

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

立委黃昭順指出，曹姓女童事件絕非個案，現在平均每個禮拜，都有好幾件類似案件發生，對於相關社工與警政單位，有機會救人，卻沒有救，讓悲劇發生，感到遺憾與汗顏（聯合報，2010/4/19）。

「錯、錯、錯，一連串的錯誤」造成小六曹姓女童與媽媽燒炭共赴黃泉，探討本案固然是生父與曹母的感情糾紛，但女童生前曾寫遺書，校方、社工、警察任何一個環節都有可能制止悲劇發生，但卻都因缺乏主動性，造成慘劇發生（聯合報 2010/4/20）。

2010年4月母攜女燒炭自殺的社會案件，在社會上引起軒然大波，也對社會工作社群造成了衝擊；媒體、社會大眾以及社會工作社群大肆的爭辯與討論，討論這樣的悲劇為何會發生？產生悲劇的這個責任該歸咎於誰？有人對不同單位的執行者給予斥責、有人對整個大環境的體制進行檢討，不同的聲浪四處竄起，相同的是對社會工作的批評。

這一個社會事件，讓社會大眾、媒體以及政府又更加的注意到社會工作這樣一個職業，但對這一個職業的評價似乎貶多過於褒。透過新聞報紙媒體在報導上的呈現可以看見，媒體認為社會工作這一個專業在對於處理曹小妹妹的案件上，是不夠稱職的、有所疏失的、而這樣疏失的代價嚴重到喪失了兩條生命，因為自身的疏忽卻造成無可彌補的遺憾，這是嚴重且不可再犯的錯誤。這樣嚴厲的斥責與責備，是媒體對社會工作的看法。而社會大眾在新聞報導不停的耳濡目染下，對社會工作的看法又是如何呢？是針對曹小妹妹這一個案件進行評論，或是將這次事件媒體對社會工作面貌的認定，就等同於對社會工作的理解？

究竟大家是如何看待社會工作的？「做社工的人都好有愛心喔」「社會工作是一種職業嗎？」這是普遍會獲得的答案；對社會工作多一些了解的人，可能會說：「社工是輔導人家的」、「社工是照顧老人的」，也就是說，社會工作者=志工=居家服務員=有愛心的人，原來「社會工作」是這樣被看待的。

或許有人會說：怎麼被看很重要嗎？做好自己該做的事，才是最重要的。當然是如此！身為一位社會工作者，做好社會工作者該做的事，是對於自身以及這份工作的一種態度和責任，無論其他人怎麼樣看待我們，做好應該做的事，是一定不變的信條，且是堅守的原則。但回到現實的面向來看，不可避免且無法逃避的，人，就是生活在一個群體的社會中；社會工作者是人，社會工作亦是一種與人有大量接觸的一項職業，受到世俗眼光而波動、因為與他人互動而被影響，是人之常情且必定會發生的事。

傅柯在其權力的理論中指出，在十七世紀早期就有人（如，Walhausen）談到「嚴格規訓」是一種矯正訓練的藝術。什麼叫規訓（discipline）？傅柯寫道：「那些將使肉體運作的細微控制成為可能的，是肉體力量永久服從的，並施加於肉體上的一種溫馴有用關係的方法就叫做規訓。」規訓是爲了造就個體，這樣一種技巧，它把個體既看作權力實施的對象，又看作實施的工具。它並不是一種傲慢的權力，而是比較溫和的權力，它透過比較精明的計算，要求獲得持久的效益。它的成功不是藉由暴烈的、迅速的方式實現的，而是溫和的、不知不覺中實現的。傅柯認爲，規訓的成功，主要是經由一些簡單、溫馴的方式實現的，像是：等級監視（hierarchical observation）、常規化評價（normalizing judgement）和檢視（examination）。「檢視」是等級監視和常規化評價兩種技巧的結合。在檢視中，權力關係和知識關係的交織凸顯出來。有知識的人有規律的巡視、參與管理，在不斷檢視中體現權力，同時也留下了被檢視者的大量資料，使被檢視者成爲一個案例（case）。檢視使個體成爲權力的對象和結果，同時也成爲知識的對象和結果（楊大春，1995）。

「檢視」用較顯而易懂的語言說明，也就是「如何被看」；若說「被看」是一種規範，「被看成什麼」則是在規範下所呈現的樣貌。因此，我們可以說，「如

何被看」是一種權力的規訓，可影響一個人的行動；「被看成什麼」則是一種規訓下的面貌，成為知識的結果。所以，社會工作「如何被看」以及「被看成什麼」，意味著社會大眾對社會工作的檢視，這樣的檢視很可能回過頭來規訓著社會工作的行動，也就是說，檢視的結果代表著檢視者對社會工作的一種期待與理解，亦可能成為社會大眾對社會工作的認知與理解。在群體的生活裡，「如何被看」以及「被看成什麼」充斥在無形之中，是無法省略的，因此，了解社會工作是「如何被看」以及「被看成什麼」，是重要的。

「社會工作」包含許多面向，社會工作的宗旨、社會工作的歷史、社會工作的工作方法…等，該從哪個層面、該如何去了解社會工作「如何被看」以及「被看成什麼」？研究者認為，可從「社會工作者」的層面來切入。社會工作者是社會工作這項職業中主要的從業者，社會工作者身上所承載的亦可包含上述的各個層面，且「社會工作者」是在社會工作各層面中，較具體且較廣為人知的，最主要的是，社會工作者所執行的工作內容以及執行工作的結果，簡單來說，就是社會工作。因此，本研究將從社會工作者這個層面來分析和了解社會工作是「如何被看」和「被看成什麼」。

那麼，「如何被看」以及「被看成什麼」亦包含了許多因素，怎麼看？用什麼看？在什麼時間被看？誰來看？用不同的角度、不同的視野、不同的心態來「看」，都將呈現不一樣的樣貌。如此廣泛的範圍，無法用一個研究來進行全面的了解，因此，本研究選取了透過報紙媒體的視角，來針對社會工作者在媒體上是「如何被看」以及「被看成什麼」，進行分析與探討。選取以報紙媒體的視角進行探討，是由於身處於科技日新月異、傳播速度一日千里的現在，傳播媒體在資訊傳播的功能上，佔有重要的地位，對於大眾如何去「看待」事物，亦是重要的管道。也就是說，社會大眾時常運用傳播媒體對生活上大多數的事件進行了解；對社會工作的認識與理解，民眾除了親身接觸過社會工作的經驗外，許多人是透過大眾傳播媒體而認識或理解社會工作；因此，我們可以說，大眾傳播媒體在現代社會中，對於民眾認識與理解社會工作扮演著舉足輕重的角色。

社會工作如何「被了解」，應是由社會工作者所實際提供的服務而建立，是最真實的，但受服務者的範圍畢竟有限，沒有接受過服務的其他大眾對社會工作的印象則須靠媒體資訊的傳播，所以瞭解媒體如何看待社會工作，以及在報紙媒體上社會工作被看成是什麼，是重要的。

在研究時間範圍的選取，本研究選取 2000 年至 2009 年十年的時間為此次研究的範圍。研究的時間範圍也將影響到研究呈現的內容，對於這樣時間範圍的選取，並不是草率隨便的決定。研究者在決定研究時間範圍時也曾思考選取一些特殊的年代與時間點，像是 1997 年社會工作師法通過的年份；或是 1999 年 921 大地震時社會工作對災區的大量投入，使得社會工作較受到社會重視的時間等。但最後仍是選取了較能看見一般常態，且最接近現在時代的 2000 年至 2009，年十年的時間做為此次研究的研究時間範圍。

對於研究時間的選取，在經過幾番思考過後，研究者認為，社會工作師法的通過以及 921 大地震的發生，在社會工作的歷史紀錄上來說，都是重要的時刻。但社會工作師法通過是屬於社會工作社群內部的動員，許多社會工作者靠著自己的力量，爭取社會工作的權益與地位，這樣一個重要的里程碑是社會工作社群努力製造出來的；而 921 大地震是屬於突發性的天然災害，使得整個台灣損失慘重，家破人亡，而社會工作也在此時投入大量的人力，進入災區，對於社會工作災區服務的投入具有重要的歷史性。這些重大的事件對於新聞媒體來說，自然會引起媒體報導的熱潮，進而產生大量的媒體新聞報導。在這新聞報導熱潮當中，將會有許多有別於一般時間對社會工作的報導，可能會特別針對某單一事件進行討論與報導。若未來的研究者想僅針對一段時間、一個事件進行深度的研究，相信也會是一個很好的研究議題，但這不在此次研究想探討的範圍之內。

研究者是希望透過此研究，看見一般來說，也就是排除突發性的重大事故，在日常生活中，社會工作者是如何「被看待的」以及「被看成什麼」，因此，研究者排除了發生重大事故的年份，並選取最貼近現況的近十年報導，希望透過對近十年報導的分析，從中看見近期的媒體是如何看待社會工作的。

在社會工作的相關研究中，「媒體與社會工作」的相關研究不是很多，而「社會工作形象」的研究，更是寥寥無幾。其中，相關的研究多是討論社會工作案件在媒體上的再現（丁勻婷，2001、陳若齡，2004、游竹君，2005、施馨堯，2008），或是探討社會工作、社工組織與媒體間的互動關係（洪淑芬，2007、張涵婷，2008）。除了相關研究的探討，近年來社工組織也多運用媒體來形構形象，甚至是運用媒體來進行倡導，紀惠容、鄭怡世（1998）在〈社會福利機構從事社會立法公益遊說策略剖析：以「兒童及少年性交易防治條例」立法過程為例〉一文中即提及，勵馨社會福利事業基金會對於「兒童及少年性交易防治條例」立法過程中，如何運用媒體進行遊說及倡導；簡春安、趙善如（2008）亦在〈社會工作哲學與理論〉一書中提到社工師法的立法過程，透過成立聯盟、大遊行、推行「戰報」的活動中，引起媒體的關注，並運用媒體傳遞訴求等。

透過文獻的了解，研究者發現，相關研究的內容多是探討社會工作如何運用媒體以及與媒體之間的互動關係，卻未曾將焦點關注於媒體是如何看待社會工作的。另外，研究者也發現，在社會工作與媒體互取所需的過程中，兩者似乎從無形中形成了「共生」的關係，這樣的「共生」關係是否真能透過傳播媒體，形塑及傳遞出社會工作社群想要形塑出的社工形象；亦或在這樣的關係下，媒體對如何看待社會工作仍是有新聞傳播的一套準則，所呈現出的社會工作面貌又會是如何？是研究者想探究的部份。

因此，本研究將研究焦點聚焦於媒體如何看待社會工作者，根據文獻的閱讀及歸納，將構成社會工作者面貌的面向分為社會工作的實施領域、工作內容、社會工作者的角色以及社會工作者呈現的特質四大面向。以內容分析方法針對社會工作者相關的新聞報導內容進行分析，並透過這四大面向的探討與討論，從中對於社會工作基本的樣貌進行勾勒，進而了解媒體所看待的「社會工作」是什麼。希望能從討論中忠實的呈現媒體上社會工作的面貌，作為社工社群一些討論與激盪的基礎。

## 第二節 研究目的

本研究旨為研究「被看待的社會工作」，並以報紙媒體報導之內容作為研究分析的資料來源。研究的目的主要是企圖分析報紙報導有關社會工作新聞的內容，以探討報紙媒體所看待的社會工作；並期望透過本研究的分析與發現，探究近十年來社會工作演變的趨勢，希望能提供社會工作人員從了解「被看待的社會工作」當中，獲得一些對會工作的激盪與反省。

## 第二章 文獻探討

本章主要探討與本研究相關之文獻，以增進研究者對相關知識的了解，也為後續研究奠定基礎，並提供資料蒐集與分析參考的依據。本章第一節首先介紹形象理論的相關概念，以利對「形象」這個概念進行釐清；接著探討大眾傳播媒體如何形塑形象；最後則是將焦點放在報紙媒體與專業人員形象塑造的關連性。第二節則是針對在報紙媒體中社工人員形象塑造的各個分析面向進行討論，本研究提出分析的面向包括：社會工作的工作場域、社會工作人員的工作內容、社會工作人員的工作角色以及社會工作人員的特質。

### 第一節 形象與形象塑造

#### 壹、形象的概念

「形象」（image）原本是心理學門所發展出來的概念，意指一種態度（attitude）或「心理圖像（mental representation）」（心理學百科全書，1996）。Boorstin（1962）認為，形象可以說是客體外顯形式的再現及模仿，是人們對任何物體（特別是人）之外在形式的一種人造印象或再現。而依據張春興（1998：320）對「形象」的定義，認為形象是對人、團體或政府機構的一種帶有價值性的判斷（或觀感）。綜合上述，本研究認為「形象」可以說是人們對外在事物的某種認知，是一種態度、意見與印象的綜合體，是一個人對於某人、某團體或某事物主觀建構出來的一種心理圖像。

Lippmann（1922）認為，人不可能對其生存環境的所有人、所有事物都有親身的接觸或個別的體認；為了應付現實情況，人們會自行發展出一套簡化認知過程的方法，那就是將具有相同特質的一群人，塑造出一套形象，然後以這套概念去評估該群體的成員。Boulding（1956）在所出版的《形象》（The Image）一書中指出，形象是由人們本身過去的經驗所組成的，人們對於外在世界的所有事物都有某種程度的認識，而形成對外在事物的主觀知識（subjective knowledge），

而這主觀知識就會被個人當成信以為真的事實，這種認識即稱之為形象。簡言之，形象是一套為了應付現實情況而發展出的主觀知識。

牛莒光（1990）提出形象一般包含有三個主要成份：認知成分、感情成分與活動成分。隨著每個人不同的認知系統以及不同的興趣，對於各種人、事、物的形象認同也會有所不同：（一）認知成分（**cognitive component**）：是指個體對於所處的環境（包含人、事、物等）及本身所持有的概念，意即對這些事物固有特性的認識。該層面形象只觸及事物的形象，例如當我們談到某位人士的年齡、經驗、背景時，所指的便是指我們對此人的認知形象。（二）感情成分（**affective component**）：是指個體對特定事物的感覺。例如當我們對一個人表示喜歡或厭惡時，腦海中的形象便已包含了感情成分，這種含有感情成分形象最根深蒂固，不易改變的。（三）活動成分（**active component**）：個體的行為是依據個體所認知的情況而決定，因此形象中亦包括了活動的成分，這是指個體對於特定事物在認知、評量後所採取的行為傾向。從上述構成形象的三個主要成份來看，儘管用不同的面向去剖析形象的構成，但這三個主要成份仍是經由個人主觀經驗的感受與認定所建構而成的。

**Boulding**（1956）認為形象與真實世界的不同是在於個人價值系統的介入，因此不同的人對同一事物的形象認定各有差異，他並提出，形象並不等於知識（**knowledge**），知識隱含有真實與真理，而形象是個人信以為真的事物。而形象具有產生共鳴、信以為真、生動、簡化及籠統而概括等特質，因此從另一方面來看，形象常常使人認為它就是客體本身（**Boorstin**，1962）。彭芸（1984）認為，形象是一個人或一件事的複製、模仿或代表，因此形象可能和真實相似，也很可能和其代表的真實有極大的差距。而形象利用若干特徵或描述，使人們對一個人或團體有某種程度的了解，此可說是為一種「人格特徵或屬性的概念化」（**胡淑裕**，1987）。故形象亦是一種自行塑造的概括意像，這樣的意像較簡化、籠統、不夠詳實，卻令大家深信不疑。

**Daniel Katz** 指出，當人們缺乏足夠的經驗或想像力去瞭解世界時，便會傾向運用原有的概念填補缺口，意即利用既存的參考架構以涵蓋所有經驗範圍以外



的世界（Joseph，1971）。因此人類往往需要尋求某些標準（standards）或參考架構（frame of reference）作為理解外在世界的依據，否則對人類而言，世界是混沌不明的，而形象正足以提供此種「明確而清楚、一致而穩定」（definiteness and distinction, consistency and stability）的參考架構（張哲溢，2005）。形象也是態度和意見的基礎，可形成價值的判斷，為所有人、事、物的視覺記憶、好惡感、態度及評價等的總稱，因此也可作為社會真實的參考架構指標（林信丞，2008）。

鄧尚智（1987）整理相關文獻後指出形象具有以下功能：（一）幫助認知：能夠大量簡化認知的過程，及時提供明確的參考架構，幫助人們瞭解世界。（二）影響態度：能夠說明個人的感知在形象的影響之下，對原有的態度取向有所改變。（三）指導行為：人類行為以形象為依據，因此當外界事物改變個人的形象時，個人的行為也跟著改變。此觀點說明人類的形象改變會引發行為的改變。（四）團結、鞏固團體：形象是社會化的結果，團體間的共有形象，可以加深共識與信念，進而提升團體成員之間的同質性，並對團體具有較高的忠誠度。形象的功能提供了許多對於人、事、物參考的指標，小至對於個人認知與態度，大至對整個社會、團體皆有所影響。故形象的形成及其所產生的效應是不容忽視的。

綜觀上述之文獻資料，研究者認為形象是一種會影響他人對某一特定人、事、物的想法與觀感的重要參考架構。形象是經由形塑而成的，透過主觀認知→情感→活動的組成而產生認同/可的行為，它是一種抽象的概念，可能是在無形中建構出來的，亦可能是刻意形塑而成的，不一定是事實，但卻深深的影響著大家。因為人不可能對其生存環境的所有人、所有事物都有親身的接觸或個別的體認，而形象具有產生共鳴、信以為真、生動、簡化及籠統而概括等特質，所以人們容易將形象理所當然的認為是事實面向的全部。套用到對社會工作形象的理解，亦是如此，人們經由自身對於社會工作主觀經驗的認知及感受去塑造對社會工作的形象，進而產生對社會工作深信不疑的認知及態度，這樣的認知與態度將影響社會工作實務上的執行以及大眾對此專業的觀感。

## 貳、媒體如何形塑形象

從上述討論形象的概念及形成可得知，形象是由「主觀感受建構而成的」；而主觀的情感感受來自於對訊息的接收與解讀。在現在科技發達的社會中，訊息的獲得與詮釋，受到傳播媒體很大的影響，故在此研究者將針對傳播媒體與形象塑造之關連性進行探討。

Boulding (1956) 曾言：「訊息的意義就是改變形象。」他除了謹慎釐清形象與生產形象之訊息間的關係，也指出訊息的充分或缺乏會影響形象的改變。祝基滢 (1973) 提出訊息可能對形象產生兩種不同的效果：一是某種形象的重造 (redefinition of the image)，二是某種形象的維持 (maintenance of the image)。前者指形象的改變，後者意謂某一外在環境依然如舊，無須改變先前對此一環境造成的形象，然而此形象的維持並非表示訊息沒有影響，而是指不必重造對外在環境已形成的某種形象；而當新訊息對形象有所改變時，此人的行為也會跟著改變，可見形象並非一成不變的，「訊息與形象」其實是的相互動態的關係，新增加的訊息會改變既有的形象，進而重塑新的形象 (劉中薇，2002)。對 Boulding (1956) 而言，形象的功能如同是「中介」，它並非穩定不變，而是訊息及形象之間持續不斷相互傳遞的長期過程。所以我們可以說，訊息的有無、不變或改變，皆對形象的塑造有所影響，而訊息傳遞與播放是形象塑造的重要因素。

Goffman 在其有關框架的論述中，提到：由社會事件轉換為個人主觀認知的過程來看，個人似乎不斷的受到「其他社會人」的影響，使得個人框架常常也是同一社區框架的反映，此種現象最常表現在語言中，並透過大眾傳播媒介的再現功能顯現 (轉引自臧國仁，1999)。祝基滢 (1973) 也指出傳播與形象的關聯，形象的形成和改變皆與傳播訊息有關，傳播並不直接影響受播者外在的行為，傳播的內容卻直接影響受播者對外在環境所塑造的形象，而這種形象影響個人的行為、態度和價值觀念，甚至所表達的知識。李金銓 (1984) 則認為：我們的直覺感官經驗太狹窄了，必需靠媒介傳播的內容來提供社會的形象，確立各種現象間的關係，從而把一群「社會事項」擺在一起而形成意義。我們通常就是這樣學習到社會價值、信仰和道德標準。

而在公共議題的建構方面，大眾傳播學者提出了一個以社會真實、符號真實與主觀真實為支撐點的理論架構。這個理論指出，在人和外在物質世界之間，還存在著一個符號世界，人對外在世界的認知，往往也受到符號世界的左右（翁秀琪，1997）；也就是說，人們所認知的社會真實現象，是經由符號的建構，而形成主觀的認知（其模式簡圖如圖 2-1-1）。大眾傳播媒介之所以成為影響個人認知的重要來源，實是因為大部分的人會將大眾傳播媒介所傳達出來的符號真實認為就是社會真實（紀惠容、鄭怡世，1998）。

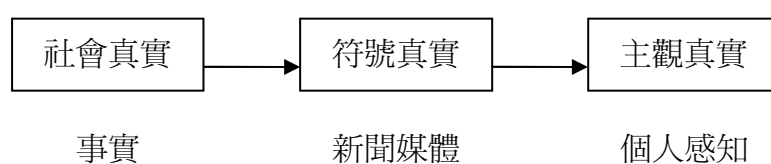


圖 2-1-1 社會真實、符號真實與主觀真實理論簡圖

資料來源：紀惠容、鄭怡世（1998：171）

政治學者很早即提出大眾傳播媒介具有議題設定的功能，可以幫助民眾建構腦海中的世界圖（Lippmann, 1922）。在議題設定理論（Theory of Agenda-Setting）中，強調媒介對閱聽大眾在認知層面的長期影響，並為人們建構出社會環境與真實的樣貌，為人們描繪腦中對於世界的圖像，亦即設定種種社會事件、公眾議題以及團體人物該如何被感知與認識（李翠蘭，1988）。McCombs 認為，媒體的議題設定功能可以分為兩個層次：第一層次的功能是傳統的議題設定功能，關心媒體所報導的主體（objects）在腦中圖畫的顯著性（salience）；第二層次的設定功能（The Second Level of Agenda Setting）則是屬於另一個新的研究焦點，是指這些研究對象的屬性在腦中的顯著性（轉引自陳信助，2000：64）。故大眾傳媒是具有議題設定的功能，能夠建構出媒體欲透露的訊息，而形成社會大眾心中的形象。

綜合上述討論我們可以得知，傳播媒介透過散佈勸服性的訊息，不僅對社會文化有著嚮導作用，也對社會中各團體成員賦予角色界定，發揮長期而深化的

效果。除此之外，也透過文獻中看見，獲得形象的途徑多半不是個人的第一手經驗，或我們直接的真實經驗，而是間接透過他者提供訊息來源。因此閱聽大眾對於特定人、事、物的形象形成，尤其是無法直接接觸的事物，更會受到大眾傳播媒體形塑的影響。

在現在科技發達的時代，日新月異的傳播工具推陳出新，使得社會大眾有許多的管道可以吸取不同的資訊，而各種不同的傳播媒體所散播及傳遞的訊息都將會影響形象的塑造。在眾多的大眾傳播媒體中，報紙是最早出現的大眾媒體，雖然傳播速度不及現在的網路、電視，但其存在的歷史最為悠久，有容易取得、可長期保存的優點，對事情的探究也較其他傳播媒體來得深入。因此現在報紙仍是社會大眾獲取資訊時不可或缺的重要來源之一。在 Choi & Becker (1987) 的研究中發現，報紙較電視更能增加受訪者區辨議題與形象資訊的能力，原因可能是報紙擁有較大的篇幅，報導內容也較為深入詳盡，且讀者可以重複閱讀。

另外，報紙擁有印刷出的具體成品，方便研究者對於印刷成品中的「字句」進行更仔細且深入分析；而聯合報系擁有電子資料庫，對於研究中需搜尋大量且年份較久的資料來說，資料庫的工具對於研究資料的取得與搜尋具有很高的便利性。因此，研究者選用報紙媒體作為本研究的研究對象，以下將繼續針對報紙媒體如何產製新聞，以及如何透過新聞來形塑專業人員的形象，進行整理與討論。

## 參、報紙媒體如何產製新聞

媒體在產製新聞的過程中，新聞價值的認定及選擇亦是哪些新聞可以上版面的關鍵因素之一。那麼什麼樣的議題才具有新聞價值？彭家發（1992）認為，衡量新聞價值的標準，有主、客觀標準之分，在主觀標準當中，是從「供給者（provider）」的立場出發，所以受到企業文化、專業意理、社會良心、道德規範等理念影響，包括：是否為獨家新聞、是否能做功能性運用以及是否具有社教意義等；在客觀標準中，是從「使用者（user）」的立場出發，受讀者情緒上的好惡所影響，包括：真實性、重要性、變動性、顯著性、時宜性、鄰近性、影響性、趣味性、實益性以及社會功能屬元素（social function element）等。而翁秀琪（1992）提出五個判斷標準：（一）、人們關心的事物；（二）、國家目前所面臨最重要的問

題或政府應立即解決的問題；(三)、政策的選擇；(四)、具爭議性的議題；(五)、造成政治意見分歧的原因。孫秀蕙(1997)則指出，在社會運動中，衝突、對抗、造勢等常被新聞記者認定是具有新聞價值的事件。

傳統的新聞學強調新聞的客觀性，雖然亦強調新聞須符合如時宜性、接近性、顯著性、影響性及人情趣味等新聞價值，但多半認為這些新聞價值原本就是附著在新聞事件上的特質，記者只是根據些特質來選擇新聞罷了(翁秀琪，1997)。也就是說，新聞報導就是盡量客觀地去反應新聞事件的特色，這樣的模式基本上排除了記者主觀意圖影像新聞選擇的可能性，它認為選擇基於客觀標準和專業規範，反映了真實的某些面向。然而從許多實證研究中卻發現，當新聞事件是與政治或社會問題相關時，或牽扯到衝突和危機事件的報導時，新聞的選擇往往是扭曲的；此外，組織媒介、意識形態等也都會影響新聞事件以什麼樣的面貌被呈現出來。因此，近年來有許多學者從解釋社會學的觀點來看新聞報導和新聞事件之間的關係，主張新聞報導和新聞價值，都是新聞記者建構出來的，認為記者在報導政治、社會問題時，通常以預設了某種政治目標，而用新聞報導來達成此目的。所以，價值只是一種工具，用以證明報導的新聞性，並合理化記者的新聞選擇政策(翁秀琪，1997)。

