

專業社會工作

關銳煊主編

集賢社

專業社會工作

編者：關銳煊

出版：集賢社

香港軒尼詩道郵局信箱20654號

排版印刷：傳真廣告印刷公司

香港灣仔譚臣道114號廣亞大廈十樓A座

電話：8381699 8381742 傳真：8381786

版次：一九九三年八月初版

定價：港幣三十六元正

版權所有・請勿翻印

ISBN 962-7104-36-1

序

自己曾從事社會工作，現在訓練社會工作者，可以為關銳煊博士主編的《專業社會工作》一書作序，內心感到十分興奮。

社會工作這一行，在香港已不用多介紹，很多人都知道社會工作者做甚麼，就是對社會工作者一詞有點陌生，但只要說「北斗星」，大家都知道指哪一行業的人士。

猶記二十年前，那時剛畢業任職社會工作者，親友只知我出來社會工作，至於做些甚麼，便不大了了。現在香港一般人，對社會工作這一行雖有了認識，也略知社會工作者的職責範圍，但對社會工作者提供服務時的實際情況，多未有深入了解，致使他們仍未能充分利用社會工作者提供的服務。

這本關銳煊博士主編的書，正填補這個空隙，讓市民多了解社會工作者的服務範疇。此外，各位參與寫作的，都是資深的社會工作者，他們願意把自己豐富的經驗寫出來，也是對社會工作的未來發展的一種貢獻。

我誠意推薦這部書給各位讀者。

周永新博士

香港大學

社會工作及社會行政學系教授

前言

一直以來，社會人仕總認為「助人」為一般「善事」，觀念仍然停留在「救濟」的階段。因此便錯誤地以為只要擁有「善心」便可以從事助人的工作。但事實證明，單單具備善心不足以將助人的工作做得盡善盡美。在現代社會的複雜人際關係中，缺乏必需的專業助人知識，便不能有效地利用現有資源以應當事人或社區所需了。社會工作學，就像經濟學、教育學、醫學、機構工程學等一樣，已經成為現代進步國家專上教育的主要學科之一。甚至於在一些發展中國家裏，社會工作教育的層級也由社會工作文憑、學士、碩士、以至博士，足見其專業化的程度與重要性。

近年來，因應社會需求，政府及志願機構大力提倡社會福利，在社會上產生了很大的共鳴，從事福利工作的社團與個人也日漸增多。目前在香港有約一百八十多間志願機構從事社會福利工作，亦有六間專上院校設有社會工作學系，提供全日，兼讀及夜間課程供有志從事社會工作行業者選修。因此，編寫一本體系完整和資料準確的介紹社會工作行業的書籍是迫切的。但是，到目前為止，有關介紹社會工作的中文書籍中，刻意為一羣中學畢業生或初入社會工作的專上同學而書寫的專著則仍未見面世。筆者有見及此，勉為其難地編寫本書，希望能為中學畢業同學，大專院校主修社會工作的同學，和想瞭解社會工作專業的社會人仕提供一本基本介紹社會工作的書籍，以期使專業社會工作這一行業更早被廣大香港市民所認同及支持。

最後，筆者在此呼籲，社會工作需要專業知識與技巧，也需要受過專業訓練的社會工作人員來推行。政府與一般社會大眾，更應該鼎力支持福利志願機構，委託它們辦理社會福利工作。本書之得以付印，亦要感謝各作者的不吝賜稿及支持。更切盼社會工作界之先輩同仁能多多批評指正。

關銳煊博士

香港城市理工學院

應用社會科學系首席講師

目 錄

序	周永新	i
前言	關銳煊	iii
第一章		
社會工作概要	關銳煊	1
第二章		
兒童及青少年服務	楊陳素端	23
第三章		
家庭服務	黃陳碧苑	34
第四章		
老人服務	關銳煊	51
第五章		
復康服務	余潔華 / 謝永齡	65
第六章		
社區發展服務	李華明	77
第七章		
社工入職條件及訓練	甘炳光	85
第八章		
投考社會工作系的準備	胡美蘭	101
第九章		
應徵社會工作系的準備	周美恬	111
第十章		
資料備查	劉錦權	117

