

社會工作服務方案需要的理論架構

高迪理 *

本文旨在探討並說明社會工作之責信制度這個概念對社會工作專業服務的重要性，藉此引發我們共同來思考社會工作專業所面臨的一些挑戰和議題，最後並嘗試提出架構社會工作服務所需實務理論的一些建議，期使我們這個專業能朝向更負責、更有成效的方向前進。

壹、前言

社會工作專業所面臨的一個基本挑戰在於責信制度 (accountability, 有人稱之為績效責任或徵信)，其所指的是服務方案中重要成員或相關人物 (key actors) 之間能有良好適當的溝通。因此責信制度是一種行動的系統，而不是系統性之規範，所以它沒有一定的標準。責信制度所強調的是社會工作專業服務，藉由適當、適時資訊的溝通及表達所形成的一種境界，它應該是發自服務提供者自身的規求；而不是因應別人的要求時才加以重視。台灣地區的社會工作專業可說是正在發展的階段當中，因此撰寫本文之目的即在提出一些有關責信概念的淺見，盼能引發實務工作界和學術界對此一議題的關切，共同為促進專業的成長而努力。

應用理論模式之主要目的在於增進溝通，然而一般在運用理論模式時，由於過度強調對「因果」關係之探討和驗證，常會忽略溝通之重要性。在本文中筆者試圖提出以下的問題：社會工作服務需要什麼樣的理論架構？所推薦的回答是：需要一套有關服務方案之實務理論，且方案所提供的服務是藉由案主與工作者之間的互動所產生的社會利益 (social benefits)。服務方案並非單只是工作者之處置，也就是說，工作者執行完成服務，並不全然代表案主一定能夠獲得利益。正如同政府決策單位編列社會福利預算和規範服務措施方針，不全然就等於能滿足各個不同社區居民的需求一樣。這個理論模式也不排除對「因果—效應」關

係之重視；但是產生服務功效的導因在本文中被認為需從複雜的社會情境下來探討，並不能視為單一的線性過程，只注重如何改變個人而已。

在本文中，筆者首先解釋說明責信制度或績效責任這個概念對社會工作專業服務的重要性，藉此引發我們共同來思考社會工作專業所面臨的一些議題，最後並嘗試提出架構社會工作服務所需實務理論的一些建議，期使我們這個專業能朝向更負責、更有成效的方向前進。

貳、責信制度與溝通

國外在過去的二十年，對於社會工作服務『責信制度』這個問題存在著不全然正確的觀念。以往在討論責信制度或績效責任時，多半只是強調滿足資源供給者 (sponsors) 的要求，完成他們所希望達成的目標（特別在有效性與經費成本方面）；這種看法雖然有其效用，但仍不夠成熟、不夠完整。資源的提供者一般均比我們還要現實，他們除了重視工作效率與工作之經費開支外，他們更知道社會服務工作者所面對的是社會中最難處理的問題，他們不但希望我們能用最低之成本，也期待我們用最認真與竭盡心智的才幹，去使問題之化解能夠明顯地呈現在他們的眼前。

因此在七〇年代，當美國的社會工作專業開始講求績效責任時，最初是傾向於以效率的方案管理 (efficient program management) 為主要方向，也就是以有效率、並在合於成本效益的原則之下，運用社會資源和提供服務，加上用一種負責任並且有計劃的方式來推展案主所需要的服務，以杜絕資源運用上不必要的浪費，而這種績效責任層次之特色包括：(1)能夠量化我們的服務；(2)對服務過程和成果並重；(3)能從多項服務中取得整合、協調；以及(4)不斷檢討、考核、評估方案服務之運作及成效 (Briar,1973;Newman & Turem,1974;Tropp,1974)。直到七〇年代末才漸強調必須能夠發展適當的資訊與報告程序或方式；建立適當的技術來支援資訊管理、成本會計之運作；設定一套可測量的服務目標；以及建立一套考核是否達成目標之管理模式 (Hoisington,1977)。

