

張曉筱

壹、前言

社會工作作為一種幫助人和解決社會問題的工作。從發展時間來看，開始於 19 世紀末、20 世紀初，為解決當時西方工業革命時期歐美國家日益嚴重的社會問題為開端（洪銘婉，2013）。在社會工作專業發展早期，以精神醫學經驗為基礎的實踐模式與知識基礎，強調個人內在的改變，時間主要是從 20 世紀 30 年代到 50 年代，代表為早期的精神分析理論觀點；後來發展的社會工作開始注重社會層面的原因，而不是僅重視個人的精神層面的問題，這段時間主要在 20 世紀 50 年代到 70 年代，心理暨社會學派、認知行為理論、危機介入模式和任務中心模式在這一時期得到發展；近期社會工作發展的理論開始呈現多元化的發展趨勢，由批判觀點帶來了很多現代或者後現代主義的理論。主要時間為 20 世紀 70 年代至今，例如這

一時期最有代表性的是生態理論、系統理論、基變社會工作、女性主義社會工作、增強權能觀、優勢視角等（何雪松，2007；曾華源，2012；文軍，2012）。

這些社會工作理論與觀點建立了社會工作自身的知識體系與專題理論。可以為我們提供一個事實的模式來解釋社會現象或問題，亦即可以使我們有系統的瞭解和理解人類行為與社會環境複雜的交互反應現象，並且能夠進一步思考如何進行適當的處遇（Turner, 1986；謝秀芬，2005；曾華源，2012）。

社會工作發展過程中也受到社會科學與哲學科學的極大影響，從專業使命來看，社會工作具有雙重焦點的使命，一方面需要提升個人、家庭或團體的社會功能，另一方面則需要改善社會狀況（Greene, 1999）。因此在這些理論觀點的具體運用上，人們假定社會工作的任務是尋找問題的原因，確定原因之後，找出相應的解決

方法，貧困者、老弱者、身心殘障者和其他不幸者出現的問題可以被解決。理論在指導社會工作實務時也必須因人而異、因環境而異，才能提供個人化與專業化的社會服務。也因此理論存在著多種不同角度與不同的意識形態基礎，某些理論可能非常具有解釋力或者擁有完善的意識形態體系，但在實務指導方面卻很簡要，可能需要社工自身將其與實務進行整合運用；某些理論解釋得很少，卻能夠務實地可以在社工實務中進行運用。

這些理論的發展也並不是在相同的思維框架內連續進行的，任何時候社會工作理論都是由構成社會活動的社會力量建構而成，因此在不斷改變的思維框架前提下向前演進（Kuhn, 1970; Payne, 2008）。社會工作理論會隨著時代與社會的不同有著不同的發展，但根本目的是在所處的社會脈絡與文化脈絡下為社會工作者提供解釋與參考分析，能夠指導實務工作。也就是說社會工作理論既來源於實務也是服務於實務，而且能夠運用社會工作理論面對實用主義者的挑戰（謝秀芬，2005；曾華源，2012）。

社會工作裡不同的理論都內含著自身獨特的視角、理論和模型等要素，這也意味著沒有一個理論能完全被放在任何一個類別中（Payne, 2008）。也正因此，社會工作的理論是與時俱進的，針對實務的理論必須相應現有的社會現實，能夠及時有效回應變遷中的社會需要。根據提供的解釋與參考層次不同，理論也可以分為微視層次觀點、居間層次觀點與鉅視層次觀點

三個層面。

本文擬從分屬微視層次觀點、居間層次觀點與鉅視層次觀點三種不同層面的理論觀點—任務中心取向、生態觀、增強權能觀開始，討論三種不同理論觀點與實務上的比較。從人的能力的角度分析比較可以發現，不同理論對人的能力的理論假定不同，具體實務處遇目標與策略也有所區別，因此針對同樣的一個案例也產生不同的解決方法。

貳、三種理論觀點

本文所比較的微視層次觀點任務中心取向（task-centered approach）起源於1972年，芝加哥大學的Reid和Epstein在《任務中心個案社會工作》一書中第一次提出了一個有時間限制的、針對生活問題的個案社會工作介入模式—任務中心模式（曾華源，2012）。任務中心是一種常用的短期、有時間限制的服務模式。社工員和案主被期望先針對特定問題可以得到同意或者一份清楚的契約，進而被在短期持續的服務中被處理（Reid, 1975）。這種取向是針對於傳統治療模式目標過於遠大，效率低下，費時較長的缺點應運而生的，從而發展出一套有效率並針對生活問題的工作模式。在這種模式下，任務中心主要涉及案主瞭解其問題，並簡易化其解決問題的行為或任務（Reid, 1995）。任務中心取向不僅有其自身特別的價值、理論和實踐模式，也可以結合其他技術應用到這個模式中來。

