

《社會工作》

試題評析	<p>今年社會工作考題共有五題，份量不可謂不重；此次出題範圍不外乎是專有名詞解釋、社會工作理論、專業守則、全球化及社會實務工作，由於均屬考古題型態，高點的學生只要按照「命題大綱」把老師平常及總複習上課之講義，還有課堂上特別交代的考試重點念熟，相信拿到高分並不難！</p> <p>由於題目五大題，解釋名詞好答，而且其他題也有的兩個子題，所以按照考生的性格，雖然很好發揮，然而每一題答的再怎麼好，也僅有二十分。因此，答題時間的掌控，以及內容的粹取，便成為決勝負之關鍵！</p>
------	--

一、解釋或簡要回答以下有關社會工作概念的題目：(每小題 6 分，共 30 分)

- (一)綜融社會工作 (generic social work)。
- (二)家庭維護服務 (family preservation services)。
- (三)試說明社會工作任務中心取向 (task-centered approach) 協助方式之特性。
- (四)案主 (client) 一詞在社會工作的意涵為何？又簡要說明個人成為社會工作案主的過程。
- (五)社會工作的定義中強調社會工作專業提供服務給服務對象，以增強或恢復其社會功能 (social functioning)，試說明社會功能的內涵。

【擬答】

(一)綜融性的社會工作 (generic social work)：

社會工作是現代社會中一種獨特之專業領域，他運用社會、心理科學，以解決社區生活中的特殊問題和減除個人的生活困擾和壓力。因此，專業的社會工作所面對和所處理的各種課題，包括社區中的社區組織功能的增進和協調，以及個人如何表達適應於社會組織中。

社會工作主要範疇包括，微視有貧窮、失業、青少年輔導與組織、休閒娛樂、少年犯罪、家庭解組、健康與疾病、醫學、以及精神疾病等。鉅視面有社會立法、社區組織、社會運動、以及組織功能等之推動。

直接服務的社會工作方法有，社會個案工作、社會團體工作及社區工作。間接服務的社會工作方法包括社會立法與社會行政、社會工作諮詢、社會工作督導及社會工作專業等。

在當前福利人口問題的多元化、複雜化與需求歧異化的趨勢下，社會工作者被期待能以綜融角色、多元能力來提供協助。

(二)家庭維護服務 (family preservation services)

家庭維護服務是以家庭整體為問題重點和工作取向，目的在促進家庭關係的協調，強化家庭生活的積極價值，增進家庭成員人格的健全發展與社會功能的發揮。此服務強調在一個特定的時間內進行極為積極性的服務，而通常是在需要的案主家庭中進行。家庭維繫服務在哲理及理念上是「以家庭為中心的社會服務」，但通常也是在較短的時間內提供家庭較為積極性的服務。

它的目的不在「治療」家庭。在有限時間的特性下，這些設定上限的服務，其結果雖然可以被合理地預期，但是在這件隨著寄養安置風險下的積極性服務，卻產生了劇烈改變的情況。

其主要目標如下：保護兒童、維繫和增強家庭連帶關係、穩定危機情況、增加家庭成員的技巧與能力，以及促使家庭使用各種正式與非正式的輔助資源。

家庭維繫服務的特色：

- 1.預設了家庭服務 (儘管有些家庭也曾失敗於其他的諮商中)，在有限的時間內，保持積極性的服務，並增加從服務中獲益的可能性。
- 2.提供整合性的服務，可用來處理家庭危機，強化家庭功能，並符合具體和臨床的服務需求及減少家庭的孤立。
- 3.其運作來自於家庭的支持，以及包括使用擴大家庭、社區及鄰居等資源。
- 4.這些服務大量地使用工作者目標及角色的多樣性，如顧問、父母訓練者、倡導者、諮詢者及資源中介者。

(三)任務中心取向：

所謂任務指案主為緩和問題的嚴重性，所欲採取的行動，這不僅代表案主所欲達到的直接目標，也代表其達到最大目標的方法，並可為其所採取的行動作一概括的說明，並且此任務是與工作者共同認定的。