社會工作概要

關銳煊

何謂社會工作

社會工作是二十世紀一門新興的學科與行業，它被列入了專門職業之一；也被納入政府公共事務之中；在學術的領域內屬於應用科學的一種。在世界上眾多經濟發展快速與變遷激烈的社會中快速成長。由於各國政治，經濟，社會與文化發展趨勢與程度上之迥異，社會工作的定義、實施方法也隨之而有異。有些國家以「社會福利」稱之，有些則以「社會服務」名之。「社會工作」是由英文「SOCIAL WORK」直譯而來。它的歷史可追溯到人類因適應生存互助而興辦的慈善服務，包括政府、私人，以及宗教團體所舉辦的各種助人活動。二十世紀初，它被納入學術研究的領域內，成為一門學科。同時，也逐漸蘊育其科學內涵，成為一種專門性的服務方法，亦即今人所稱的「專業社會工作」了。

關於社會工作一詞，除了其名稱上的字眼爭議外，專家們對其實質意義的爭論亦多，現謹引用數個較具代表性的定義以供讀者們參考：

2 專業社會工作

1. 白秀雄——現代社會工作是指一種專業的知識體系，包括專業倫理，知識，方法和技術。這種專業知識和技術是根據現代民主社會哲理和社會組織的原理原則，人類行為的科學知識，專業診斷和治療的原則和技術，以從事協助他人和改善環境的功能^(註1)。
2. 徐震，林萬億——社會工作這一門專業，是由政府或專業組織（機構）透過各種助人活動的提供，以科學的知識為理論基礎，以藝術的運作為實施過程，所進行的人羣服務。其宗旨在於預防和解決社會問題，恢復和增強人們的社會生活功能，以達到個人、團體、社區和整體社會之最佳福利狀態的制度化^(註2)。
3. 陳福堃——社會工作是一種助人的事業，作為服務機構的代表，社會工作者在提供社會福利服務時，適當地運用從訓練中學到的知識、方法、技巧及價值觀，再加上累積的人生及工作經驗，協助接受服務者去處理因個人成長，人際關係或環境轉變所引致的種種問題，目的在促進接受服務者的社會功能，進而提高他們的生活質素^(註3)。
4. 廖榮利——社會工作是現代社會中一種獨特的專業領域，它運用社會的和心理的科學原則，以解決社區生活中的特殊問題和減除個人的生活逆境或壓力。因此，專業的社會工作者所面對和處理的各種課題，包括了社區中的社會組織功能增進和適應，以及個人如何整合於這種社會組織裏等事項。至於社會工作主要範圍包括：微視面的有貧窮、失業、青少年輔導與組織、休閒娛樂、少年犯罪、家庭、健康（與疾病）、醫藥，以及精神疾病等；巨視面的有社會立法、社區組織、社會運動以及組織功能等等推動。直接服務的社會工作方法常被類分為：以個人和家庭入手的（社會）個案工作；以團體為服務對象的（社會）團體工作；以及與社區對象一起工作的社區工作。間接服務的社

會工作方法則包括社會立法與社會行政，社會工作研究與諮詢，以及社會工作督導等^(註4)。

5. 葉楚生——現代社會工作或稱社會事業，係指由政府機構或私立社團，所從事以協助個人、家庭、團體或社會發揮其潛能，調整其關係，解除或預防其問題，並改進其生活或促進其福利的一種專業工作。它是一種有組織且具連續性的專業服務，需運用現代科學知識與科學方法。從事這種工作的人，不但需要熟悉社會工作的理論，且需由實際工作中熟悉社會工作的方法。以社會工作的方法來說，有以個人或個別家庭為其工作對象的社會個案工作；有以因職業或興趣而組織的社團為其工作對象的社會集團工作；有以一羣人共同生活的地區為其工作對象的社區組織工作，以及以了解社會問題、尋求其解決途徑為目的的社會研究和計劃、推行或管理各種社會工作為目的之社會行政^(註5)。