生態觀作為一種居間層次觀點，來源於 1960 年代生態學理論中生物與棲息環境之間的「交流」與「調適」過程的觀點。（鄭麗珍，2012）。生態學早期研究動物與其生存環境的關係，隨後研究所有生物與環境的關係，Gitterman 與 Germain（2008）認為生態觀的基本假定是自然界中的各個生物為了維繫生存或延續物種，就必須與其棲息的环境之間保持適切的調和度，以達成自身順利發展與生長的目的。生態觀認為人與環境在一個特定的文化和歷史背景下不斷地影響著對方，只有在兩者之間的關係中才可以被完全理解。生態觀點中另一層面是用「生態思維」來解釋複雜的人類現象，這與線性的思維方式不同（Germain & Gitterman, 1995；鄭麗珍，2012）。例如生態觀在理解一個進入工作領域的人時，會考慮其在環境中受到不同因素的相互作用並對周圍因素產生的影響。

增強權能觀作為一種鉅視層次觀點，雖然早在 19 世紀的社會改革中就提出有關案主增權的觀念（Simon, 1994）。但是社會工作的實施中真正納入增權觀點主要由於 1976 年 Solomen 對於美國社會中黑人民族增強權能的開創性研究，隨後在美國黑人爭取平等權利的鬥爭中予以發展（Lee, 1994）。近年的發展則強調社會工作必須開始於案主認定的需求，並通過建構同儕網絡來產生集體意識的覺醒（鄭麗珍，2012）。具體來說增權觀指的是使個人或團體成為強大到足以參與與控制自己生活的這一過程，並且能夠影響他們生活中

相關的活動和機構，被增權的人可以獲得特別的技能、知識或足夠的權力來影響他們的生活和他們關心的生活領域（Torre, 1985; Lee, 1994）。

在社會工作理論觀點中，任務中心理論，生態觀點及增強權能觀分別為微視、居間及鉅視三個不同層面的理論觀點，都涉及到對人的能力的假定，在實務處遇過程中的處遇也與這些假設相對應。本文接下來主要從概念界定、基本假定與社工實務處遇過程這幾個方面探討三者之間對人的能力基本假定的比較。

參、人的能力的概念界定

「能力（ability）」不是一個陌生的詞，它主要意涵著人作為生命的主體對自己思想和行為掌控的一種表現，在不同領域中也有不同論述。在心理學層面，能力被認為是人順利地完成某種活動所必須具備的那些心理特徵，而且這種能力表現在活動中，並在活動中得以發展，能力的產生和發展與社會生活是分不開的（彭聃齡，2004；黃希庭，2007）。可以認為，能力總是和人的具體活動與行為表現聯繫在一起的，例如成年人擁有處理銀行錢財的能力，能夠合理管理個人財務。

如果放在社會工作領域裡談的話，人的能力主要涉及到認知的能力、計畫能力、適應能力、批判思考的能力、解決問題的能力等。從社會工作理論的角度來看，由於社會工作理論受到專業發展需求和當時社會政治經濟環境等因素的影響（

Kuhn, 1970；謝秀芬，2005；Payne, 2008）。但也應注意到能力是有差異性的，不同的人所擁有的能力也不同，社會工作對能力的考量應融入更多因素，例如環境層面的影響。每個人所具有的能力往往不止一種。對於一個人來說，可能具有多種能力，但其中有相對較強的能力，也有一般的能力和較差的能力，也可能受到生活環境經驗影響。人與人之間各種能力的發展程度也會有所差異，如不同年齡段所具備的能力水準差異不同。例如小孩子出門迷路與一位成年人迷路，在找回家的路時所具備的能力不同，即使是兩位年齡相仿的小孩子在出門迷路後找到回家的路表現出來的如詢問他人的能力、找路的能力、解決問題的能力等都會不同。

不同學派對能力的定義鉅視不大相同，不同理論對人的能力基本假定也有著不同的側重點。在發展早期常運用精神醫學和心理治療等領域的理念，注重於個人內在的改變，如早期的精神分析、認知行為學派與任務中心取向等，其中任務中心取向認為人是健康的、有潛能的，只是能力暫時性中斷；後來理論逐漸發展轉向強調人與環境、系統間的互動與調適能力，如生態觀和系統觀，生態觀認為人與生俱來就有能力與其所在的環境互動；而增強權能觀作為較近期發展的社會工作專業的理論，主要強調增強人的權力與能力來抵抗壓迫（曾華源，2012；鄭麗珍，2012）。

任務中心取向、生態觀、增強權能觀作為微視、居間、鉅視三種不同層次的理論觀點，對人的能力的基本假定也有著不

同的意涵，因此比較三個不同理論觀點裡不同的基本假定可以幫助我們更好理解不同觀點獨特理論價值，以及不同理論如何帶來不同的實務處遇過程與效果。

肆、對人的能力的基本假定－任務中心取向，生態觀及增強權能觀的比較

一、任務中心取向對人的能力的基本假定

任務中心取向對人的基本假定主要為人有問題是因為能力暫時受到限制，而不是內在心理病理因素所致；對人類行為的基本假定是認為人是健康、理性的、有自主性的個人。因此對個人能力的觀點強調能力的重要性，在處遇過程中也將案主視為有解決問題能力的人，而不是以病態的觀點面對案主的問題；在完成任務的過程中關注服務對象的自主性，即認為服務對象具有解決自己問題的潛在能力。