任務中心模式最主要的特色在於「簡要」與「時限上」，它是屬於短期處遇的一種。強調短期介入，一般說來，約在二至四個月的時間內安排八至十二次會談，平均每週有一次的會談。

任務中心模式對於問題的認知是廣面性的，其重心放在問題的分類上，重點是問題類型的剖析與處遇，它將案主的問題歸納為八類：(1) 人際衝突。(2) 社會關係的不滿。(3) 與正式組織間的問題。(4) 角色執行困難。(5) 決定的問題。(6) 反應性情緒壓力。(7) 資源不足的問題。(8) 其他未分類的心理或行為問題。

其基本假設為：(1) 每個人都具有問題解決的能力，所以社會工作者可以藉由專業服務過程，增強案主解決問題的能力。

(2) 主要改變媒介不是社會工作者而是案主，社會工作者的角色是在協助案主帶來改變的希望，並且實際去改變。

另外，模式特性包括：



- 1.整合心理動力、問題解決、行為學派和實證研究。
- 2.有系統的、有明確的時限、短期處遇。
- 3.案主為改變媒介。

(四)案主的基本概念：

1.社會情境下的案主：

案主的分類，以自願性與非自願性案主為主要分類。但案主仍具有其他幾種身份：個案工作中的案主、家庭或團體中的成員、社工中的居民、用者付費服務過程中的消費者以及福利國家下的公民。

2.處遇模式下的案主：

若以系統論觀點來看，社會工作實施架構可分為四大體系—案主體系、目標體系、媒介體系、行動體系；在案主體系中是指向社會工作機構和人員求助的個人、家庭、團體、組織及社區等單位，而構成這些單位的基本元素為個人。

(五)社會功能：

社會工作專業致力於提昇個人、家庭、團體、組織與社區的社會功能，期使社會之中每一個人都有幸福美好的生活。社會工作的宗旨目標也正是社會福利制度的理想。社會工作者以社會工作專業提供服務給案主，以增強或恢復其社會功能：

- 1.解決的功能：社會工作的基本功能是透過助人活動的過程，對福利對象所遭逢的生活事故或問題，給予適當的協助。
- 2.恢復的功能：恢復個人或家庭受創的社會功能，以使福利對象恢復原有的社會能力，維持正常的生活功能。
- 3.預防的功能：即預防個人、家庭或團體所可能面臨的社會事故風險，同時預防因社會制度而可能對社會成員造成生活障礙的潛在因素。基本上社會工作能夠建構社會福利體系的預防網絡，確保社會成員生活安全與福祉。
- 4.發展的功能：係指社會工作的實施，能夠激發與發掘社會資源、並促成社會制度正向轉變，一方面能強化社會福利體系，另一方面，社會工作能促使成員對於個人與環境間的互動變遷有積極性的認知，並維持良好的互動與交流。

二、簡要回答以下社會工作理論有關的題目：(每小題 10 分，共 20 分)

(一)在受暴婦女緊急庇護中心的社會工作人員，若預定依權能增進取向 (empowerment) 的理論模式從事實務工作，試說明社會工作人員與案主的專業關係為何？又社會工作人員應扮演何種角色？

(二)經濟不景氣的時代裡，中高齡的原住民常因工廠關閉歇業而招致解僱，加上再就業的困難，而妻子也未就業，如果育有三個年幼的子女，一段時間失業後，就可能因家庭經濟困難而轉介給社會工作人員協助申請低收入戶及其他經濟資源，試以基變觀點討論此類個案問題的成因並提出介入之策略。

【擬答】

(一)受暴婦女處遇以增強權能取向來看：

1.增強權能取向的內涵：

增強權能是要藉由社會中足以影響個人及社會團體的有力團體，用特殊的策略以減少、去除、抵抗和扭轉由強勢團體所賦予的負向價值。而依據社會工作字典中對賦權的解釋是「是一個理論關注於人們如何掌控其生活，並且以團體的方式獲得其利益。同時透過社會工作者尋求增強其權力的方法，以補其不足。」