經由上述討論，我們可以了解，新聞媒體在產製新聞時，有其取材的原則與價值。而這些原則與價值則受到媒體新聞價值的影響。透過新聞價值與框架理論的對照，可以看見，「社會的真實」透過新聞媒體傳達出「符號的真實」，而在符號真實的產製過程中，媒體以其選取新聞的價值為基礎，加入媒體主觀的意見，而進行符號真實的呈現。由此得知，媒體塑造的形象不一定是真實的，我們只能說，透過媒體所傳達出的是「主觀」的真實。媒體所呈現出的社工形象，不一定是真正的形象，卻會影響大眾對社會工作的認知與理解；媒體形塑一個「真實」，大眾就習慣用這個「真實」去看待這個世界。因此，研究者希望透過本研究的探討，對媒體所形塑的「主觀真實」與社會工作的「真實」進行對照與分析，企圖看見兩者間的落差，以提供是會工作者一些討論與反省的基礎。

## 肆、報紙新聞與專業人員的形象

經由文獻資料的閱讀，研究者將其中主要探討「報紙媒體」與「專業人員」形象的研究（劉蘊儀，2004、張哲溢，2006、陳季汝，2009）進行整理，並著重於報紙與專業形象塑造關係間探討。整理如下：

劉蘊儀（2004）在其研究中探討報紙報導呈現的電視新聞主播形象。主要是對於五位電視新聞主播的新聞報導，運用內容分析法並輔以深度訪談進行分析，針對報導中的主題、主要互動對象、主要互動場景及新聞來源進行內容分析，再與新聞記者進行深度訪談，針對內容分析無法釋疑之處做更進一步的解釋，並對研究有更深入的了解。張哲溢（2006）則是進行臺灣主要報紙對於小學教師形象的分析，運用內容分析法和語義區分法探討報紙媒體如何呈現中小學教師的形象；在教師形象的類目面向上，作者建構一份可供測度的「語義區分形象量表」，並將形象的面向分為：專業角色、人格特質、班級經營理念以及與他人或社會的互動四大類。陳季汝（2009）針對報紙中警察的相關報導內容進行分析比較，並探究報導內容所塑造的警察形象；而警察形象的類目，該研究參考對警察角色的任務與功能的相關討論，將類目分成：政策法規面、執行面、素質面、風紀面、成效面以及管理資源面等六大面向，其中執行面又再細分為：為民服務功能、犯罪控制功能與秩序維護功能三項功能，不同面向下則有更細項的分類。

根據上述相關研究的整理，儘管每位研究者對於專業人員形象的類目分類有所不同，但研究者發現，在探討報紙媒體呈現的專業人員形象研究中，主要可歸類為專業人員的工作內容、工作者角色以及專業人員特質等三個面向做討論、分析。以下將針對此三個面向進行說明：

### 一、工作內容

劉蘊儀（2004）在研究中建構的形象類目裡有提到：播報技巧的熟練程度、採訪能力與經驗積極與否、新聞節目表現出不出色等，都是探討新聞主播的工作表現狀況，也意味者此些為此領域專業人員的工作內容。張哲溢（2006）在教師形象類目中的「班級經營理念」類目提到：.因材施教、循循善誘教學、關懷學

生、正確之輔導管教方式、以身作則等次類目，均屬於教師工作內容的部份。而陳季汝（2009）警察形象類目中的「執行面」面向下又再分為為民服務功能、犯罪控制功能、秩序維護功能等三項不同的功能，功能下的各細項則是說明每項功能所要執行的工作內容，包括：災害處理、戶口查察、受理報案、調解糾紛、協尋救助服務、犯罪預防、犯罪偵辦、維護及處理街頭、社區秩序、維護及處理交通秩序、保安警衛、取締妨害風化、特種行業管理等，這些細項都是屬於警察的工作內容。可見，專業人員形象應包含工作內容這個面向。

## 二、工作者角色

張哲溢（2006）在其所建構的教師形象類目中提出「專業角色」這個類目，其中包涵：是否具備專業的知識、是否擁有良好的教育理念、能否提供適合學生發展的教育、師生（親）是否教學相長、是否願意自我專業進修等內容來做為內容分析的依據。所以本研究將「工作角色」列為分析專業人員形象的其中一個面向。

## 三、專業人員呈現的特質

劉蘊儀（2004）在其研究中所建構的形象類目中，以新聞道德的高低、對觀眾是否具有親和力、教育與個人背景的高低、是否具有熱心公益的社會形象等，這些次類目來反映社會大眾對於新聞主播該有的專業特質的期待。張哲溢（2006）則在其所建構的教師形象類目中提出「人格特質」這個類目，並以耐心謹慎或急躁疏忽、做事認真積極或馬虎消極、能創新思考或墨守成規不變通、是否有明確的判斷力、是否有愛心與同理心、行為守法或觸犯法規等次類目來作為內容分析的準據。陳季汝（2009）在其所建構的警察形象類目中提出「素質面」、「風紀面」、「管理資源面」這三個類目，其中包括：學識智能、專業技能、身心健康與品德、工作態度、守法與否、操守紀律、教育訓練等次類目。亦代表此些內容是警察人員重視的部份，呈現出社會大眾對於警察人員所期待應有的特質。因此，本研究將「專業人員呈現的特質」列為分析專業人員形象的其中一個面向。

在下節將依據這些歸類出的形象塑造分析面向，針對報紙呈現出的社會工作人員形象進行討論。

## 第二節 報紙媒體社工形象的分析面向

綜合上述形象的概念可以了解，形象是經由個人主觀經驗的感受與認定所形塑而成的。社工形象亦是經由個人主觀認知與感受而形成的，而這些主觀的經驗感受取自於個體本身對社會工作多種面向綜合性的認知與接觸經驗，而傳播媒體在將社會事實轉變為個人主觀感受的歷程上，扮演著重要的角色，故本研究希望能從研究中瞭解社會工作者在報紙媒體上所呈現出的形象。

透過第一節對於報紙新聞與專業人員形象相關研究的討論，將形成專業形象的面向歸類為工作內容、工作者角色以及專業人員的特質三面向。但研究者發現，在研究者事先進行 28 篇報導閱讀的過程中，報導皆會提及社會工作的實施領域（服務對象），由此可知，社會工作的實施領域（服務對象）對社會工作來說是重要的。故研究者根據相關研究的歸納並匯入符合社會工作形象的構成面向，而形成的面向，包含：社會工作的實施領域、工作內容、社會工作者的角色以及社會工作者呈現的特質。研究者將依據這四個面向進行探討，以建構類目，以利後續的報導分析。

### 壹、社會工作的實施領域（服務對象）

在社會工作中社會工作者所接觸到的服務對象多是複雜且多元的，因而產生許多不同的服務需求，導致在實施領域的區分上，分類相當繁雜。許多相關文獻及眾多學者對社會工作的實施領域有多種不同的分類（徐震、林萬億，1993、林振春，1993、林勝義，2003、林萬億，2006； Armand, Bradford and Malcolm,2006；高迪理譯，2007；李增祿，2009，葉至誠，2009）。



隨著時代與社會的變遷，社會上產生了許多新興的服務需求，使得過去與現在的服務領域也有所變化，故研究者列舉出較近期的文獻進行探討。林萬億（2006）將 1980 年代以後，幾本美國較流行的社會社會工作教科書中所列出的社會工作實施領域歸納以下：兒童與少年服務、學校社會工作、家庭服務、健康照顧、心理衛生、矯治或司法體系、濫用藥物、身心障礙者服務、老人服務、同志或性取向服務、性別平等的社會工作、職場社會工作或員工協助、社區或鄰里工作、貧窮與公共福利、少數民族服務。

Armando, Bradford & Malcolm（2006）將社會工作者的實施領域分為：老人服務、酒精與藥物濫用、矯治司法體系、身心障礙者服務、家庭服務、收入維護、醫療保健、精神醫療服務、職業與工業服務、學校社會工作、青少年服務、社區工作、兒童服務，兒童服務中包括：保護性服務、寄養、家庭看護、收養。

高迪理譯（2007：10）指出社會工作者在許多不同的設境（setting）中從事服務工作，包括：公立與私立的心理衛生中心、社區活動中心、法院、監獄、學校、政府救助部門、醫院、安養機構、護理養護之家、企業及兒童福利機構等。他們所處理的問題包括：藥物濫用、吸毒與酗酒、心理與生理疾病所引發的相關問題、貧窮、暴力、缺乏社區影響力、家庭衝突、工作場所的緊張關係、差別待遇或歧視、受壓迫、以及不良的居住生活環境等。

李增祿（2009）將社會工作按照不同的主題運用不同的分類方式，主要分為五項主題：工作方法、社會問題性質、工作對象、工作以及服務方式，研究者將其提出有關實施領域的分類方法整理如下：（一）按社會問題性質分類：貧窮問題、失業問題、疾病問題、婚姻與家庭問題、兒童問題、老年問題、身心障礙問題、吸毒問題、酗酒問題、犯罪問題、勞工問題、種族歧視問題。（二）按工作對象分類：兒童福利工作、青少年輔導工作、婦女福利工作、老人福利工作、貧民救助工作、傷殘重建工作、勞工福利工作、農民福利工作、漁民福利工作、鹽民福利工作、榮民福利工作、學生輔導工作等。

綜觀上述文獻以及報紙報導的閱讀，研究者觀察到，以人口群分類的區分方式是較容易直接分類的，所以媒體報導多是以服務人口群為單位的分類方式進行對社會工作實施領域的區分。故研究者參考過去相關的分類，以林萬億(2006)分類的方式為主軸，再針對媒體報導內容的現況進行實施領域項目的增減與修改，並匯入其他細項工作內容文獻加以整理後，將社會工作者的實施領域歸納為以下：

一、兒童與少年服務：促進兒童及青少年生理、心理、情緒、智能和社會等方面之良好和健全發展，與正常生活為目的的各種努力事業，均稱之為兒童與少年福利(李增祿，2009)。報導中提到有關兒童或青少年的相關內容，如：保護性服務、機構安置、寄養家庭、收出養、兒虐、兒少心理輔導、性侵、失蹤兒童、托育、早療等字樣或相關內容者，將歸入此類目中。

二、學校社會工作：costing 提出學校社會工作是運用社會工作的理論與方法以實現學校的主要目的。學校的主要目的是為學生提供教與學的場所，使學生能為現在所居住的世界與未來面對的世界準備他們自己(林勝義，2009)。報導中提到有關在學校場域中的相關內容，如：校園暴力、中輟事件、心理輔導等，將歸入此類目中。

三、家庭服務：所有為改善並增進家庭生活，及預防家庭問題、協助個人與家庭關係之調適而提供的各種服務(江亮演，1987)。報導中有提及家庭的相關內容，如：家庭衝突、婚姻、家庭暴力、親職教育課程、親權鑑定、弱勢家庭、單親等，將歸入此類目中。

四、藥物濫用：這種個人藥物濫用的行為，造成一種藥物成癮狀況，並使個人對特定藥物產生過度依賴(林仁和，2009)。報導中提到與藥物濫用的相關內容，如：藥品濫用、吸毒、酗酒等，將歸入此類目中。

五、心理衛生：心理衛生是指心理健康狀態。狹義的是指這個人沒有心理或精神疾病；廣義的則是指這個人不但沒有心理或精神疾病，並且他的內心情緒

生活平衡，內在慾望和外在的壓力能協調，與他人的關係和諧，社會生活功能表現良好，以及個人潛能充分發揮（廖榮利，2000）。報導中提及有關心理衛生的相關內容，如：自殺防治、心理與生理疾病所引發的相關問題、精神醫療等，將歸入此類目中。

六、健康照顧：社會工作人員運用社會工作知識與技術於醫療衛生機構，從社會暨心理層面來評估並處理病患的問題，以醫療團隊一分子的身份，共同協助病患及家屬排除醫療過程中之障礙，不但使疾病早日痊癒，病患達到身心平衡，並使因疾病而產生之各種社會問題得以解決，同時促進社區民眾之健康（莫藜藜，2009）。報導中提到有關醫療領域的相關內容，如：在醫療上社會工作者所提供的服務內容、與其他專業間的跨專業領域會議、醫療中的支持、成長團體，像是：愛滋病友團體等，則屬健康照顧領域類目。

七、貧窮與公共福利：貧窮是指衣食住行育樂方面有所不足。大家也認為這是一種相對的說法，它是一種情境，在這種情境下，一個人或一個家庭或一個特定團體的生活水準為低，經常缺乏某些必要的物品和服務（白秀雄，2000）。公共福利是指協助個人與社會環境之相互適應，使獲得生活健康為目的之有組織的活動。包括各種慈幼、安老與救助措施，提供醫療照護與公共衛生服務（詹火生，2000）。報導中提到有關貧窮與公共福利的相關內容，皆屬此領域，如：貧窮、失業相關服務、公共（社會）福利救助、就業服務、遊民、急難救助、經濟扶助、為遊民舉辦的外展活動、遊民安置、遊民輔導、相關公共福利諮詢等，將歸入此類目中。

八、身心障礙服務：為維護身心障礙者之合法權益及生活，並保障其公平參與社會生活之機會所提供的各項服務（林育芳，2000）。包含報導中提及有關身心障礙的相關內容，但因為已經有心理衛生的類目，故在此所指之身心障礙將排除心理障礙的範疇。因此，報導中有提及：無障礙設施、轉銜、輔具、特殊教育；身心障礙相關福利諮詢、醫療服務、就業服務、安置、養護等相關內容者，將歸入此工作領域中。

九：老人服務：運用社會工作的各種方法，去推行與老人生理或心理健康有關的工作，保障老年生活各項必要之福利服務，使老人能適應各種不良的社會環境，進而過著正常而安全的生活（江亮演，2009）。報導中提及有關老人的相關內容，如：老人機構安置（養護、護理之家）、棄養、獨居、老人虐待、居家服務、送餐、關懷訪視、日照中心、老人相關福利等，將歸入此類目中。

十：同志與性取向服務：性別人權是關乎於弱勢性別主體的文化權、社會權、政治權、經濟權，關乎於消弭歧視、建立主體文化，以及均等共享社會權力與資源。致力於促進各個領域：教育、家庭、政治、經濟、婚姻愛情、法律等主要社會建制內的性別人權，解除上述社會建制中對於性別人權的壓迫（台灣性別人權協會，2009）。報導中提及有關同志服務的相關內容，如：同志權益、面對的社會壓力、污名化等，將歸入此類目中。

十一、職場社會工作或員工協助：是一種應用社會工作方法實施於工商體系或工商設施的社會性服務。消極方面是透過社工人員解決員工工作環境中所產生的各種問題。積極方面是透過社會工作方案，以促進員工的工作意願，提升有效率的生產環境，以及滿足勞動過程中的經濟利益與生活品質等需求（林仁和，2009）。另外，邱貴玲（2007）提出職場社會工作是保證健康的工作條件與環境、公平的待遇，並提供勞工們改善社會功能和提供生產力的服務。所以報導中提及與職場上相關之社會工作內容，如：企業、工業、工作場所的緊張關係、勞資關係、職業傷害、職工福利、人力規劃與發展、工業安全等，將歸入此類目中。

十二、社區或鄰里工作：對從事社區的各項專業服務活動的專業有許多種類，社會工作所做的部份宣稱社會工作（廖榮利、王培勳，2000）。在報導中提及在社區內的相關服務，如：社區活動中心、缺乏社區影響力、不良的居住生活環境、社區組織工作、社區計畫等，將歸入此類目中。

十三、矯治或司法體系：社會工作實施於矯治體系中，協助犯罪者了解自我，與他人建立關係，並擁有社會所期待的生活方式（李增祿，2009）。在報導中包括：青少年及成年的矯正體系的矯治；觀護（或緩刑）和假釋的個案管理與

諮商服務、對警方轉介而來的犯罪者與受害者提供社會工作服務，受害人的協助服務、法院、監獄、犯罪防治、更生保護等，將歸入此類目中。

十四、少數民族服務：少數民族服務的目標在消除各種形式之種族歧視與追求少數民族集體文化權的實踐，改變會造成少數民族劣勢地位的不平等關係（陳楷玲，2006）。報導中提及有關少數民族服務的相關內容，如：原住民的差別待遇或歧視、受壓迫者，將歸入此類目中。

十五、婦女：希望透過福利消除或預防婦女的問題，透過制度和政策的改變來確保所有婦女的權益（謝秀芬，2000）。報導中提及有關婦女的相關內容，如：兩性平權、育嬰假、同工同酬、性工作者、女性議題等，將歸入此類目中。

十六、社會工作現況：報導中提及有關社會工作執行現況、社會工作遭遇的困境、新規劃或創立的服務方案、社會工作者專訪以及社會工作者經驗分享等內容，將歸於此類目中。

十七、外移工、移民：在外移工、移民實施領域當中，主要可包含外籍勞工和外籍配偶兩大類。外籍勞工（foreign workers）是指不具本國國籍，經政府許可可在本國聘僱從事工作之外國人；雖具有本國國籍，但已取得外國國籍而國內未設籍者，亦是為廣義的外籍勞工（吳俊明，2000）。「外籍配偶」，早期慣稱為「外籍新娘」，是指透過通婚管道而進入台灣地區的大陸與東南亞女子，包括泰國、印尼、菲律賓、越南、柬埔寨、馬來西亞、緬甸等國。過去國人對於外籍配偶或大陸配偶所組成的家庭，常統稱為「外籍配偶家庭」，2004年6月依據行政院公佈：今後無分外國籍或大陸籍，統稱「外籍配偶」（葉佩芸，2008）。「婚姻移民」是指外國籍女子與國人結婚後，以依親長期居留為目的入境本國之遷移行為。其移民之動機原為與其配偶團聚及依親共同生活為目的，原則上應為非經濟性，與其他技術移民、投資移民及企業移民本質上有所不同（林弘志，2007）。報導中提及有關外籍勞工、外籍配偶以及移民者之相關內容等，皆將歸於此類目中。

十八、其他：報導中無法歸類至上述十七類類目中的實施領域則屬於其他領域類目。

歸納文獻對社會工作實施領域的分類並且定義各工作實施領域後，本研究將上述之工作實施領域分類，以及可歸屬於此類目的報導內容進行整理（詳如表 2-2-1 所示）。

表 2-2-1 社會工作實施領域類目表

實施領域	報導內容
兒童與少年服務	報導中提到有關兒童或青少年的相關內容，如：保護性服務、機構安置、寄養家庭、收出養、兒虐、兒少心理輔導、兒童性侵、失蹤兒童、托育、早療等。
學校社會工作	報導中提到有關在學校場域中的相關內容，如：校園暴力、中輟事件、心理輔導等。
家庭服務	報導中提到有關家庭的相關內容，如：家庭衝突、婚姻、家庭暴力、親職教育課程、親權鑑定、弱勢家庭、單親等。
濫用藥物	報導中提到與藥物濫用的相關內容，如：藥品濫用、吸毒、酗酒等。
心理衛生	報導中提及有關心理衛生的相關內容，如：自殺防治、心理與生理疾病所引發的相關問題、精神醫療等。
健康照顧	報導中提到有關醫療領域的相關內容，如：在醫療上社會工作者所提供的服務內容、與其他專業間的跨專業領域會議、醫療中的支持、成長團體（例如愛滋病友團體）等。
貧窮與公共福利	報導中提到有關貧窮與公共福利的相關內容，如：貧窮、失業相關服務、公共(社會)福利救助、就業服務、遊民、急難救助、經濟扶助、低收入戶、為遊民與辦的外展活動、遊民安置、遊民輔導、相關公共福利諮詢等。

實施領域	報導內容
身心障礙者服務	包含報導中提及有關身心障礙的相關內容，但因已有心理衛生的類目，故在此所指之身心障礙將排除心理障礙的範疇。包括：無障礙設施、轉銜、輔具、特殊教育；身心障礙相關福利諮詢、醫療服務、就業服務、安置、養護等。
老人服務	報導中提及有關老人的相關內容，如：老人機構安置(養護、護理之家)、棄養、獨居、老人虐待、居家服務、送餐、關懷訪視、日照中心、老人相關福利等。
同志或性取向服務	報導中提及有關同志服務的相關內容，如：同志權益、面對的社會壓力、污名化等。
職場社會工作或員工協助	報導中提及與職場上相關之社會工作內容，如：企業、工業、工作場所的緊張關係、勞資關係、職業傷害、職工福利、人力規劃與發展、工業安全等。
社區或鄰里工作	在報導中提及在社區內的相關服務，皆可包含，如：社區活動中心、缺乏社區影響力、不良的居住生活環境、社區組織工作、社區計畫等。
矯治或司法體系	在報導中包括：青少年及成年的矯正體系的矯治；觀護(或緩刑)和假釋的個案管理與諮商服務、對警方轉介而來的犯罪者與受害者提供社會工作服務，和受害人的協助服務、法院、監獄、犯罪防治、更生保護等。
少數民族服務	報導中提及有關少數民族服務的相關內容，如：原住民的差別待遇或歧視、受壓迫等。
婦女	報導中提及有關婦女的相關內容，如：兩性平權、育嬰假、同工同酬、性工作者、女性議題等。
社會工作現況	報導中提及有關社會工作執行現況、社會工作遭遇的困境、新規劃或創立的服務方案、社會工作者專訪以及社會工作者經驗分享等內容。

實施領域	報導內容
外移工、移民	報導中提及有關外籍勞工、外籍配偶以及移民者之相關內容等。
其他	報導中無法歸類至上述十七類類目中的實施領域則屬於此類目。

## 貳、社會工作人員的工作內容

社會工作的工作內容因服務對象不同、各機構宗旨的差異，而產出了許多因應各種需求的服務內容與項目，儘管各機構間看似差異懸殊的工作內容，但社會工作有一套共通的基本工作方法與知識。而工作內容在不同的服務單位呈現出不同的樣貌，但工作的本質仍是從社會工作核心之價值與工作原則、技巧發展而來的。

國內社會工作師法第十二條列舉出七項社工師執行業務的規範，在此規範中描述了社會工作的服務對象、實施領域、並概略的提及社會工作者主要負責的工作內涵，但對於在實務工作中較具體的行動內容則無法從中得知。綜觀一般社會工作教科書中，常將社會工作方法分為「微視」(macro)、「中視」(mezzo)、「巨視」(micro)等層次(廖榮利，1996；林萬億，2000；呂勻琦，2006；NASW, 2008)，是指服務對象系統涵括小從個人大致社區組織及服務計畫(呂勻琦，2006)；或分為「直接服務」與「間接服務」(巴克萊報告書，1982；廖榮利，1996；李增祿，2009)，將社會工作實施方法區分為兩大主軸。

但由於有些工作內容實難清楚的區分何為直接服務或間接服務的範疇，且社會工作實施方法近來強調微視、中視與巨視的兼顧，故本研究不單採用直接服務與間接服務的分類方式區分社會工作者的各工作內容，而是以工作方法的目的做為工作內容的區分，再將各工作方法的實際工作內容與以具體化，以形成工作內容測量的類目。



過去曾有相關研究將社會工作的工作內容進行分類（詹火生、王麗容，1992；趙善如，1992；高迪理等，1993；NASW, 2008）。研究者參考陳玫蓓（2009）所統整社會工作之工作內容的分類方法，以工作方法的目的為區分依據，將社會工作工作內容分為：服務性工作以及支援性工作兩大類。個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導或立法等較直接與服務對象有關之工作內容總稱為「服務性」工作內容；另外，為了協助「服務性」的工作內容更順利運作，社會工作人員必須從事方案規劃、評估、督導、諮詢、教育宣導、會議、志工管理、財務管理…等其他工作，這些工作稱為「支援性」的工作內容。以下便針對「服務性的工作內容」與「支援性的工作內容」的內涵詳加說明。

#### 一、直接與服務對象互動的服務性工作

社會工作者例行工作中，有些是提供服務對象較直接的服務，與服務對象直接互動的機會也較多，我們稱此些工作內容為服務性工作內容。服務性工作內容本研究認為涵括下列幾項：

（一）、個案工作（**social case work**）：社會工作者配合服務機構之功能，採個別之方式，以適應不良或有問題的個人與家庭為對象，透過專業關係的運用，及經由物質的援助或心理的支持與治療，以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，並結合社會資源、協調社會環境，以恢復或增強社會功能，適當的解決其問題（莫藜藜，2003：5）。報導中，有出現福利服務諮詢、福利資格認定、進行服務對象轉介、進行服務對象或服務對象重要他人的會談、進行家庭訪視、與服務對象共同討論後擬定服務計畫、評估、解決案主問題的資源連結、電話關懷及追蹤、個案輔導、個案諮商、生活訓練、緊急安置/庇護服務、撰寫服務記錄、參與個案研討或討論會等內容者，皆歸入「個案工作」這個類目中。

（二）、團體工作（**social group work**）：社會團體工作是一種社會工作的方法，進行的方式是工作者運用其專業知識和技術，透過專業關係的作用或團體工作者的引導，進而使團體成員依據其本身的需求和能力，而獲得與他人建立關係的能力和促進個人的成長（廖榮利，2000）。報導中，籌備團體所需之各項工作（招募成員、邀請講員、行前講習、準備設備與器材…等）、帶領團體（包括擔