可以發現任務中心取向對人的能力的基本假定主要強調自我理性的一面，即案主有解決問題的能力。同時在任務中心取向裡也提到，當人遇到困境時會有改變的動力產生，但是也會有順應問題的本能，一旦問題被逐漸習慣、熟悉，人改變的驅力就會減弱，只想減輕困難到可以忍受的程度為止，而不是根本性的改變（曾華源，2012）。因此任務中心取向的一個前提是強調針對案主想要處理的某一小部分問題。

二、生態觀對人的能力的基本假定

生態觀主要從生態學的觀點來看人的能力，即與生俱來的生存與繼續在環境中適應的能力。因此生態觀相信人的能力，認為人類與其他物種不同，是具有高度發展的認知能力，並且是主動的、有目標的，有能力為自己做最好的決定和選擇，實現自我的發展（鄭麗珍，2012）。當人的需要、目標和能力在某種特定的文化和歷史背景下的社會環境相互適應時，便代表了一種相對「適應性」（Dubos, 1978; Germain & Gitterman, 1995）。

因此生態觀的對人的能力基本假定是一個人與生俱來就有能力與其所在環境互動，並和他人發生關係；調和度則是人與環境之間互惠性歷程的結果，代表適應良好的個人生活在滋養的環境之中相互為用（Gitterman & German, 2008；鄭麗珍，2012）。環境從來都不是固定的，而是隨著時間而改變的，只有人和環境兩者適合的時候才是有利的。可以發現生態觀其實強調人的能力是一種本能，反應了人的能力是生物為了維繫生存或延續物種的自我發展與成長的能力假設，但是生態觀的適應性仍說明了該理論強調在一個基本的社會秩序下互動，壓制了個人產生社會變革的可能性（Payne, 1997；周玫琪，1995）。

三、增強權能觀對人的能力的基本假定

增強權能是指增強人的權利和能力，

指的是可以掌控自己的生活空間與發展的各種有利動力，也指提升個人對自己受壓迫處境的意識（Lee, 1996）。增強權能取向的社會工作認為，每個人都是有能力、有價值的人，個人的權能不是他人給予的，而是要通過社會互動不斷增加。案主的適應問題是來自結構的不公平。案主由於受到來自於環境本身的壓迫而缺乏管理情緒、技巧、知識和物質資源的能力，導致個人需求不足或者出現問題無法實現自我（鄭麗珍，2012；曾華源、黃俐婷，2006；周會敏，2008）。

增強權能觀對人的能力基本假定體現在：個人有能力解決自己的問題，甚至有能力與人連結來抵抗制度性壓迫。增強權能觀的實務工作者應強調案主是有能力的個人與團體，權能不是一種剝削或稀少的資源，而是可以透過社會互動衍生更多的個人及人際權能（Manning, Parsons, Henry, East, & Schmitz, 2002；陳樹強，2004；寧玉梅，2013）。可以看到增權觀點對人的假定首先是人對自己的所在環境有批判能力，然後再培養人對達成目標的行動能力。增強權能觀的價值基礎也提到權能是可以透過社會互動增加與衍生更多的個人及人際權能，通過提供資源以及培養知識和能力，使個人能力被動的弱者變成主動的強者，這樣他們控制自己生活的能力會得到提高（唐詠，2008）。由上可見，增權並非賦予案主權力，而在於挖掘或激發案主的潛在能力。

伍、任務中心取向、生態觀點及

增強權能觀三者的實務面向的比較

一、處遇目標比較

任務中心取向認為個人對外在問題的反應是複雜的，因此解決問題的焦點放在案主的需求和想要解決的問題是什麼，因此要問案主最重要和最能夠去解決的問題是什麼。先解決確認案主有能力解決的標的問題，再把案主的問題與任務相關連。生態觀的處遇目標包括增進個人的能力和與環境適應的能力。例如在如應對環境壓力問題、應對人際問題時，個人從環境中獲得資源以增進自己的適應能力。但環境本身的結構也會阻礙個人的適應性發展，剝奪感、無法達成的期望、不良的人際過程都會影響個人生活的結果和對環境的應對（何雪松，2007），比如不平等的機會、難以應付和沒有回應的組織都會影響個人的生活。

增強權能觀的目的是通過減少社會和個人障礙對於行使現有權力的影響，增強個人運用權力的能力和自信，以及從某些群體和個人身上轉移權力，幫助服務對象獲得對自己生活的決定權和行動權。

二、角色比較

任務中心取向處置策略上注重指導性與協助性的角色，重視案主的同意與參與，避免將社會工作者提升到專家的位置，沒有具體與提升能力有關的專業角色。

生態觀裡的專業角色有一種使能者的角色，Perdeck（1988）提出生態觀裡社

會工作者在不同的生態系統層次工作時，主要扮演六大專業角色：與會者，使能者，仲介者，調解者，宣導者，監護者。其中使能者指社工積極地採取各種必要的行動，促使案主所在系統得以發揮功能，即運用自身擁有的專業知識和技巧調動服務對象自身的能力和資源，發揮服務對象的潛在能力，促使服務對象發生有效改變的社會工作者。

在增強權能觀裡，社會工作者在處遇過程中強調案主對其情境的自決與主導性，視案主的需要與主動性來對待，沒有具體對案主能力改變的角色，不過常常發揮教育與諮詢的功能（Soloman, 1976；鄭麗珍，2012）。

