯示政府與民衆併肩參與福利工作的時代意義。

展出期間，由於內容豐富，吸引了數千民衆前往參觀，並承長官專家學者及貴賓多人蒞臨指導，行政院邱副院長創煥於12月17日上午參觀時讚揚社會工作人員以專業知識和方法為民服務的績效已收到消弭社會問題的成果，同時表示社會工作人員為民服務，促使社會走向健康之路，政府應給予支持，使他們的能力更能發揮。內政部長林部長洋港亦於12月16日上午，由本市楊市長及社會局局長蔡漢賢陪同參觀，對本市社工具均接受社會福利有關的專業教育，秉持其理論基礎而不是外行人單憑愛心來從事社會福利工作，所獲致的豐碩成果及各種創新作法，深表讚許。

社會局為了增加民衆對社會工作人員功能的認識，近年來陸續舉辦了「認識社會工作」「介紹綜合

性社會福利服務中心」及這次「為民服務績效發表會」，主題雖有不同，但其目的却是一致的——那就是期盼社會大眾因了解而參與在政府與民衆的合作下，擴大社會福利的功能，增進市民福祉。這次的展出尤其特色，不僅展出資料詳實，並配合各項生動的現場活動，尤其是別具心裁的個案發表會，角色扮演及現場諮詢，將社會工作專業助人工作技巧，用通俗、淺顯的方式作簡要的概述，讓一般民衆在日見耳聞之際對「社會工作」有初步的概念，而同業者在慧心體悟之餘，更能增強專業認同與工作技巧，謹將展出內容概要說明如下：

### 一、靜態資料部分：

#### 概分為兩大類：

1. 綜合性福利服務之介紹：特別繪製四個大型圖表列出兒童、青少年、老人、殘障可享有的各項福利服務，以顯示本局致力於幼少有關懷，青壯有職業，老人有安養，殘障有教養的措施與努力。
2. 本市推行社會工作人員制度概況之介紹：從五個不同的層次，藉生動活潑的圖表、文字、簡介及專書為民衆介紹，包括：
  - (1)「社會工作」的源起、功能、家庭綜合輔導之

工作內涵及其與社會行政的關係，我們尤其強調「社會行政是軀幹，社會工作是手脚，有軀幹有手脚，才能真正為民服務」。

- (2)本市推展社會工作之概況：含督導體系圖，各社會福利服務中心分佈圖，以及辦理個案、團體社區工作之成果統計，志願服務之工作流程及平價住宅，社會工作成果統計；等。

- (3)青少年福利服務資料展示：含青少年不良行為的成因、類型及九個內涵、世界各國預防青少年問題的20個途徑，及本市推行青少年福利服務之計劃、個案、團體工作統計分析及成果報表、工廠青少年福利服務工作流程等。

- (4)老人在宅服務資料：「老人在宅」係本局新採用之老人福利措施之一，除簡介服務緣起、目標、項目、及推展方式外，並介紹社工具如何督導在宅服務員暨工作流程、工作成果等。

- (5)殘障福利諮詢服務資料：簡介本局新成立之「殘障福利諮詢中心」及其工作流程、個案問題類別分析；等。

### 二、動態部分：

1. 個案發表會：本局社工具基於業務的職掌，秉持

為民服務的信念，經常將政府對民衆的關懷、主動送達不同的角落，此次我們將個案工作技巧之一——個案研討、採創新表達方式，不賣弄術語，也不著重專業方法的敘引，而以通俗的語調，向民衆做簡要的闡述，此次發表的12個不同的案例，不問是扶助幼小、引導青少年、關懷貧困、服務老病，無不凝聚了社工同仁的汗淚，也散佈著受服務同胞的歡愉。

2. 角色扮演：為了增進民衆對社會工作的親切感與參與感，我們採角色扮演的方式報導「覺今是而昨非——青少年偏差行為輔導案例」亦即透過戲劇的表達方式，為民衆介紹輔導的過程及功能。讓民衆在其對話內容、行為語言、及動作表情中體悟社會工作的內涵不僅是消極的扶助，直已擴展到積極輔導的層次。