任 leader 或 co-leader)、撰寫團體紀錄、運用團體方式進行服務之工作，如：戒酒團體、愛滋病友團體等內容者，將歸入「團體工作」這個類目中。

(三)、社區工作 (community work)：徐震 (1980) 在《社區與社區發展》一書中，定義「社區工作」與「社區發展」語意相同，為社會工作方法的一種，是一種「組織」與「教育」的行動過程。包括社區設計、社區組織、及社區行動的全部過程，在此一過程中，社區工作者協助居民組織起來，「參與」行動。經由「研究」社區共同需要，協調社區各界力量，「動員」社區內外資源，採取「自助」行動計畫等步驟，以達成解決社區共同問題，發展社區「合作」精神，提高居民生活素質與促進國家整體建設為目標 (自治)。報導中，有出現拜會社區人士、召開或參與社區會議、參與及舉辦社區活動、與社區居民培養感情等。如：社區活動中心的設立、在社區中舉辦的社區活動等內容者，皆歸入「社區工作」這個類目中。

(四)、倡導 (advocacy) 與社會立法 (social legislation)：社會立法就其意義上可分為狹義及廣義，狹義的社會立法著眼於解決與預防社會問題，用以保護處於經濟弱勢狀況下一群弱者的生活安全所制定的社會法規；廣義的社會立法乃著眼於增進社會大眾的福利、用以改善大眾生活及促進社會進步發展而制定的有關法規均屬之 (張學鶚，2000)。倡導或稱辯護，社會工作者應瞭解組織運作的正式與非正式的規章及程序，以改善服務輸送體系上的障礙，或運用聯盟、遊說、競選、政策研究、及草擬法案等方式，來影響社會政策立法與政府的決策，以確保服務使用者獲得資源與服務的權利 (張英陣、秦文力，2000)。報導中有出現：參與與服務對象權益有關的立法制定的討論或會議、籌備倡導服務對象權益的相關工作、參與倡導服務對象權益的相關工作 (例如舉辦公聽會、演出行動劇、遊行…等)，如：兒少福利法的修訂、性別平等的倡導等內容者，將歸入「倡導與社會立法」這個類目中。

(五)、外展服務 (outreach program)：「外展服務」概念緣起於英美等國。關於外展服務的定義，香港學者周永新 (1987) 認為外展服務應指「主動接觸有需要某類服務的人士，甚至將服務以最直接的途徑帶給他們，而不要求接受服務

人士做出任何不必要的犧牲和改變」(轉引自王潔媛、林蘭因、羅秀華, 2004)。萬育維(1996: 151)表示:「所謂的外展是觸及(reach)到真正需要幫助的標定群體的有效方法,最大功能就是縮小標定群體和已接受服務群體的差距」。報導中有出現社會工作者主動,或是離開辦公室對服務對象提出服務工作,如:社會工作者主動提供福利服務、至機構外提供服務等內容者,皆歸入「外展服務」這個類目中。

## 二、支援直接服務性工作所必須做的相關的工作

社會工作的工作中,有些工作是為了協助其他工作內容更加順利運作而進行的工作,我們稱此些工作內容為支持性工作內容。支持性工作內容本研究認為涵括下列幾項:

(一)、方案規劃與評估:「社會服務方案」是社會工作專業提供服務的方法之一;是採行一種計劃或企劃的形式,是針對社會問題,評量社會需求,選擇適當服務處遇策略,設定目的與目標,設計有效之服務內容,建立評估考核方式的計畫過程文件均可稱之(黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維, 2008)。而方案評估是指應用不同的研究方法及計畫,以評鑑及改善社會干預及人群服務方案的概念形成、設計、計畫、管理、實施、效果、效率及設施,從而使所提供的服務得以改善,以及在效率的提昇下獲致更大的效能(詹火生, 2000)。如:創新方案、討論方案內容、撰寫方案計畫書、執行方案的相關活動、進行方案的評估(包含蒐集評估所需資料、撰寫評估報告…等)、申請方案經費等內容者,皆歸入「方案規劃與評估」這個類目中。

(二)、諮詢(consultation): 諮詢是社會工作機構新興之行政過程,其性質與督導類似,但卻有其獨特性。正式諮詢的過程是由一位來自社會工作或相關領域、具條件資格、有能力者,在社會工作機構中與某些或全體工作人員會面。這位被諮詢者回答問題、協助解決問題、協助設計計畫,特別是針對未來做決定(蔡啓源譯, 1998)。被諮詢者是資源提供者,而非第一線工作人員。其職責不是告訴行政人員或工作人員應作些什麼,是在知識、能力範圍內,盡可能的建議可選擇之可行方法,以協助機構做最健全的決定。被諮詢者可能來自精神醫學、

護理等相關學科，而社會工作人員也可視其他有能力之社會工作人員為被諮詢者（蔡啓源譯，1998）。報導中有出現：提供或詢問同僚或其他機構人士相關資訊或技術（如：對醫療上的資訊需請問醫療人員）等內容者，皆歸入「諮詢」這個類目中。

（三）、教育宣導：社區親職講座、學校心理衛生專題演講、上電台、電視參加 Call in、專訪等，都是社會工作者要扮演的角色（林萬億，2009：42）。報導中有提及：參與推廣或宣導組織服務或形象的相關活動、製作組織相關的文宣品或宣導品。如：預防愛滋的教育宣導，皆歸入「教育宣導」這個類目中。

（四）、管理、會務行政與其他工作（社會工作督導、志工管理、財務管理、會議、評鑑工作、執行組織的公關工作、以及其他的行政工作）：社會工作管理的內容較為多元也較為繁雜，諸多管理工作的執行，是爲了達成機構的目標、確保服務對象應得的服務品質，而使用管理、組織、預算、計畫、評估等手段所進行工作（徐震、林萬億，1986）。包含在報導中提到：社會工作督導，像是機構內部對於部屬、實習生的專業督導；志工管理；進行跨專業間的合作、討論、評估以及參與機構內、外的相關會議；執行組織的公關工作（例如聯繫記者、舉辦記者會、接待/安排或引導機構外人士進行參觀組織…等）；財務管理，從事與募款有關的相關工作（例如捐款人開發、募款活動…等）、參與組織預算的擬定、進行方案或相關工作的核銷；處理會員相關事項（如：協會、基金會會員問題諮詢、會員資料管理…等）；參與或投入組織評鑑的相關工作；填寫或製作相關的報表、管理場地等，將歸入「管理、會務行政與其他工作」這個類目中。

歸納文獻對社會工作工作內容的分類並定義各工作內容後，本研究將上述之工作內容分類，以及可歸屬於此類目的報導內容進行整理（詳如表 2-2-2 所示）。

表 2-2-2 社會工作工作內容類目表

	工作內容	報導中的內容
服務性	社會個案工作	福利服務諮詢、福利資格認定、進行服務對象轉介、進行服務對象或服務對象重要他人的會談、進行家庭訪視、與服務對象共同討論後擬定服務計畫、評估、連結適當的資源、電話關懷及追蹤、輔導、生活訓練、緊急安置/庇護服務、撰寫服務記錄、參與個案研討或討論會等。
	團體工作	籌備團體所需之各項工作（招募成員、邀請講員、行前講習、準備設備與器材…等）、帶領團體（包括擔任 leader 或 co-leader）、撰寫團體紀錄、運用團體方式進行服務之工作，如：戒酒團體、愛滋病友團體等。
	社區工作	拜會社區人士、召開或參與社區會議、參與及舉辦社區活動、與社區居民培養感情等。如：社區活動中心的設立、在社區中舉辦的社區活動等。
	倡導與社會立法	參與與服務對象權益有關的立法制定的討論或會議、籌備倡導服務對象權益的相關工作、參與倡導服務對象權益的相關工作（例如舉辦公聽會、演出行動劇、遊行…等）。如：兒少福利法的修訂、性別平等的倡導。
	外展服務	報導中有出現社會工作者主動，或是離開辦公室對服務對象提出服務工作，如：社會工作者主動提供福利服務、至機構外提供服務等內容者。
支持性	方案規劃與評估	創新方案、討論方案內容、撰寫方案計畫書、執行方案的相關活動、進行方案的評估（包含蒐集評估所需資料、撰寫評估報告…等）、申請方案經費等。
	諮詢	提供同僚或其他機構人士相關資訊或技術。如：社工員間的意見交流。

	工作方法	報導中的內容
支持性	教育宣導	參與推廣或宣導組織服務或形象的相關活動、製作組織相關的文宣品或宣導品。如：預防愛滋的教育宣導。
	管理、會務行政與其他工作	社會工作督導，像是機構內部對於部屬、實習生的專業督導；志工管理；進行跨專業間的合作、討論、評估以及參與機構內、外的相關會議；執行組織的公關工作（例如聯繫記者、舉辦記者會、接待/安排或引導機構外人士進行參觀組織…等）；財務管理，從事與募款有關的相關工作（例如捐款人開發、募款活動…等）、參與組織預算的擬定、進行方案或相關工作的核銷；處理會員相關事項（如：協會、基金會會員問題諮詢、會員資料管理…等）；參與或投入組織評鑑的相關工作；填寫或製作相關的報表、管理場地等。

## 參、社會工作人員的工作角色

每一種專業之所以受到社會的認可和尊敬，乃是因為它能實現社會所期待的角色，而這種角色往往是多重的，一個社會工作者具備專業角色的條件，包括專業知識與技術，專業自我與專業道德行爲，以及他對這種專業的認同和職責感（祝建芳，2002）。

社會工作者的角色與工作內容常常是密不可分的，經由工作內容的執行而延伸出社會工作者在工作中的角色；因為對工作中角色的期待，所以在工作上需要執行一些工作的內容，兩者之間相輔相成，彼此關聯著。眾多學者亦提出社會工作人員的工作角色（廖榮利、1996、祝建芳，2004、林萬億，2006），Ron Baker 主張社工人員共通的任務與角色可分為直接服務角色、間接服務角色及合併服務角色三大類（轉引自曾華源，1986）。祝建芳（2004）在其論文中運用 Ron Baker 對社會工作者角色的分類方式進行整理說明，研究者參考其說明內容以及其他相關文獻，經過思考及彙整後，將社會工作者在工作中的角色整理說明如下：

## 一、直接服務角色

直接服務角色指的是實務工作者以面對面接觸，提供服務給處於需要情境的人和團體。本研究認為直接服務的角色包涵以下幾類：

（一）、支持者（Supporter）：以不含威脅或貶抑的方式給予案主支持，並傳達給案主願意與其一起解決問題，包括帶領團體支持者。報導中有提及情感支持、專業知識的支持、陪伴、鼓勵、聆聽等，都將歸入「支持者」這個類目中。

（二）、忠告者（advisor）：在關心和小心及以不會貶抑或損害案主潛在自動自發的情況下，並對案主處境充分評估後，由社工人員針對問題提出忠告。報導中有提及對案主或大眾提出社工員自己的看法、建議以及勸告（例如對發展遲緩兒童的家長們提出進行早期療育的勸告）等，將歸入「忠告者」這個類目中。

（三）、治療者（herapist）：社會工作者須具備特別的技巧與知識，以協助案主瞭解過去不好的經驗對現在問題的影響，並藉由對過去經驗的回溯、處理，以解決案主目前的問題。報導中有提及個人諮商輔導、婚姻和家庭諮商、團體治療等內容者，都將歸入「治療者」這個類目中。

（四）、照顧者（caretaker）：社工人員扮演照顧者的角色，即提供關懷和保護易受傷害的個人或團體。報導中有提及對案主的照顧等內容者，都將歸入「照顧者」這個類目中。

## 二、間接服務角色

間接服務角色為直接服務提供所需要的各種協助與支持過程，其主要工作是滿足案主所未被滿足的需求，改進並創新服務輸送方式。本研究認為間接服務的角色包涵以下幾類：

（一）、發動者（initiator）：所謂的發展者是指敏感到社會問題的存在，且常先提醒或預測可能的後果。而社會工作者在第一線工作，接觸到最多的弱勢者，很容易看到新興問題的產生，或者問題在惡化，如援交、婚姻暴力、童妓、

愛滋病、遊民等，而提出警訊。報導中有提及社工員發現一些社會現況或是社會的新興問題，或是有關因社會現況欲計畫或發展的社會政策的規劃等內容者，都將歸入「發動者」這個類目中。

（二）、諮詢者和商議者（consultant/consulting）：以簡單清楚的非技術用語向大眾解釋社會工作與其所提供服務之內涵，徵詢其他專業的知識，並將社工知識提供給其他專業。報導中有提及某領域的社會工作者與其他專業或領域的工作者間的討論與交流等內容者，都將歸入「諮詢者和商議者」這個類目中。

（三）、組織分析者（organizational assessor）：主要負責分析組織結構、機構政策和行政過程，以了解影響服務輸送過程的負面因素。報導中有提及對於組織願景或發展方向提出看法等內容者，都將歸入「組織分析者」這個類目中。

（四）、監督者（expediter）：社會工作者在找出服務輸送的阻礙原因後，應擬定並實施可促進服務輸送效能的計畫，包括提供機構管理者建議、召開機構會議討論相關問題，以對管理者施予適當壓力。社工人員是機構的第一線，必須了解政策和行政程序是否符合案主利益，以利於評估案主的需要。報導中有提及對社會政策的規劃、機構內部管理、服務品質或是服務輸送方式，是否違法或是需改進的看法等監督動作內容者，將歸入「監督者」這個類目中。

（五）、方案計劃發展者（program developer）：社會工作者面對案主不斷產生的需求，須經常不斷地發展新的服務方案，也依據社區特性的不同，擬定計劃以滿足地區需要。報導中提及社會工作者提出實施的方案計畫相關事宜等內容，將歸入「方案計劃發展者」這個類目中。

### 三、合併服務角色

合併服務角色指得是無法清楚區分為直接或是間接服務特性的角色。本研究認為間接服務的角色包涵以下幾類：



(一)、使能者 (enabler)：社工人員有技巧地增進案主在面對問題與因應問題的能力，幫助個人、團體、家庭、社區精確的了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。另外可採取協助團體討論共同的困難，促使團體成員能發展新的自我支持系統，或使現存的資源更能滿足其需求。報導中提到有關社會工作者協助案主提昇自身的能力 (例如使服務對象懂得尋求資源) 等內容者，皆歸入「使能者」這個類目中。

(二)、仲介者 (broker)：也稱為社會服務經紀人，社會工作人員須熟悉社區存在的資源系統及社會資源的相關政策，以便在案主需要時做出適當的轉介，也必須協助案主克服對資源不熟悉的恐懼，並修正案主對福利服務所持的錯誤概念，社工人員也必須發展有效的轉介體系的監督系統，進而評估轉介個案，達到開發資源、掌握資源，並對轉介個案進行定期追蹤。報導中提到有關，針對案主的需求做一連串的服務提供，並非分領域、分問題，是案主所需而提供服務，主要的工作是協助案主滿足所有的需求、協助案主連結所需的資源的相關內容等，皆歸入「仲介者」這個類目中。

(三)、調解者和仲裁者 (mediator)：此角色的本質在於試圖增進衝突的雙方彼此相互瞭解，社工人員對於有人際困擾的案主，必須善盡調解者的角色，提供衝突雙方中立討論的機會，並鼓勵兩方針對問題尋求雙方都滿意的解決方式，以消除服務輸送過程的障礙。報導中提及婚姻、勞資、鄰里、社區或是收出養方之間的問題等內容者，皆歸入「調解者和仲裁者」這個類目中。

(四)、協調者和個案管理者 (coordinator/case manager)：協助案主確認其問題與需要，提供既有的社會服務資料及福利政策，以協助案主發展較現實的改變方案，此角色是以案主有意願為基礎，所以社工人員保持中立是絕對必要的；對於無法使用資源的案主，社工人員應扮演個案管理者的角色，協調並分配現有的服務與資源，以確保案主在適當的時間內，得到所需的資源。報導中提及協助案主與資源提供之間或是不同專業間合作時的協調工作、管理資源的分配等內容者，皆歸入「協調者和個案管理者」這個類目中。

(五)、倡導者 (advocator)：又可稱為行動者 (activist)。此一角色可視為抵制或增進另一有目的的行為，以社會行動為主要策略，改變對案主沒有助益的組織結構、政策與服務輸送形式，進而重新分配權利和資源，達到協助案主創造新資源。社會工作者為案主的最佳利益爭取、辯解，通常包括各案辯護、政策辯護、立法辯護。報導中提及社會工作專業的倡導；弱勢家庭、性別平等相關議題，社會工作者對政策的看法，並在政策上給予建議等內容者，皆歸入「倡導者」這個類目中。

(六)、教育者 (educator)：將社會工作專業理念與服務內涵，針對案主、公共教育、實習教育和專業社會工作實務教育等四方面進行教育，以縮短社會工作學院教育理論知識與實務知識之間的差距；也包括對於服務對象重要概念的教育與宣導。報導中有提及社會工作人才培育；維持專業服務的品質；對部屬、新進員工、服務對象以及社會大眾的教育與宣導等內容者，皆歸入「教育者」這個類目中。

(七)、公眾發言者 (public speaker)：許多社會議題媒體都不可或缺的會邀請社會工作者發表意見，不論參加立法公聽會、媒體座談會、記者會、電視訪問、報紙與雜誌採訪、或是辯論，社會工作者儼然成為弱勢者的代言人，為社會福利爭取資源。報導中有提及社工人員對媒體進行案件的說明、為服務對象發聲、針對某個議題去表述其工作經驗或自己的看法等內容者，皆歸入「公眾發言者」這個類目中。

(八)、審核者 (verification)：社會工作者依循法規進行福利資源相關資格的調查及審視，為福利資源的分配進行把關。報導中有提及社工人員進行相關資格的審查等內容者，如：低收、相關資格的審核，皆歸入「審核者」這個類目。

(九)、執行者 (executor)：社會工作者的工作內容包含了許多，無法歸類為上述角色的部份，皆歸類到「執行者」的角色中，其中又可再細分為：訪視會談、陪同報警/就醫、協助民眾、介入處理、發放資源、評估、追蹤等；或是社會工作者為服務對象的最佳利益著想，進行強制性的處理，也歸於「執行者」

角色此類目中。

上述每種角色之間並非截然區分，而是互相關聯，任何社會工作服務過程都可能同時扮演所有角色或部分角色，社會工作者應盡可能使自己了解每一種角色的內涵，如此即是綜融性社會工作角色（林萬億，1992）。總之，實務上不論是從事直接服務的社會工作者、或是從事間接服務的社會工作者均需同時具備多重角色，以協助案主解決各階段所面臨之問題。歸納文獻對社會工作者角色的分類並且定義各工作者角色後，本研究將上述之工作者角色分類以及可歸屬於此類目的報導內容進行整理（詳如表 2-2-3 所示）。

表 2-2-3 社會工作工作者角色類目表

	工作者角色	報導中的內容
直接服務角色	支持者	報導中有提及情感支持、專業知識的支持、陪伴、鼓勵、聆聽等。
	忠告者	報導中有提及對案主或大眾提出社工員自己的看法、建議以及勸告(例如對發展遲緩兒童的家長們提出進行早期療育的勸告)等。
	治療者	報導中有提及個人諮商輔導、婚姻和家庭諮商、團體治療等內容者。
	照顧者	報導中有提及對案主的照顧等內容者。
間接服務角色	發動者	報導中有提及社工員發現一些社會現況或是社會的新興問題，以及有關因社會現況欲計畫或發展的社會政策的規劃等內容者。
	諮詢者和商議者	報導中有提及某領域的社會工作者與其他專業或領域的工作者間的討論與交流等內容者。
	組織分析者	報導中有提及對於組織願景或發展方向提出看法等內容。
	監督者	報導中有提及對社會政策的規劃、機構內部管理、服務品質或是服務輸送方式，是否違法或是需改進的看法等監督動作內容者。

	工作者角色	報導中的內容
	方案計劃發展者	報導中提及社會工作者提出實施的方案計畫相關事宜等內容。
合併服務角色	使能者	報導中提到有關社會工作者協助案主提昇自身的能力(例如使服務對象懂得尋求資源)等內容者。
	仲介者	報導中提到有關,針對案主的需求做一連串的服務提供,並非分領域、分問題,是案主所需而提供服務,主要的工作是協助案主滿足所有的需求、協助案主連結所需的資源的相關內容等。
	調解者和仲裁者	報導中提及婚姻、勞資、鄰里、社區或是收出養方之間的問題等內容者。
	協調者和個案管理者	報導中提及協助案主與資源提供之間或是不同專業間合作時的協調工作、管理資源的分配等內容者。
	倡導者	報導中提及社會工作專業的倡導;弱勢家庭、性別平等相關議題,社會工作者對政策的看法,並在政策上給予建議等內容者。
	教育者	報導中有提及社會工作人才培育;維持專業服務的品質;對部屬、新進員工、服務對象以及社會大眾的教育與宣導等內容者。
	公眾發言者	報導中有提及社工人員對媒體進行案件的說明、為服務對象發聲,或是針對某個議題去表述其工作經驗或自己的看法等內容者。
	審核者	報導中有提及社工人員進行相關資格的審查等內容者,如:低收、相關資格的審核。
	執行者	報導中工作者角色無法歸類為上述角色的部份,或是社會工作者為服務對象的最佳利益著想,進行強制性的處理,皆歸類到「執行者」的角色中。如:訪視會談、陪同報警/就醫、協助民眾、介入處理、發放資源、評估、追蹤等。

## 肆、社會工作人員的特質

社會工作者常常給人一種既定的特質，像是：有愛心的、溫暖的…，在教科書中也提及到一些適合從事社會工作專業的人格特質。這些人格特質的歸納，是否真實的反應大多數社會工作者擁有的特質，還是僅為大眾期待社會工作者該擁有這些特質，亦或是他人對社會工作者印象的知識來源，而這樣的歸納也將影響在社會大眾面前呈現出的社工形象。

林萬億（2006）、高迪理（2007）在文獻中列舉出適合從事社會工作的人格特質，包含以下：有對於自我察覺的承諾；信任他人的；有正向的展望；包容／尊重差異性；具有創意；有開放的心態；具有同理心；能體恤他人；保持彈性的；擁有好奇心以及終身學習的態度；有耐心的；具有良性的質疑；關懷人群的；樂觀進取的；溫暖友善的；分享感受的；真誠可靠的；自我肯定的；成熟敏銳的；理想而務實的；巧思而不匠氣的。研究者參考提出社工人員特質的相關文獻，經過思考及彙整後，將社會工作人員的特質整理說明如下：

一、信任他人的：若欲提供服務對象自行決定的空間，社會工作者就必須能夠對他人擁有基本的信任。報導中的內容有提及社會工作者願意相信他人、願意讓案主自我決定等內容者，將歸入此類目中。

二、具包容性的：社會工作者須具備開放的心胸，擁有尊重他人差異，容忍他人有你所不喜歡的想法與行為的美德；並願意聆聽他人的意見與看法，且適時的改變自己的思考和行動。當某種服務處遇無法發揮原本的效用時，工作者必須能夠並願意嘗試其他的辦法；當他人質疑或挑戰社會工作者時，工作者也需要能夠聽取他人的回饋意見，對於改變自己的作法保持開放的心態。報導中的內容有提及社會工作者包容異議、扶持弱者、擁有寬恕無知的雅量、尊重、開放的態度、願意接受他人的回饋、願意改變等內容者，將歸入此類目中。

三、具有創意的：社會工作所處理的許多問題，不但規模龐大且內容複雜，有效的社會工作必須能夠不斷嘗試去找出新的處理方法，並運用具創意性的方法來解問題。報導中的內容有提及社會工作者所提供的服務是經過思考、創造出來

的、有創意等內容者，將歸入此類目中。

四、具有同理心：理解他人的感受，敏銳的察覺他人所處的困境，能夠感同身受他人的境遇，並對他人產生關懷與體恤的感受。報導中的內容提及社會工作者能同理他人、能感同身受、站在他人立場著想、關懷、體恤、體諒的等內容者，將歸入此類目中。

五、保持彈性的：對於問題的解決，通常不會只有一種解決方法，因此社會工作者必須在造成改變之際能夠保持彈性。報導中的內容提及社會工作者有彈性、不死板、能變通等內容者，將歸入此類目中。

六、有好奇心的：具有成效的社會工作實務有賴於對新的想法和訊息抱持開放的心態，並且在自己的工作生涯中不斷學習和充實自己的知能。報導中的內容提及社會工作者有好奇心的、願意學習的、不斷的充實自己等內容者，將歸入此類目中。

七、有耐心的：無論是個人、社區或是組織，對其造成改變通常需要花費相當多的時間和心力，所以社會工作者必須具有耐心、毅力。報導中的內容有提及社會工作者有毅力、有耐心、堅持下去的等內容者，將歸入此類目中。

八、具批判的：當人們會問爲什麼的時候，這代表他們不是只會所有的現況，會問爲什麼的人能夠具備批判性的思考、並質疑事情爲何會如此，而這是促成改變的首要關鍵步驟。報導中的內容提及社會工作者會提出質疑、具有批判性等內容者，將歸入此類目中。

九、關懷人群的：關懷人，是在乎人的生存條件、感受，對人有興趣，有不忍人之心，有利他的傾向。報導中的內容有提及社會工作者對人有興趣、願意關懷、希望他人如何…等內容者，將歸入此類目中。

十、樂觀進取的：對人生抱持積極的態度、強烈且正向的心思意念，相信改變是可能的，且事情將會變得更好。報導中的內容提及社會工作者樂觀、進取、勇於面對、積極、正向、相信事情會變好、不氣餒等內容者，將歸入此類目中。

十一、溫暖友善的：使人感受到暖和、舒服的感受，散發出友好、善意的態度，令人容易親近。報導中的內容提及社會工作者溫暖、友善、好親近等內容者，將歸入此類目中。

十二、分享感受的：勇於自我揭露，樂於與人分享感受的。報導中的內容提及社會工作者願意分享、自我揭露、肯說等內容者，將歸入此類目中。

十三、真誠可靠的：真確、誠實的態度，使他人願意信任、依靠。報導中的內容提及社會工作者真誠、可靠、值得信賴、不虛偽等內容，將歸入此類目中。

十四、自我肯定的：願意自我反省與檢討，並努力了解自己。自我察覺包括對自己個人的問題與所持偏見的瞭解，並能夠加以處理，同時也能欣賞自己的優點，且能積極的改善其缺點，並能與自己的不完美共存亡的人。報導中的內容提及社會工作者自我肯定、了解自我、願意接受自己的缺點、欣賞自己、願意自我反省、能夠自我察覺等內容者，將歸入此類目中。

