

5

社會工作行政與研究



- 第一節 社會工作行政之基本概念
- 第二節 臺灣社會工作行政組織架構與發展
- 第三節 社會工作行政的內涵
- 第四節 社會工作研究之基本概念
- 第五節 社會工作研究之方法

學習目標

在研讀本章之後，學習者應能達到下列目標：

- 了解社會工作行政的定義。
- 區分社會工作行政與社會行政的異同。
- 了解社會工作行政相關管理理論內容。
- 認識我國公部門與私部門的社會工作組織概況與發展情形。
- 了解社會工作行政的內容及功能。
- 了解社會工作研究的重要性及基本概念。
- 學習社會工作研究所採用的研究方法。

前言

- 社會工作行政及研究皆屬於間接的社會工作方法，雖不直接與個案接觸，但卻透過各種行政運作、研究成果改善案主的各項問題。

第一節 社會工作行政之基本概念

壹、社會工作行政的定義

● 壹、社會工作行政的定義

○ 指「機構或組織成員將社會政策轉化為社會服務輸送的過程」：

- ✦ (1) 轉化社會政策成為具體的社會服務方案
- ✦ (2) 執行及評估此社會服務方案成效，並將評估結果作為未來社會政策的修正依據。

第一節 社會工作行政之基本概念

壹、社會工作行政的定義

○ 社會工作行政具有以下三大功能：

- ✦ 1. 進行有關社會福利的政策分析及策劃，把社會的問題及需求轉化為可以運作的政策。
- ✦ 2. 通過社會服務機構把社會政策轉化為具體的社會服務輸送過程。
- ✦ 3. 運用行政學、管理學的理論與技術，提高效率與減少浪費。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

● 貳、社會工作行政的管理理論

○ 一. 古典管理學派

✦ 是最早出現的管理學理論，著重在組織的結構、層級以及工作效率方面。

✦ 科學管理理論

○ 其強調以科學的方法分析員工的工作內容，以提升員工的生產力。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

✦該學派重要的工作原則有四個：

- 1. 動作科學化。
- 2. 以科學方法選用工人。
- 3. 誠心合作與和諧。
- 4. 發揮最大效率及成功。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

★ 管理程序理論

○ 其將重心從工人轉移到管理者身上，強調上層管理的系統化，提出有名的十四項管理原則：

- 1. 統一指揮。
- 2. 統一管理。
- 3. 金字塔階層。
- 4. 人事穩定。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

- 5. 公平。
- 6. 分工。
- 7. 權責一致。
- 8. 紀律。
- 9. 共同利益大於個人利益。
- 10. 員工酬勞公平。
- 11. 集權化。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

- 12. 職位秩序。
- 13. 主動。
- 14. 團隊精神。

✦ 科層體制理論

- 1. 依法行事。
- 2. 用人唯才。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

- 3. 專業分工。
- 4. 層級管理。
- 5. 支薪用人。
- 6. 保障任期。
- 7. 升遷制度。
- 8. 公正無私。
- 9. 書面檔案。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

○二. 人群關係學派

- ✦若能滿足員工的各項需求，員工將會產生愉快的心情，並為組織的目標而努力。

- ✦需求層次理論

- 每個人皆有不同且待滿足的需求。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

✧ X理論和Y理論

- X理論係指管理者對員工採取「性惡論」看法；Y理論則是管理者對員工採取「性善論」觀點。

✧ Z理論

- 其不只把組織當做是一個企業看待，且把組織視為一個家庭，減少員工的流動率。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