賦權的面向：(1) 更多積極和權威的自我感之發展；(2) 建構更多知識和能力，而能對個人環境的社會和政治做批評；(3) 為了達到個人和集體的社會目標，而去培養資源和策略或功能。

Ron Mancoske 和 Jeanne Hunzeker 是增強權能取向的先趨，定義增強權能為一種處遇，能使那些與我們互動的人更有能力，有能力針對個人利益去影響生活空間。

由於社會工作實務必須決定是否選擇與被壓迫者一起工作，是立基於社區的利益而非自我的利益上，並且拓展可想像的可能性，也就是超越了立即的問題解決，而去傳播希望。賦權有兩個狀況是被需要的：工作者有高的自覺和案主尋找被賦予權力。

賦權理論的基本假設是壓迫來自於個人及社區在結構上的差距。因此當個人的絕望、孤單成為群體的現象時，將會產生變化。而功能良好的家庭及社區能讓個人產生正向的自我認同。賦權理論假設人是有能力透過與家人、團體、社區合作來解決問題。其基本原則是個人的賦權是透過個別及團體的賦權工作、社區行動、和政治的知識及技術來達成。

2.增強權能取向之專業關係：

(1)專業關係：

當案主遭遇生活適應上的困難，前來機構向社會工作人員尋求協助時，雙方即產生關係，這種關係，我們稱之為助人關係或專業關係。專業關係為社會工作者與案主之間的一種態度與情緒交互反應的動態過程，藉以有效協助案主解決問題，使其對環境有最好的適應。

(2)處遇中的專業關係：

- A.滿足案主需求的關係：專業關係是工作者以促進案主成長、發展與培養較好的適應型態之下，所提供之服務。
- B.激發案主潛力的關係：工作者提供溫暖、支持、安全的關係，減除案主焦慮不安的情緒，幫助案主積極改變與調適。
- C.整合人際關係：工作者希望透過正式的互動關係，重新協助案主肯定自我，並從中學習經驗，運用到其他人際關係上。



- D.互動的關係：一種工作者與案主之間態度與情緒交流的經驗與過程；透過這種經驗與過程，協助案主減輕人際互動關係的障礙與挫折。
- E.真實的關係：工作人員以真態度面對案主，鼓勵面對案主，鼓勵案主表達自我意念，並協助案主釐清現實與非現實的認知和期待，避免錯誤的印象，才能促使專業關係有效的運作。
- F.互補的關係：互動過程中案主必須坦誠、開放之態度表達自己的問題與困難，工作者則以關懷、接納的態度，引導案主表達，並進一步提供必要之資源，協助案主解決問題。

3.社會工作者主要的任務：

工作者必須具有關於人群關係的知識與技巧，且需要擁有高度之自覺與自我控制。建立關係的是人，是社工員人格的運用，也就是工作人員的特質會影響專業助人關係的發展。而一個能建立良好關係的工作員需具備下列之要件：

- (1)將案主視為是一個成長中的人：
 - 需具有相當的成熟度，並且不斷地自我學習與成長，將成長與改變視為自然的過程。
- (2)強化社工員自我察覺與培養案主有自我分析的能力：
 - 需要具有覺察自己在專業關係中如何影響他人的能力，避免社工員自我防衛的產生，並且要富有彈性，能接受自己的限制，而以開放的態度追求成長和突破。
- (3)有影響案主的能力：
 - 在專業關係中，為獲得案主的信任與合作，社工員需具有社會與機構的認可，擁有專業知識與相當的經驗，以提供適當而有效的服務以協助個人改變。
- (4)有協助他人的意願：
 - 漢彌爾頓(Hamilton)認為，若社工員具有親和及真誠的助人意願，只要經由專業訓練，即可學習如何自我控制，但如果缺乏基本的關懷，那麼再多的訓練也是枉然的。因此，助人的意願是工作者提供服務的動力及支持源泉。
- (5)具有相當的勇氣：
 - 社工員常接觸各種負面的情境和個人，長期處在壓力和威脅之下，且有許多情緒之涉入，要能持續投入助人工作，需有相當之勇氣以為支持。
- (6)具有相當的敏感度：
 - 需具有意識和瞭解他人內在世界的的能力，覺察他人所發出之口語與非口語的訊息，並能以開放、非主觀的態度，探索案主的需求，而提供適當的協助。