十五、成熟敏銳的：成熟是指情緒穩定、認真負責、行事圓融、始終如一、彈性靈活、能進能退。對人的情緒、感覺、行爲、思考、關係等要敏感的察覺到，對社會議題也要有反應，也要有足夠的政治敏感度。報導中的內容提及社會工作者成熟、敏銳、敏感、靈活、穩重等內容者，將歸入此類目中。

十六、理想而務實的：需要有一些理想，但必須務實的去實現，承認社會是有瑕疵的，承認人的能力是有限的，但是，人與社會都是有可能改變的，只要不斷努力，只要有理想。不僅是將所學的知識理論、工作方法冰冷、死板的模仿與抄襲，需經過吸收、整理、分析、再組，建構出屬於自己得社會工作心得。報導中的內容提及社會工作者有理想、務實、實踐、努力、願意思考、融會貫通等

內容者，將歸入此類目中。

十七、態度傲慢的：意指人的行為蠻橫無理、態度驕傲，不親切，在服務輸送的過程中令人感到不舒服的。報導中的內容提及社會工作者不為他人著想、驕傲、不具同理心、官僚、欺負弱小、等內容者，將歸入此類目中。

十八、沒有耐心的：指不願慢慢溝通、急躁、不耐煩的。報導中的內容提及社會工作者急躁、沒耐心、煩躁、不耐煩等內容者，將歸入此類目中。

十九、沒有包容性的：指不尊重他人的差異、不願意接受他人的意見、沒有彈性，認為自己的想法才是對的。報導中的內容提及社會工作者歧視、不尊重、不接受他人意見、死板、不知變通等內容者，將歸入此類目中。

二十、冷漠的：對任何事都不帶有興奮的情緒。報導中的內容提及社會工作者不具熱忱、只做份內的事、冷淡、冷漠、冷血等內容者，將歸入此類目中。

歸納文獻對社會工作人員特質的分類並且定義各種特質項目後，本研究將上述之工作人員特質分類以及可歸屬於此類目的報導內容進行整理（詳如表 2-2-4 所示）。

表 2-2-4 社會工作工作者特質類目表

工作者特質	報導中的內容
信任他人的	報導中的內容有提及社會工作者願意相信他人、願意讓案主自我決定等內容者。
具包容性的	報導中的內容有提及社會工作者包容異議、扶持弱者、擁有寬恕無知的雅量、尊重、開放的態度、願意接受他人的回饋、願意改變等內容者。
具有創意的	報導中的內容有提及社會工作者所提供的服務是經過思考、創造出來的、有創意等內容者。



工作者特質	報導中的內容
具有同理心的	報導中的內容提及社會工作者能同理他人、能感同身受、站在他人立場著想、關懷、體恤、體諒的等內容者。
保持彈性的	報導中的內容提及社會工作者有彈性、不死板、能變通等內容者。
好奇心的	報導中的內容提及社會工作者有好奇心的、願意學習的、不斷的充實自己等內容者。
有耐心的	報導中的內容有提及社會工作者有毅力、有耐心、堅持下去的等內容者。
具批判的	報導中的內容提及社會工作者會提出質疑、具有批判性等內容者。
關懷人群的	報導中的內容有提及社會工作者對人有興趣、願意關懷、希望他人如何…等內容者。
樂觀進取的	報導中的內容提及社會工作者樂觀、進取、勇於面對、積極、正向、相信事情會變好、不氣餒等內容者。
溫暖友善的	報導中的內容提及社會工作者溫暖、友善、好親近等內容者。
分享感受的	報導中的內容提及社會工作者願意分享、自我揭露、肯說等內容者。
真誠可靠的	報導中的內容提及社會工作者真誠、可靠、值得信賴、不虛偽等內容者。
自我肯定的	報導中的內容提及社會工作者自我肯定、了解自我、願意接受自己的缺點、欣賞自己、願意自我反省、能夠自我察覺等內容。
成熟敏銳的	報導中的內容提及社會工作者成熟、敏銳、敏感、靈活、穩重等內容者。
理想而務實的	報導中的內容提及社會工作者有理想、務實、實踐、努力、願意思考、融會貫通等內容者。

工作者特質	報導中的內容
態度傲慢的	報導中的內容提及社會工作者不為他人著想、驕傲、不具同理心、官僚、欺負弱小、等內容者。
沒有耐心的	報導中的內容提及社會工作者急躁、沒耐心、煩躁、不耐煩等內容者。
沒有包容性的	報導中的內容提及社會工作者歧視、不尊重、不接受他人意見、死板、不知變通等內容者。
冷漠的	報導中的內容提及社會工作者不具熱忱、只做份內的事、冷淡、冷漠、冷血等內容者。

以上社會工作的各個面向，皆是互相關聯、彼此呼應的。社會工作的形象也從這些面向中孕育而生。透過這些面向，使社會大眾從中認識社會工作，對社會工作產生認知，進而對社會工作產生接觸。從對社會工作的接觸中瞭解社會工作的實施領域、執行的工作內容，工作者在其中扮演的角色、角色所散發出的特質，再經由綜合體驗到的經驗與感受，形塑出對社會工作的形象。

## 第三章 研究設計

本章共分為三節。首先在第一節對本研究所採用的「內容分析法」進行介紹，並且說明選擇內容分析法的原因。第二節是闡明本研究之研究對象、研究範圍、抽樣的方式以及資料蒐集和分析的方法。第三節將建構出本研究所使用的類目，並針對類目設計的嚴謹性進行說明。

### 第一節 研究方法：內容分析法

內容分析（Content Analysis）的運用開始於十八世紀的瑞典，而自一九三零年代隨著宣傳分析和傳播研究的發展，蔚然而興，迄今已成為傳播學術與其他社會科學的重要研究方法之一（王石番，1999）。Berelson 認為，內容分析是對明顯的傳播內容（manifest content of communication）作客觀、系統、及量化描述的一種研究方法。Holsti 則指出，內容分析是一種對訊息中的特定特徵做客觀、系統性定義的推論技術（引自 Alan, 2004）。王石番（1999）歸納出內容分析運用在傳播研究上，主要可達到下列五個功能：（一）、檢視傳播內容的本質與趨勢；（二）、探究內容表達的形式或體裁；（三）、分析傳播來源的特質；（四）、測量閱聽人的特性；（五）、驗證傳播內容的效果。

簡單來說，內容分析法的特點是由研究者親手去度量某些詞語出現的次數，統計後加以分析研究，再作成結論（李茂政，1987）。除此之外，管倅生（2007）亦提出四項內容分析法的特色，（一）、內容分析的資料極為多元：以文件為主要分析對象，而文件包括正式文件、私人文件、數量紀錄、其他（例如問卷、錄音（影）帶、視聽媒介、電視等）；（二）、內容分析主要在分析傳播過程中的六「W」：誰（訊息的來源）、什麼（訊息的內容）、說給誰（訊息的接受者）、如何傳播（訊息的傳播技巧）、有什麼影響（訊息的效果）、為什麼（傳播的理由）；（三）、量的分析與質的分析並用：內容分析是以傳播內容「量」的變化來推論「質」的變化，是一種質與量兩者並重的研究方法；（四）、內容分析是

科學的研究方法：內容分析不只是分析傳播內容，而是根據研究目的，設計假設；根據假設設計方法蒐集資料，再根據資料分析結果，證實或推翻假設，故其為具有系統性及客觀性的科學研究方法。而這樣的研究本身沒有使用任何高深的統計技術，但其量化資料的呈現及相對應的分析討論卻頗有助於我們對該現象的了解（游美惠，1990）。

根據上述內容分析法的功能和特色的說明，研究者認為內容分析法的特性與本研究希望能透過報紙報導的分析，從中檢視社會工作在傳播媒體中所呈現的角色這樣的目的有所符合；並可透過此種分析方法協助我們對於社會工作在媒體上「如何被看」，以及「被看成什麼」有更多的了解，故研究者選取內容分析法作為本研究之研究方法。

而內容分析法就如同大多數的量化研究，需要有明確的研究問題，因為這將影響到未來分析及編碼的操作，因此在研究問題的訂定上需有周全且縝密的考量。Fenton et al（1998）等眾多學者共同提出在進行內容分析時，研擬研究問題可供參考的依據，像是：這議題有多少的社會科學研究已進行過研究？哪些東西是在社會科學研究中較無法獲得的？哪些主題是值得注意的？等（Alan, 2004）。在內容分析法的研究過程，除首先決定研究題目、研究理論和研究假設之設計外，主要須經過抽樣、分析題目與分析單元設計等研究步驟（李茂政，1987）。王石番(1999)認為內容分析是研究傳播行為的系統途徑，研究過程有許多不同說法，但大致涵蓋下列十點：（一）、形成研究問題或假設；（二）、界定母群體；（三）、抽取樣本；（四）、建構類目；（五）、界定分析單位；（六）、建立量化系統；（七）、執行預測，建立信度；（八）、依照定義，將內容編碼及登錄資料；（九）、分析資料；（十）、下結論並解釋。

因此，研究者遵循學者提出的參考依據，發現社工「如何被看」在過去台灣社會工作的相關研究中是較少被探討的；另外，將研究對象聚焦在「媒體」上，也是過去社會工作研究中較少涉獵的。研究者認為，「如何被看」以及「被看成什麼」是對於自我理解重要的條件之一，應有所瞭解；而「被看成什麼」多是透過傳播媒體傳遞訊息建構而成的，傳播媒體對於社會大眾的影響，亦是不可忽

視。故研究者希望透過此研究，忠實的呈現媒體上社會工作的面貌，並使社工「如何被看」以及「媒體與社會工作相關議題」獲得關注，期望未來能發展更多相關的研究。

研究者選擇較為普及的報紙媒體作為研究對象，是為了能更加的獲得普遍呈現出的資訊和現象；研究方法的選擇，則是運用了新聞媒體相關研究中較常使用的內容分析法作為研究方法。結合社會工作議題以及新聞媒體的研究方法進行本研究，以達到檢視社會工作形象在傳播媒體中的本質與趨勢，以及驗證傳播內容所造成的效果與社會工作實務的關連等目的。

## 第二節 研究資料的搜集與分析

本節將針對本研究中資料的搜集方法及分析過程進行說明，包括資料蒐集工具的運用、研究對象的選取；界定研究範圍；說明抽樣的方法、報導的搜集方式以及資料分析的方法等。

### 壹、資料蒐集的方法

本研究之研究對象以臺灣發行的報紙為主，立意選取了聯合報及聯合晚報作為研究分析的對象。由於本研究為初探性質，無意進行比較與推論，故採取單一媒體為研究對象；且研究範圍為期十年，因此資料取得的便利性非常重要。而聯合報系的電子資料庫擁有查詢方便的功能，可運用輸入「關鍵字」的功能，並選取所要查詢的日期範圍進行查詢；例如，本研究想要搜尋2000年至2009年有關社會工作者的報導，即可在關鍵字的欄位上，輸入「社會工作者」，在日期的欄位輸入「20000101」到「20091231」的日期範圍，就可蒐尋到所需要的資料（如圖3-2-1所示）。



圖3-2-1 聯合知識庫「關鍵字」查詢頁面

除此之外，聯合報系的電子資料庫亦有資料完整之優點，所查詢出的資料皆標記出報導標題、內容導言、報導日期、版面、報導記者以及報導的地點，並能呈現報導的全文，使閱讀者能夠完整的獲取如同印刷報紙的資訊內容（如圖3-2-2所示）。故研究者選擇了實用上最方便的聯合報系之「聯合知識庫」作為本研究資料蒐集的工具。



圖3-2-2 聯合知識庫查詢出相關新聞的頁面

聯合知識庫是全球華文最大新聞資料庫，其為聯合線上公司於2000年4月籌備，於2001年2月19日正式成立的新媒體。目前聯合知識庫提供聯合報系包括聯合報、經濟日報、聯合晚報三報；及民生報（資料至2006/11/30止）、星報（資料至2006/10/31止）、Upaper、美洲世界日報、歐洲日報等在過去五十年來所發行的一千多萬則新聞。知識庫除了擁有豐富的資料外，在資料查詢上也相當具便利性。聯合知識庫可運用關鍵字查詢的方式，以及選取所要查詢的時間範圍，立即的搜尋出知識庫中相關的報導，並依照時間序列依序列出，讓使用者能清楚且快速的獲得所需的資料。

## 貳、母全體的界定

本研究母全體的選取自2000年1月1日開始，至2009年12月31日止，聯合知識庫中聯合報及聯合晚報有「社工員」與「社工人員」等字樣的報導，經查詢後，共計8255篇。選取長達十年的研究範圍，是希望透過觀察一段較長時間的資料呈

現，除了能從報導中發現近十年所呈現出社工是「如何被看」以及「被看成什麼」之外，亦希望從報導中觀察社工面貌演變的趨勢，認識過去到現在的社會工作被看待的面貌。

## 參、抽樣的方法

原則上，如果能對特定討論區中所有討論文章進行分析，最能表現出該母全體的整體興趣特性。然而，當討論區的資料過多時，受限於時間、人力、財力的限制，無法對全部深入研究，則必須進行取樣，藉此推論母體的興趣特性（楊國樞，1997）。因此，研究者考量本研究受限於時間、人力、財力的限制，無法對所有報導進行分析，故將採取抽樣的動作。本研究將採分層隨機抽樣和系統隨機抽樣的方法進行樣本的選取。

本研究以年代作為分層的基準，並依據Krejcie & Morgan的95%信賴水準樣本大小對照表（如表3-2-1所示）進行樣本數的抽樣，母全體共計8255篇，故所需樣本數至少為370篇以上。抽樣方法是先依照年份輸入「社工員」和「社工人員」兩個關鍵字進行逐年報導的搜尋，在獲得各年的報導數量後，依照各年報導數量所佔十年報導總數量的比例，計算每年欲抽出的樣本數量（如表3-2-2所示）。

表3-2-1 95%信賴水準樣本大小對照表

母群體數	樣本數
50	44
75	63
100	80
150	108
200	132
250	152
300	169
400	196
500	217
750	254
1,000	278
2,000	322



4,000	351
5,000	357
10,000	370
15,000	375
20,000	377
25,000	378
50,000	381
100,000	384
1,000,000	384

資料來源：Krejcie and Morgan (1970:607)

表3-2-2 本研究樣本數分配表

年代	篇數 (社工員+社工人員)	百分比	抽樣的 篇數
2000	837 + 441= 1278	15.4 %	107
2001	556 + 446= 1002	12.1 %	84
2002	532 + 344= 876	10.6 %	73
2003	621 + 357= 978	11.8 %	82
2004	592 + 260= 852	10.3 %	71
2005	558 + 262= 820	9.9 %	69
2006	541 + 224= 765	9.2 %	64
2007	535 + 205= 740	8.9 %	62
2008	413 + 163= 576	6.9%	48
2009	264 + 104= 368	4.4%	31
<b>總篇數</b>	<b>8255</b>		<b>691</b>

資料來源：由研究者自行整理

在確定每個年度的樣本數後，再從每個年度的樣本中以系統隨機抽樣法抽出每個年度的樣本。以2000年的報導為例，該年應抽取的樣本數為107篇，而此年以「社工員」及「社工人員」為關鍵字所搜尋到的報導有1278篇，研究者將這些報導從1號編號至1278號，然後自第1號起，每隔12篇抽出一篇為樣本。其餘年代的抽樣方法依此類推，預計抽取出691篇報導進行分析。

## 肆、資料分析的方法

針對上述抽選出來的報導，則開始進行報導的分析。陳季汝（2008）曾提出，內容分析雖為一種量化的分析過程，但並非純然的量化分析，而是以傳播內容「量」的變化來推論「質」的變化，是一種「質」與「量」並重的研究方法，也是一種綜合質化與量化分析的特性來進行研究的方法。

依據上述原則，本研究的資料分析方法，是運用研究者所建構出的類目表，針對樣本進行分析。首先先對選取出的樣本進行報導全文的詳盡閱讀，並針對其所陳述的內文，依照附錄一的類目總表進行歸類，經過對樣本691篇報導逐篇的分析後，可從類目與次類目的次數統計中獲得初步量化的分析結果；接著研究者會嘗試將量化分析的結果予以歸類、歸納，並試圖針對量化的分析結果，歸納聯合報與聯合晚報於2000年至2009年對社工員報導的趨向。除了進行量化分析外，本研究也試圖針對從這691篇報導進行沈浸地閱讀，並進行質的分析，更細緻地分析與理解聯合報與聯合晚報是用什麼樣的視角來看待社工員。

事實上游美惠（1990）也曾針對內容分析這種量、質並重的分析方法及分析結果進行討論，他認為儘管內容分析法對這種推理的問題似乎不容易處理的妥切，但若憑心而論，至少其能提供我們一些資料作為討論的基礎。因此，本研究希望透過這樣量、質並重的分析方法，能從研究中看到媒體對社工人員相關新聞報導的偏好，以及報紙媒體如何看待社工人員、將社工人員看成什麼，期待藉此作為社會工作社群了解媒體、尋求社會工作與媒體關係的共識的討論基礎。

### 第三節 類目建構與定義

在內容分析法中，類目的建構是所有研究程序中最困難的一個步驟，必須能夠反應研究問題與假設（羅文輝，1996），也可以說，在內容分析的研​​究中，類目的擬定是否恰當，決定了研究的成敗。

Wimmer & Dominick 認為內容分析的類目必須符合以下三項原則（引自羅文輝，1996）：1.互斥（mutually exclusive）：一個單位（unit）只能歸併於一個類目。2.窮盡（exhaustive）：每個單位都有可歸併的類目。3.可靠（reliable）：指不同的登錄員（coder）登錄資料時都能在最大的限度內相互同意。王石番（1999）則認為類目建構除了上述原則外，尚須具備：符合研究目的、反映研究問題、功能性、可操縱性、合乎信度與效度等原則。其中「功能性（functiona）」是指所建構類目，必須真正能探測到研究真正需要的內容；「可操縱性（manageable）」是指類目的數量需適當，類目太少不能涵蓋研究內容要義，無法達到詳盡要求，類目太多，過於瑣碎，不易抓住研究重心，影響資料的完整性。

本研究藉由文獻探討的過程，增加對此議題的熟悉度以及相關概念的認識，並在事前對資料進行充分的瞭解與整理，在符合研究旨趣、可行性以及上述提出的原則下，進行本研究的類目定義。依第二章第二節探討的結果，本研究對於社工員形象的類目只區分為實施領域、工作內容、工作者角色、專業人員的特質四大面向，每一面向底下再細分為次類目，並對每個次類目進行操作性定義，以利未來針對報導內容進行分析時，可以達到一致性的分析。另外，由於本研究亦希望透過研究能得知報紙對於社工形象概括性的評價，故再設立出「報導方向類目」，希望從中了解報紙對社工形象的評價的偏向為何。因此，本研究的類目共計為五大面向，分述如下，詳細之類目與次類目總表請參見【附錄一】。

#### 壹、「實施領域」類目

實施領域的概念是指社會工作者在一組實施設施中，處理相似的案主的問題（林萬億，2006）。實施領域這個類目的次類目包括：兒童與少年服務、學校

社會工作、家庭服務、濫用藥物、心理衛生、健康照顧、貧窮與公共福利、身心障礙者服務、老人服務、同志或性取向服務、職場社會工作或員工協助、社區或鄰里工作、矯治或司法體系、少數民族服務、婦女、社會工作現況、外移工/民、其他。

## 貳、「工作內容」類目

工作內容意指社會工作者在實施領域中運用的工作方法及所提供的服務內容。工作內容這個類目的次類目包括：個案工作、團體工作、社區工作、倡導與社會立法、外展服務、方案規劃與評估、諮詢、教育宣導、管理、會務行政與其他工作。

## 參、「工作者角色」類目

社工人員針對個人、團體、家庭、社區、組織來工作，其所扮演的角色不是單一的，而是多樣的；也就是社會工作者必須同時扮演多個角色，而角色扮演的選擇取決於環境與目標（林萬億，2006）。工作者角色這個類目的次類目包括：支持者、忠告者、治療者、照顧者、發動者、諮詢者和商議者、組織分析者、監督者、方案計劃發展者、使能者、仲介者、調解者和仲裁者、協調者和個案管理者、倡導者、教育者、公眾發言者、審核者、執行者。

## 肆、「工作人員特質」類目

除了需具備廣泛的知識和技巧之外，有些個人特質也會與適不適合從事社會工作有關。而人格特質比較難用教導的方式形成，況且想要在人格個性方面做些改變，通常是需要付出較多的心力（高迪理，2007）。工作人員特質這個類目的次類目包括：信任他人的、具包容性的、具有創意的、具有同理心的、保持彈性的、好奇心的、有耐心的、具批判的、關懷人群的、樂觀進取的、溫暖友善的、分享感受的、真誠可靠的、自我肯定的、成熟敏銳的、理想而務實的、態度傲慢的、沒有耐心的、沒有包容性的、冷漠的。

## 伍、「報導方向」類目

此一類目主要是用來分別評估聯合報的報導文本中，報導偏向對社工形象為「正面」、「中立」或是「負面」。要特別說明的是，這個部份是由研究者針對整篇報導的內容進行充分閱讀後，判讀其內容是屬「正面」、「中立」或「負面」而進行歸類。所以有關這個類目的歸類是否妥適，特別是報導中無法清楚判斷其報導方向，或是一篇報導中有正向的、負向的報導，將特別挑出，和指導教授討論後再做歸類。有關「正面」、「負面」或「中立」報導內容之定義，概述如下：

一、正面：如果新聞文本所陳述的意見或事實，對社工人員的立場、回應或方法採取正面、肯定、支持的取向，或直接引述其看法見解，未有任何異議的評論，即歸為此項目。

二、中立：如果新聞文本僅陳述中立的事實與意見，或採用兩面俱陳的方式，內容中無明顯的支持或反對，或是無法判斷新聞偏向為何者，皆歸為此項目。

三、負面：如果新聞文本所陳述的意見或事實，對社工人員的立場、回應或方法採取批評、負面、反對的取向，歸為此項目。

## 第四節 類目設定的嚴謹性

信度，是指測驗研究結果的一致性或穩定性。內容分析信度的檢定，即檢測內容分析的類目與分析單位，能否將內容歸入至相同的類目，編碼員間是否達到一致性的程度，並使統計所得結果一致，且多次測量相同資料能得到類似結論，即代表此內容分析具有一定之信度（郭及天，2002）。

由於此研究全程皆由研究者一人獨立完成，不會有編碼員之間的偏誤問題，故在此就針對類目設定之嚴謹性進行說明。研究者在進行類目的建構，是根據相關研究的閱讀及分析，歸納出專業人員形象構成的面向，再依據社會工作專業領域的現況以及較能符合報紙報導呈現的內容，對構成面向進行調整，並蒐集社會工作相關文獻，進行類目的建構與定義。研究者在研究的過程中秉持以上所述的原則且與指導教授隨時進行討論，進行類目的建構。並於類目建構完成後，再以十篇報導進行試測（pilot），以檢視類目建構的適當性以及作為類目調整與修改的依據。

## 第四章 資料分析與解釋

本研究以內容分析法描述聯合報與聯合晚報在報導社會工作者相關新聞時，其整體表現為何。本章為研究資料的分析與解釋，共分為三節，第一節為研究資料中各類目的次數分配表，研究者將針對各類目的次數呈現狀況進行說明與分析；第二節是針對研究資料的趨勢進行分析與說明；第三節則是根據分析新聞報導內容的發現進行進一步的歸納與整理。

### 第一節 報導中各類目次數分配表

本節將針對報導中社會工作實施領域、工作內容、工作者角色以及工作者特質四大類目呈現的次數分配圖進行說明與解釋；另外，研究者在資料分析過程中，發現新聞報導中呈現出四大類目之外的其他現象，研究者將其歸納整理後形成「以個案報導形式呈現的報導」和「經由其他專業轉介的報導」此兩項類目，以下亦將針對此兩項類目呈現的次數分配表進行說明與解釋。

#### 壹、實施領域

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報針對「實施領域」這個類目的報導共出現 700 次，其中以針對「兒童與少年服務」的報導最多，共出現 246 次，佔 35.2%；其次為針對「貧窮與公共福利」的報導，出現 128 次，佔 18.3%；第三是針對「家庭社會工作」的報導，出現 93 次，佔 13.3%；第四是針對「老人服務」的報導，出現 47 次，佔 6.7%。其餘實施領域類目出現次數高低依序為「身心障礙者服務」38 次，佔 5.4%；「社會工作現況」37 次，佔 5.3%；「健康照顧」24 次，佔 3.4%；「婦女服務」23 次，佔 3.3%；「心理衛生」16 次，佔 2.3%；「外移民/工」15 次，佔 2.1%；「學校社會工作」12 次，佔 1.7%；「少數民族服務」8 次，佔 1.1%；「其他服務」5 次，佔 0.7%；「矯治或司法體系」4 次，佔 0.6%；「職

場社會工作或員工協助」、「社區或鄰里工作」各出現 2 次，各佔 0.3%；而「藥物濫用」、「同志或性取向服務」等類目則無出現在報導中（詳如表 4-1-1 所示）。從這樣的數據顯示，這十年來聯合報與聯合晚報在「社會工作實施領域」的報導上以「兒童與少年服務」以及「貧窮與公共福利」此兩個實施領域最多，佔較多的報導數量，意味者聯合報與聯合晚報對此兩個實施領域最感興趣。

實施領域	次數	百分比
兒童與少年服務	246	35.2%
貧窮與公共福利	128	18.3%
家庭社會工作	93	13.3%
老人服務	47	6.7%
身心障礙者服務	38	5.4%
社會工作現況	37	5.3%
健康照顧	24	3.4%
婦女服務	23	3.3%
心理衛生	16	2.3%
外移工、移民	15	2.1%
學校社會工作	12	1.7%
少數民族服務	8	1.1%
其他	5	0.7%
矯治或司法體系	4	0.6%
職場社會工作或員工協助	2	0.3%
社區或鄰里工作	2	0.3%
濫用藥物	0	0%
同志或性取向服務	0	0%
總計	700	100%