三、具體處遇策略比較

由於理論基本假定不一樣，也會影響社會工作處遇模式的方向和策略。根據上文的討論，任務中心取向、生態觀和增強權能觀看待案主問題的觀點與假定不同，因而也形成了不同的介入模式。

任務中心取向重視案主對問題的認知與解決問題的動機。社會工作者的處置策略就是協助案主自覺與自決，讓案主清楚覺知自覺的問題，並決定自己的目標、策略和行動。強調要解決的問題是案主自己承認的問題，必須重視案主的自決並尊重案主的看法。

那反應在具體的處遇過程中，規劃階段裡，如確認標的問題的時候，強調標的問題必須是案主有能力處理的原則，目標在於一方面增強案主的自信心，另一方面

可以較有效率的解決問題。

生態觀則認為干預的對象包括個人、家庭、次文化、社區等各個層次系統，通過多面向的干預策略，增進個人適應能力，加強或建立社會支持以達成個人與環境的適應性。German 和 Gitterman (2008) 主張有關個人能力的因應策略包括增進適應的技巧和增進個人勝任的能力。在處遇過程中，主要在個人與環境間進行調和，具體的干預手段如：增進適應性的技巧以降低個人源於壓力而產生的挫折感；增進個人的能力以去除環境障礙等。在評估的時候強調理解案主的壓力水準與案主回應需要的應對和利用資源的能力之間的不平衡。理解作用於案主效能的情境和因素，包括案主對環境的行動能力。

增強權能觀在具體處遇時的干預策略在於增強「權能」，首先建立工作者與案主的關係以滿足案主立即性的需求，在案主的個人層面上使個人覺得他有能力去影響或解決問題；其次通過教育案主技巧與自助活動，來幫助個人獲得和他人合作促成解決問題的經驗；在環境層次上則採取巨視的社會行動，試圖增強個人的權能來改變受到壓制的環境，改善社會的制度或結構 (Guitierrez, Parsons, & Cox, 1998; Cox & Parsons, 1996; 曾華源、黃俐婷, 2006)。

四、案例分析

43 歲的林先生與 41 歲的太太和三個小孩住在一個租來的社區大樓中的小坪數公寓。他並沒有一技之長，目前在一家餐

廳裡面擔任臨時洗碗工，他的工資只比最低工資稍高一點。林太太則以打零工為主，她的工作時有時無全憑運氣，最近已經好長一段時間沒有零工可打。他們的兒子目前就讀小學三年級，小女兒就讀小學一年級。家長目前收入只能維持房租、孩子就學與最低的生活開銷，長期生活不穩定，全家也都未繳納社會保險。此外林太太當初不顧家人反對和林先生結婚，現在卻由於經濟壓力夫妻之間經常爭吵打架，林太太曾因先生的暴力問題回到農村老家，後來林先生以孩子照顧問題求和，林太太於心不忍浴室返回家中。

一天他們隔壁鄰居因為夫妻吵架，妻子引爆瓦斯造成社區大樓發生大火。林先生為了搶救女兒不幸一起葬身火海，兒子因為跟同學在外玩耍躲過一劫。林太太自己也因受傷住院，林太太的醫療費用問題，以及因為林先生的過世，使林太太傷逝復原後，馬上要面臨家庭經濟問題。

陳社工在當地一家提供家庭服務的機構，在該社區發生這個意外事件後，隨時接受這個家庭的服務。由於林太太住院期間，兒子無人照料，在走訪社區後陳社工才發現該社區是幾棟大樓組成，整個社區居民大多屬於中低階層，社區環境髒亂，鄰裡關係淡薄，有居民向陳小姐表示，社區鄰裡有許多人都面臨長時間工作，或是夫妻都上夜班情形，無力管教孩子，孩子就自己呆家裡或在社區裡玩耍。

作為負責此案的社會工作者，陳社工出來面對如何協助林太太度過面前的難關之外，同時要能夠運用不同的處遇介入理

論對林太太一家的問題做精確的掌握評估，並能夠聯結其環境系統中的各種正式與非正式資源，將各階段的除與計畫一一執行。

這一部分所討論的主要是家庭系統間的衝突、危機、系統失衡等狀況，從林太太的案例中，可以發現問題源自於案主經濟狀況與突發的危機，當然這些選擇也受到其居住環境、生活模式及健康保險的影響。社會工作者的處遇，必須是整體性考慮系統因素，才能避免錯誤假定問題是從某些特定因素所引發，同時應該考量林太太的個人狀況及其內在環境，才能提出適切的處遇方案。接下來所討論的是分別從任務中心取向，生態觀及增強權能觀三者在此案例中實務操作面的比較分析。

(一)任務中心取向的實務運用

從林太太的案例中，可以發現如果從任務中心取向來看，首先該理論前提主要是針對生活問題（如林太太的工作問題、醫療費用問題、孩子照顧問題等等），認為案主有解決問題的能力（當然這種能力是解決能解決的問題的能力），此外，任務中心取向由於具有嚴格的時間限制，往往是社工員幫案主定下能解決的目標，即處理林太太家庭想要處理的亟需解決的問題或者是一小部分問題。另外，林太太現在碰到丈夫與女兒去世打擊、住院醫療問題、家庭經濟問題、小孩照顧問題等無法解決的問題，只是因為在當前的特殊環境下她的能力暫時受到限制，而不是某些精神問題，因此幫助林太太家庭的主要方法