4.角色：評估者、連結者、赋能者、倡導者、支持者、協調者、解決者、管理者、訊息提供者、諮詢者等。

(二)基變社工(radical social work)觀點介入原住民低收入戶家庭之處遇：

1.基變社工的內涵：

基變本身就是一個政治上的中性名詞，是指某些人、受政策或行動所揭示、滲入或激發個人或社會生活的根基(基礎)，當然這些根基(基礎)在某種程度導源於政治的位置。社會工作的基變變點，在1970年代引起廣泛的注意。開始具有較濃厚的社會取向，並認知到案主生活中存有壓迫的現象。因此社會工作開始修正決定論的論調，改以讓案主有能力操控環境做為核心概念，強調透過案主自身的思考模式，藉著社會行動、賦權、倡導(advocacy)、意識覺醒等策略以增強其操控環境的能力。

2.基變社工的基本假設：

- (1)主張對個人的問題的結構分析。
- (2)察覺社福制度的社會控制性。
- (3)對現存的社會、政治、經濟制度保持批判。
- (4)承諾保護個人免於受壓迫或剝削。
- (5)基變的社會轉型、應同時解放個人與改變社會。

3.基變社工介入低收入戶家庭策略：

- (1)意識覺醒與行動策略：
 - 強化其自助動機，透過對話來改變案主的消極心態，時時注重案主的希望感，並有計畫的引導案主及其家庭，規劃有計畫的脫貧。
- (2)科層體制的干預：
 - 替原住民且低收入家庭，極力爭取各項合宜之補助，以減輕其經濟壓力。基變社會工作本質是要更清晰地知曉與理解生活世界，進一步發展出一套精確的負責任的個人與政治學，藉此種承諾來訴諸行動，以達到根本解決之道。
- (3)建立平等專業關係：
 - 對於低收入戶不應該以歸因案主的想法、貶抑貧窮的想法，把案主視為病態。應該將案主視為一個等待催化潛力的人，以優勢個管方法，案主導向的思考，與案主一起訂定相關的服務計畫與成長計畫，甚至於要向案主學習！
- (4)社會教育：
 - 低收入戶家庭缺乏的不只是「給他魚吃」，更重要的是「教他捕魚」。因此，社工對低收入戶要多加宣導，增加其自信，強化其自主意識，教育其技職能力及社會參與的觀念，勇於走出家庭擁抱社區！



(5)動員資源：

社會工作具有社會控制的功能，其任務之一是促使順從（conformity），但是我們接受這些功能的合法性，將會忽略這種控制爲了案主的利益或是爲了案主所屬的社會團體。因此本題在動員資源策略上，是要以機構的力量來幫案主群爭取各種多元化的社會資源。

三、社工員新開案的服務對象是一位單親母親，在房屋仲介公司上班；而社工員正好有她個人的問題，因她即將結婚故急需購置房屋，她和他的未婚夫到處尋找房子，找的相關辛苦，試回答下列問題：（20分）

(一)試問社工員能否請她的案主協助買房子？試以社工倫理中的專業界線（或稱專業分際）與利益衝突的原則討論之。

(二)那些類型的社會工作者與案主之雙重或多重關係也應受到此倫理原則之規範？

【擬答】

社會工作倫理是專業社會工作者專業行爲的道德標準，這些準則包括倫理、哲理、人道與科學的內容；社會工作者是基於人道主義和民主社會哲學而形成的對人的服務，並且涉及人權和社會倫理的課題，因此，社會工作倫理是專業思想和行爲的重要一環。