○三. 近代管理學派

✦ 主要分為系統管理理論及權變管理理論兩大類。

✦ 系統管理理論

○ 不論組織是屬於開放或封閉系統，皆包含了輸入、產出、轉化和回饋等過程。

第一節 社會工作行政之基本概念

貳、社會工作行政的管理理論

✦ 權變管理理論

- 強調依情境因素採取不同的決定及管理行為，又稱為情境管理。

第二節 臺灣社會工作行政組織架構與發展

壹、公部門社會工作行政組織架構與發展

● 壹、公部門社會工作行政組織架構與發展

○ 一. 中央社會工作行政組織架構與發展

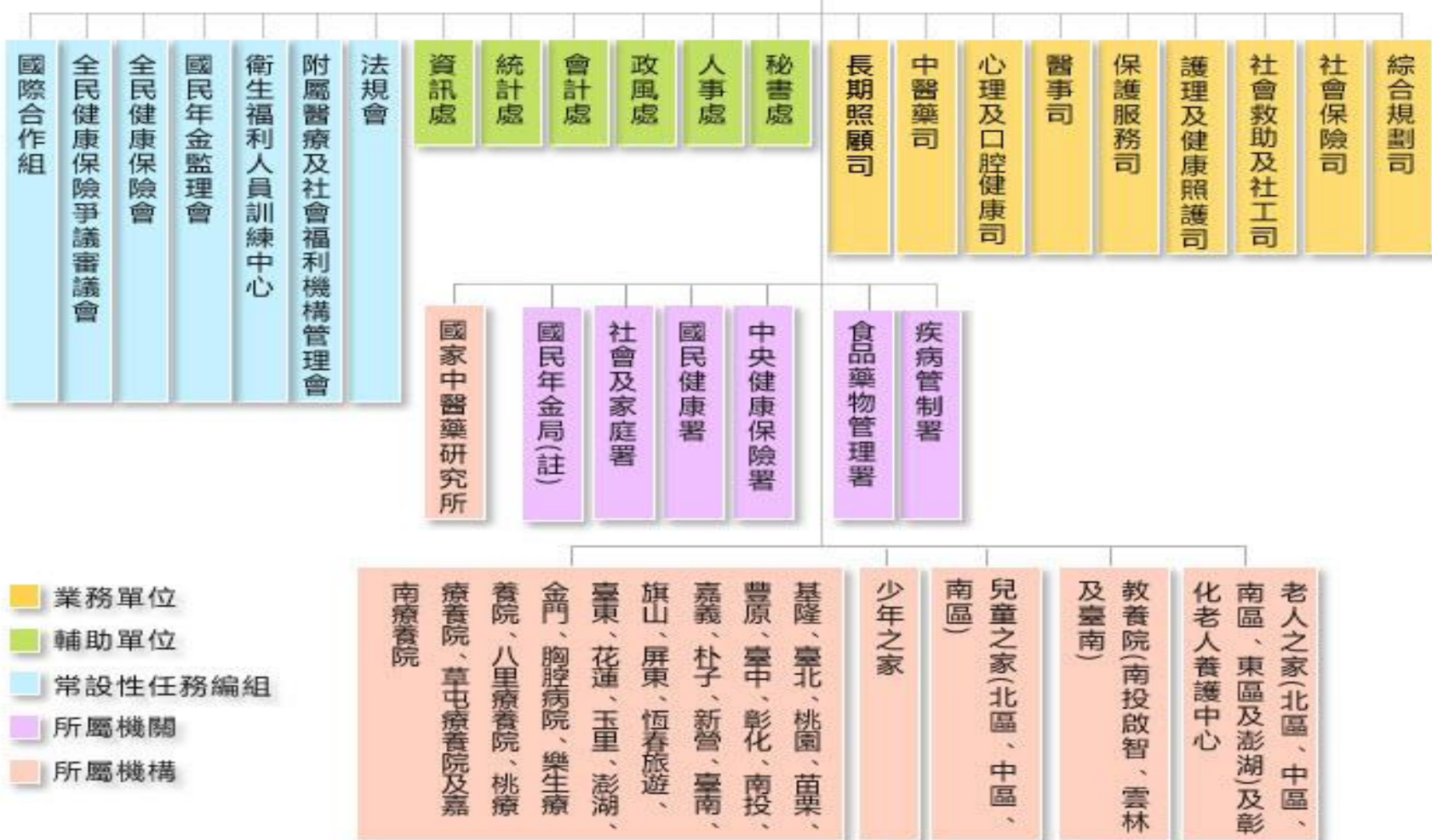
- ✦ 打破「貧」、「病」的因果循環，建構完善之社會福利與醫療保健體系。

○ 二. 地方社會行政組織架構與發展

- ✦ 各地方政府在直轄市政府設有社會局，縣市政府設有社會處。

衛生福利部組織圖

衛生福利部



註：國民年金局暫不設置，衛福部組織法明定其未設立前，業務得委託相關機關(構)執行。

衛生福利部

- <https://www.mohw.gov.tw/lp-8-1.html>
- 社會及家庭署
- <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/default.aspx>