便是找她定下亟需解決的問題，因為林太太向社工求助，仍具有改變的動力。

在處遇階段，為了能確保林太太瞭解並願意採取實際行動達成目標，陳社工在與林太太的第一次會談中與其討論家庭情況，瞭解林太太認為最重要和最能夠去解決的問題是什麼。因此在前期規劃階段協助案主即林太太制定她有能力的目標，如當確立主要目標是解決家庭經濟，並能夠使小孩得到照顧。解決了案主確認目標這個問題，再將林太太想解決的問題與任務相連接，將此目標轉化並分割成幾個相關的任務，讓林太太能夠確實的採取行動。如與林太太一起並制定林太太學習一門可以獨立工作或技術的計畫，然後發展林太太學習一項技術的能力，社工此時主要擔任指導性的角色。

任務一：工作日小孩去上學，林太太參加婦女福利服務中心或社區大學職業訓練中心學習包水餃並如何開店（或學習手工藝由案主自行決定），每週連續工作日五次，連續兩周。

任務二：每天學習完之後回家聯繫包水餃 1 小時，並陪伴孩子或輔導小孩學習 1 小時。

任務三：電話聯繫或登門拜訪，尋求親戚、鄰居或社區居民的幫助，是否可以放學後臨時照顧小孩。

任務四：第三周林太太開始制定自己開店計畫，開店地點？每天開店時間？什麼類型什麼形狀的水餃？原材料從哪里採購？完成之後第四周開始在自己社區及周圍試賣水餃，記錄當天賣的水餃數及什

麼類型水餃顧客最喜歡，並記錄每天的費用與收入。並每天晚上回家花 1 小時重新思考與修改計畫。

任務五：第四周開始實行開店計畫。

此階段陳社工的主要角色為協助性，其中參加學習職業訓練班或選擇學習什麼技能都應重視林太太的同意並參與。

(二) 增強權能觀的實務運用

從增強權能觀與其他取向最不同之處就是強調案主的參與與自助，鼓勵案主規劃自己未來 (Lee, 2001)。主要理論角度是提高個人對自己受壓迫處境的意識，建立案主的自我力量。並希望透過人際互動來獲得跟多的個人及人際交往的潛能，例如為林太太提供資源，培養能力，並挖掘潛能。

處遇階段首先社工與林太太會談，討論未來要處理的問題與優先順序，根據討論結果列出問題清單：醫療費用議題；丈夫女兒後事問題；生活能力問題；自身無信心對生活無力感。其中社工員主要扮演促進者或連接資源的角色，同時不是指導者而是扮演夥伴的角色。

具體處遇策略可以如下：

1. 個人層面

社會工作者利用定期的會談鼓勵陳太太說出自己的感受與想法，讓陳太太看清自己的生命歷程和經驗，並鼓勵參加團體工作坊講述自己的故事，在團體中尋求相似的不幸經歷，進入團體重拾信心，促進有相同喪偶經驗的女性建立團結意識，互相鼓勵幫助度過人生難關，讓陳太太覺得

他有能力去影響或解決問題。

2. 能力層面

主要針對案主基本生活需求的滿足，陳社工幫助林太太尋求就業服務中心的職業技能訓練，例如報名一份居家清潔工作的職前訓練，通過學習技巧來幫助個人獲得促成解決問題的經驗。

3. 環境層面

陳社工協助林太太申請社會救助或像婦女福利服務中心尋求幫助預付醫療費用，並鼓勵林太太與其參與的團體一起聯繫拜訪立法委員或遊行宣傳，向縣市政府發聲對單親家長的關注。

(三) 生態觀的實務運用

生態觀認為每個人與環境互動並且與他人發生關係，環境的結構也會阻礙林太太的生活。因此如果是解決林太太家的問題。首先陳社工的介入，必須整體性的系統性的考慮生態因素，但是實際上該理論卻側重於強調個人的改變來適應環境。從案例可以看出林太太的家庭具有多重問題，其所處的生態系統支持不足，造成家庭境遇越來越陷入糟糕與不幸的境地。處遇階段主要如下：