但早期對有關績效責任的看法似乎還不夠完整，因為若以整體的角度來看，對責信制度這個概念，我們應將其視為是一種具備能夠加以測量、計算之行動體系；而不是一套成規性的系統（也就是說，它並非落在某一特定的標準之內）。一個系統能夠對其中之構成份子負責的表徵在於：系統中的成員們具有足夠的資訊與方法來影響整個系統運作的成果。舉例而言，若對於多數不識字的服務對象，一份印刷精美的機構服務簡介；或者是對於只掛名卻無實質決策權的理監事會員，一份印製得再詳細的機構年度報告等，都不能算是責信的表現。因此，筆者認為責信制度必須強調「溝通」的重要性，它代表著服務提供系統中，所有的構成份子、相關人物，在其聯合的行動中須能相互對其他的成員負責；成員們均能及時地獲取其各所需要之資訊；而且每個成員也有其適當的角色、能力、權利與義務共同為方案服務活動之成果盡力、負責（大家都有影響力；大家也都有份），而最終之目的即在証實社會工作專業的服務是有功效，如此才可能獲取社會大眾對我們這個專業的認同、信任，而願意提供資源，把解決社會問題的職責交給我們這個專業。因此，筆者較喜歡將 *accountability* 這個概念稱為「責信制度」（高迪理,1992）。

既然這樣的觀點所強調的是多方面和雙向的溝通，所以它提醒了我們必須注意的一個議題，那就是在社會工作專業中似乎欠缺著一套「共同的用詞」（*common language*），不但在相關專業之間缺乏，連我們的資源贊助者、案主、甚至行政人員與基層工作者之間更是欠缺溝通的語言。在這種狀況下，促使了我們應該去思考：社會工作服務所需要的是什麼樣的理論模式，因為理論最原始的功能之一即在於幫助我們發現事實，並將其有系統地表達和陳述出來。一個負責、有效、且能獲得社會大眾信任的服務方案需要有一套理論架構，理論到底能夠做什麼？若提出一個問題：「這是個好理論，社會工作應該採用它嗎？」或許不夠，更基本的問題在於：「社會工作服務從理論中到底要尋求些什麼？為什麼？」廣義說來，社會工作服務需要一套理論架構來解決其在社會中定位的問題；而到底什麼是社會工作專業主要面臨的這些問題呢？

參、社會工作專業所面臨之議題

社會工作專業所需要之理論架構，是基於解決我們這個專業本身所面臨生存的問題；社會工作在社會中能否被信任、被認可、被接受；我們這個服務專業是否有缺乏信用的問題（credibility gap）；我們能否將自己呈現給社會大眾？專業本身的內在是否有問題？以下很可能是這個專業所面臨的一些議題：

一．君往何處的問題：我們的任務是什麼（mission）？

社會工作專業對這個社會到底有多麼重要？社會為什麼要承認社會工作專業的存在？我們進入社會的密碼（password；代表特殊的專長）是什麼？社會工作專業憑什麼宣稱我們可以運用社會資源？

我們向來似乎常在填補社會上其他制度不足或功能缺失之處，我們是屬於醫院的一部份嗎？或者是學校、司法體制、甚至家庭？我們是處理人際關係的專家嗎？輔導心理諮商專家嗎？我們與村里幹事、工廠的輔導員、教會牧會者、寺廟住持又有何不同？我們是否具備能力與知識專門在協助社會上的受脅迫者、劣勢者（也許我們自己也處於劣勢）？如果我們連自己都不確定我們在做什麼，又怎能期待社會大眾對社會工作有所瞭解並支持我們的工作？我們若想讓社會大眾認同我們，就必須先瞭解我們自己的任務為何？我們如何從所屬的大社會中贏得我們的名氣和聲譽？我們進入社會的通行証是什麼？

二．盲人摸象的問題：分歧多面的社會工作

社會工作就像印度盲人摸象故事中的大象一樣，廣面且包含很多部分。但究竟什麼是社會工作的工作重心與重點呢？我們有沒有一套共同可以使用的服務方法、技巧是基層工作者、行政人員、相關專業人員、資源提供者均能瞭解並接受的？例如：個案工作中有那些方法是整個社會工作服務可以共同運用的？直接服務與間接服務（行政管理）之間的關係又為何？能互相溝通嗎？如何來溝通？溝通的內容又為何？

三．天塌下來我也不管的問題：過度注重成效性（effectiveness）

七〇年代由Fischer 提出對社會個案工作成效性的質疑，因此有越來越多的

研究、新的研究方法、新的服務技術出現，此運動意味著社會工作漸朝著以科學性、有系統的方向進行。若不如此展現成效，則社會工作是否真的無法在社會上生存呢？

但是社會、世界仍然照舊，福利經費一直是使用納稅人的錢；仍然會有案主來申請、要求服務和協助。而我們所面對的問題是希望能夠累積有關服務成果的知識，但是如果連我們自己都不知道我們想要有什麼樣的成果；不曉得社會期望我們有什麼樣的成果；不確定案主對我們有什麼樣的期待，或許在這些期待之間無法達成協議和共識，才是我們的問題，因為單是我們自己關起門來做自己的研究，不一定能達成服務的功效，因為服務是否有效，除專業自己來評估之外，必須也要站在服務對象、社會整體的立場來考量。