3. 動態活動：為了呈現團體工作、社區工作的技巧及其成果，我們引進了四項活動、在展示現場做示範性的演出，其中包括：1. 殘障福利講座——係本局「殘障福利諮詢中心」業務之一，此次係第一次辦理，爾後將巡迴至各社會福利服務中心辦理，就近提供殘障者及其家屬各項諮詢服務，此次敦請劉建仁神父主講「關心他們的成長」，期使殘障同胞經由自我認識，進而發揮潛能，積極參與社會。2. 婦女活動：由大安社福中心負責，除放映幻燈片「可愛可敬的現代婦女」外，並有人造花、捏麵人：等動作，期使婦女在參與正當休閒，增添家庭溫馨之餘，更能奉獻一己之力，為民衆服務，為社區造福。3. 老人活動：由本市

士林、雙園社福中心辦理，邀請社區老人至現場做各項才藝表演，包括外丹功、南管拉唱、合唱、太極扇：等，我們從老人神采飛揚，精力充沛的表情，更加肯定倡導老人參與正當休閒活動，充實老人精神生活宏揚敬老美德的深遠意義。4. 青少年活動：由本市大同社福中心負責辦理，主題是「預防青少年藥物濫用宣導活動」，除專題講座，幻燈片欣賞，分組討論外，並有趣味競賽，以知性益智之活動內容，透過趣味生動的設計，來增強青少年對藥物濫用禍害的認識，進而協助青少年認清生活的目標，培養自尊心、自信心，處理挫折及實現自我之能力。

4. 影片放映：本局為透過有聲有色的電化資料向民衆介紹社會福利服務特製作影片九種，其中包括：(1) 電影：a. 仁的使者——一個社工員的成長描述社工員獻身服務的過程。b. 民主與和諧——以民衆籌組社團為經，以組成過程中發生的糾紛為緯，為民衆介紹會議規範的內涵。(2) 多媒體幻燈片：包括 a. 臺北市社會福利簡介。b. 臺北市老人自費安養中心簡介。(3) 幻燈片：包括：a. 「推展老人在宅簡介」——「老人在宅」係以維持孤苦老人原有之生活環境，將老人需要之服務主動送達，本片將本局辦理是項業務之過程詳實報導，包括計劃擬訂，甄選在宅服務員，推展工作：等。b. 「社工員如何參與救災工作」——描述當意外事件發生時，社工員與有關單位共同配合以協助災民解決困難，包括情緒、經濟、心理、居住、就業、家庭：等。c. 「如何透過團體活動促使

青少年成長」幻燈片簡介——簡單介紹「青少年團體活動」之意義、目的與具體做法，藉團體工作的方法，透過定期的團體活動；如講座，小組討論及不同活動之方式，以協助青少年充分發揮潛能，貢獻社會。d. 「如何運用社工技巧將兒童送入育幼院幻燈片」簡介——描述經濟環境不良之家庭若需將小孩送至育幼院，社工員如何使其心理坦然並接受適切的照顧，本片以個案實例來報導，尤覺親切。e. 「臺北市推行社會工作概況簡介」——透過社會福利服務中心——來發揮功能，亦即將本局社會工作之體制、服務項目、工作分配、督導研習、福利服務措施及各中心辦理專業服務之概況做一概述，以增進市民對社會工作之認識。

5. 現場諮詢：由本局社會工作指導委員及諮詢中心社工員在現場的各項諮詢服務，並設計有關社會工作之題目，採有疑徵答之方式喚起民衆參與之熱忱，進而宣導社會福利服務之功效。

本局辦理此次發表會，籌備時日雖短，然全體工作人員有志一同，犧牲假日，充分發揮專業精神，每張圖表，每個活動均經過精心的設計。本發表會原預計展出三天，(十二月十六日至十八日)然因參觀人潮絡繹不絕，乃決定延期至十二月廿一日，我們欣慰各界對福利服務的重視的關懷，尤其期盼民衆能與政府協力並舉，共同參與服務，因為服務可以提高我們的襟懷與情操，也可以增進同胞福祉，惟有結合社會大眾力量，才能使國家更進步，社會更溫馨，家庭更快樂——同時也是社會福利工作者致力追求的目標。