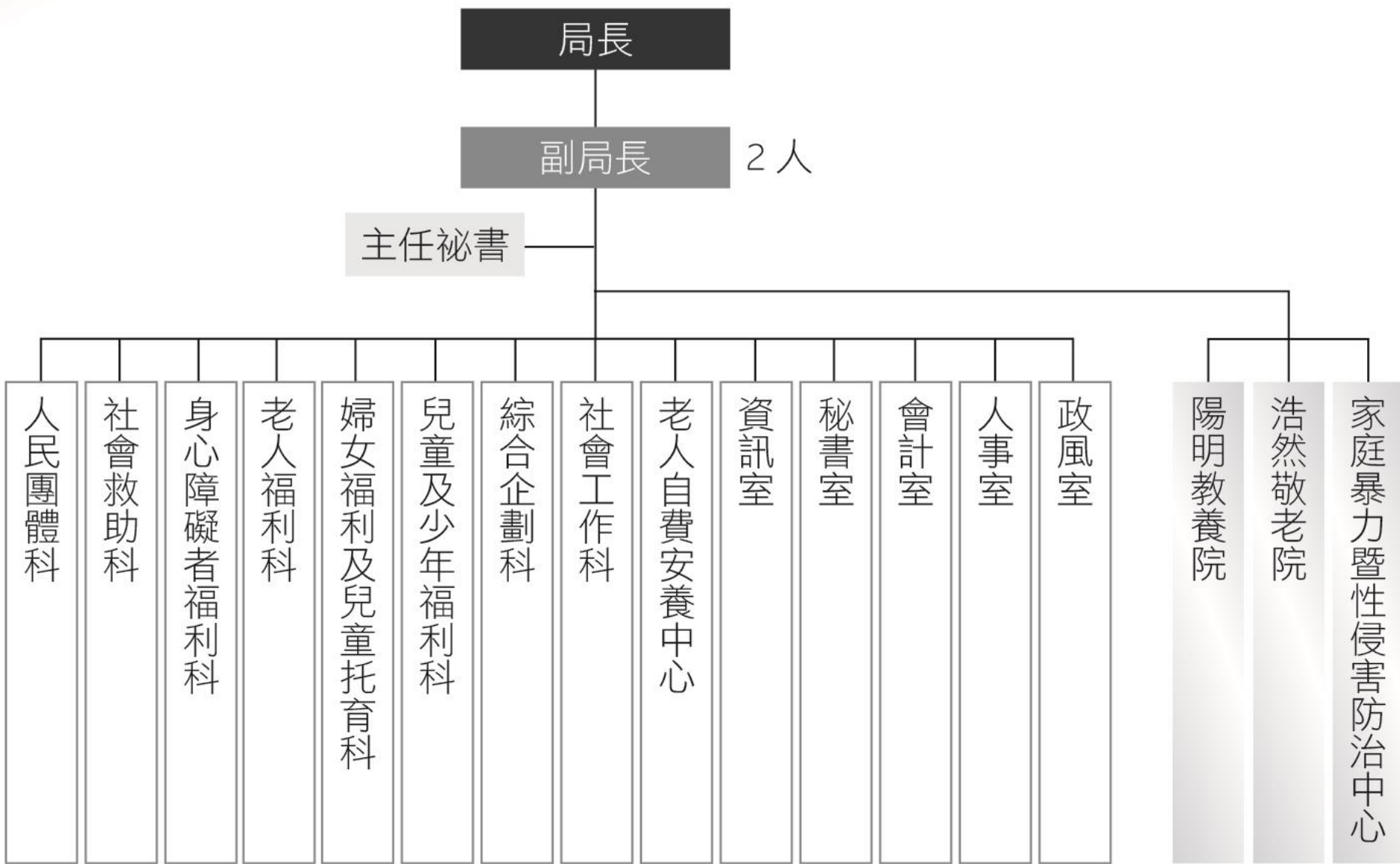


圖 5-2 臺北市政府社會局組織架構圖

第二節 臺灣社會工作行政組織架構與發展

貳、民間社會工作行政組織架構與發展

- 貳、民間社會工作行政組織架構與發展
 - 由公部門透過契約委外的方式向民間社會福利團體購買服務，提供給特定的弱勢團體。
 - 一般而言具有以下的特性：
 - ✦ 1. 正式的結構。
 - ✦ 2. 私人的組織。