表 4-1-1 報導中出現「實施領域」次數分配表

研究者再進一步針對這兩個實施領域的次類目進行分析，發現在「兒童與少年服務」這個實施領域中，以針對「兒少性侵」這個次類目進行報導者，共出現 53 次，佔 21.5%居此次類目之冠；其次為針對「兒少虐待」的報導，出現 47 次，佔 19.1%；第三是針對「青少年相關服務」的報導（例如：翹家、援交、一



夜情、沉迷網路、未婚懷孕、少年虞犯等)，出現 45 次，佔 18.2%；第四是針對「其他類型」的報導（例如：夏令營、戶籍問題等），出現 43 次，佔 17.4%。其餘針對兒童與少年服務這個次類目進行的報導，其出現次數高低依序為「早期療育」23 次，佔 9.3%；「寄養、安置」19 次，佔 7.7%；「棄嬰」10 次，佔 4%；「收出養」6 次，佔 2.4%（詳如表 4-1-2 所示）。這顯示在「兒童與少年服務」這個實施領域中，以「兒少性侵」及「兒少虐待」這兩類型的事件最容易吸引聯合報與聯合晚報的注意而進行報導。

表 4-1-2 兒童與少年服務類型次數分配表

兒童與少年服務	次數	百分比
兒少性侵	53	21.5%
兒少虐待	47	19.1%
青少年相關服務	45	18.3%
其他類型	43	17.5%
早療服務	23	9.3%
寄養、安置	19	7.7%
棄嬰	10	4.1%
收、出養	6	2.4%
總計	246	100%

在「貧窮與公共福利」實施領域中，針對「災後相關服務」這個次類目進行報導者，共出現 35 次，佔 28.1%；其次為針對「經濟扶助」的報導，出現 31 次，佔 24.2%；第三是針對「遊民」的報導，出現 27 次，佔 21.1%；第四是針對「低收入戶」的報導，出現 14 次，佔 10.9%。其餘針對貧窮與公共福利這個次類目進行的報導，其出現次數高低依序為「公共福利」12 次，佔 9.4%；「急難救助」、「失業」各出現 4 次，各佔 3.1%（詳如表 4-1-3 所示）。顯示在「貧窮與公共福利」這個實施領域中，以「災後相關服務」和「經濟扶助」這兩類型的事件最容易吸引聯合報與聯合晚報的注意而進行報導。

表 4-1-3 貧窮與公共福利類型次數分配表

貧窮與公共福利	次數	百分比
災後相關服務	36	28.1%
經濟扶助	31	24.2%
遊民	27	21.1%
低收入戶	14	10.9%
公共福利	12	9.4%
急難救助	4	3.1%
失業	4	3.1%
總計	127	100%

## 貳、工作內容

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報針對「工作內容」這個類目的報導共出現 666 次，主要集中在「個案工作」此項類目，共出現 516 次，佔 77.5% 居此類目之冠；其次為針對「方案規劃與評估」的報導，出現 52 次，佔 7.8%；第三是針對「教育宣導」的報導，出現 46 次，佔 6.9%；其餘工作內容類目出現次數高低依序為「管理、行政工作」24 次，佔 3.6%；「外展工作」14 次，佔 2.1%；「團體工作」7 次，佔 1%；「倡導與立法」3 次，佔 0.5%；「社區工作」以及「諮詢工作」各出現 2 次，各佔 0.3%（詳如表 4-1-4 所示）。從這樣的數據顯示，這十年來聯合報與聯合晚報在「社會工作工作內容」的報導上以「個案工作」此項類目出現的報導為最多，佔了近八成的多數。這樣的結果大致可以看出，對聯合報與聯合晚報而言，「個案工作」是其最有興趣進行報導的社會工作工作內容。

表 4-1-4 報導中出現「工作內容」次數分配表

工作內容	次數	百分比
個案工作	516	77.5%
方案規劃與評估	52	7.8%
教育宣導	46	6.9%
管理、會務行政與其他工作	24	3.6%
外展服務	14	2.1%

團體工作	7	1%
倡導與社會立法	3	0.5%
社區工作	2	0.3%
諮詢	2	0.3%
總計	666	100%

研究者進一步針對此工作內容的次類目進行分析，發現在「個案工作」這個實施領域中，針對「訪視、電訪」這個次類目進行報導者，共出現 134 次，佔 26%；其次為針對「輔導、會談、諮詢」的報導，出現 123 次，佔 23.8%；第三是針對「轉介工作」的報導，出現 87 次，佔 16.9%；第四是針對「協助個案」的報導，出現 86 次，佔 16.7%。其餘針對個案工作這個次類目進行的報導，其出現次數高低依序為「連結資源」51 次，佔 9.9%；「資格審核/評估」28 次，佔 5.4%；「生活訓練」7 次，佔 1.4%（詳如表 4-1-5 所示）。顯示在「社會個案工作」這個工作內容中，以「訪視、電訪」和「輔導、會談、諮詢」這兩類型的工作內容最容易受到聯合報與聯合晚報的注意。

表 4-1-5 個案工作類型次數分配表

個案工作	次數	百分比
訪視、電訪	134	26.0%
輔導、會談、諮詢	123	23.8%
轉介	87	16.9%
協助個案	86	16.7%
連結資源	51	9.9%
資格審核/評估	28	5.4%
生活訓練	7	1.4%
總計	516	100%

## 參、工作者角色

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報針對「工作者角色」這個類目的報導共出現 1133 次，其中出現最多報導量的工作角色為出現 262 次的「執行者」

角色的報導，佔 23.1%；其次為針對「公眾發言者」的報導，出現 248 次，佔 21.9%；第三是針對「仲介者」的報導，出現 144 次，佔 12.7%；第四是針對「支持者」的報導，出現 131 次，佔 11.6%；其餘工作者角色類目出現次數高低依序為「教育者」79 次，佔 7%；「治療者」49 次，佔 4.3%；「忠告者」40 次，佔 3.5%；「審核者」29 次，佔 2.6%；「方案計畫規劃者」28 次，佔 2.5%；「使能者」24 次，佔 2.1%；「發動者」、「諮詢者/商議者」各有 20 次，各佔 1.8%；「照顧者」16 次，佔 1.4%；「調解者/仲裁者」13 次，佔 1.1%；「協調者/個案管理者」12 次，佔 1%；「監督者」11 次，佔 1%；「倡導者」7 次佔 0.6%；「組織分析者」此項類目則無出現在報導中（詳如表 4-1-6 所示）。從這些的數據看到，這十年來聯合報與聯合晚報在「社會工作工作者角色」的報導上以「執行者」以及「公眾發言者」兩種工作者角色最多。這樣的結果大致可以看出，對聯合報與聯合晚報而言，「執行者」和「公眾發言者」是其較有興趣進行報導的社會工作工作者角色。

表 4-1-6 報導中出現「工作者角色」次數分配圖

工作者角色	次數	百分比
執行者	262	23.1%
公眾發言者	248	21.9%
仲介者	144	12.7%
支持者	131	11.6%
教育者	79	7%
治療者	49	4.3%
忠告者	40	3.5%
審核者	29	2.6%
方案計畫規劃者	28	2.5%
使能者	24	2.1%
發動者	20	1.8%
諮詢者/商議者	20	1.8%
照顧者	16	1.4%
調解者/仲裁者	13	1.1%
協調者/個案管理者	12	1%
監督者	11	1%

倡導者	7	0.6%
組織分析者	0	0
總計	1133	100%

研究者進一步針對這兩種工作者角色的次類目進行分析，發現在「執行者」這個工作者角色中，以針對「執行訪視會談」這個次類目進行報導者，共出現 87 次，佔 33.2%居此次類目之冠；其次為針對「依法執行」（例如：強制性安置、緊急庇護等）的報導，出現 56 次，佔 21.3%；第三是針對「陪同報警/就醫」的報導，出現 39 次，佔 14.8%；其餘針對執行者角色這個次類目進行的報導，其出現次數高低依序為「協助民眾」26 次，佔 9.9%；「介入處理」24 次，佔 9.1%；「發放資源」17 次，佔 6.4%；「評估」7 次，佔 2.6%；「追蹤」6 次，佔 2.2%（詳如表 4-1-7 所示）。顯示在「執行者」這個工作者角色當中，以「執行訪視會談」和「依法執行」這兩類型的事件最容易吸引聯合報與聯合晚報的注意而進行報導。

表 4-1-7 執行者角色類型次數分配表

執行者	次數	百分比
訪視會談	87	33.2%
依法執行	56	21.4%
陪同報警/就醫	39	14.9%
協助民眾	26	9.9%
介入處理	24	9.2%
發放資源	17	6.5%
評估	7	2.7%
追蹤	6	2.3%
總計	262	100%

在「公眾發言者」這個工作者角色中，針對「說明個案/案件狀況」的報導這個工作者角色次類目共出現 127 次，佔 51.2%；其次為針對「工作者依自身工作經驗提出分享、看法或呼籲」的報導，出現 121 次，佔 48.7%（詳如表 4-1-8 所示）。顯示，對聯合報與聯合晚報而言，在「公眾發言者」這個工作者角色當

中，「說明個案/案件狀況」和「工作者依自身工作經驗提出分享、看法或呼籲」這兩種類型皆佔有差不多的比例。

圖 4-1-8 發言者角色類型 次數分布圖

發言者	次數	百分比
說明個案/案件狀況	127	51.2%
工作者依自身工作經驗提出 分享、看法或呼籲	121	48.8%
總計	248	100%

#### 肆、工作者特質

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報針對「工作者特質」這個類目的報導共出現 219 次，主要集中在「關懷人群」此項特質類目的報導最多，共出現 102 次，佔 46.6%；其次為針對「有同理心的」的報導，出現 38 次，佔 17.4%；第三是針對「溫暖友善的」的報導，出現 25 次，佔 11.4%；其餘工作者特質類目出現次數高低依序為「真誠可靠的」12 次，佔 5.5%；「有耐心的」10 次，佔 4.6%；「信任他人的」7 次，佔 3.2%；「保持彈性的」5 次，佔 2.2%；「具包容性的」、「具有創意的」、和「樂觀進取的」各出現 4 次，各佔 1.8%；「冷漠的」3 次，佔 1.3%；「態度傲慢的」2 次，佔 0.9%；「分享感受的」、「成熟敏銳的」、「沒有包容性的」皆僅出現 1 次，各佔 0.5%；而「好奇的」、「具批判的」、「自我肯定的」、「理想而務實的」以及「沒有耐心的」等類目則無出現在報導中（詳如表 4-1-9 所示）。從這樣的數據顯示，這十年來聯合報與聯合晚報在「社會工作工作者特質」的報導上以「關懷人群」此項類目最多。

表 4-1-9 報導中出現「工作者特質」次數分配表

工作者特質	次數	百分比
關懷人群的	102	46.6%

有同理心的	38	17.4%
溫暖友善的	25	11.4%
真誠可靠的	12	5.5%
有耐心的	10	4.6%
信任他人的	7	3.2%
保持彈性的	5	2.2%
具包容性的	4	1.8%
具有創意的	4	1.8%
樂觀進取的	4	1.8%
冷漠的	3	1.3%
態度傲慢的	2	0.9%
分享感受的	1	0.5%
成熟敏銳的	1	0.5%
沒有包容性的	1	0.5%
好奇的	0	0
具批判的	0	0
自我肯定的	0	0
理想而務實的	0	0
沒有耐心的	0	0
總計	219	100%

而如果將關懷人群、有同理心的、溫暖友善的、真誠可靠的、有耐心的、信任他人的、具包容性的、樂觀進取的、分享感受的、成熟敏銳的、自我肯定的、理想而務實的工作者特質歸類為正向的特質；將保持彈性的、具有創意的、好奇的、具批判的工作者特質歸類為中立的特質；將冷漠的、態度傲慢的、沒有包容性的、沒有耐心的工作者特質歸類為負向的特質，則我們會發現，社會工作者正向特質的報導在聯合報與聯合晚報中，仍是佔絕大多數（詳如表 4-1-10 所示）。

表 4-1-10 報導中出現「正向、中立、負向工作者特質」次數分配表

工作者特質	次數	百分比
正向特質	204	93.2
中立特質	9	4.1
負向特質	6	2.7
總計	219	100%

## 伍、以個案報導形式呈現的報導

研究者在研究資料整理與分析的過程中發現，在新聞報導呈現形式上有一種特殊的模式：新聞報導喜歡以個案專題報導的形式呈現一則新聞，也就是將一則與「服務對象」（即社工專業所稱的「個案」）有關的新聞事件，清楚地與該服務對象有關的脈絡、細節詳細的報導。研究者認為這是一個在媒體中普遍存在的現象，這樣的新聞呈現方式，應該與媒體的新聞產製或新聞價值有關。因此，研究者將每年度以個案報導形式呈現的報導次數進行統計與分析。在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報以「個案報導」呈現的報導共出現 292 則，其中最多的是在 2007 年該類型的報導量，共出現 41 則，佔 14%；其次為 2003 年和 2005 年的報導，出現 37 則，各佔 12.7%；第三是在 2004 年的報導，出現 33 則，佔 11.3%；第四是 2008 年的報導，出現 32 則，佔 11%；其餘案件類型報導出現則數高低依序為 2001 年的 29 則，佔 9.9%；2000 年的 28 則，佔 9.6%；2006 年 26 則，佔 8.9%；2002 年 16 則，佔 5.5%；2009 年 13 則，佔 4.5%（詳如表 4-1-11 所示）。從這樣的數據顯示，這類型報導的比例每年度的差距並不大，都佔所有這類型報導總則數的 10%-14% 之間。

表 4-1-11 報導中出現「個案報導類型的報導」次數分配表

年份	次數	百分比
2007	41	14%
2003	37	12.7%
2005	37	12.7%
2004	33	11.3%
2008	32	11%
2001	29	9.9%
2000	28	9.6%
2006	26	8.9%
2002	16	5.5%
2009	13	4.5%
總計	292	100%



## 陸、經由其他專業轉介

研究者在報導整理與分析的過程中，也發現報導中出現了經由其他專業轉介給社工的內容，研究者思考，社會實務工作中常常需要不同專業間的跨專業合作；且近年來通報系統的大力宣導，在系統中需要不同專業間形成完善的兒童安全保護網，這些實務上的現況，在新聞報導上是否也會呈現出些許的端倪。因此，研究者在此將每年度報導中經由其他專業轉介給社工的報導次數進行統計與分析。在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報報導中，報導內容提及「經由其他專業轉介給社工」的報導共出現 80 則，其中最多的是在 2007 年該類型的報導量，共出現 14 則，佔 17.5%；其次為 2001 年、2006 年和 2008 年的報導，分別出現 11 則，各佔 13.8%；第三是在 2001 年的報導，出現 8 則，佔 10%；其餘報導內容提及「經由其他專業轉介給社工」的報導出現則數高低依序為 2005 年的 7 則，佔 8.8%；2003 年和 2004 年 6 則，各佔 7.5%；2002 年 5 則，佔 6.3%；2009 年 1 則，佔 1.3%（詳如表 4-1-12 所示）。從這樣的數據顯示，這十年來聯合報與聯合晚報在「經由其他專業轉介給社工」的報導比例，每年度的差距並不大，都佔所有這類型報導總則數的 8%-17% 之間。

表 4-1-12 報導中出現「經由其他專業轉介給社工」次數分配表

年份	次數	百分比
2007	14	17.5%
2000	11	13.8%
2006	11	13.8%
2008	11	13.8%
2001	8	10%
2005	7	8.8%
2003	6	7.5%
2004	6	7.5%
2002	5	6.3%
2009	1	1.3%
總計	80	100%

在「經由其他專業轉介給社工」的報導中，研究者再進一步針對此類型的報導進行分析，發現以「警察」這個專業轉介的報導則數最多，共出現 41 次，佔 51.3%；其次為「學校」這個專業轉介的報導，出現 28 次，佔 35%；其餘針對經由其他專業轉介給社工的報導，出現次數高低依序為「其他」6 次，佔 7.5%；「醫院」5 次，佔 6.3%（詳如表 4-1-13 所示）。顯示在「經由其他專業轉介給社工」的報導中，以「警察」轉介的案件最容易吸引聯合報與聯合晚報的注意而進行報導。

表 4-1-13 經由其他專業轉介類型次數分配表

其他專業領域	次數	百分比
警察	41	51.3%
學校	28	35%
其他	6	7.5%
醫院	5	6.3%
總計	80	100%

## 柒、小結

經由上述研究結果的說明，我們可以看到，在聯合報與聯合晚報中，呈現最多的社會工作實施領域是「兒童與少年服務」，出現 246 次，佔 35.2%，以及「貧窮與公共福利」，出現 128 次，佔 18.3%；在兒童與少年服務中又以「兒少性侵」這個次類目出現 53 次，佔 21.5%為各次類目之冠，在貧窮與公共福利領域中，以「災後相關服務」這個次類目出現 36 次，佔 28.1%為最多。顯示兒童與少年服務以及貧窮與公共福利領域較受到聯合報與聯合晚報的重視。而社會工作的工作內容主要集中在「社會個案工作」此項類目，出現 516 次，佔 77.5%，其中又以「訪視、電訪」這個次類目出現 134 次，佔 26%，以及「輔導、會談、諮詢」，出現 123 次，佔 23.8%為最多。顯示在聯合報與聯合晚報的報導中，大多數皆呈現「個案工作」此項工作內容，其中又以訪視和輔導會談工作為主。

在社會工作者角色的部份以「執行者」角色出現 262 次，佔 23.1%，以及「公眾發言者」角色出現 248 次，佔 21.9% 為最多；在執行者角色中又以「執行訪視會談」這個次類目出現 87 次，佔 33.2% 為各次類目之冠，在公眾發言者角色中「說明個案/案件狀況」以及「工作者依自身工作經驗提出分享、看法或呼籲」兩項次類目約各佔 50%。顯示在聯合報與聯合晚報中呈現的社會工作者的角色，主要以執行者和公眾發言者居多，且社會工作者多是執行訪視的工作，而在發言者的部份，社會工作者說明個案/案件狀況和提出分享、看法或呼籲的類型各佔一半。在社會工作者特質的報導中，主要集中在「關懷人群」此項特質類目，出現 102 次，佔 46.6%，顯示在聯合報與聯合晚報中，「關懷人群」的特質為社會工作者主要的特質。另外，在聯合報與聯合晚報中以「個案報導形式」呈現的報導和「經由其他專業轉介給社工」的報導在每年度出現的比例，整體來說，差距並不大，皆佔有該類型報導總則數的 10% 左右的比例。

## 第二節 報導趨勢分析

透過第一節各項類目的次數分配表，瞭解了各面向之類目在聯合報及聯合晚報上呈現出的概況，本節將進一步針對各類目中出現次數達 50 次以上的類目，也就是平均一年至少出現 5 次的類目，在得到內容分析量化數據結果後，作趨勢的整理，並進行十年間趨勢的探討。

由於本研究僅針對聯合報與聯合晚報此單一報系十年間對社工人員的報導進行分析，因此，所分析出的趨勢概況不能代表社會工作人員在所有媒體上的趨勢呈現；而本研究為初探的性質，不做推論，主要提供大眾對該現象的了解，並做為日後深入研究及討論的基礎，故在此僅忠實呈現聯合報與聯合晚報中社會工作人員相關報導趨勢的概況。

## 壹、報導數量

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的報導量佔該年總報導數量的比例以 2000 年的 15.4% 為最高，一路下滑至 2003 年稍微提高一點至 11.8%，2004 年開始又呈現下滑趨勢，最低點為 2009 年的 4.4%。顯示在聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的相關報導呈現逐年下降的趨勢（詳如圖 4-2-1 所示）。

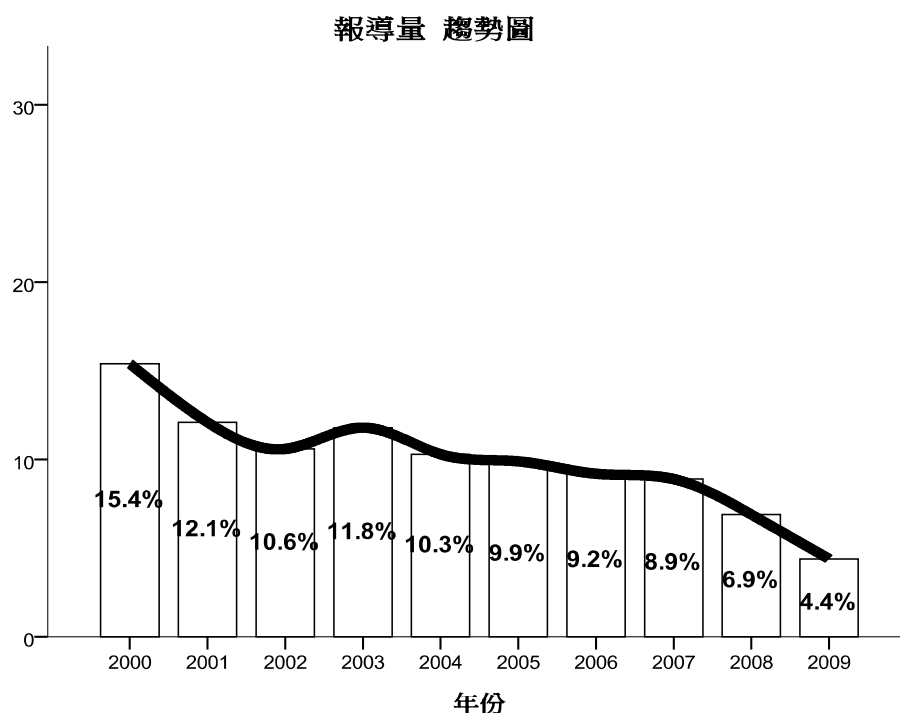


圖 4-2-1 十年報導量 趨勢圖

## 貳、實施領域

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的實施領域，以兒童與少年服務、貧窮與公共福利和家庭服務此三項實施領域出現的次數最多，因此，進一步的分析此三項類目在十年之間趨勢的發展。在兒童與少年服務報導呈現的部份，每年「兒童與少年服務」的報導量呈現出十年間皆佔該年報導量約 25% 以上，顯示兒童與少年服務此實施領域一直都受到聯合報與聯合晚報高度的

關注與報導。而貧窮與公共福利報導的報導量在 2000 年至 2008 年呈現了穩定的比例，2009 年有升高的狀況，顯示十年間貧窮與公共福利此實施領域穩定的受到聯合報與聯合晚報的關注，並有增加的趨勢，至 2009 年甚至超越了兒童與少年服務。這樣的趨勢呈現可能與台灣的選舉模式有關，政治人物常提出公共福利等相關的政見作為拉攏民眾選票的工具，連帶的使公共福利議題受到重視，也使得媒體對公共福利的報導有一定的報導量。在家庭服務的報導中，整體來說，有漸漸升高的趨勢。社會工作近年來不斷提倡要將專注在「個人」的社會工作轉移到以「家庭」為主的社會工作，因而提出高風險家庭、弱勢家庭服務等方案，這樣的實施現況，也反應在新聞媒體上（詳如圖 4-2-2 所示）。

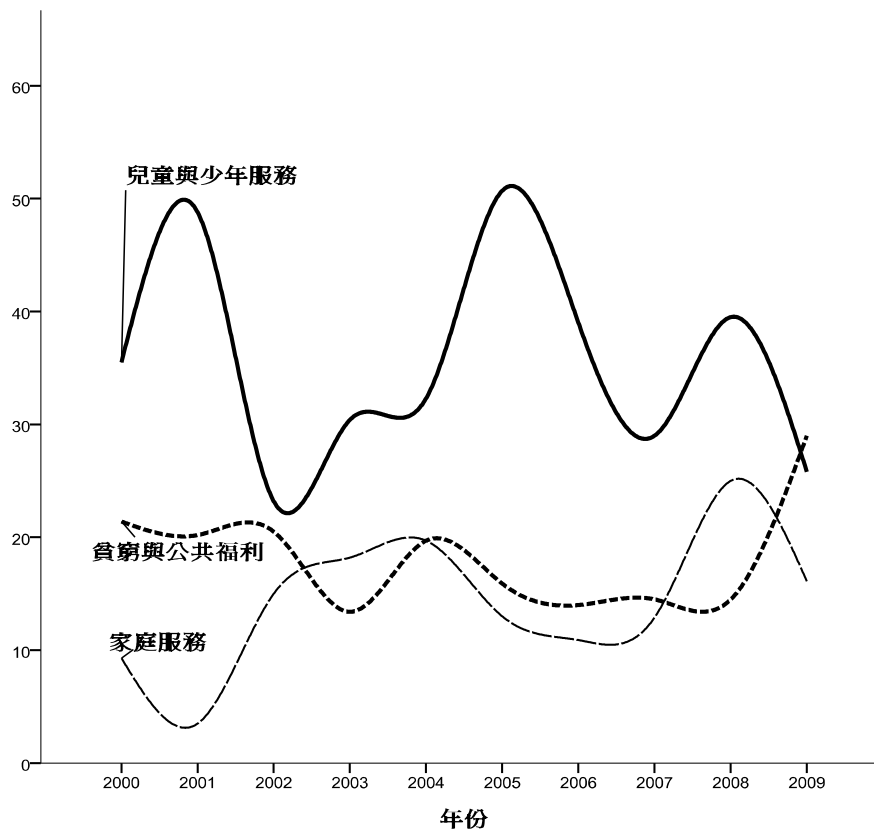


圖 4-2-2 兒少、家庭、公共福利實施領域 趨勢圖

## 參、工作內容

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的工作內容，以個案工作和方案規劃與評估此兩項工作內容出現的次數最多，因此，進一步的分析此兩項類目在十年之間趨勢的發展。個案工作報導在 2007 年和 2009 年佔了該年報導量的 80% 以上，最低點在 2006 年，佔其當年報導量的 56%；但總括性來說，每年「個案工作」的報導量除了 2002 年和 2006 年，其餘年份皆佔該年報導量的 70% 以上，顯示個案工作持續的受到聯合報與聯合晚報高度的關注。方案規劃與評估報導雖為第二高報導量的工作內容，但與個案工作之間有著懸殊的差距，更別說其他的工作內容。由此顯示，個案工作此工作內容是最吸引聯合報與聯合晚報進行報導的工作內容（詳如圖 4-2-3 所示）。