綜合上述各定義，我們可以初步體會到社會工作由於比較新，兼且服務範圍比較廣，故此一個社會工作者（以下簡稱社工）必須具備下列各方面的知識，否則便很容易造成對他人的損害：社工必須掌握人類行為與成長的知識；了解社區及社會制度的動力；明瞭當地社會福利的問題以及運作程序和資源；熟習個人、團體以及社區工作的方法與技巧；同時要掌握專業守則使到服務對象能得到保障。而要具備上述各項並不能單靠普通常識，因此要作為一個社會工作者便一定要受過專業訓練才成。

社會工作的目的和功能

依照社會工作的定義所標明的社會工作功能，不獨能消極地解決社區問題和個人生活難題，並且積極地促進社會組織功

4 專業社會工作

能的發展和增進個人與社會組織整合的能力。從制度層面上言，史玻琳（M. Siporin）提倡社會工作有下述四項制度上之功能：

1. 發展、維護，以及強化社會福利體系，以滿足社會大眾的需求。
2. 確保社會大眾的物質需求，健康保障，以及一般福祉之充實與質素之提高。
3. 增強社會大眾在其社會制度規範下的角色與地位上高度發展其他潛能。
4. 支持與增進社會秩序和社會上的各種制度與結構之功能（註6）。

至於在微觀層面上言，史基摩（R. Skidmore）及勒克雷（M. Thackeray）則認為社會工作主要有下述三種功能：

(i) 恢復的功能

指恢復受創的社會功能，包括治療及復健兩方面：治療或處遇是偏向於個人，團體的直接服務，主要在排除那些導致問題產生與生活功能喪失的個人或環境因素。復健是復原與再組，回復失去的生活功能與制度，獲得原有的社會調適模式，以得到常態的社會生活功能。

(ii) 預防的功能

包括個人或團體間在社會生活上所可能發生的障礙，及整體社會制度上可能傷害或阻擾社會進步的任何潛在因素。主要在發展有效的社會福利支援體系，以確保社會大眾生活安全與基本需求的滿足，及具有發展性的未來。

(iii) 發展的功能

指發展社會資源與啟發個人或制度的潛能。包括社會福利體系的強化與教育的增強，使現有資源與能力得以作更有效的運用（註7）。

為了達成上述的諸功能，社會工作的目的在於協助人們

(個人，家庭，團體及社區民眾)：

- a. 有效地處理困難和解決問題。
- b. 預防原有困難和問題的再發生。
- c. 預防新的困難的發生。
- d. 增強社會生活適應力。
- e. 發揮潛在能力和充實社會生活功能。

社會工作的專業特性與原則

社會工作是一種專業，因此除了要受過一定的訓練，擁有一套系統的理論與方法，有專業組織外，還要有一套專業道德守則以供每個工作者遵守。根據景活 (E. Greenwood) 提出下列的九項專業特性，便足以認定社會工作的專業形象了：

1. 社會工作是需要專門知識的專業。
2. 社會工作是需要運用專門技巧以幫助人的專業。
3. 社會工作需要工作者心智成熟和有特殊訓練。
4. 在專上學府應可取得上述心智和實際培訓的教育。
5. 社會工作是一種實際的工作，是知識與藝術的結合，可經由建議，指導或其他方式協助他人解決其需求與難題，並保障增進他們的利益和福祉。
6. 社會工作所應用的技巧，是以知識和原則為基礎，而不是不變的規條。
7. 社會工作是一種心智重於手工的藝術。
8. 社會工作包括一些對受助對象有關知識的運用，而這些知識的衡量，乃以適用各類受助對象的關係而定。
9. 社會工作者以服務的目標為其動機，而非為了賺錢或營利 (註8)。

而徐震及林萬億亦綜合地提出社會工作的十二點專業特質：

6 專業社會工作

(i) 個人的整體性

社會工作注重個人之全形及整體，包括個人，環境及其行為。

(ii) 環境的重要性

環境包括家庭、學校、社團、社區及社會。社會工作相信個人生活受環境影響很大；許多問題是由社會環境所帶來，解決個人問題也必須從環境去了解原因。

(iii) 運用社區資源

解決社會問題經常不是受助者或社會工作體系單獨去處理，而最基本的自助單位是受助者與其環境自助系統。所以社區資源的發掘與運用是社會工作的主要特徵之一。

(iv) 建立和諧關係

社會工作的助人過程關鍵在於相互接納的「關係」上。這種關係包括情緒支持、接納、信賴與分享解決問題過程的經驗。

(v) 講求自助助人

社會工作不是單方面的施予，而是與受助人一起工作。社工相信每一個人都具備有自我解決問題的部分力量，只要重新讓受助者了解自己的潛能，以及協助他運用外力，即可解除受助者的問題來源。