第二節 臺灣社會工作行政組織架構與發展

貳、民間社會工作行政組織架構與發展

- ✧ 3. 非利益分配。
- ✧ 4. 自主性的管理。
- ✧ 5. 志願性的組成。
- ✧ 6. 公共利益的屬性。
- ✧ 7. 稅賦優惠。

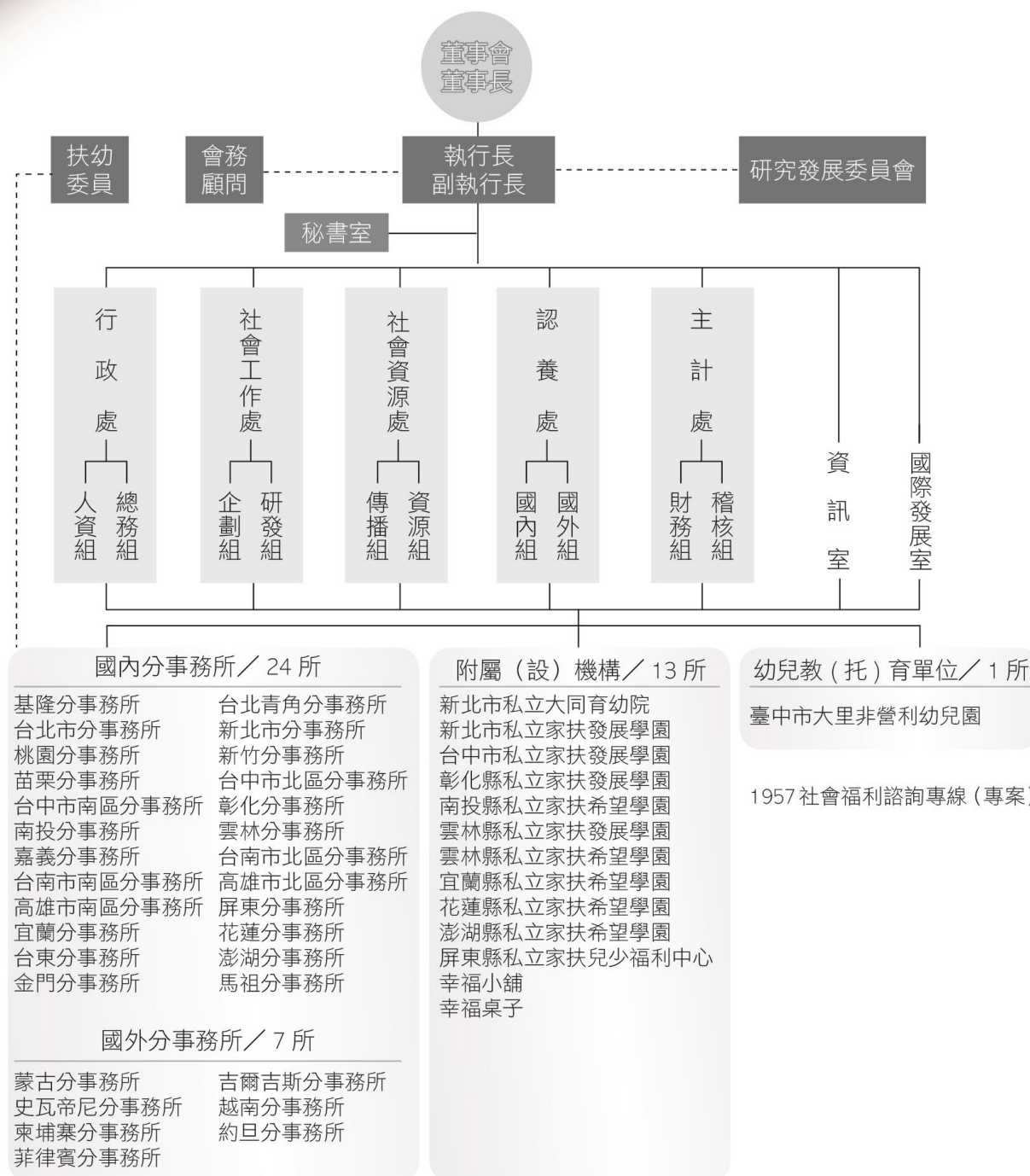


圖 5-3 台灣兒童暨家庭扶助基金會組織架構圖

第三節 社會工作行政的內涵

壹、規劃

- 旨在將管理的知識運用於社會服務組織，透過規劃、組織等職能，有效整合各項人力、物力資源，達成服務人群的使命。
- 壹、規劃
 - 是一種持續的過程，讓組織事前選擇未來發展的方向，有目的地解決社會問題的一種手段。

第三節 社會工作行政的內涵

貳、組織

● 貳、組織

- 能夠有效建立共識以達成目標，依照目標分類工作，透過職權付諸實施與整合的工作。
- 管理者在進行組織的工作時，包括二項步驟：
 - ✦ 1. 組織設計。
 - ✦ 2. 組織架構。

第三節 社會工作行政的內涵

參、領導

● 參、領導

- 是社會工作組織中的各級主管對部屬發揮影響力的過程。
- 領導者的權力基礎及來源主要分成六種：
 - ✦ 1. 法定權力。
 - ✦ 2. 獎賞權力。
 - ✦ 3. 強制權力。
 - ✦ 4. 資訊權力。
 - ✦ 5. 專家權力。
 - ✦ 6. 參考權力。

第三節 社會工作行政的內涵

肆、決策

● 肆、決策

