

第 1 章

社會工作管理導論

本章導讀

本章節內容包括第一部分社會工作管理的意義、特性、項目、基本原則；第二部分行為科學與管理、組織管理理論的發展階段、管理的職能、要件、技巧，以及第三部分人群關係與組織、人群關係相關理論、激勵相關理論等；屬基礎概論因此格外重要，幾乎年年必考；尤其管理的必要性、特質項目，以及行為科學與管理議題、管理理論各階段的發展、霍桑效應、Douglas McGregor人性X及Y理論、激勵理論等，請務必熟記；霍桑實驗不同於霍桑效應，坊間多予混淆，讀者更應注意。

核心精析

壹、社會工作與管理

一、社會工作管理的意義

社會工作管理是社會工作實務中的手段也是過程，管理之目的在將管理的有關知識與技術運用於各類社會福利機構團體、社會行政部門、透過規劃、組織、任用、領導、控制等職能，以有效整合組織各項資源，達成組織服務人群最終目標。

二、社會工作管理的五項議題

就社會工作管理的必要性而言，主要面對五項議題，包括機構組織效率的議題、組織複雜的議題、內部壓力的議題、責信的議題、外部環境壓力的議題：

- (一)組織效率的議題：社會工作的推動須透過組織進行，組織能否以有效率的方式運用有限人力，提供有效的服務，進而處理案主需求和解決問題，端賴組織的管理。
- (二)組織複雜的議題：社會問題趨多元與複雜化，社會工作的理念與價值受到肯定而成爲顯學，投入社會工作的資源蓬勃增加，機構組織擴大及多元發展，亟待管理之作爲。
- (三)內部壓力的議題：社會服務多屬非營利作爲，組織經常必須面對員工流失率、士氣低落、欠缺成就感、工作意義認知等問題，此亦與管理有關。
- (四)外部責信的議題：非營利組織面臨競爭，社會服務機構必須向外界宣稱機構組織的重要性，這是個責信（accountability）的時代，社會工作者應向社會、政府、捐款者證明機構的效能和成果，此須透過管理的作爲來實踐。
- (五)外部環境壓力議題：八〇年代後社會福利民營化、競爭、市場價值以及商業準則的滲入人群服務，爲善用有限資源，必須運用可掌握市場機能、吸引更多捐款來源的管理者，以生存於競爭過程中。