(vi) 團隊協同工作

社會問題的產生很少是單一因素，故此社工要聯同其他不同專業人士共同去襄助受助者解決其問題。

(vii) 主張民主參與

社會工作是民主國家體制下的產物，重視個人的尊嚴與人格的完整，相信生存權利與福利的賦予。社工在助人過程中以協助受助者自我決定為主，而非處處代作主張。社工並鼓勵受助者參與認定問題，思考解決方法，合力解決問題，共謀社會發展。

(viii) 理論實務配合

社會工作講求實踐篤行。但實施不是單靠經驗的傳遞，而是以社會工作理論為基礎，以受助者的福利為出發點。所以社會工作理論因實施而產生，社會工作的實施應回饋到理論的架構上。

(ix) 督導制度建立

社會工作在經驗及學理的培育上都有賴合格的督導制度，以維持及發展社會工作的服務質素與專業體系。

(x) 尊崇專業倫理

每一社工人員都應嚴守專業體制所規定的倫理守則，以保障受助者的權益，維繫社會工作組織，並延續社工的職業生涯。違反者會受到社工專業體制的制裁。

(xi) 社會工作機構

社工除部分私人執業外，大多受僱於社會工作機構中。社工經常不以個人的利益為主要考慮的因素，而以專業制度的生存為依歸。

(xii) 社會工作的目標

社會工作非以營利為目的，它講求服務精神，社工的滿足在於助人事業的實現及人類安和樂利的生活狀態。所以社會工作最終的目標是人民的利益與社會的發展^(註9)。

在為社會工作專業制訂出一套共同原則這大使命上，史梅麗（E. R. Smalley）討論到五大原則對社會工作各種方法的通用性：

1. 診斷與了解被服務的情況：

- (一) 對困難或問題性質的分析。
- (二) 對受助者意願或能力的了解。
- (三) 隨着情況的改變而修正診斷的內容。
- (四) 鼓勵受助者參與診斷。
- (五) 診斷須為提供服務而作。

8 專業社會工作

(六)診斷應被用來提高服務的功效。

2. 善用不同時間階段的時效：

(一)確認不同襄助時間階段的特殊意義。

(二)劃分不同過程中的特殊效果。

(三)開始襄助時要善於建立關係。

(四)中間階段多加影響和修正。

(五)末期階段要促成自動自發。

(六)開始，中段及末期階段都要連貫一致。

(七)要善於促成每一階段對次一階段的影響作用。

3. 兼顧機構功能與專業職責：

(一)確認受助者的需求。

(二)澄清機構的服務範圍和限度。

(三)說明專業服務的其他職責。

(四)啟發個人潛能並運用社會資源。

(五)綜合受助者整體性的需要。

(六)實現專業服務的使命。

4. 充份發揮專業關係的功能：

(一)接納和支持對方。

(二)尊重對方的自我選擇和決定。

(三)提高對方的自尊心和獨立人格。

(四)促成對方的健全心理和行為。

(五)協助受助者改善其社會關係和生活適應功能。

5. 有效運用專業服務的架構與形式：

(一)尊重對方並以平等方式溝通。

(二)啟發思想和促成行動。

(三)鼓勵和激勵對方，並從事必要的修正。

(四)達成助人以自助的目標^(註10)。

社會工作的價值觀、信念及倫理守則

像社會工作這樣一個與人類生活福祉密切關連的專業，乃基於其所認定的價值觀，加上時代和社會的認同而得以有效運作。最基本的價值觀有碧士得（F. P. Biesteck）提出的十大項：