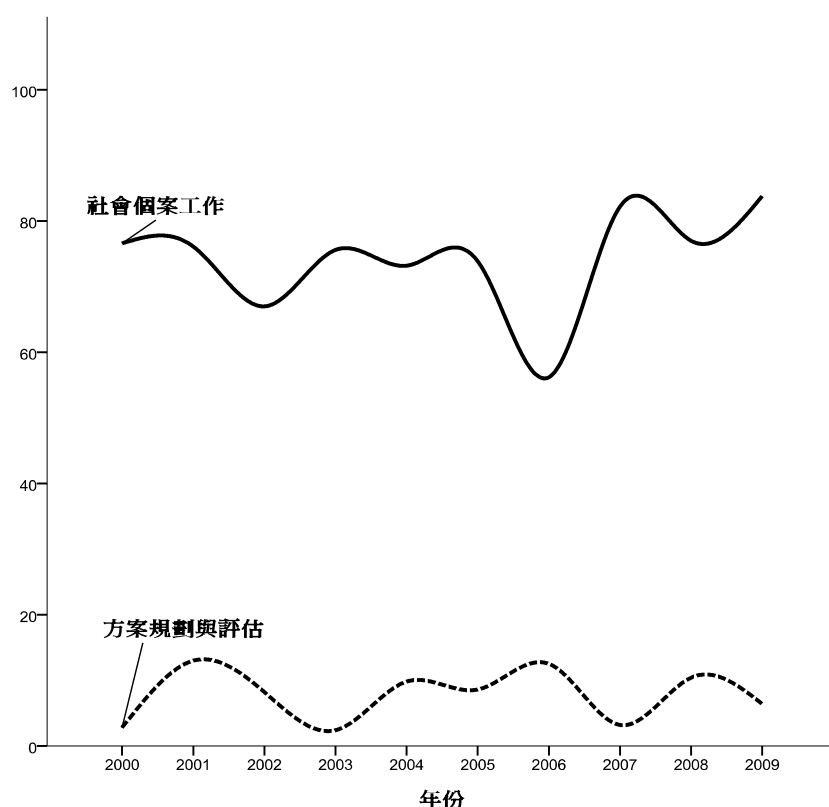


圖 4-2-3 個案工作、方案規劃與評估工作內容 趨勢圖

## 肆、工作者角色

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的工作者角色，以公眾發言者、執行者、仲介者、支持者和教育者此五項工作者角色出現的次數最多，因此，進一步的分析此五項類目在十年之間趨勢的發展。「執行者」工作者角色的報導量除了 2006 年和 2009 年，其餘皆佔有該年報導量約 35% 以上，顯示在聯合報與聯合晚報的報導中，多數呈現了社會作者執行者的工作角色。報導中「公眾發言者」的工作者角色，整體來看，大多呈現穩定且逐漸攀升的趨勢。這樣的呈現趨勢可能與社會工作透過媒體進行宣導與倡導的概念，以及媒體對新聞案件的好奇心有關，社會工作者近年來較常透過媒體進行社會工作相關議題的討論與說明，媒體也希望從社會工作者身上了解最快的新聞資訊，在相互的需求下，使得社會工作者公眾發言者的角色越來越明顯。而支持者角色報導整體來說是呈現升高的趨勢，至 2009 年支持者角色所佔比例與公眾發言者相同，高達 32%，超越了執行者的角色。這樣的趨勢呈現，似乎顯示媒體對於工作者的角色認知已從過去僅是執行訪視工作的執行者角色，漸漸轉變為提供支持、在公眾發言等多元的工作角色。另外，仲介者和教育者角色報導整體來說皆是呈現穩定持平的趨勢（詳如圖 4-2-4 所示）。

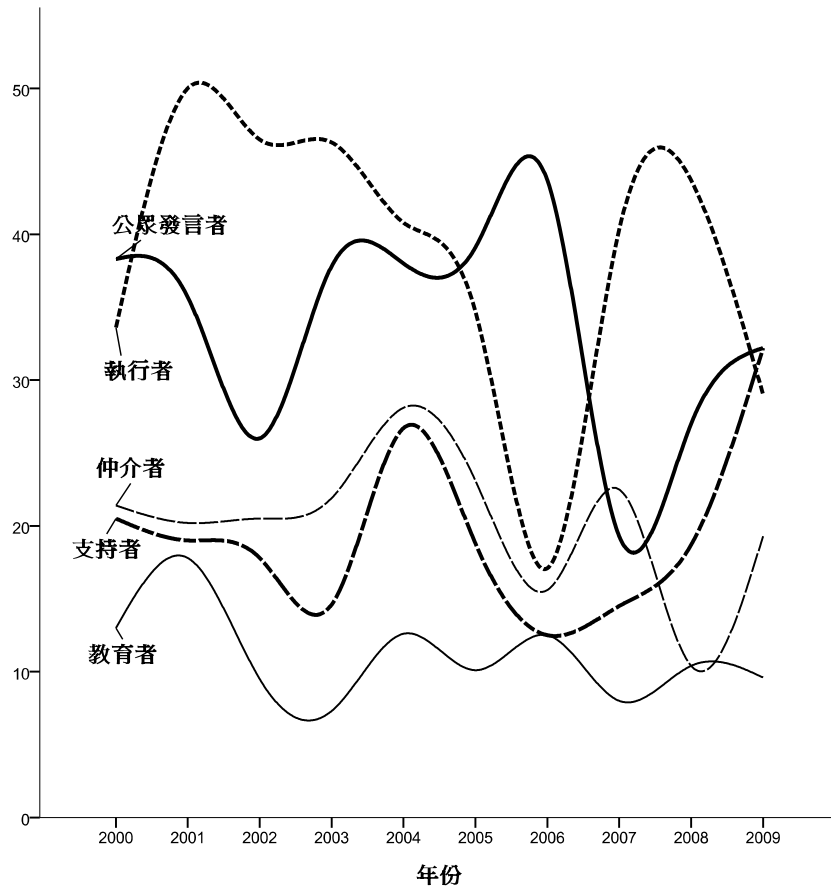


圖 4-2-4 支持者、仲介者、教育者、公眾發言者、執行者工作者角色 趨勢圖

## 伍、工作者特質

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關社會工作的工作者特質，以關懷他人此項工作者特質出現的次數最多，因此，進一步的分析此項類目在十年之間趨勢的發展。關懷他人報導整體來看，在 2004 年以前有較多「關懷他人」此工作者特質的報導，自 2005 年驟降，之後便起伏不定至 2009 年仍僅有 10% 左右的比例。顯示出社會工作在媒體新聞報導的呈現上，不再只有關懷他人這樣的特質（詳如圖 4-2-5 所示）。



關懷他人的特質報導 趨勢圖

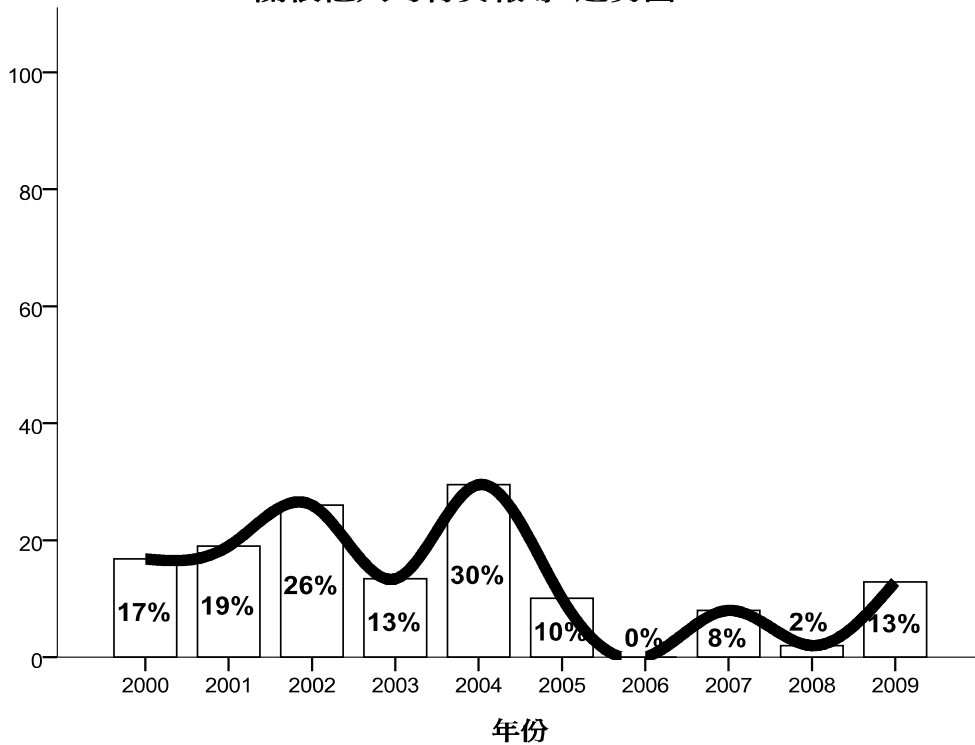


圖 4-2-5 關懷他人工作者特質 趨勢圖

## 陸、以個案報導形式呈現的報導

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關以個案報導形式呈現的報導整體來說，此類的報導在十年間呈現逐漸升高的趨勢，顯示在聯合報與聯合晚報中，以個案類型呈現的報導數量越來越多。這樣趨勢的呈現，可以看出聯合報聯合晚報對於新聞報導的呈現方式，較喜愛以描述事件內容的方式吸引閱讀者的注意（詳如圖 4-2-6 所示）。

以個案報導類型呈現的報導 趨勢圖

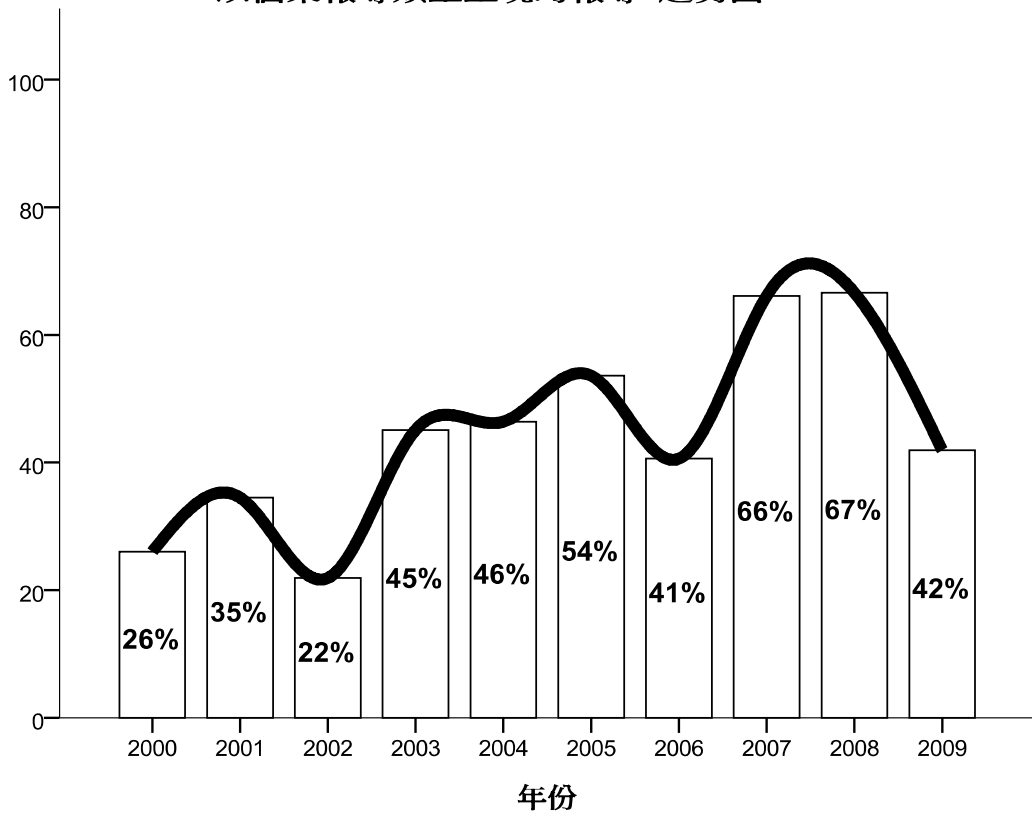


圖 4-2-6 以個案報導類型呈現的報導 趨勢圖

### 柒、經由其他專業轉介

在 2000 年至 2009 年聯合報與聯合晚報中，有關經由其他專業轉介給社工的報導整體來說，也是呈現逐漸升高的趨勢。這樣的趨勢呈現可能是因為近年來兒童保護案件跨專業合作的實務模式，以及通報系統的大力宣導，使媒體漸漸感受到其的重要性，進而報導之（詳如圖 4-2-7 所示）。

經由其他專業轉介類報導 趨勢圖

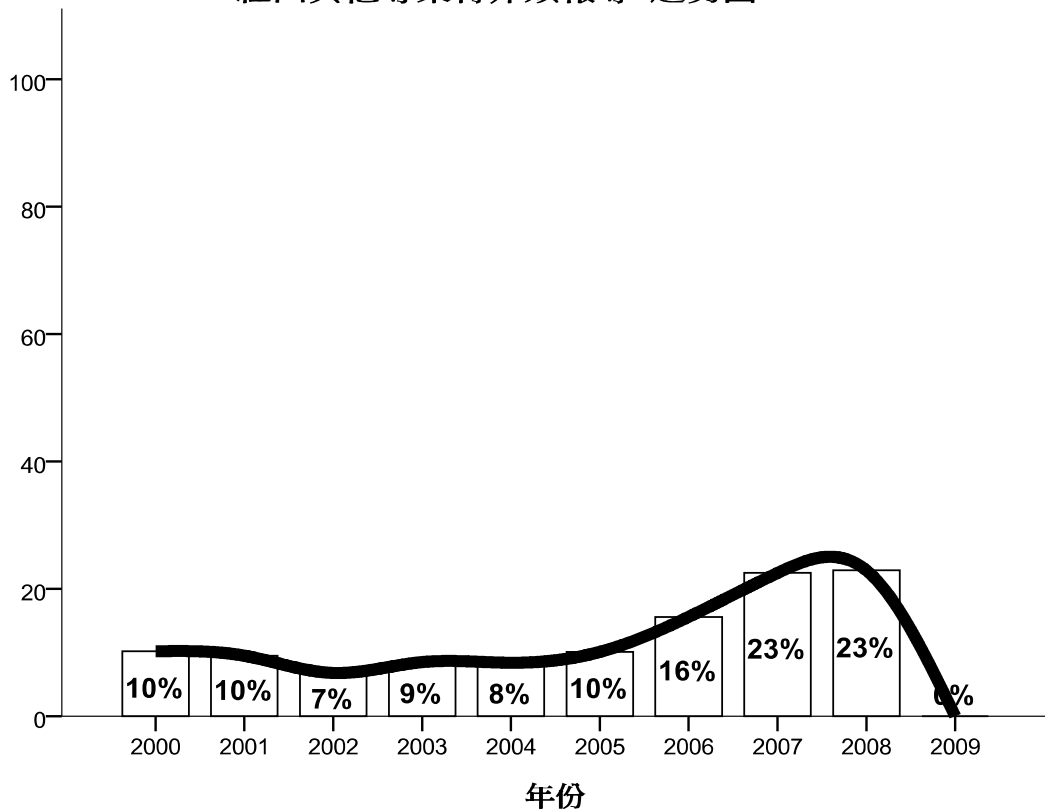


圖 4-2-7 經由其他專業轉介給社工報導 趨勢圖

## 捌、小結

經由上述針對各類目的報導趨勢進行的說明，我們可以看到，在聯合報與聯合晚報中有關社會工作的報導數量在 2000 年至 2009 年呈現一路下滑的趨勢，顯示整體社會工作對於聯合報及聯合晚報報導的吸引力有降低的趨向。在實施領域的部份，兒童與少年服務一直是聯合報與聯合晚報最常報導的實施領域；貧窮與公共福利領域在前九年約保持在 15% 左右的穩定比例，到 2009 年的報導量已追趕上兒童與少年服務，顯示在聯合報與聯合晚報中，貧窮與公共福利領域已越受重視；而家庭服務在十年間報導比例有逐漸升高的趨勢。

在工作內容方面，個案工作的報導比例在十年間皆佔有半數以上，顯示個案工作一直是聯合報與聯合晚報最感興趣的社會工作工作內容。在工作者角色部分，執行者與發言者為聯合報與聯合晚報最常報導的工作者角色，而支持者在近年則有越來越突顯的趨勢。關懷他人的工作者特質在聯合報與聯合晚報中，在

2004 年以前有較穩定的報導比例，2005 年開始則無明顯的趨勢。另外，在聯合報與聯合晚報中，以個案報導形式呈現的報導和經由其他專業轉介的報導皆有逐年升高的趨勢；以個案報導形式呈現的報導在 2003 年以後每年的報導量更是佔有該年報導量的 40% 以上，顯示，聯合報與聯合晚報自 2003 年開始主要皆以個案報導的形式進行社會工作相關新聞的報導。

### 第三節 報導內容質性分析：

#### 被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者

透過第一節報導數量的統計與第二節趨勢概況的分析中，綜合性的發現，在聯合報與聯合晚報裡「社會個案工作」的工作內容，以及「公眾發言者」的工作角色，是在報導中呈現的社會工作主要面貌。因此，研究者將在本節進一步檢視這些報導內容，探討此兩類的報導內容是如何地呈現社會工作。本節是將新聞報導內容進行沈浸的閱讀，綜合「社會個案工作」與「公眾發言者」相關的新聞報導，企圖從聯合報與聯合晚報的報導中，看見社會工作者在聯合報與聯合晚報中是「如何被看」以及「被看成什麼」。在經過對報導內容的分析後發現，在聯合報與聯合晚報中主要將社會工作者看成「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」的工作面貌。

在報導中發現，社會工作在報紙媒體上呈現出「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」的面貌。且是針對「個別」邊緣人的協助，而非針對某個邊緣族群進行總體深度的服務。在「社會個案工作」的 516 篇的報導中，常提及社會工作者陪同較弱勢的邊緣人（像是：弱智女學生、身心障礙者、精神病患、獨居老人、被性侵的女子、弱勢家庭、經濟弱勢家庭等），進行個別性的服務（像是：陪同就醫驗傷、陪同至警局作筆錄、協助清理環境、後續的安置問題、協助募款、輔導就業、改善生活現況等）。

屋子裡飄著霉味與腐臭味，客廳上方的小閣樓已搖搖欲墜，床頭上方的水管還滴著涓涓的水，連燈都沒裝，濕冷異常，這是七十歲的獨居老人黃詹雲香在新竹縣的住所。年關將屆，社工員與馨築關懷協會為了讓她過個好年，昨天「狠下心」，一定要進屋幫她清理房子，解決問題。結果僅一個上午，清出一小貨車的垃圾（聯合報，2002/1/29）。

基隆市弱智的孫姓國中女生，離家出走十多天來與卅多人發生性關係，有時同時與兩人以上一起來，她因此染上性病，市府社工員帶孫姓女生到基隆長庚醫院驗傷——（聯合報，2005/3/31）。

宜蘭陳姓市民一家八口以拾荒為生的消息揭露後，縣社會局社工員昨天前往探視，將輔導陳姓夫婦轉業、子女就學；還要接洽水電工及木工，替陳家裝接水電及搭蓋廚房，改善生活現況（聯合報，2005/4/7）。

報導中呈現的案件，由於每位服務對象都有其複雜且多元的背景與需求，因此社會工作者所提供的服務，也將針對不同服務對象的需求提供不同且細節的協助，而非呈現針對某一種族群進行大方向的服務。報紙報導會如此的呈現，或許與報紙媒體偏愛以「個案報導類型」的報導呈現方式有關。報紙媒體偏愛報導具有故事性、有後續發展等新聞價值較高的事件，在報導中將會對事件的細節有詳盡的介紹，使得閱讀者能夠鉅細靡遺的了解事件的始末，引起閱讀者的興趣；因而，也從中使閱讀者發現，社會工作者提供了這些處於較弱勢的邊緣人所需的服務，而形成社會工作者是「處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」的面貌。

此外，本研究也發現，其他專業在遇到弱勢的邊緣人時，第一個想到的就是交給社工人員處理，這更加深了社會工作者是「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」的工作形象。

宜蘭縣蘇澳榮民醫院一名林姓未成年女精神病患，日前疑似遭男性病患性侵害，院方已報請縣衛生局與警方調查處理。由於未成年性侵害案屬於公訴罪，院方於是報請縣衛生局與警方處理，並請社工員為林女作心

理輔導（聯合報，2002/1/8）。

豐原市國小二年級陳姓學童，昨天凌晨睡覺時，被酒醉的爸爸叫起來毆打成傷，孩童半夜淒厲哀叫聲引起鄰居注意，報警處理，警方將陳童送醫，但他的父親不知去向，警方昨天除代聲請保護令，並將陳姓學童與妹妹交社工人員安置（聯合報，2005/5/11）。

彰化縣 50 歲羅姓婦人前晚流落頭份鎮街頭，警方查出他 6 年多前被報失蹤，通知他夫家、娘家，頭份鎮姊夫家，都沒有人願意出面領回，已請彰化社工人員介入處理（聯合報，2007/8/23）。

在報紙媒體上呈現出社會工作提供的服務內容是多樣且繁瑣的，包含著社會上各層面的領域，在各個領域中又有著不同的服務需求，大至各領域大方向的政策宣導與實行，像是兒童保護的宣導、家暴性侵的處遇、身心障礙的個別處遇計畫、低收入戶的資格審查…等；小至各領域服務對象的生活瑣事，例如：協助民眾申辦身分證以解決戶口的問題、幫忙清理獨居老人雜亂不堪的居住環境、至收容中心為外籍人士翻譯，解決其語言不通的問題、替安置兒童照顧其飼養的鸚鵡、幫就醫的老人帶他的狗進行結紮手術…等，皆出現在社會工作的工作內容範圍之中。在此，本研究嘗試從各領域的報導來進行分析。

在兒童與青少年的部份，除了常見的縣市政府與兒少機構中兒少保護業務的執行；醫療院所兒童早療服務的提供；兒少機構兒少夏令營的規劃與帶領；育幼院對失依兒童的照料；青少年相關議題的服務處遇，也包含了處理中輟問題的學校社會工作；甚至是為了宣導兒少保護的常識，編輯兒童保護的中小學教材…等，皆透過社會工作者進行服務的提供。

彰化縣芳苑鄉 9 個月大洪姓女嬰，因父母有事外出，將女嬰託付友人代為照顧一天，卻所託非人，女嬰被凌虐全身瘀血，右腦硬膜下出血，顱骨骨折---縣政府社會局社工員上午前往調查---（聯合報，2005/5/19）。

進駐校園協助輔導的社工師進入校園近兩個月，即鎖定中輟生為主要工作重點，因為中輟生幾乎都是家庭問題錯綜複雜的反映。為了讓好不容易找回的中輟生願意復學，學校社工員往往會陪著孩子親自到學校訓導處、教務處註冊---（聯合報，2000/2/23）。

台北縣社會局三重區社會福利服務中心昨天在三重市永福社區活動中心舉行社區兒童夏令營，社工員以精心設計的遊戲，讓學童感受團隊就是力量，學習如何關懷別人。---社工員林守謙以淺顯的題目，引導學童開啟心靈的第一步。---在多位社工員帶領下，散發社區夏令營的熱情魅力（聯合報，2000/7/15）。

為加強國中小學生性侵、家暴、兒童及少年保護常識，苗栗縣政府社工員最近與教育局合作，合編全國第一本國中小學教材，並首次對全縣6萬餘名國中小學生舉行會考，落實兒少保護的用心---（聯合報，2004/11/9）。

在弱勢家庭的部份，社會工作者亦是針對各個家庭中的弱勢狀況，提供各個家庭不同的需求服務。有些家庭是在親職教育方面需要加強；有些則是對家庭經濟問題煩惱不已；有的是家庭關係的不和睦；或是因家庭結構的重組而產生的家庭問題…等。社會工作者在了解各個家庭的狀況後，為每個家庭各自的需求提供最適切的服務。

社工員分析，施虐的原因包括夫妻關係不佳、缺乏親職技巧與知能、家長無法有效管理自己的情緒等，癥結幾乎在於「缺乏良好的溝通」。親職教育可以培養、訓練，家扶中心針對家長常犯的毛病製作親職教育卡，內容包括作情緒的主人、夫妻溝通的藝術、教養八撇步、鼓勵孩子的話、親子溝通技巧等，民眾可洽詢索取（聯合報，2001/1/31）。

---這名母親半夜12時上工，工作到隔天上午8點，夜裡無法陪伴女兒，無法做早餐，社工也長達3個月替兩名孩子送早餐。兩個家庭各有所需，

社工人員嘗試將他們「配對」，讓阿嫲一家住進單親媽媽家，希望兩家人在經濟及生活相互扶持，發揮重生的力量（聯合報，2007/11/18）。

對於老人領域，社會工作者亦為老人提供各個面向的需求服務，對於老人食、衣、住、行、育樂各方面的需求，社會工作者提供了送餐服務、復康巴士、日間照護、居家服務、長青學苑、社區活動…等各種老人所需的服務。除此之外，對於老人心靈上的撫慰、後事的處理及財產的信託等需求，也有貼心的照料。

去年聖誕節才到孝愛仁愛之家的社工員張淑珍，就從老人的畫作找到竅門，很容易找對角度與老人聊開，撫慰老人孤寂的心靈（聯合報，2007/5/10）。

八十六歲陳姓老翁擔心離開人世後，重度智障女無人照顧，將房子過戶他人，做為對方照顧女兒的基金。弘道老人福利基金會社工人員獲悉後，緊急制止，追回房子，保住了老人的老本（聯合報，2004/6/5）。