(一)單親家庭之倫理議題：

1.倫理價值之衝突：

按照麥克里德(Mcleod)和梅耶(Meyer)所提出十組可能是相互衝突的價值中與本題相關者有以下幾項：

(1)個人價值相對於體系目標：

社會工作較重視個人的價值和尊嚴，尤其偏向於特殊境遇或被制度所剝奪的個人。但是，也因此而容易忽視較健康、聰明和創造性的人，也有優先的需要應受重視，這些不同的個人均是體系功能表現的團體成員。

(2)相對論與實用論相對於絕對論與神聖論：

社會工作從接受科學的方法和世俗理性的態度來協助解決案主的問題，但也發現人道主義的重要性。事實上，由於個別的差異性，社會工作是可以有不同信仰的。

(3)互賴相對於個人自律：

社會工作者、相信人是社會的動物，應互助互信，但個人也是獨立個體，有其自主權利，但如何由互賴之中達到個人自主，或者兩者之程度爲何，是值得注意的。

(4)個別化相對於刻板化：

社會工作相信任何個體均有其獨特性，不應被主觀地定型或歸類，但是個人對於社會所負有的職責也有其共同點，亦應被同時重視。

2.處理利益衝突之的指導原則（Reamer）：

(1)對於傷害到人類行爲的必要前提，如：生命、健康、食物、住所、心理健康，優先於其他一些傷害，例如欺騙或揭發隱私或威脅到累加的善，如休閒、教育與財富。

(2)個人基本福祉的權利（包含對人類行爲而言必備的善）優先於其他人的自我決定權。

(3)個人自我決定的權利優先於其自身的福祉。

(4)我們在自由意志下同意遵守的法律、機構的規定等的義務應凌駕於我們自己的信仰、價值與原則（如墮胎、罷工）。

(5)當個人基本福祉的權利與法律、規定以及民間組織中的規則相衝突時，個人基本福祉的權利可優先考量（傷害案主或通報？在此極端情況下，罷工是可被接受的）。

(6)防止傷害的義務如飢餓，以及提升公共利益的義務如居住、教育以及社會救助，這兩種義務優先於個人財富所有權的權利。

3.倫理抉擇的過程：

(1)釐清倫理的議題，包括衝突的社會工作價值與責任：例：保密、保護案主免於受到傷害、社工避免介入不誠實與詐欺行爲、遵守法律。

(2)找出所有可能被倫理抉擇影響到的個人、團體與組織：先生、孩子、社工、其他無法領到福利人、納稅人、婦女庇護中心。

(3)嘗試找出各種可採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失。

(4)審慎的檢視贊成或反對每種行動的理由。

(5)徵詢同儕及專家的意見。

(6)做抉擇並記錄作抉擇的過程。

(7)監督、評估與紀錄倫理抉擇所帶來結果。

(二)社會工作者與案主之雙重或多重關係應受到此倫理原則：

1.處遇目標與政府法律、社工實務規則或機構政策有所衝突的問題。

2.社工者面對案主之誠信問題或保密問題相衝突時。

3.社工者面對同事關係時，如行政人員之不當介入，陷入正義原則與融通原則之兩難。



- 4.有限資源分配的問題，如安置案主到哪一個機構？機構資源不足，要安置嗎？
- 5.專業倫理教育不足，常使社工者限於法律訴訟權益爭議當中。

四、經濟全球化發展對社會工作實務有影響，試討論社工人員的角色當如何回應？（15分）？

【擬答】

「全球」其實已不是一個地理、物理或純粹實體的範疇，它代表著個人或行動體繼承行動實踐所賴以成爲可能的臨界場域；從人類歷史的發展來看，整個歷史可說是人類逐步跨越各種文字、語言、文化、地理、族群界限，並以更大範圍，甚至全球爲生命實踐的過程；在漫長的歷史過程中，人通過種種文字、語言、地理、文化、族群界限阻隔了人與全球的關係，而通過資本、市場、經濟、宗教與科技等作爲介面，人又跨越了種種界限，逐步能與全球串聯，並以全球爲生命實踐的場域，此即爲全球化的精神。