四. 迷宮尋寶的問題：專業服務要改變的是什麼？

我們真正在協助他人的活動、方案服務到底是什麼？是單靠我們的溫暖、真誠、同理心嗎？或是因為我們能很快地對社會所關懷的事情有所回應？每個人對這些問題都有不同的回答。但當前的社會工作者對有效的服務所確信的是什麼？有那些狀況、那些變數在決定社會工作服務的成果？或許我們必須注意在現實世界中，一些與社會工作服務相關的重要情境、事件、因素，如此才能真正提供有效的服務。

社會工作服務所要改變的是什麼？我們是否深受佛洛伊德的影響而僅重視人格個性、自我概念、內在心理特質、個人生活史、或是其他諸如觀察到的行為、社會結構、物理環境等？如果每個工作者都用不同的一套參考架構來探究我們所關心的現象，這個專業可能永遠也無法發展出自己的一套理論架構，因為每個人所用的都是自己個別認定的變項。或許我們應該強調現實社會中的社會結構，同時考慮生活在這種結構、情境下案主的特質、需求和其所面臨的問題，也就是個人與環境交互作用的情境，如此才能有個好的開始。

五. 雞生蛋、蛋生雞的問題：缺乏自己的措辭用語，和研究的累積

從社會工作知識累積的歷史來看，呈現出的是片斷的理論、湊合在一起的專

有名詞。我們向來使用從別的專業領域的用詞，例如：「案主」就是源自法律專業。因此我們不難要自問、自省的是，到底有那些是屬於我們這個專業自己的概念架構、專有名詞？

在美國，社會工作常借助於其他領域的研究，而缺乏屬於自己專業本身、實務工作的研究。特別是學術教育者，常只知道與其他學科領域的學術者關在象牙塔中做研究，而不願和實務工作者做與社會工作切身有關的研究。究竟是因為缺乏自己的一套而須與別人合作，或是因為與別人合作才導致缺乏自己的一套？（缺乏自己的字典而導致研究上的困難，或是不知如何做研究而導致無法形成自己的字典？）

責信制度背後的理念所強調的，是社會期望社會工作專業能針對我們自己的工作內容、方法，我們所服務的案主有更多的知識。因此我們需要有一套屬於自己在提供服務時的架構，來描述社會工作之活動、運作，而且這套架構不應只使用自己專業所瞭解的術語和專有名詞，因為如此將更容易造成別人對我們認識不清或混淆，藉這個架構我們可以和同業人員溝通，並能融合於其他專業和社會大眾當中。本文建議可以從探討並界定「問題」開始，因為這是社會工作打入社會、與社會結合的重要入門方法之一。

六. 燒材燒不盡的問題：對協助過程，存有太多不同的見解與主張

社會工作的協助到底是如何的產生？從親善訪問的友誼關係嗎？以人類工程師自居，認為一切都在我們的掌握之中嗎？我們運用暗示、啓示的方法，讓案主從合情合理的角度，重新面臨問題得到生機嗎？我們把接個案視為演練並增進實務技巧和經驗的過程嗎？似乎每個人都有不同的見解、都有自己的使命感。或許更有許多學者專家試圖以一創新的觀點來架構社會工作服務，而自成一家，似乎沒有人喜歡承認自己是沿襲別人的模式。

基本上，我們必須思考的問題在於探討社會工作服務協助效應時，是否有太多不同的「原因」，但卻缺乏必要的「原因」。不同的見解、不同的問題、不同的方法論等這些永無止盡的不同點，似乎只是將社會工作扯得四分五裂而已，這

可能是我們這個專業極須自我檢討之處。

上述這六種議題實際上也可說是六種溝通方面的問題，在本文中所強調的責信制度或績效責任，是代表著藉由各不同之成員的溝通來產生社會利益，因此有必要發展一套理論架構來解決這些問題，或至少使這些問題所帶來的影響減低，而發展之方向如下：

- (1) 社會工作在社會中的職責、任務要能讓社會大眾所瞭解
- (2) 發展一套重要、基本的知識方法與原則，且為專業共同能接受
- (3) 有功效的成果須靠智慧才能的累積，且符合實際可行之原則
- (4) 能瞭解有那些情境因素會影響服務工作之成效
- (5) 發展一套辭典，明確地界定我們所使用的措詞與概念
- (6) 理論模式必須能同時兼顧並滿足社會工作之科學性與人性。