1. 進入系統

陳社工表達對林太太的接納與關心，瞭解陳太太家庭需求並探討各種服務的可能性。

2. 繪製生態圖

陳社工根據陳太太對其生活環境描述畫出陳太太家庭的生態系統間關係。並將繪製好的生態圖與陳太太一起討論並修

改。繪製的生態圖如下：

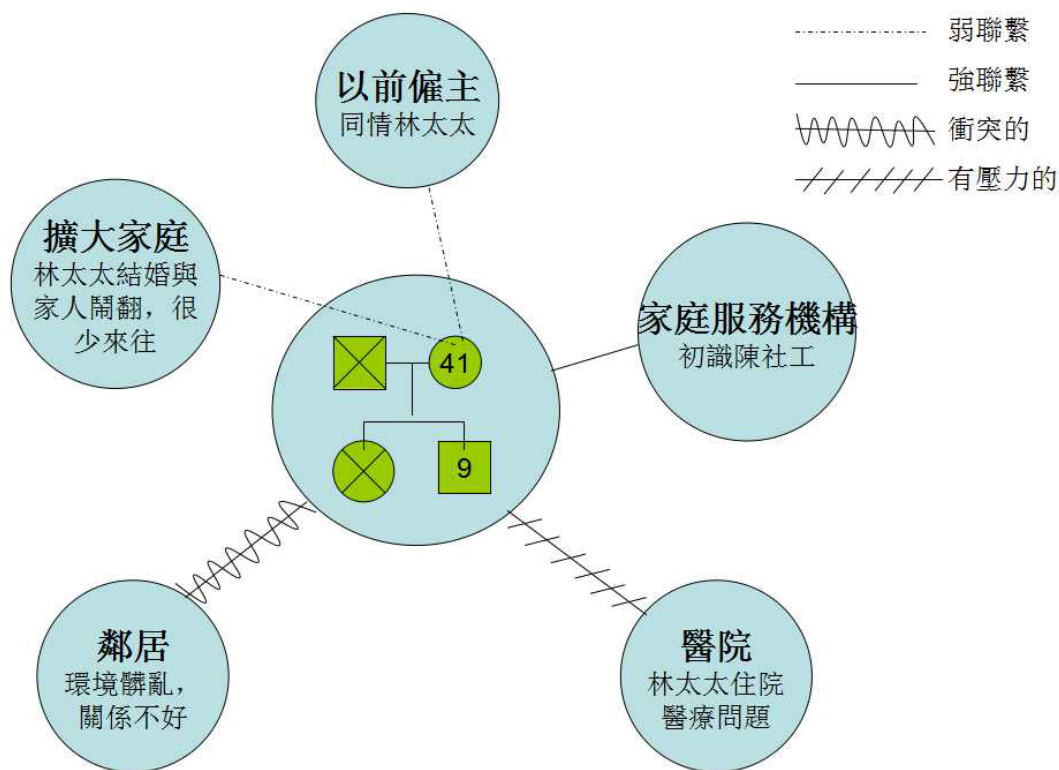


圖 1 生態圖

3.生態評量

由生態圖可以看出林太太家庭過去經歷的生活困境不僅與家庭內在系統衝突有關，也與外界系統交流失衡溝通不暢有關。首先，經濟問題：林先生在世時主要靠他工作支撐，而林太太自己經常處於找不到工作的狀態；小孩照顧問題：兒子性格頑皮現在加上家庭變故經常獨自出外遊蕩，增添林太太照顧壓力。親屬關係問題：林太太結婚時已經與家人鬧翻，之後來往甚少；社會關係疏離問題：社區環境髒亂，鄰裡關係不好很少交流。

4.溝通與鏈接

陳社工協助林太太申請低收入戶或社會救助鏈接經濟資源；提醒林太太家庭環境會影響生活品質，協助其改善房間居住環境以及房屋周圍髒亂不堪的環境，將住房附近垃圾進行清理或進行回收；讓林太太尋求親戚或鄰居的幫助來照顧兒子，並協助林太太申請弱勢家庭兒童臨時托育服務，或連結相關資源；鼓勵林太太與兒子每天空出時間單獨相處互相交流；協助林太太進入婦女福利服務中心或職業訓練中心進行就業能力學習並結識朋友改善人際

關係。

5.評估

處遇計畫進行一段時間後社工員與林太太一起討論並繪製新的生態圖，討論已經改善的地方以及未來努力的方向。

五、小結

在人的層面上，三者都對人持積極的肯定態度，相信人的價值和能力，在實務過程中任務中心取向、生態觀和增強權能觀其實都包括對案主增強能力的處遇策略或過程，都強調人具備基本的能力，但各有側重點。

第一，任務中心取向強調最基本的個人解決問題的能力，生態觀更強調個人的改變以適應環境，側重於個人的適應能力。可以發現增強權能觀裡對個人能力提升的要求是最高的，增強權能強調批判思考的能力，與權力，而任務中心取向對案主能力要求較低，可以發現對個人能力的要求任務中心取向強調認知或覺知問題的能力與解決問題的能力，生態觀則居中，強調適應力、勝任能力與人與環境的調和

能力。

第二，生態觀更像是說明性的，而非解釋性的，沒有提出個人如何主動適應環境的具體動力與機制歷程。重視以人與環境間交流的協調程度為介入的目的，強調案主適應環境，其實是讓案主順從於社會的結構制度和主流社會的壓力，還是忽略了案主作為人類所具有的主動性與控制力。強調適應性仍說明瞭生態理論假設有一個基本的社會秩序，而壓制了激變社會變革的可能性（Payne & Stuart，2005；周玫琪，1995）。

第三，增權理論雖然強調社會的改革，在初步發展階段曾經提出對結構或制度的改變並達到成效，例如在美國建立社會安全制度（註 1），創建美裔黑人的社工學校等。但在實務過程中仍主要針對人自身能力的改變，增強權能從權能的角度去看人的能力，權力也是能力的一種。這種能力可以被增強，但其過程是耗費時間、成本甚至工作者的耐心程度。具體的區別如表 1 所示：