社會工作者對身心障礙者所提供的服務包含了就醫、就學、就業、就養等各層面的需求，像是醫療資訊的提供以及輔具經費的補助、學校教育的轉銜協助、庇護工廠的就業媒合、重返社會的社區化生活協助…等，其中也包括對身心障礙者的生活照顧和輔導，給予鼓勵與讚美，使身心障礙者能更自在且快速的適應社會生活。

這些喜憨兒都是唐氏症患者，很多都是第一次接受健檢，看到護士要為他們抽血時，都感到害怕，幸好社工人員從旁鼓勵，最後都完成了抽血檢驗（聯合報，2000/5/12）。

「阿信」、「阿美」、「小芬」和「阿麗」，是協會精心挑選、情緒穩定可以站到第一線，憑一技之長賺錢的精神障礙者，她們每天以輪班方式，在「可可小舖」跟著社工員學作點心、泡飲料、清潔環境及外送，忙得不亦樂乎（聯合報，2005/5/10）。



而社會工作者在貧窮與社會福利的領域，亦是提供多樣的服務內容，許多福利資源的申請與審核，以及弱勢族群的多樣需求，像是：失業相關服務、社會福利救助、急難救助、遊民相關服務等，皆由此領域的社會工作者進行服務的提供。社會工作者也須進行外展服務，到各地的街友集散地，關懷並探察街友的需求、進行宣導與提醒，為街友提供適切的服務，並協助解決其待處理的問題。

氣溫驟降，基隆市政府社會局人員昨天到遊民聚集的多處地點察看，準備安排他們到遊民收容中心避寒，可是沒有人願意去，社工員只能分送禦寒衣物，並提醒遊民注意保暖，以免發生意外（聯合報，2005/1/1）。

社會局已通令各社福中心與社工員，向遊民宣導勤洗手、戴口罩、遠離禽鳥類與禽鳥排泄物處所等，告知遊民一旦發燒應立即就醫，各遊民收容中心、固定服務地點均放置體溫計為遊民量體溫，宣導遊民進行自主健康管理（聯合報，2005/10/28）。

醫務社會工作亦是社會工作領域中持續投入的工作領域。在醫院中社會工作者提供相關社會資源的諮詢、經濟補助的申請、心理調適的輔導、出轉院的相關協助、器官捐贈的相關事宜、病患個案管理等。除了與病患有關的相關服務，社會工作者亦在院內跨專業合作中進行專業間的協調事務，為醫院中的所有人員提供適切的服務。

成大醫院的社工員和協調師則是走入加護病房，主動向家屬勸募器官，才有如此成績，她希望有更多民眾加入簽署器捐卡行列，讓更多亟需器官移植的民眾早日獲得重生（聯合報，2000/12/12）。

近年來外籍人士在台灣的人口數量越來越多，因而延伸出的需求與社會問題也逐漸增多。像是外籍人士在台灣適應問題、外籍勞工與雇主間的糾紛、外籍配偶與新台灣之子在台生活的多元狀況，甚至是外籍人士因文化、語言的差異而產生的眾多問題，皆將歸屬於社會工作的服務領域之中。

台北市勞工局人員昨天下午到醫院，探視疑遭女雇主涉嫌凌虐的印尼女傭S時表示，S小姐今天出院後暫時安置台北市性侵害防治中心，由社工人員進行心理復健，並協助法律訴訟及求償（聯合報，2001/5/26）。

南投地檢署三天前指揮警方破獲跨國販毒集團，尼泊爾籍的女嫌犯莎比塔被限制出境，檢方將她送到內政部外國人收容中心被拒收，警方把她帶回南投留置派出所，昨天由社工員協助，將莎比塔送往南投縣婦女庇護所安置。---因全場的工作人員都不諳英語，只能以遞給礦泉水和肢體語言示好，直到縣府社工員前來以英語溝通，讓莎比塔了解庇護所不是監獄，她才鬆了口氣（聯合報，2003/1/23）。

每當發生重大天災，社會工作者必定是參與救援工作的重要一份子。社會工作者所提供的服務不僅只有災後受難者緊急的處遇與協助，後續事件處理的協助、心理創傷的輔導、未來生活照料的規劃，一連串的需求，社會工作者都將持續提供災民所需的服務。

為對地震孤兒提供長期妥善照顧，兒童局每半年動員一次相關縣市及兒福聯盟社工員，對個案兒童進行生活狀況調查--- 而雖然少數扶養家庭認為公私機構社工人員頻繁訪視，已成為生活中一大困擾，但「定期訪視」仍是僅次於「情緒支持」的需求，顯示地震孤兒對外界的關心仍有相當渴望（聯合報，2001/1/19）。

社會工作者提供服務的範圍除上述的各種內容，亦包含更多更廣，像是少數族群權益的爭取、反歧視的宣導；婦女相關議題，如：兩性平權的提倡、性工作者的服務；職場中人力資源管理、員工間的協調工作；同志與性取向的服務等皆屬於社會工作者的工作內容。除此之外，在各個服務領域中包含的生活瑣事，或是為了協助服務對象能有更好的生活而進行的繁瑣事項，社會工作者都一併處理。

大安溪部落工作站社工員指出，原住民部落多從事食品加工，但涉及營業事業登記證或食品衛生問題，經營困難——（聯合報，2005/7/14）。

在光復國小旁的「合作大樓」，已經是三、四十年的老舊建築，大樓住戶因流鶯入侵，引發反彈聲浪，前市長張溫鷹及市長胡志強都要求警方處理，在警力密集巡邏站崗，配合社會局社工員的協助，柔性勸導，流鶯有一段時間「銷聲匿跡」（聯合報，2003/12/8）。

七十歲獨居老人黃新龍帶著十一隻狗，窩居在秀林鄉銅門山區工寮——並由花蓮長榮養護院社工員為狗兒結紮，也要替黃新龍尋覓住處。長榮養護院社工員潘怡寧數月前得知黃新龍的狀況，四處奔走，為他辦理身分證、健保費減免及中低收入戶證明。但因黃新龍不願與狗兒分離，婉拒入住長榮養護院，讓社工人員十分傷腦筋（聯合報，2004/6/10）。

綜觀以上報導，可以看見，社會工作者提供服務的範圍是又廣又大，服務的內涵多樣且繁瑣。但其實這樣的報導內容，基本上，在媒體的「看待」上並不包含社會工作「倡導」、「社區工作」這種具有追求社會正義的角色，而僅將社會工作限縮在「從事個案服務」這種針對個別的個人提供個別性服務的角色。

透過上述的發現，在報紙媒體上僅將社會工作者看待成「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」，而在社會工作社群中一直被認定為重要的服務宗旨：「追求社會公平正義」的重要使命，此類的相關報導卻鮮少在報紙報導中出現。研究者在四大面向的類目之中，針對與「追求社會公平正義」較有關係的「倡導工作」與「公眾發言者角色」的相關報導進行質性的分析，來了解聯合報與聯合晚報如何看待社會工作這兩個角色。

透過對報導中「倡導工作」以及 248 篇「公眾發言者」相關報導的分析，發現在聯合報與聯合晚報中與倡導、倡議工作相關的報導數量僅有一篇。報導內容中提及社會工作者在針對家庭暴力防治法的檢討會議中，對現行的處遇環節提出待改進之處，這一則報導是在這 248 篇報導中最具有倡議的意味。

社工員簡曉娟表示，宜蘭縣九十年成立鑑定小組至今，從未討論過如何針對加害人進行教育輔導訓練，主要原因在於法官裁定保護令之後，未再對加害人是否有特殊個性及行為，申請鑑定小組展開後續輔導，如果加害人的特殊習性未改善，家暴案難了（聯合報，2002/4/24）。

而在聯合報與聯合晚報中，社會工作者扮演「公眾發言者角色」的報導內容，主要可分為兩類，其中一類是說明個案狀況的內容。在報導中，社會工作者針對不同領域中個案的狀況，以對外發言者的角色進行個案狀況的說明及描述。

「爸媽不接我回去過年，是不是不要我了？我很乖呀。」---社工員說，這類的孩子對親人的虐待，會以為是自己不乖才被打，錯以為這是父母愛的表現，只是一直自責，讓社工員聽了非常心疼（聯合報，2001/1/9）。

社工員魏小姐說，很多遷居海線的災區兒童，至今無法忘記地震的陰影，看到搖晃的物體就會害怕，有的變得膽小沈默，在彩虹屋兒童遊戲治療室很多玩具，藉由繪畫、看書和玩布偶，小朋友無形中說出自己的恐懼；火山室裡的沙包，也讓抑鬱許久的家長或孩子們盡情宣洩自己的痛（聯合報，2002/9/21）。

台中市社會局社工員透露，最近失業想不開的人相當多，連年輕人都不例外，這名不到 30 歲的陳姓女子，遇到老闆捲款潛逃，她拿不到薪水，日前未婚生子，偏偏男友又不告而別，還留下百萬元卡債（聯合報，2007/3/21）。

另一類則是社會工作者針對某一社會現象提出說明及提醒。社會工作者對於同領域中可能發生的狀況或產生的原因，透過自身工作經驗的累積以及數統計的呈現，以對外發言者的角色，針對一種社會狀況對社會大眾提出說明及提醒。

社工員說，長期受害者發生創傷症候群，輕則失眠、頭痛，還有與人性交易發洩怒氣，處境堪憐（聯合報，2003/4/26）。

社工人員說，家庭暴力個案受暴以肢體部分居多，精神暴力居次，性暴力屬少數。精神暴力如言語恐嚇或要脅等，讓受害婦女防不勝防且難以蒐證，傷害也最深。而家暴以夫妻關係居首、父母子女居次、前夫妻居第三；同居人的家庭暴力有增加趨勢，公婆與媳婦相處問題也逐一浮現（聯合報，2004/7/15）。

兒盟社工輔導員發現，青少年會迷「網」，大多是因內心有「沒人了解我」的一種孤單感，或現實生活人際關係出現挫敗，渴望從網路虛擬世界裡，獲得補償與滿足（聯合報，2005/4/21）。

入夏，氣溫不斷飆高，容易心浮氣躁，被認為是家暴案增加因素，但社工員說，家暴案增減與天氣冷熱無必然相關性，多數是夫妻為子女管教意見不合，或丈夫失業、收入不穩定，酗酒後動手打妻子（聯合報，2006/8/11）。

雲萱婦幼文教基金會社工員高麗玲、程秀卿表示，依據國外研究，目睹兒童最大的傷害，分別是生理、心理和行為。生理影響部分，如果婚姻暴力頻率愈高，對兒童傷害就愈大，例如驚嚇、尖叫、顫抖、口吃、尿床、體重及飲食失調，甚至引發癲癇症（聯合報，2008/8/19）。

---社工人員表示，有些報案少女把多次見面的網友升格為「朋友」，掩蓋實際上被網友性侵的人數，顯示少女涉世未深，天真的把色狼當朋友（聯合報，2009/7/17）。

經由以上的報導內容看見，在報紙媒體的報導當中，有關倡導工作以及公眾發言者角色的報導內容，幾乎不像是社會工作教育中所定義的倡導、倡議工作：社會工作者應是為某個族群代言、發聲，提出一些訴求以及動員行動；或是針對某個議題提出爭辯與抗爭，由社會工作者帶領發起，進行草根性的對抗…等行動；在報紙報導中，社會工作者所扮演的倡導以及公眾發言的角色，僅是柔性

的說明、宣導的角色。即使被本研究歸類為「公眾發言者」角色的報導，在分析結果後發現，所謂，「公眾發言者」也只是針對個別族群的現況提出社會工作的意見與看法，而非指出這些社會邊緣化族群，是如何受到制度或結構問題的壓迫，更不用說是透過集體社群的共同力量來協助這些族群。

簡言之，從這些聯合報與聯合晚報的內容進行質性分析的結果，我們可以看出，在聯合報與聯合晚報中，明顯的呈現出社會工作是「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」這樣的一種工作角色和工作內容。這樣的工作角色與工作內容與社會工作教育中強調追求「社會公平正義」的使命，其實並不符合。

## 第五章 資料分析結果的討論與研究檢討

本章為本研究資料分析結果的討論與研究限制檢討，共分為二節，第一節為研究資料分析結果的討論，針對社會工作者在報紙媒體中是「如何被看」、「被看成什麼」，而這樣被看待的結果與社會工作之間的關係，進行討論；第二節則是對本研究的限制進行檢討與說明。

### 第一節 資料分析結果的討論

透過第四章的分析與說明我們可以看出，整體而言，在聯合報與聯合晚報上，社會工作所呈現的樣貌，不是追求社會公平正義或是為某些弱勢族群發言的正義形象，而是一種提供個別的、細鎖事項的「個案服務」的社會工作。

從數據上呈現，「個案工作」這項工作內容的報導量佔工作內容這個類目總報導量的 77%，顯示「社會個案工作」是聯合報與聯合晚報最有興趣的社會工作工作內容。另外，在社會工作工作者角色這個類目上，是以針對「執行者」與「公眾發言者」這兩個角色的報導最多；其中「執行者」在本研究的定義中是指：社會工作執行訪視會談、陪同報警/就醫、協助民眾、介入處理、發放資源、評估、追蹤，或是社會工作者為服務對象的最佳利益著想，進行強制性的處理等，這些其實都是屬於個案工作的工作內容；而在「公眾發言者」的報導中，又以針對「說明個案/案件狀況」的報導最多。而從報導內文的分析中也發現，在報紙報導內容裡，社會工作者被看待為「被指派去處理社會邊緣化個人問題的個案工作者」。以上這些數據以及針對報導內文的分析都顯示，對聯合報與聯合晚報而言，社會工作者所從事的工作是以個案工作為主，個案工作似乎就等同於社會工作。

從上述針對聯合報與聯合晚報「如何看待」社會工作者，以及把社會工作者「看成什麼」的概述中，我們可以看到，從聯合報與聯合晚報的視角看待的社會工作，僅將社會工作視為「處理個人問題的個案工作者」，而不包含社會工作

的核心使命：「追求社會公平正義」。因此，也可以說，從聯合報與聯合晚報的視角看待的社會工作，並不是社會工作的全貌，似乎僅呈現了社會工作小部份的面貌。但聯合報與聯合晚報為何獨鍾於這些面向的報導，而忽略了其他面向的社會工作？透過文獻的蒐集與閱讀，研究者認為這樣的報導呈現與媒體的新聞價值判斷以及新聞產製流程有很大的關係。

新聞記者用來判斷事件重要性和新聞性的標準，新聞學稱之為「新聞價值」(news value)。Salzman 在《製造新聞》(Making the news)一書中表示，新聞價值的取捨，是直覺大於理性。具有新聞價值的故事往往都有一些共同的特點，任何一則媒體活動，涵蓋愈多這些特點，就愈容易被報導出來，這些特點包括：故事性、震撼性、衝突性、新的資訊、簡明扼要、關於兒童的、關於社會事件或知名的公眾人物的、幽默的、戶外場地的活動、動態的、鮮明的人事物、先前報導的後續演變、在地方具影響力的、帶領趨勢的、有關假期慶典的，消息可靠的一手新知配上具有時效性的題材，通常是記者的最愛（轉引自吳玉茹，2008）。從上述對新聞價值的描述中，我們可以了解故事性、震撼性、衝突性、關於兒童的、關於社會事件的、先前報導的後續演變等特性，是一則在社會中所發生的事件會登上媒體版面，成為「新聞報導」的重要判準，而這樣的判準，也理所當然地被運用到對於社會工作相關報導的篩選上。

例如，在報導量最多的兒童與少年服務這個實施領域中，報導頻率出現最高的兒少性侵和兒少虐待的報導就具備了震撼性、衝突性、關於兒童的、關於社會事件的且是有後續報導的新聞價值，相較於其他領域，其擁有較多符合新聞價值標準的特質，這也使得聯合報與聯合晚報產製較多此類型的報導。另外，在「以個案報導形式呈現」的報導中，報導內容會將事件的來龍去脈以故事性的方式敘述、報導內容是關於社會事件的、且通常這類事件會有持續的發展，因此也會有後續演變的報導，這些特性皆是媒體認為有新聞價值的，所以在聯合報與聯合晚報的報導中，時常出現以個案報導形式呈現的報導。由趨勢圖中也可以看見，以個案報導形式呈現的報導十年來有越來越多的趨勢，數量甚至曾高達該年總報導量將近七成的數量，顯示，運用個案報導形式呈現的報導，已是新聞媒體主要呈現報導的方式。



研究者進一步思考，依照這樣新聞價值而產製出的報導，是否會使得報導內容有所偏頗，也就是僅呈現出報紙媒體所想呈現的部份，而非這個報導議題的全貌？或許，我們可以更篤定的說，透過媒體經由新聞價值判準篩選出的報導呈現，並不能代表社會的真實。社會真實必然包含了具有新聞價值以及不符合新聞價值的社會真實，若媒體遵循新聞價值的標準來篩選報導內容，那麼較不符合新聞價值的社會真實，是否就會在這樣的篩選判準下被排除或是忽略？也就是說，報紙媒體上所呈現出有關社會工作的報導內容，必定不是社會工作的全貌，而這樣的報導資訊被讀者所吸收，將會影響閱讀者對社會工作的理解，形成僅偏重於對社會工作某些部份的瞭解，因而產生偏頗。

在新聞產製的過程中，報導內容的呈現並非單一個體所能夠掌控，而是有許多權力角色試圖介入這個場域，過程中更是充滿互動消長的高度動態性，最後才決定出新聞呈現的樣貌（周冠宏，2009）。賴淑惠（2002）也提出，在市場導向的驅動與約制下，就供給面而言，經濟上的競爭使得媒體組織必須致力於降低成本與追求利潤的成長；同時，在廣告主帶來的利潤支持下，媒體組織最大的興趣無非是抓住最多的閱讀者，也就是廣告商品的可能買主。在這樣的觀點下，新聞的產製是一種交換（exchange）。也就是說，新聞的產製已不再只是單純的建構出社會的真實，媒體組織更希望產製出的「真實」能獲得最多閱讀者的青睞與目光，為他們帶來最多的利潤。對媒體組織來說，是否是「社會真實」不是最重要的，產出閱讀者有興趣的真實，才是市場導向的媒體組織最在意的事。

在這樣的觀點下，在聯合報與聯合晚報對社會工作相關議題的呈現，會選取以及呈現較有商業利潤的報導主題，也就是較能引起閱讀者共鳴的主題。較能引起閱讀者共鳴的主題包括：閱讀者已有初步了解的內容，或是閱讀者較有興趣的內容，像是與兒童、少年相關的新聞報導、社會工作者訪視的個案工作內容等，閱讀者對這樣的內容已有初步的了解，則會較有興趣去閱讀相關的報導內容；另外，對於與自身較有相關的報導，像是社會福利相關資訊等，也較會引起閱讀者的興趣，如此才能擁有更多的閱讀者，為媒體組織帶來更多的利潤。所以在聯合報與聯合晚報的報導呈現上，就形成了較集中在兒童與少年、公共福利等相關工作領域與內容的報導內容。

除此之外，「資訊津貼」也是報紙媒體在產製新聞的過程中，常有的一種模式。所謂的「資訊津貼」，是指以供應新聞稿、讀者投書，或是刊登議題式的廣告（issue advertising）等方式來協助新聞記者建構新聞，其目的在於使媒體工作者得以快速地取得資訊，並使組織所發布的新聞得以最佳的方式（如避免報導內容失真、時效性的掌握…等）在媒體的版面上出現（紀惠容、鄭怡世，1998）。也就是說，在這樣產製新聞的過程中，新聞記者以最便利的方式，獲得最新、最詳實、最值得信任的資訊，以滿足其工作上的需求；而發佈新聞的組織也能達到符合其目的的資訊傳播機會。這種產製新聞的方法，其本質是一種「交換」，從中，發佈新聞的組織與新聞記者各取所需。

這樣的新聞產製方法，在聯合報與聯合晚報的報導呈現上，也可看出端倪。在聯合報與聯合晚報的報導中，就常出現一些較大型組織（如家扶中心、兒福聯盟）的相關報導，其中，以縣、市政府的社會工作部門相關的報導為最多。像是，縣、市政府家暴中心的相關報導、政府部門所提供的公共福利服務、政府新成立的社會福利服務據點等，都較容易出現在聯合報與聯合晚報的報導上，這與政府部門和大型組織常召開記者會、發布新聞稿，有能力運用資訊津貼與新聞媒體進行互動，有很大的關係。因而使得政府較為重視的實施領域、政府現階段所提倡的福利內容，或是大型組織主要的服務對象與內容，都較容易受到聯合報與聯合晚報的關注，進而報導，其餘的實施領域與工作內容則相對的較少。

透過上述的討論，研究者思考，在以市場為導向的新聞產製過程中，最後的新聞呈現，是否有機會真實地呈現「社會真實」？當利益與真實的權衡之下，媒體組織將如何從中找到平衡點？亦或是會有如何的抉擇？而較沒有經濟價值的新聞內容，是否就會被媒體在新聞產製的過程中排除？另外，對於以「資訊津貼」方式產製出新聞的模式，是否意味者有能力提供資訊津貼的組織，在媒體上曝光的機會就越大，控制資訊流量的能力就越強，反之，若沒有能力或是不知道可以提供資訊津貼的組織，則無法在報紙媒體中獲得曝光的機會，更別說是傳遞其欲傳達的資訊。所以，我們可以說，「報導」是媒體組織在「利益與真實的權衡下」以及「各取所需的交換下」而產出的新聞成品。在這樣新聞產製的過程中，報紙媒體上所呈現出有關社會工作的報導內容，是否能真實的呈現社會工作的

「真實」？這些社會工作相關報導的「新聞成品」可信程度要如何判別？是否足以成為社會大眾對社會工作理解值得信賴且深信不疑的依據？其實有待商榷。

在這種新聞價值的選取及新聞產製過程的框架底下，限制了報紙媒體對於社會工作者的「看待」，以及對社會工作報導內容的選取。近年來，許多社會福利組織或許會運用前述提供資訊津貼的方式，或是運用文化資本來進行爭取論述主導權的策略，來進行議題倡導的工作。但依本研究所獲得的結果顯示，組織所提出的倡導內容，在新聞價值及新聞產製的框架底下，是仍被截取、限縮成「處理個人問題的個案工作者」這樣的角色，而非為弱勢者發聲、追求社會公義這樣的形象。

社會工作者在報紙報導中如此面貌的呈現，研究者認為這與聯合報與聯合晚報是站在什麼樣的角度與立場去看待社會工作有關。聯合報與聯合晚報無法呈現較完整的社會工作面貌，可能是因為聯合報與聯合晚報對社會工作的了解不夠全面，因此在看待社會工作的角度上則會有所侷限；另外，也可能是因為聯合報與聯合晚報受到市場的驅動，需要站在為新聞組織追求利潤的立場上，會選擇較符合新聞價值或是說較有商業利潤的新聞議題來進行報導。因此，就呈現了聯合報與聯合晚報所看見的社會工作者面貌。

研究者思考，聯合報與聯合晚報在這樣對新聞題材進行篩選過後的新聞呈現，僅呈現了聯合報與聯合晚報認為對其較有利的題材，也就是主題的某一部分，並非是主題的全貌，但這些局部面貌的報導卻很可能因其大眾傳播媒體的傳播能量，而讓一般民眾將這些局部的面貌視為是社工的全貌。這樣的新聞呈現，將影響社會大眾如何看待被報導的主題。

又或者更清楚的說，聯合報與聯合晚報的呈現受到市場的驅動（也就是閱讀者想看什麼樣的報導）；聯合報與聯合晚報的報導內容則又影響著社會大眾（社會大眾從聯合報與聯合晚報中獲取對某些概念的了解），而社會工作就是那聯合報與聯合晚報和社會大眾間相互傳遞、各取所需、似乎是處於較被動，有些任憑擺布的中間者。例如：民眾喜歡看故事性的報導，所以聯合報與聯合晚報呈現兒

少性侵的個案類型報導，來滿足閱讀者的喜好；而聯合報與聯合晚報因為社會大眾對兒少性侵的報導有興趣進而呈現兒少性侵的報導，使民眾接收到兒少性侵相關的社會工作處遇方式，或是依據媒體報導內容的說明，認為這就是兒少性侵案件社會工作所提供的服務。因此，社會工作有關兒少性侵資訊的傳遞，就透過聯合報與聯合晚報和社會大眾相互牽制的過程中，將社會工作的資訊經過聯合報與聯合晚報的篩選過後，而呈現出聯合報與聯合晚報想呈現的社會工作部份面貌；而這就是媒體、社會大眾以及社會工作三者之間複雜的交錯關係。

總括性的說，報紙媒體是「如何看」以及把社會工作「看成什麼」，是社會工作社群必須了解的。在本研究第二章第一節的討論中，我們可以了解，「社會的真實」是透過新聞媒體而轉變為「符號的真實」，而在符號真實的產製過程中，媒體以其選取新聞的價值為基礎，加入媒體主觀的意見，而進行符號真實的呈現。由此得知，媒體「如何看」以及把社會工作「看成什麼」不一定是真實的，但這些不見得是真實的報導，卻影響著大眾對於社會工作的理解與認識。

這樣錯綜複雜的關係，社會工作社群該如何看待？是該向報紙媒體努力的澄清與宣導社會工作的理念？期望報紙媒體能恪守新聞道德，努力的呈現最接近真實的社會真實？或是將冀望轉移至政府單位，希望政府組織能為社會工作以及社會福利投注更多的關注與重視，進而使更多人了解社會工作？或是，社會工作者應該跳脫報紙媒體的侷限，因為那指是一種視框，社會作社群只要做好該做的工作，透過好而適切的服務，不斷累積口碑來使社會工作的內涵與形象漸漸在社會大眾的心中成形？這是一個非常大的議題，並非由一份研究就能回答，其實，這樣的議題也是我們社會工作社群共同追求共識的過程。希望本研究的結果與討論能做為我們追求共識的起點，這應該就是本研究的莫大貢獻了。