- 通常是針對某個社會議題，在各種可能的解決問題方案中，進行判斷與抉擇的過程。
- 影響決策的因素包括：
 - ✦ 1. 決策的情境因素。
 - ✦ 2. 決策者的因素。

第三節 社會工作行政的內涵

伍、控制

- 伍、控制

- 指適時監測各項方案行動，以確保組織可依規劃進行，同時解決或修正重大的偏差。

第三節 社會工作行政的內涵

陸、任用

- 陸、任用

- 組織甄選適當的員工，並指派其擔任適合職位。
- 具體內容包含徵才、選才、育才、用才及留才等五大功能。

第三節 社會工作行政的內涵

柒、督導

- 柒、督導

- 以個別或是集體的方式協助員工專業成長，督導的目標在於協助受督導者能勝任而有效的執行其工作職務。

第三節 社會工作行政的內涵

柒、督導

○一. 督導的功能

✦ 行政功能

- 針對成員的工作進行監督、檢討與評估工作。

✦ 教育功能

- 運用教導、經驗分享等教育方式，協助社會工作人員培養適切的工作態度及技巧。

第三節 社會工作行政的內涵

柒、督導

✦ 支持功能

○ 可以採取三種不同層次的因應行動：

- 1. 壓力的預防。
- 2. 減少壓力源的影響。
- 3. 協助社會工作人員適應壓力。

第三節 社會工作行政的內涵

柒、督導

○二. 有效的督導條件及要素

- ✦ 1. 督導方式具有結構性。
- ✦ 2. 進行督導要有定期性。
- ✦ 3. 督導者的態度須保持前後一致的原則。
- ✦ 4. 個案導向。
- ✦ 5. 評估檢討。