(一)經濟全球化的面向：

經濟全球化爲全球化三面向之一，其細項至少包含：資本全球化、市場全球化、生產鍊全球化、金融全球化、勞動力全球化…等幾個。以下就以上述幾個面向之經濟全球化來陳述對於社工影響之參考：

1.資本全球化：

資本全球化，其實代表的是經濟面向的全球一體化，這代表著經濟生活事物已經跨越國界，去領域化，甚至於進入虛擬世界，來與人互動。如此對於社工之影響，可以看出風險的不確定性，原先看來一國之內部事物，透過各種經濟活動，把世界上一個點連結起來，同時間也把困擾、貧窮、疾病擴散或轉移至世界的另一端，這也代表風險的全球化，任何人、任何國家無一倖免。

2.市場全球化：

市場全球化，代表著民生必需品的物價會隨時波動，就以石油價格攀升爲例，我們可將石油視爲原料也可視爲消費品，油價上漲直接會影響個人的交通工具，間接會影響貨品之物流成本，進而造成物價飆漲，這同時等於人民生活可能更加痛苦。

3.金融全球化：

金融市場至少包括貨幣、債券、證券、基金、期貨、選擇權，未來可能有更多的衍生性金融商品。但是 1996 年亞洲金融風暴，殷鑑不遠！這個風險任何國家均無法檔，台灣的泡沫經濟雖沒有很嚴重，但是這幾年都在療傷，特別是「RTC」政府以花了數千億，這些後來都是要民買單的！

4.勞動力全球化：

外勞來台灣、早期的製造業台商到大陸投資跟近年的白領台勞到工作，就是一個明顯的例子，直接的影響是失業率的高昇、人才的流失，政府所得稅的短缺，都是直接的影響。

(二)經濟全球化對社工之衝擊：

1.資本全球化對社工之衝擊：

案主（成員、顧客、居民）問題更加複雜，需求更加多元，生態體系間的評估更應審慎。

2.市場全球化對社工之衝擊：

當人民痛苦指數增加，經濟收入困窘，會造成弱勢家庭成員營養不足、甚而造成犯罪率之持續升高，家庭變成不再是具完善功能的體系，而是製造社會問題的根源，社工此時之因應策略反而要以賦權、始能的策略來回應服務對象之需求，以增強其能力，來降低其問題之惡化。

3.勞動力全球化對社工之衝擊：

(1)以外勞爲例，排擠台灣藍領勞工之工作機會，以及壓低雇主給予本地勞工之薪資水準，造成全民之平均薪資過低，間接影響整個經濟成長。再者，外勞所帶來的一些社會問題，如：宿舍暴動、疾病傳播、勞資糾紛等問題，也讓政府機關疲於奔命。

(2)以台商跟台勞爲例，台商跟白領台勞到大陸可能包二奶、搞外遇，增加很多婚姻悲劇，離婚後單親貧窮女性化會更加嚴重化。外籍配偶來台灣的問題不僅是外籍配偶還包含其親子關係、婆媳關係、子女教育問題、台商學校等議題，均讓政府相關單位非常頭痛。

(三)社工員的回應（相關理論與工作原則）：

1.以復元力觀點來肯定與支持案主群：

一種個人改變態度、價值、感受、目標、技巧以及/或角色的深沈且獨特的過程。他是個讓生活滿足、有希望以及有貢獻的生活方法。

(1)Deegan 指出復元是一個過程、生活的一種方式、一種態度、以及面對每日挑戰之方法。

(2)復元建立在三個盤時上：希望、意願（willingness）、負責的行動。復元力（resilience）則是個人發展歷程中逐漸成形的一種內在能力，是復元過程的助力。