表 1 對人的能力的基本假設：任務中心取向，生態觀及增強權能觀的比較

理論觀點	任務中心取向	生態觀	增強權能觀
與社會工作結合年代	1970 年代	1960 年代	1980 年代
有關能力的基本假定	1.人具有解決問題的潛能； 2.人陷入問題是能力暫時受限； 3.人有改變的動力	1.人具有高度發展的認知能力； 2.人是目標和目的取向的動物，以提升勝任能力為目的；	1.案主是有能力、有價值的； 2.每個人都不缺少權能； 3.個人的權能是可以通過社會互動不斷增加的；

對個人能力的要求	1.認知或覺知問題的能力； 2.解決問題的能力；	1.適應力； 2.勝任能力； 3.人與環境的調和能力	1.批判思考的能力； 2.權力（權力是影響他人獲得個人需求滿足的能力）；
與能力有關的工作者角色	指導者； 協助者；	1.使能者； 2.監護者（保護無能力自保的案主）；	無固定角色
與能力有關的處遇目標	1.使案主學習到有效解決問題的新方法和技巧，進而增進案主日後面對與解決問題的能力；	1.協助個人提升壓力管理的能力； 2.增進個人運用資源的能力； 3.與環境交流與適應的能力；	1.增強參與意識和參與能力； 2.建構案主對於自己所在環境的政治經濟狀況的批判的能力； 3.培養案主對於個人或集體想要達成的目標具有資源策略和勝任能力；
與能力有關的處遇技巧	1.增強覺知：包括回饋、澄清、反映、面質等；	1.增進適應的技巧，如降低個人源於壓力經驗所發展出來的挫折感； 2.去除環境障礙，增進個人勝任能力；	1.批判性思考和行動的知識與技巧； 2.教育與學習（主要活動有技巧及知識的教導）；
與能力有關的處遇過程	1.在規劃階段，協助案主制定有能力達成的目標；	1.評量過程中對案主潛在的優勢和弱點進行評量； 2.對案主和環境之間的調和度進行評量	1.在評量過程中對案主權能缺乏或權能不足的問題進行評量；
發展方向	自願性案主	生活中的問題	服務弱勢群體
與能力有關的優點	1.將案主視為有解決問題能力的人；	無	1.協助個人和團體透過對問題思考的批判，增強本身的能力、權力的合法性；
與能力有關的缺點	1.案主想改變的問題無法通過自身能力達成；	1.其實是讓案主順從於社會的結構制度和主流社會的壓力，忽略了案主作為人類所具有的主動性與控制力；	1.不同個人的權能可能彼此衝突； 2.增強權力與能力的過程是要付出時間、耐心以及高成本； 3.不能解決那些無力獲取權力並開展自己生活的案主；

可以發現三種理論觀點並沒有假定人是病態的，而是強調人是有能力的，認為人有改變或解決問題的能力。但是由於人的能力是有差異的，不同的人所擁有的能力也不同，每個人所具有的能力又是多方面的。在理論的運用過程中，案主具有何種能力，何種能力較適合何種理論觀點來使用，案主的何種能力又在何種理論觀點里受到了限制，例如任務中心取向較為強調認知和解決問題的能力，個人與環境的調適能力較弱則可能不太適合運用生態觀來處遇。

在實務中的應用，也應根據個人能力不同及能力高低，採取不同的理論處遇模式。面對不同年齡段、不同人生階段的案主，他們的能力狀況與特點是不同的，因此需根據每個人的不同狀況來定。例如青少年的能力特點發展趨勢不一致，缺乏鑒別能力，判斷力與控制力較差，導致難以抵抗新鮮事物如抽煙喝酒沾毒品或同輩群體的不良誘惑（陸玉林、張羽，2007；胡孝斌，2012）。但他們這個階段的智力與認知能力、獨立能力正處於發展的高峰期，那針對這個時期的案主，主要跟根據與環境相關的程度採取任務中心取向或生態觀，環境影響程度高則可以採取生態觀對青少年和其所處環境進行處遇，影響程度低則採取任務中心取向針對個人問題進行解決。

註 釋

註 1：美國民間社會工作組織號召所有社會工作者一起宣導一項永久性及全面性的福利

陸、結語

每個人的能力是有差異性的，但能力也只能在具體的任務過程中方才體現出來，任務中心取向、生態觀、增強權能觀在實務過程中對不同能力的要求與重視也反映了不同理論觀點的哲學與價值立場。這三種不同理論觀點在一定程度上可以相互互補，在任務中心取向與生態觀裡其實也包含增強權能的處遇目標，生態觀與增強權能觀如果採取任務中心取向的處遇策略和過程來進行處遇，可以增加其實務效率，任務中心取向與增強權能觀也可以借鑒生態觀裡對環境與社會的重視的角度來更好地解決案主問題。

不同的是增強權能觀作為社會工作巨視層次觀點的代表，其強調人對社會不公進行批判的能力，參與社會的意識與能力。重視人參與的機會並去獲取自我滿足的能力，開放了社會工作對人的能力界定的視角，與社會工作現階段的全球性定義與目前發展任務更為契合，尊重人與生俱來的價值，更好地推動社會改變和發展、社會凝聚以及人民的充權及解放。