肆、社會工作所需要的理論架構

任何專業學科領域中的理論，不但沒有唯一絕對的論點；而且通常還呈現多重甚至對立的說法，這是對理論特性持有健康的看法。不良的現象在於持有不同理論者常會落入相互競爭、對立、甚至排斥對方，認為只有自己所持的理論是對的；別人都是錯的這種爭議。社會工作在過去就延用不少源自社會學、心理學、精神醫學等的理論架構，但卻沒有任何一種論點真正被所有的人接受（總會有人反對）。我們真的無法發展建構一套通用的理論架構嗎？或者是面子的問題？社會工作或許受到其它社會行為科學傳統的束縛，嘗試在抽象、空洞的研究過程中建構理論。本文建議我們應該從實用的角度來建構社會工作所需要的理論架構，也就是說，以社會工作專業所要解決的生存問題為主軸，並參照傳統顯要理論的特點為輔，提出一些觀點做為良好溝通、提供有效服務的思考基礎，進而形成所謂的「實務理論」。我們皆知，任何理論架構都有其探究的範疇、分析的單位、自變項和依變項、參考架構（字典）、應用模式，下面就這幾方面做進一步的解釋。

一. 理論的範疇

首先必須瞭解的是，理論架構應該是針對社會認為重要且有關之事件所提出供做解釋的觀點，因此它具有其特定的範疇。社會工作所需要的理論架構，首先應是基於我們這個專業所想要尋求的目的，且是社會所關心、認為重要、並贊同的狀態，因此我們必須清楚知道社會對社會工作的要求是什麼？我們能不能提出一些論題是值得我們自己和社會都認為有必要發展建構一套理論架構？

社會中，政府應是扮演推展社會福利重要的主導角色。因此站在組織的角度來考慮複雜的社會情境，如何同時去符合並滿足個人與組織結構的需求和規則，有賴一套系統性的知識和執行技術，而這正是社會工作應該不斷去思考及追尋的理論架構。所以社會工作在這個社會中，應是發展、管理、並推動「個人社會服務 (personal social services)」之領導專業。而個人社會服務也應是政府機關體恤、關懷全體人民福祉並尊重個別化的具體表現，且是藉由服務過程中的社會互動來產生個人與社會之雙重利益。從歷史發展的觀點來看，社會工作當初形成時的任務職責就是促成政府社會福利政策與措施的人性化，在科層的運作中保存人性的價值和尊嚴；在各種社會安排中是要增強人們的生活滿足感和品質。故個人社會服務具備了以下的特色：(1)尊重消費者（求助者）的需求，並以人際技術來滿足其需求(2)為社會整體所認可與支持(3)從正式管道的組織、體制來提供(4)「個人」為管理、處置的對象，並隨時調整（個別化）(5)有兼顧求助者的期望以及社會規範之取向。

任何標榜所謂「社會服務」均應是社會所認可、皆由正式組織管道來推行、也同時重視個人與社會目標。若利益是來自相當例行公式的技術（如填填表格、將服務對象之需求一視同仁）；或服務的質和量沒有因個別案主而有所調整，則服務每個人的成本將不會太高。營利性質的服務事業不完全是社會所認可，並不是社會工作的重點，因為產生利益主要的互動關係來自交易行為，例如收費的協談諮商、會員制的俱樂部、以營利為目的之居家照護服務等，極少含有社會之目的，完全有賴使用者、消費者的選擇。因此這種類型的服務所講求之責任僅限於服務提供者與消費者兩方，而沒有社會整體的涉入及監督。社會工作者的訓練當然也可以朝著此種方向進行，有效的提供收費營利性的服務，正如同律師、人事管理、信託公司、仲介公司等，但這些似乎並非社會要求社會工作應該做的事。

另外，政府機關有不少的服務，例如警察的保護、公共急難救助、都市計劃、公共衛生等，雖然也或多或少含有個人社會服務的特色，唯獨這類的社會服務並未使用人際的技術（interpersonal technology），且通常較偏重社會或公眾的規範目標，而忽略了個人的福利需求。最令人擔憂的是社會工作者有時根本不確定自己在做什麼、要做什麼。例如：我們常自認在做善事；民意代表也寄望我們有犧牲奉獻的心志；也有人幾乎認為我們就是心理治療師、理情治療師，似乎人家有什麼，我們就學什麼，我們做了很多事情，不但四不像；更不知道我們真正想要做什麼；最危險的是有人因此而沾沾自喜，甚至有自大的傾向。因此，社會工作這個專業必須先能掌握社會所關心的議題；必須清楚的知道我們在社會中的任務職責為何，這就是我們所要發展建構之理論架構的範疇。