2.以增強權能態度來與案主群互動：

Simon 提到社工者不是要去增權人而是要幫助人增權自己，強調拓展案主的優勢及能力。此模式因相信人們有成長與改變的能力，可透過增強權能方式來除去阻礙婦女復元的障礙。



3.以生態觀點來看待案主的問題：

生態觀點認為個人與環境是互相依賴、共生共存的組織系統，因此必須經常不斷和周遭環境及彼此之間進行互動。Rapp認為個人所處的生態地位是由包含居所、朋友與同事關係、社區等所交織形成的社會關係網絡。因此，優點個案管理模式的目的是讓社區資源取代孤立與隔離，協助案主運用資源並與環境中其他個體或組織發展正向的成員關係。

4.以社會支持理論來建構社區資源綠洲：

Walker 指出社會支持網絡是指經由個人接觸而維持其社會認同，並獲得情緒支持、物質援助和服務、訊息與新的社會接觸。社會支持網絡包含了親友、鄰居、同事、社區等非正式體系，以及專業人員所提供服務的正式支持體系，支持的形式則可分為工具性（有形獲物質的協助、問題解決行動等）與情感性（心理與情感支持、關心、鼓勵等）等面向。又網絡能提供個人歸屬感，使個人有正向經驗和令人滿意的角色，再者社會支持在壓力事件下可發揮緩衝效應，避免負面的心理效果。

五、試就下列社會工作實施領域：醫務社會工作、學校社會工作、工業社會工作、司法矯治社會工作，擇一個實施領域，說明社會工作的功能。(15分)

【擬答】

工業社會工作主要以「員工協助方案」為主要的助人模式，個人就以員工協助方案為例，來回應本題之要求。

(一)「員工協助方案」之定義：

係指企業組織為了照顧員工及提昇生產力，所提供的一種計劃性活動，目的在發現解決有關影響勞動生產的個人問題。其理念是以為員工問題是具有可恢復性的特質，同時亦強調影響員工績效表現的原因除員工個人之外，組織問題也會危及到員工績效。其工作方法係認為特別的員工問題，應以特別的專業工作方法加以解決，且為因應員工的需求，而發展多重的方案活動。以協助、增強員工解決問題的能力，而反對以往的處罰哲學，所以方案是為了協助員工恢復到原有的績效表現。

(二)目標

1.員工個人及其家庭：

- (1)協助員工排除心理、情緒及家庭上的困難問題；
- (2)培養正當的休閒生活，健全身心平衡與積極樂觀的生活態度，以提昇生活品質；
- (3)協助員工組織福利服務和志願服務。

2.企業主或經理人：

- (1)協助企業了解勞工法令，並配合勞工政策；保障員工權益；
- (2)增進企業主或管理人員運用管理為輔導，重視員工個人人權與尊嚴，改善管理方式與工作環境，並保障其工作權；
- (3)協助企業對員工及其家庭、社區與社會履行企業社會責任。

3.勞資關係：

- (1)增進勞資雙方良好的溝通，減低無謂的衝突與糾紛；
- (2)養成員工安業敬業的精神，降低流動率，穩定經濟發展，共蒙其益；
- (3)促進勞資關係的和諧與合作，以提高生產效率。

(三)功能

1.經濟性功能：

解決經濟困難，安定家庭生活，增加員工福祉，提高生活品質，進而安心工作。

2.教育性功能：

透過員工在職進修或教育訓練，增進員工對自我特長進一步的認識與發揮，進而從工作中獲得經濟性、社會性和心理性的滿足。

3.心理性功能：

經由心理測驗或個案工作、團體工作，幫助員工認識自己，增進自我的成長與發展，健全身心智能。

4.社會性功能：

建構整體企業組織內良好的人際關係網路，促進意見之交流，改善管理方式，增進勞資關係的和諧與合作，營造勞資雙贏。