1. 人的本能

人生來便具有其自然的潛能和力量，包括身體上、理智上、感情上、社會美感上和精神上等各方面。因此社會上每一個人的尊嚴和價值應受尊重。

2. 人的責任

人有與生俱來的動力和責任去實現其本能。因此每一個人應參與為本身謀福利的決定權。

3. 人的權利

人有權利享用適切的機會和資源以實現其本能。因此每一個人都應獲得應有的事物和服務。

4. 人的基本需要

所有人均有其基本需要，自我實現必須透過一種和諧的發展與成長過程。同時，其基本需要的滿足及和諧的成長，須靠社會對人民所提供的保護機會才能達成的。

5. 人的社會功能

其發揮會對努力達成自我實現有重要的作用。

6. 社會的職責

社會應提供人們發展個人自我潛能的機會，以促使每一個人的自我實現。

7. 社會的權利

社會有權利要求每一個人貢獻一己之力，以促使社會的健全和繁榮。

8. 個人對社會的職責

每一個社會成員皆有義務致力於自我實現以貢獻社會，促

使社會的一般福祉。

9. 人的自我抉擇權利

每個人均有其自我選擇和自我決定的能力和權利。

10. 個人的獨特性

社會上的每一個人都有其個別差異，我們應尊重這種個人的獨特性，以迎合其最適合個人需要和發展為原則^(註11)。

若我們把上述的社會工作價值觀加以摘要及通俗化，便可成為下述八項社會信念：

- ① 每一個個人有其自己的尊嚴和價值。
- ② 每一個個人應有權參與對他本身利益有影響作用的選擇和決定之權力。
- ③ 每一個個人應享有其應獲得的關心和服務。
- ④ 每一個個人應受到尊重和適切的治療。
- ⑤ 每一個個人應有機會對其行為有充份的認識和自由發揮。
- ⑥ 每一個個人應能自由和充份地發展其能力和天賦。
- ⑦ 每一個個人應有充份的機會去經驗情愛和友情。
- ⑧ 每一個個人應享有有關健康和福祉的知識之益處。

社會工作的倫理守則的內容是指社會工作者專業關係方面的行為標準，其實行範圍包括社工在專業活動中接觸各有關人士時所表現的專業行為。此項守則的具體內容及於1980年7月時由美國社會工作人員協會所修訂，現謹簡述如下：

- ① 社工應以促進所服務的個人和團體的福利以及社會的進步為基本的專業職責。
- ② 社工對於所服務的社會人士應無種族、宗教、階級、年齡，以及性別各方面的偏見，同時亦盡量預防這些偏見的形成。
- ③ 社工應以大眾的福祉重於其個人的利益而提供專業服務，並自我負責確保及提高這種專業服務的質素。
- ④ 社工應以高度誠懇的態度和方式，獲得所服務對象的有關

資料，並對這些資料嚴守秘密。

- ⑤ 社工應在機構內和同事間彼此尊重，互助並合作研究、判斷所服務的有關課題，並對社區的事務關心和服務。
- ⑥ 社工從事活動時，應以社會所認定的科學知識為依據，並經常努力增加社會工作的知識與技術。
- ⑦ 社工應防止社會上非專業或妨害社區或市民福利的活動，並宜採取比較緩和與嚴謹的立場。
- ⑧ 社工應以所服務的個人和團體的需要為前題，隨時與其他有關部門聯絡、協調與合作，以貢獻自己的知識與技術，以實現人類的福祉和社會的發展為努力目標。
- ⑨ 當與他人接觸時，社工應隨時分清其所代表的個人身份或機構的立場，並隨時願意對社會的緊急事件提供必要的服務或參與行動。
- ⑩ 社工確信專業知識和技術須從專業教育和訓練過程中獲得，並堅信社工均嚴守其專業守則。

社會工作者的角色與助人過程

在社會工作的倫理守則下，社會工作者在執行其職務時便有所依循及依歸。當然社工在日常工作上所扮演的角色並不是單一的，而是由一組因應工作目標所需的行為而組成的。這組角色不獨表現了社會對社會工作的期望，亦顯示出社會工作本身的知識，技能及倫理道德。一位合格的社工需經由完整的教育體制與督導訓練而培養成，社工的角色行為及其和諧的表現在於社工自我與社會工作活動上的協調融洽。一般而言社會會被期待去扮演如碧加（R. Baker）所擬訂的社工角色和職責的（見圖）：