倒是我個人認為，網際網路這個新興的小眾媒體領域，或許可以幫助社會工作社群更具主體性地來呈現自己。近年來，短時間內部落格、噗浪、face book 等新興網路工具的流行，建構出許多在網際網路上的溝通平台，像是公共電視也推出一個「Peo Po 公民新聞報」的節目，「Peo Po 公民新聞報」的內容是由民眾以文字、照片或是影音等各種方式，來報導在台灣甚至是世界各地公民觀點的

新聞，以全新的觀點來展現公民記者的行動力。Peo Po 公民新聞報的內容除了會在公共電視上播出，亦會放在 YouTube 以及 Peo Po 等網路平台上與更多人分享。這些新興的媒體傳播方式，使得生活在這個真實社會中的所有人，都有機會與能力在自由的網際網路以及電子媒體的操作中，傳播在真實社會中個人對的各種事件的理念與看法。

這些有別於大眾傳播媒體的小眾傳播方式，並非是將資訊傳播至大眾，而是使資訊傳播給同樣使用這些溝通平台的使用者，雖然僅能接觸到某一小部分的群眾，但仍是一種能產生資訊傳遞效果的管道；這樣的小眾媒體，顧名思義，就是吸引小部分的群眾且獲得某些族群的認同，但所謂的積沙成塔、積少成多，這樣無形中累積而成的力量，仍是不容小覷的。而相較於大眾傳播媒體，小眾傳播媒體較沒有大眾媒體須遵循新聞價值標準、以市場趨向為導向的包袱，因此，能較不受到牽絆且更有自主性的將自身的理念透過這樣的管道散播出去。這是另一種傳播的力量，特別是針對年輕族群，或許，也可提供社會工作社群另一種嘗試的管道。

因此，研究者認為可在社會工作教育當中，加強社會工作者對於影像以及文字描述的訓練，善用小眾媒體的傳播管道，用社會工作社群自己的力量結合小眾媒體的影響力，使社會工作社群更具自主性的將社會工作者的形象傳送給社會大眾。

## 第二節 研究的檢討與限制

本研究是以內容分析法描述聯合報與聯合晚報在報導社會工作者相關新聞時的整體表現，以及報紙報導中是「如何看待」以及將社會工作者「看成什麼」。但囿於研究者的能力、經驗與時間的不足，僅能對2000年至2009年間聯合報與聯合晚報的新聞報導進行研究，致使研究結果仍有許多不盡理想之處，故本節將針對本研究不足之處進行檢討，願提供後續研究者經驗的分享。

一、就研究的廣度而言：本研究以內容分析法分析聯合報與聯合晚報中社會工作相關報導呈現的現況及社會工作的面貌。在研究的對象上僅選取聯合報與聯合晚報為研究對象，在廣度上確有不足之處。若能再增加更多的報紙，或是不同的大眾傳播媒體，如電視、雜誌或網際網路等，甚至就不同類型的傳播媒體做比較，相信更能增加研究的廣度。

二、就研究的深度而言：本研究以內容分析法來瞭解報紙對社會工作面貌的呈現。雖能以簡單的統計方法分析報紙所呈現的社會工作面貌，但卻無法真實的得知閱讀者對於社會工作面貌的看法是否與報紙的呈現相同。若能再輔以質化的訪談法或量化的問卷調查法，來瞭解社會工作在社會大眾的腦海中的形象，必能加深研究的深度。

三、就研究的內容而言：本研究之研究樣本是立意取樣於網際網路聯合報社資訊中心的「聯合知識庫」，因此，僅能對聯合知識庫中所提供的文字內容做分析，無法對報導中其他如插畫、漫畫等非文字的內涵做探討。若能針對此部份再予以補強，將使研究更趨於完善。

四、就研究的時間及數量而言：本研究僅選取2000年至2009年，近十年間有關社會工作的新聞報導，並以系統抽樣的方式選取出研究的691篇樣本，但對於欲研究這十年間的社會工作形象，僅691篇的報導內容，實為不足，囿於研究者的能力與時間，此為受限之處。若能將時間再往前推算，或是增加研究樣本的數量，比較社工師法訂定前後，或是不同世代對社會工作形象看法的差異，相信對研究的整體性更有裨益。

## 參考書目

### 壹、中文文獻

- 丁勻婷（2001）。*台北市廢除公娼事件的媒體再現政治*。輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文。
- 心理學百科全書編輯委員會編（1996）。*心理學百科全書*。中國杭州市：浙江教育。
- 牛莒光（1990）。大眾傳播媒體與形象塑造之探究（上）。*新聞鏡週刊*，602，44-48。
- 王石番（1999）。*傳播內容分析法：理論與實證*。台北：幼獅。
- 王潔媛、林蘭因、羅秀華（2004）。動員社區資源照顧社區老人：以龍山老人服務中心下午茶外展服務方案為例。*社區發展季刊*，106，186-201。
- 白秀雄（2000）。貧窮。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 497）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 江亮演（1987）。*社會工作概要*。台北：五南。
- 江亮演（2009）。老人福利工作。載於李增祿主編，*社會工作概論*（修訂六版）（頁 405-436）。台北：巨流。
- 呂勻琦譯（2006）。社會工作的挑戰。載於曾華源、李自強主編，*社會工作直接服務：理論與技巧*（頁 1-29）（Hepworth H. D., Rooney R. H. & Larsen J. A. 原著）。台北：洪葉。
- 李金銓（1984）。*大眾傳播理論*。台北：三民書局。

- 李茂政（1987）。*當代新聞學*。台北：正中。
- 李翠蘭（1988）。*美國新聞雜誌對中國現代化報導的分析與比較*。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 李增祿（2009）。*社會工作概論*。台北：巨流。
- 吳俊明（2000）。外籍勞工。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁123）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 吳玉茹（2008）。*影響記者判斷事件行銷新聞價值因素之研究*。佛光大學管理學系碩士論文。
- 林振春（1993）。*社會工作*。台北：師大書苑。
- 林育芳（2000）。身心障礙者服務。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁202）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 林萬億（2000）。我國社會工作與社會福利教育的發展。*社會工作學刊*，（6），123-161。
- 林萬億（2006）。*當代社會工作：理論與方法*。台北：五南。
- 林勝義（2003）。*社會工作概論*。台北：五南。
- 林弘志（2007）。*我國外籍配偶婚姻移民規制之研究*。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班。
- 林信丞（2008）。*從客家雜誌分析台灣客家形象之變遷*。交通大學傳播研究所碩士論文。



林仁和 (2009a)。工業社會工作。載於李增祿主編，*社會工作概論* (修訂六版) (頁 555-571)。台北：巨流。

林仁和 (2009b)。藥物濫用問題及對策。載於李增祿主編，*社會工作概論* (修訂六版) (頁 608-615)。台北：巨流。

林勝義 (2009)。學校社會工作。載於李增祿主編，*社會工作概論* (修訂六版) (頁537-553)。台北：巨流。

邱貴玲譯 (2007)。工作場所。載於曾華源、高迪理主編，*社會工作概論：成爲一位改變者* (頁342-366) (Elizabeth A. Segal, Karen E. Gerdes & Sue Steiner 原著)。台北：紅葉。

周冠宏 (2009)。報紙消費新聞的產製與變遷：以《自由時報》週末生活版爲例。中山大學傳播管理研究所碩士論文。

施馨堯 (2008)。親密伴侶暴力的媒體再現 (1988-2008年)。政治大學新聞研究所碩士論文。

洪淑芬 (2007)。非營利組織與電視媒體互動關係之研究。政治大學經營管理碩士學程碩士論文。

紀惠容、鄭怡世 (1998)。社會福利機構從事社會立法公益遊說策略剖析：以「兒童及少年性交易防治條例」立法過程爲例。*社區發展季刊*, (84), 164-177。

胡淑裕 (1987)。大眾傳播媒介塑造政治人物形象之研究：孫運璿、林洋港、李登輝之個案分析。中國文化大學新聞研究所碩士論文。

孫秀蕙 (1997)。公共關係：理論、策略與研究實例。台北：正中。

徐震 (1980)。社區與社區發展。台北：正中。

- 徐震、林萬億（1993）。*當代社會工作*。台北：五南。
- 祝基滢（1973）。*大眾傳播學*。台北：學生書局。
- 翁秀琪（1992）。*大眾傳播理論與實證*。台北：三民。
- 翁秀琪（1997）。我國婦女運動的媒介真實和「社會真實」。載於翁秀琪、許傳陽、蘇湘琦、楊韶彧、葉瓊瑜著，*新聞與社會真實建構：大眾媒體、官方消息與社會運動的三角關係*。台北：三民。
- 翁毓秀（2000）。外展個案工作。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁122）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 高迪理、趙善如（1993）。台灣地區社會工作專業教育人力供給面之探究：兼論專業教育未來之發展趨勢。*中國社會工作教育學刊*，（1），109-122。
- 高迪理譯（2007）。何謂社會工作。載於曾華源、高迪理主編，*社會工作概論：成爲一位改變者*（頁3-39）（Elizabeth A. Segal, Karen E. Gerdes & Sue Steiner 原著）。台北：紅葉。
- 張春興（1998）。*張氏心理學辭典*。台北：東華。
- 張英陣、秦文力（2000）。倡導（辯護）。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁473）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 張學鶚（2000）。社會立法。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁282）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 張哲溢（2005）。臺灣主要報紙中小學教師形象之內容分析：以聯合報、中國時報爲例。佛光大學傳播研究所碩士論文。

- 張涵婷（2008）。*當社工遇上媒體：論社工與媒體之互動關係*。台灣大學新聞研究所碩士論文。
- 莫藜藜（2003）。社會個案工作的意義與發展。許臨高主編，*社會個案工作：理論與實務*（頁 1-34）。台北：五南。
- 莫藜藜（2009）。醫務社會工作。載於李增祿主編，*社會工作概論*（修訂六版）（頁473-509）。台北：巨流。
- 許臨高、莫藜藜譯（2004）。*團體工作實務*（Toseland W. R. & Rivas F. R.原著）。台北：雙葉書廊。
- 郭及天（2002）。*我國第一夫人報紙形象研究*。淡江大學大眾傳播研究所碩士論文。
- 陳信助（2000）。*候選人形象研究：以兩千年總統大選候選人連戰、宋楚瑜、陳水扁為例*。淡江大學大眾傳播研究所碩士論文。
- 陳若齡（2004）。*自殺事件的媒體再現：以2004年四報為例*。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 陳楷玲（2006）。*社會工作直接服務*。台北：高點。
- 陳季汝（2009）。*報紙與警察形象之塑造：以聯合報、自由時報、蘋果日報為例*。台北大學犯罪學碩士論文。
- 陳玟蒨（2009）。*台灣民間社會福利組織社會工作人員工作內容之探究：以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例*。未出版碩士論文。
- 彭芸（1986）。*政治傳播*。台北：巨流。

- 彭家發（1992）。*新聞論*。台北：三民。
- 曾華源（1996）。社會工作者為多重角色通才實務工作者。*社區發展*，(34)，97-106。
- 游美惠（1990）。內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用。*調查研究*，(8)，5-42。
- 游竹君（2005）。*嚴姓女童案的媒體再現分析*。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維（2008）。*社會工作方案設計與管理*。台北：華都文化。
- 楊大春（1995）。*傅柯*。台北：生智。
- 楊國樞等編（1997）。*社會及行為科學研究法上*。台北：東華書局。
- 萬育維（1996）。*社會福利服務：理論與實踐*。臺北：三民。
- 葉佩芸（2008）。*外籍配偶國家認同之研究*。臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。
- 葉至誠（2009）。*社會工作概論*。台北：揚智文化。
- 詹火生、王麗容（1992）。*提升社區社會工作者專業素質之研究*。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 詹火生（2000a）。方案評估。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 81）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 詹火生（2000b）。社會福利。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 307）。台北：內政部社區發展雜誌社。

- 廖榮利（1996）。*社會工作概要*。台北市：三民。
- 廖榮利（2000a）。心理衛生，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁68）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 廖榮利（2000b）。社會團體工作，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁314）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 廖榮利、王培勳（2000）。社區工作。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁242）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 管倖生等編著（2007）。*設計研究方法*。台北：全華。
- 臧國仁（1999）。*新聞媒體與消息來源：媒介框架與真實建構之論述*。台北：三民。
- 趙善如（1992）。*社會工作實務者運用研究之情形*。東海大學社會工作研究所碩士論文。台中：東海大學社會工作研究所。
- 劉中薇（2002）。*尋找一座城：市民書寫中的台北形象*。政治大學廣播電視學系碩士論文。
- 劉蘊儀（2004）。*報紙報導電視新聞主播形象研究：以中國時報、聯合報、自由時報為例*。銘傳大學傳播管理所碩士論文。
- 蔡啓源譯（1998）。*社會工作行政：動態管理與人群關係*（Skidmore原著）。台北：雙葉。
- 鄧尚智（1987）。「*光華雜誌*」*塑造我國國家形象之研究*。政治作戰學校新聞研究所碩士論文。

賴淑惠（2002）。*電視娛樂新聞之產製與表現研究：以台灣電視之晚間新聞為例*。世新大學傳播研究所碩士論文。

謝秀芬（2000）。婦女福利。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁508）。台北：內政部社區發展雜誌社。

簡春安、趙善如（2008）。*社會工作哲學與理論*。台北：巨流。

羅文輝（1996）。*精確新聞報導*。台北：正中。

蘇蘅（1995）。消息來源與新聞價值：報紙如何報導「許歷農退黨」效應。載於臧國仁主編，*新聞「學」與「術」的對話：新聞工作者與消息來源*。台北：政治大學新聞研究所。

## 貳、翻譯書

Joseph, A. De Vito (1998)。*人際傳播*（沈慧聲譯）。台北：揚智文化。（原作1971年出版）

## 參、英文文獻

Barclay P. M. (1982). *Social Workers: Their Role and Tasks*. London: Beford Square Press of the National Council for Voluntary Organization.

Boorstin, D. (1962). *The Image: Or What Happened to the American Dream*. New York: Atheneum.

Boulding, K. E. (1956). *The image: Knowledge in life and society*. Ann Arbor: The University of Michigan.

Bryman, A. (2004). *Social Research Methods* (2<sup>nd</sup> ed) (pp.182-198). Oxford University Press.

Choi,H.C.& Becker,S.L.(1987).Media use、Issue、Image、Discriminations and Voting.*Communication Research*,14(3):267-291.

Krejcie, R. V., and Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

Lippmann, W. (1922). *Public Opinion*. New York : MacMillan.

Morales, A. T. , Sheafor B. W.& Scott, M. E.(2006).*Social Work: A Profession of Many Face. (11<sup>th</sup> ed.)*. Boston, Mass. : Allyn and Bacon.

Whitaker, T., & Arrington, P. (2008). *Social Work at Work. NASW Membership Workforce Study*. Washington, DC: National Association of Social Workers.

#### 肆、網路文獻

台灣性別人權協會（2009）。*台灣性別人權協會的立場*。上網日期：2009年12月21日，檢自：<http://gsrat.net/about/ourstand.php>

聯合知識庫（2009）。*聯合知識庫主要展品介紹*。上網日期：2009年12月21日，檢自：<http://www.udndata.com/library>



## 類目總表

## 壹、施實領域（服務對象）

類目	報導內容
兒童與少年服務	報導中提到有關兒童或青少年的相關內容，如：保護性服務、機構安置、寄養家庭、收出養、兒虐、兒少心理輔導、兒童性侵、失蹤兒童、托育、早療等。
學校社會工作	報導中提到有關在學校場域中的相關內容，如：校園暴力、中輟事件、心理輔導等。
家庭服務	報導中提到有關家庭的相關內容，如：家庭衝突、婚姻、家庭暴力、親職教育課程、親權鑑定、弱勢家庭、單親等。
濫用藥物	報導中提到與藥物濫用的相關內容，如：藥品濫用、吸毒、酗酒等。
心理衛生	報導中提及有關心理衛生的相關內容，如：自殺防治、心理與生理疾病所引發的相關問題、精神醫療等。
健康照顧	報導中提到有關醫療領域的相關內容，如：在醫療上社會工作者所提供的服務內容、與其他專業間的跨專業領域會議、醫療中的支持、成長團體（例如愛滋病友團體）等。
貧窮與公共福利	報導中提到有關貧窮與公共福利的相關內容，如：貧窮、失業相關服務、公共(社會)福利救助、就業服務、遊民、急難救助、經濟扶助、低收入戶、為遊民與辦的外展活動、遊民安置、遊民輔導、相關公共福利諮詢等。
身心障礙者服務	包含報導中提及有關身心障礙的相關內容，但因已有心理衛生的類目，故在此所指之身心障礙將排除心理障礙的範疇。包括：無障礙設施、轉銜、輔具、特殊教育；身心障礙相關福利諮詢、醫療服務、就業服務、安置、養護等。



類目	報導內容
老人服務	報導中提及有關老人的相關內容，如：老人機構安置(養護、護理之家)、棄養、獨居、老人虐待、居家服務、送餐、關懷訪視、日照中心、老人相關福利等。
同志或性取向服務	報導中提及有關同志服務的相關內容，如：同志權益、面對的社會壓力、污名化等。
職場社會工作或員工協助	報導中提及與職場上相關之社會工作內容，如：企業、工業、工作場所的緊張關係、勞資關係、職業傷害、職工福利、人力規劃與發展、工業安全等。
社區或鄰里工作	在報導中提及在社區內的相關服務，皆可包含，如：社區活動中心、缺乏社區影響力、不良的居住生活環境、社區組織工作、社區計畫等。
矯治或司法體系	在報導中包括：青少年及成年的矯正體系的矯治；觀護(或緩刑)和假釋的個案管理與諮商服務、對警方轉介而來的犯罪者與受害者提供社會工作服務，和受害人的協助服務、法院、監獄、犯罪防治、更生保護等。
少數民族服務	報導中提及有關少數民族服務的相關內容，如：原住民的差別待遇或歧視、受壓迫等。
婦女	報導中提及有關婦女的相關內容，如：兩性平權、育嬰假、同工同酬、性工作者、女性議題等。
社會工作現況	報導中提及有關社會工作執行現況、社會工作遭遇的困境、新規劃或創立的服務方案、社會工作者專訪以及社會工作者經驗分享等內容。
外移工、移民	報導中提及有關外籍勞工、外籍配偶以及移民者之相關內容等。
其他	報導中無法歸類至上述十七類類目中的實施領域則屬於此類目。

## 貳、工作內容

類目	報導內容
社會個案工作	福利服務諮詢、福利資格認定、進行服務對象轉介、進行服務對象或服務對象重要他人的會談、進行家庭訪視、與服務對象共同討論後擬定服務計畫、評估、連結適當的資源、電話關懷及追蹤、輔導、生活訓練、緊急安置/庇護服務、撰寫服務記錄、參與個案研討或討論會等。
團體工作	籌備團體所需之各項工作（招募成員、邀請講員、行前講習、準備設備與器材...等）、帶領團體（包括擔任 leader 或 co-leader）、撰寫團體紀錄、運用團體方式進行服務之工作，如：戒酒團體、愛滋病友團體等。
社區工作	拜會社區人士、召開或參與社區會議、參與及舉辦社區活動、與社區居民培養感情等。如：社區活動中心的設立等。
倡導與社會立法	參與與服務對象權益有關的立法制定的討論或會議、籌備倡導服務對象權益的相關工作、參與倡導服務對象權益的相關工作（例如舉辦公聽會、演出行動劇、遊行...等）。如：兒少福利法的修訂、性別平等的倡導。
外展服務	報導中有出現社會工作者主動，或是離開辦公室對服務對象提出服務工作，如：社會工作者主動提供福利服務、至機構外提供服務等內容者，皆歸入「外展服務」這個類目中。
方案規劃與評估	創新方案、討論方案內容、撰寫方案計畫書、執行方案的相關活動、進行方案的評估（包含蒐集評估所需資料、撰寫評估報告...等）、申請方案經費等。
諮詢	提供同僚或其他機構人士相關資訊或技術。如：社工員間的意見交流。
教育宣導	參與推廣或宣導組織服務或形象的相關活動、製作組織相關的文宣品或宣導品。如：預防愛滋的教育宣導。

類目	報導內容
管理、會務行政與其他工作	社會工作督導，像是機構內部對於部屬、實習生的專業督導；志工管理；進行跨專業間的合作、討論、評估以及參與機構內、外的相關會議；執行組織的公關工作（例如聯繫記者、舉辦記者會、接待/安排或引導機構外人士進行參觀組織...等）；財務管理，從事與募款有關的相關工作（例如捐款人開發、募款活動...等）、參與組織預算的擬定、進行方案或相關工作的核銷；處理會員相關事項（如：協會、基金會會員問題諮詢、會員資料管理...等）；參與或投入組織評鑑的相關工作；填寫或製作相關的報表、管理場地等。

### 參、工作者角色

類目	報導內容
支持者	報導中有提及情感支持、專業知識的支持、陪伴、鼓勵、聆聽者。
忠告者	報導中有提及對案主或大眾提出社工員自己的看法、建議以及勸告（例如對發展遲緩兒童的家長們提出進行早期療育的勸告）等。
治療者	報導中有提及個人諮商輔導、婚姻和家庭諮商、團體治療等內容者。
照顧者	報導中有提及對案主的照顧等內容者。
發動者	報導中有提及社工員發現一些社會現況或是社會的新興問題，以及有關因社會現況欲計畫或發展的社會政策的規劃等內容者。
諮詢者和商議者	報導中有提及某領域的社會工作者與其他專業或領域的工作者間的討論與交流等內容者。
組織分析者	報導中有提及對於組織願景或發展方向提出看法等內容者。

類目	報導內容
監督者	報導中有提及對社會政策的規劃、機構內部管理、服務品質或是服務輸送方式，是否違法或是需改進的看法等監督動作內容者。
方案計劃發展者	報導中提及社會工作者提出實施的方案計畫相關事宜等內容。
使能者	報導中提到有關社會工作者協助案主提昇自身的能力（例如使服務對象懂得尋求資源）等內容者。
仲介者	報導中提到有關，針對案主的需求做一連串的服務提供，並非分領域、分問題，是案主所需而提供服務，主要的工作是協助案主滿足所有的需求、協助案主連結所需的資源的相關內容等。
調解者和仲裁者	報導中提及婚姻、勞資、鄰里、社區或是收出養方之間的問題等內容者。
協調者和個案管理者	報導中提及協助案主與資源提供之間或是不同專業間合作時的協調工作、管理資源的分配等內容者。
倡導者	報導中提及社會工作專業的倡導；弱勢家庭、性別平等相關議題，社會工作者對政策的看法，並在政策上給予建議等內容者。
教育者	報導中有提及社會工作人才培育；維持專業服務的品質；對部屬、新進員工、服務對象以及社會大眾的教育與宣導等內容者。
公眾發言者	報導中有提及社工人員對媒體進行案件的說明、為服務對象發聲，或是針對某個議題去表述其工作經驗或自己的看法等內容者。
審核者	報導中有提及社工人員進行相關資格的審查等內容者，如：低收、相關資格的審核。

類目	報導內容
執行者	報導中工作者角色無法歸類為上述角色的部份，或是社會工作者為服務對象的最佳利益著想，進行強制性的處理，皆歸類到「執行者」的角色中。如：訪視會談、陪同報警/就醫、協助民眾、介入處理、發放資源、評估、追蹤等。

#### 肆、專業人員特質

類目	報導中的內容
信任他人的	報導中的內容有提及社會工作者願意相信他人、願意讓案主自我決定等內容者。
具包容性的	報導中的內容有提及社會工作者包容異議、扶持弱者、擁有寬恕無知的雅量、尊重、開放的態度、願意接受他人的回饋、願意改變等內容者。
具有創意的	報導中的內容有提及社會工作者所提供的服務是經過思考、創造出來的、有創意等內容者。
具有同理心的	報導中的內容提及社會工作者能同理他人、能感同身受、站在他人立場著想、關懷、體恤、體諒的等內容者。
保持彈性的	報導中的內容提及社會工作者有彈性、不死板、能變通等內容者。
好奇心的	報導中的內容提及社會工作者有好奇心的、願意學習的、不斷的充實自己等內容者。
有耐心的	報導中的內容有提及社會工作者有毅力、有耐心、堅持下去的等內容者。
具批判的	報導中的內容提及社會工作者會提出質疑、具有批判性等內容者。
關懷人群的	報導中的內容有提及社會工作者對人有興趣、願意關懷、希望他人如何…等內容者。

類目	報導中的內容
樂觀進取的	報導中的內容提及社會工作者樂觀、進取、勇於面對、積極、正向、相信事情會變好、不氣餒等內容者。
溫暖友善的	報導中的內容提及社會工作者溫暖、友善、好親近等內容者。
分享感受的	報導中的內容提及社會工作者願意分享、自我揭露、肯說等內容者。
真誠可靠的	報導中的內容提及社會工作者真誠、可靠、值得信賴、不虛偽等內容者。
自我肯定的	報導中的內容提及社會工作者自我肯定、了解自我、願意接受自己的缺點、欣賞自己、願意自我反省、能夠自我察覺等內容者。
成熟敏銳的	報導中的內容提及社會工作者成熟、敏銳、敏感、靈活、穩重等內容者。
理想而務實的	報導中的內容提及社會工作者有理想、務實、實踐、努力、願意思考、融會貫通等內容者。
態度傲慢的	報導中的內容提及社會工作者不為他人著想、驕傲、不具同理心、官僚、欺負弱小、等內容者。
沒有耐心的	報導中的內容提及社會工作者急躁、沒耐心、煩躁、不耐煩等內容者。
沒有包容性的	報導中的內容提及社會工作者歧視、不尊重、不接受他人意見、死板、不知變通等內容者。
冷漠的	報導中的內容提及社會工作者不具熱忱、只做份內的事、冷淡、冷漠、冷血等內容者。