（本文作者為東海大學社會工作學系博士班學生）

關鍵詞：任務中心取向、生態觀、增強權能觀、人的能力、比較

制度。

參考文獻

- 文軍（2012）。論社會工作理論研究範式及其發展趨勢。江海學刊，（4）：125-131。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、與鄭麗珍（2002）。社會工作理論－處遇模式與案例分析。臺北：洪葉。
- 何雪松（2007）。社會工作理論。上海：上海人民出版社。
- 胡孝斌（2012）。生態系統理論下的非主流青少年個案增權。時代青年：教育，（2），1-3。
- 黃希庭（2007）。心理學導論。北京：人民教育出版社。
- 簡春安、趙善如（2008）。社會工作哲學與理論。臺北：巨流。
- 陸玉林、張羽（2007）。我國城市弱勢青少年群體增權問題探析。中國青年政治學院學報，（3）。
- 寧玉梅（2013）。人在情境中：生態系統理論和增權理論的比較。學理論，（25），130-131。
- 唐詠（2009）。中國增權理論研究述評。社會科學家（哲學與當今世界），（1）141。
- 曾華源、黃俐婷（2006）。心理暨社會派、生態系統觀點及增強權能觀點對“人在情境中”的詮釋比較。東吳大學學報，2006，6（14）：63-89。
- 周會敏（2008）。增權理論與傳統社會工作理論之比較與反思。東華大學學報（社會科學版），12，285-288。
- 黃希庭（2007）。心理學導論（第三版）。北京：人民教育出版社。
- 陳樹強（2004）。增權：社會工作理論與實踐的新視角。社會學研究，（5），70-83。
- 劉繼同（2012）。社會工作“實務理論”概念框架、類型層次與結構性特徵。社會科學研究，4，78-88。
- 謝秀芬（2005）。社會工作理論的發展與本土化。東吳社會工作學報，12。
- 彭聘玲（2004）。普通心理學。北京：北京師範大學出版社。
- Chris Beckett, C 著，洪銘婉譯（2013）。社會工作實務理論：整合運用取向。臺北：洪葉。
- Dubois, B. & Miley, K.K. (1992). Social work: An empowering profession. MA: Allyn and Bacon.
- Enid Opal Cox DSW, & Ruth R. Parsons PhD. (1996). Empowerment-oriented social work practice: impact on late life relationships of women. *Journal of Women & Aging*, 8(8),

129-143.

- Kuhn, T.S. (1970). *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Germain, C. B., & Gitterman, A. (1995). Ecological perspective. *Encyclopedia of social work, 1*, 816-824.
- Gitterman, A, & Germain, C. B. (2008). *The Life Model of Social Work Practice: Advances in Theory and Practice (Third Edition)*. Columbia University Press.
- Greene, R, *Human Behavior Theory and Social Work Practice*, New York, Aldine De Gruyter, 1999.
- Gutierrez, L. M. E., Parsons, R. J. E., & Cox, E. O. E. (1998). *Empowerment in social work practice: a sourcebook*. Brooks/Cole Pub. Co.
- Lee, J. A. B. (1994). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Manning, S. S., Parsons, R. J., Henry, S., East, J. F., & Schmitz, C. L. (2002). Chapter 3: Social Work Empowerment Agenda and Group Work: A Workshop. In, *Social Work with Groups: Mining the Gold* (pp. 41-53). Haworth Press, Inc.
- Pardeck, J. T., "An Ecological Approach for Social work Practice", *Journal of Sociology and Social Welfare*, 1988, 15.
- Payne, M 著，馮亞麗與葉鵬飛譯（2008）。現代社會工作理論（第三版）。北京：中國人民大學。
- Payne, M 著，周文琪等譯（1995）。當代社會工作理論：批判的導論，臺灣：五南圖書出版公司。
- Payne, & Stuart, M. (2005). *Modern social work theory*. Macmillan.
- Payne (1997). *Modern social work theory (second edition)*, London: Macmillan.
- Reid, W. J. (1975). A test of a task-centered approach. *Social Work*, 20(1), 3.
- Reid, W. J. (1995). Eclecticism, Empiricism, Minimalism, and Task-centered Practice: A Response to Gambrill. *Social Service Review*, 69(1), 157-163.
- Roberta R. Greene (1999). *Human Behavior Theory and Social Work Practice: Aldine Transaction*, 2nd Revised edition.
- Roberta R. Greene PhD & W. Patrick Sullivan ACSW (2004). Putting Social Work Values into Action, *Journal of Gerontological Social Work*, 42:3-4, 131-150, DOI: 10.1300/J083v42n03_08
- Simon, B. (1994). *The empowerment traditon in American social work: A history*. New

York: Columbia University Press.

Soloman, 1976. *Black empowerment: Social work in oppressed communities*. New York: Columbia University Press.

Turner, F. J. (1986). *Social work treatment: interlocking theoretical approaches*. Free Press, Collier Macmillan.

Torre, D. (1985). *Empowerment: Structured conceptualization and instrument development*. Unpublished doctoral dissertation, Cornell University, New York, 42-43.