第三節 社會工作行政的內涵

捌、公共關係

● 捌、公共關係

○ 係指一個組織欲建立或促進與公眾有利關係的藝術或科學。

○ 為了發揮社會工作組織公共關係的良好效果，可以採用下列策略：

- ✦ 1. 善用大眾傳播媒介。
- ✦ 2. 主動發行組織刊物。
- ✦ 3. 建置機構對話窗口。
- ✦ 4. 建立企業識別圖像。

第四節 社會工作研究之基本概念

壹、社會工作研究的意義與功能

● 壹、社會工作研究的意義與功能

- 透過科學的檢定，使解決問題的社會工作知識與技術更有效或更具科學化。
- 社會工作研究的功能，可包括以下五種：
 - ✦ 1. 了解案主（社會）需求，提供適切的社會福利服務。
 - ✦ 2. 分析社會問題的因果關係，解決問題。

第四節 社會工作研究之基本概念

壹、社會工作研究的意義與功能

- ✦ 3. 評估方案服務成效，提升方案品質。
- ✦ 4. 發展有效的方案，改善社會問題。
- ✦ 5. 建立社會工作理論模式，驗證理論模式。

第四節 社會工作研究之基本概念

貳、社會工作研究之步驟

● 貳、社會工作研究之步驟

○ 一. 選定研究主題

- ✦ (1)個人的興趣使然；(2)對生活中經常事務的研究；(3)對生活中困擾事務的研究；(4)主要的生活經驗是什麼；(5)研究資料的啟發；(6)他人研究資料亦可以是研究的主題。

第四節 社會工作研究之基本概念

貳、社會工作研究之步驟

○二. 文獻探討

- ✦ 針對研究主題有系統地蒐集、閱讀相關研究文獻，了解研究主題是否可以補足目前研究的不足。

○三. 聚焦於研究問題，提出研究假設

- ✦ 透過相關文獻的閱讀，並針對此題目提出自己的研究問題，以及對此問題提出假設性的答案。

第四節 社會工作研究之基本概念

貳、社會工作研究之步驟

○四. 研究設計

- ✦ 針對研究假設，選擇一個或一個以上的研究方法，研究方法包含量化研究方法及質性的研究方法兩大類。

○五. 蒐集資料

- ✦ 即根據研究方法進行資料的蒐集。

第四節 社會工作研究之基本概念

貳、社會工作研究之步驟

○六. 分析資料

- ✦ 針對蒐集的資料進行量化統計分析或質性分析。

○七. 解釋研究結果，撰寫研究報告

- ✦ 依據資料分析結果，與文獻探討進行比較後可獲得研究的結論。

第五節 社會工作研究之方法

壹、量化研究方法

- 一般分為量化研究方法及質性研究方法。
- 壹、量化研究方法
 - 依研究目的擬定研究假設，再根據抽樣理論，透過電腦統計軟體進行統計分析，最後獲得研究發現及結果。

第五節 社會工作研究之方法

貳、質性研究方法

- 貳、質性研究方法

- 以了解研究對象的想法為主，試圖去理解研究對象的立場及行為，類似「人在情境中」的觀點，進而提供有效的協助。

結論

- 社會工作研究亦可讓社會工作人員在處理個案時，具有研究態度，主動去探索問題、發現問題，進而產生新的介入模式及方法，對症下藥，改善個案處境與問題。



The End