二. 分析的單元

發展理論架構，除了從廣義的範疇來奠基之外，尚必須知道在特定的層面中我們所尋求的是什麼。理論中的命題是否能夠窄化來解釋某些特定的現象？我們能不能夠擊中要點，找出分析的單元。人格特質、行為、社會情境、技術（協助方法）是我們慣用的分析單位，但仍然較為廣義、籠統。

社會工作是一種實務工作的學科專業，我們因而必須在實際做的當中，同時去發展一套有系統的知識基礎，也就是說，藉由實務工作來發展知識，並非反向。以此觀點，個人社會服務的「方案」則可被視為社會工作理論架構中分析（探究）的單位。服務方案不限於只是個人技術的使用，我們知道社會服務過程中至少涉及了案主和工作者、以及其間的互動，同時多半也必須依賴某些社會體制、機構組織、社會資源的贊助來進行。常言道：『社會工作者運用社會資源來協助案主。』就可知道在此過程中，至少涉及了三個不同的體系：服務對象、社會工作者、以及社會整體。當前我們的社會並非漠不關心或是搞不清狀況的旁觀者，社會是提供資源、認可、結構的來源，且使我們的協助關係及過程能順利的進行完成。因此社會工作理論中的分析單元應是整合服務對象、服務提供者、以及社會情境的服務方案。

三. 情境、先例、導因

社會工作的協助有賴於社會情境，在社會情境中產生必要的改變，因此我們必須要會從社會情境中檢視社會工作協助所產生的效應；再進一步去探討服務方案中特殊之處與這些成果效應間的關係。理論架構之功用就是在支持我們如何來設計、執行完成有效的服務方案，實際解決案主所面臨的問題狀態。因此服務方案所需的理論架構應能幫助我們解釋問題狀態的導因和情境，若僅重視成效性（研究結果）而忽略過程以及導因的探討，則可能看到的只是表面上的改變而已，對我們的服務協助將無法有所助益。社會工作實務的研究必須能夠告訴我們，社會工作服務方案應在何種情境下，朝那個方向進行，解決問題狀態的那個導因和情境，而所謂的情境應包括對個人、環境、以及個人與環境之交互作用的探究及分析。

四. 目標、成果、依變項

以往社會工作的目的太廣、太籠統、又不明確，受到許多因素的影響，特別是政治氣候、社會情境的發展。以美國的社會工作發展歷史為例，社會工作經常在更改其目的，三〇年代的服務重點在於協助失業者或當時是社會認為不值得關心的一群人；四〇年代受心理學派的影響，而把服務目標設定在人們心理層次、激發新的領悟；六〇年代所強調的是草根性的社會運動、倡導；八〇年代員工協助方案的興起，協助失業者的家庭、或穩定工作等，似乎又回到三〇年代。在此並非排斥上述之目的，這些都是「好」且「重要」的社會工作目的，但若要能展現責信制度，我們就必須再思考什麼是社會工作的目的與目標，我們要造成何種改變？我們的依變項是什麼？簡言之，社會工作服務的目的是問題狀態的改變。

廣義而言，社會工作應是藉由個人社會服務來達成人們社會福利功能的呈現與落實，且個人社會服務包含「個人」與「社會」雙重的目標。一般說來，人們所遭遇的問題大致上離不開三方面：個人、環境、以及個人和環境的交互作用，而其中又以個人和環境交互作用所產生的問題狀態較屬社會工作服務的專長。更具體而言，包括(1)維持正常生活之需求無法滿足（需要實質上服務、照顧的提供）；(2)不良的心理調適（可以從態度、認知、價值觀、意願等方面加以改變）；(3)缺乏對與問題相關情境的知識（新觀念的轉變、理解和接受）；和(4)缺乏能力

、技巧而無法行使適當的功能角色。臨床性的社會工作目標過於狹隘，僅重視個人的改變。而事實上，我們是在某些社會情境之下來改變人格特質；針對某特定的人口群，改變本身並非終結目的，也就是說，我們不應只是為提供服務而提供服務，更應強調社會整體的意願。除此之外，我們更應重視的是「服務過程中實際可見、具體特定的利益」而非全然「空洞、好高騖遠、莫不可及的成果」。

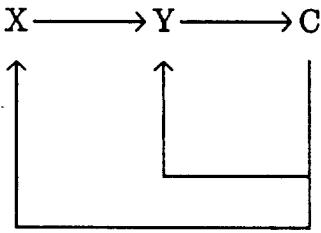
五. 詞彙、字典

理論架構中的變項應能與我們實際的服務工作相結合，發展屬於我們自己的一套架構，如此才能提升我們這個專業的地位。理論架構或參考架構需要由一套詞彙來構成。社會工作的研究結果除了一直沒能與實務工作加以整合外，並各有各不同的發現，不易形成一套整個專業都能使用、屬於自己的用詞、操作性定義、字典。當然也可能如同前述，由於沒有對變項統一的操作定義，而造成各有各不同、難以整合的研究發現，阻礙知識的累積，理論架構的形成。若能有一套屬於專業本身的字典，做為共同的參考架構，才能對實務工作有所幫助。也就是說，我們需要多發表與實務工作相關的論著、研究報告；多從事與實際提供服務相關的研究；儘量採用相同的操作性定義、分析方法，如此我們的用詞才能漸趨一致。而個人社會服務方案的設計、描述、推行、監督、以及評估即是朝著建立一套共同字典的方向邁進。

六. 理論的模型

理論架構常需要藉由模式或模型來告訴我們其動態性。理論包含專有名詞、概念之定義、關係的規則；理論不一定能告訴我們應該如何去因應現實社會中，動態的變化、互動的過程、以及時間上之考量因素。但從理論架構所發展出來的模型則可以進一步來實現此種轉化，將理論中的命題用到真實的世界當中。

問題是，當模型太多也不見得是一種好的現象，正如同上述，各有各的使命感，就像燒材燒不盡一般。各個模型中若沒有共同點，其在解釋的限制上也會不小，因為社會改變得太快，因果關係又相當複雜不易驗證。因此，我們必須學習拋開單純的X——→Y之因果關係；而是去瞭解特定服務方案中多重的交互關係，也就是如下圖所示之關係：



其中C所代表的是「後果」(consequences)，後果會折回或循環影響導因，是種動態、連鎖、循環的關係，並非「結果」所代表的靜止終結狀態。因此各種不同類型的個人社會服務方案，雖是在解決同一種社會問題，這些服務方案即可被視為社會工作理論架構的模型。

伍、結語

一個專業若要獲得社會大眾的認可和肯定，必須擁有一套屬於自己的理論架構。但至今沒有任何一種理論架構是社會工作專業所有的從業者都能接受，或許是因為過去我們都從理論本身著手，也許我們不應該問『什麼理論對社會工作是有用的？』，取而代之的我們應從社會工作本身的内容、目的來形成我們所需要的理論，因此應該是問『社會工作需要什麼理論？』；或『社會工作從理論中需要得到些什麼？』，也就是說，我們應該以這個專業的需求為出發點，社會工作理論的範疇在於一種有系統、有組織的社會影響作用，亦即個人社會服務；發展理論與觀察分析的基本單位為我們的服務方案，而不全然單是個人、組織、或服務技術；理論中所使用的概念、變項應是直接提供服務者與行政管理者皆可使用，成為相互溝通的參考點，且當我們對理論應用的看法越一致，則越能藉由模式（服務方案）來溝通。本文建議我們可以將社會工作的服務方案視為一小型的運作系統，人們的需求，包括相互支持、獲得他人的肯定、發展生活技巧、適當角色的行使等，皆可運用方案的形式來予以滿足，而服務方案的設計以及描述，本身就是一種促進溝通、產出有效服務的基本參考架構。

總而言之，社會工作的責信制度代表著實務工作者、案主、以及社會資助這

三方面的交互作用中，每一方皆能運用各種適當的管道、適時的資訊，共同來完成有效的行動。若我們能在這種觀點下發展理論架構，則社會工作專業才能真正達成負責、有信用的境界。

參考書目

中文部份

高迪理 (1992) 社會工作服務方案設計，社區發展季刊，(59)，20-26。

英文部份

Briar, S. (1973). The age of accountability. Social Work, 18 (1), 2, 144.

Hoisington, S. J. (1977). Accountability in social welfare. In Encyclopedia of social work (17th ed., Vol. 1, pp. 2-7). Washington, DC: National Association of Social Workers.

Newman, E., & Turem, J. (1974). The crisis of accountability. Social Work, 19(1), 5-16.

Tropp, E. (1974). Expectation, performance, and accountability. Social Work, 19(2), 139-148.

