

對社會工作人員的期許

——以台北市為例——

羅秀華

因工作環境的差異性，社會工作人員在其專精領域中各有其特殊的角色扮演，有關領域包括醫療、精神病理、學校、犯置處遇及社區等。若以所屬機構大分之，包括政府機關和民間團體。由於個人職責所在，對於社會工作人員的體認。主要針對臺北市政府社會局所約聘僱的一百多位社工具員，本文的期許對象也以這一羣為主。

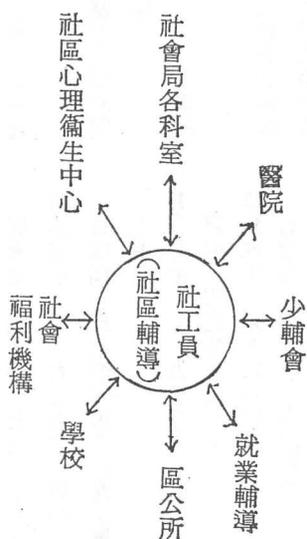
市政府約聘之社工具員有別於醫療、學校等領域從業者主要在於其「一般性」的特色。一般性社工具員在理念上像家庭醫師，重點在於處理輕微的病痛，並適時將病人轉介至專科醫師，以接受較為深入而完整的治療。但是，說來容易，做卻難。由於每位社工具員指派有責任區域，凡區域內大大小小事項，皆由責任區社工具員主責，因而，每位社工具員從兒童到老人個案及團體工作都要處理，也要顧及責任社區內瑣瑣碎碎的事務，從擬定社區工作計畫，召開及改選理事會，到倒茶掃地，無一不在社工具員的工作範疇內。說好處，此種人力運用模式促使社工具員廣泛接觸基層民眾，使下情得以上達（但與村里幹事之角色有重疊之嫌），也使社工具員多方歷練；但當談及社工具員的「萬能」時，主要在於感嘆工作內含的「雜」，社工具員終日所為只是忙於應付許多庶務性及臨時交辦事項。

從雙向系統看社工具員的尷尬

再進而探討「一般性」的實際功能發揮時，且從雙向的系統觀點上，來看社工具員的尷尬。首先將一般民眾需求到機構治療間作聯線，若欲協助社區民眾獲得適當適時的協助，在聯線上應服務到何種「深」度，是一難也。譬如說，社工具員發現需住院治療且需接受救助的民眾，則醫療費用補助的主責者是社區社工具員抑或醫院社會服務室的社工具員，仍是時起爭議。再者，從機構服務到

社區復健的這一導向上來看，也有同樣的權責畫分的困擾，譬如說，目前實驗性推展的精神病患社區復健網絡建立的過程中，理念上，精神病患治療後病情穩定時，可由社會局社工具員提供社會復健服務，但當假設社區復健包括醫療性（定期服藥等）和社會復健（家庭輔導、中途之家、庇護商店及工廠等）時，事實上，病患是長時期兼需醫療性和社會性復健，即衛生所和社會局的社工具員，需同時提供服務，但可能重複。再推而看到社會局社工具員的處境時，如圖一所示，若以社工具員為核心，其所面對的有關機構和人員包括局裏各科室、區公所、醫院、學校、少輔會、社區心理衛生中心、社會福利機構（譬如：家庭扶助中心、廣慈博愛院等）、就業輔導單位等。若以社區輔導作為各種系統之歸集處，則社會局社工具員為總其成者，與其他單位的分工合作上，究竟職權之明顯分野點為何，是值得重視與探討的課題。

圖一：社會局社工具員的社會關係網路



除了整體社會福利網絡上，社會局社工具員的定位仍是未知數外，因着社會型態的轉變，由於科層體系應變能力較為遲緩，即對於社會中時時產生的問

題，無法即時採取應對之策。科層中的「邊緣人」，這些約聘僱社員工，因而成爲較有彈性的可運用人力，來應付「出乎常情」的「交辦事項」，譬如說：計程車司機服務站的聚眾抗議，各類遊民、雛妓問題及禁建區的炭火寮問題等。在初期應付此種變局時，如果我們以傳統社會工作人員的角色來面對的話，社員工所能感受到的是「無力解決問題」、「非社政單位可以獨力面對困局」。如果我們進一步冷靜地檢討，事實上，除了繼有的殘補式工作取向外，社會工作人員在現今轉型中的臺灣社會及科層體制下，是較之其他領域的社員工和科層中的正式編制人員，有較大餘地來從事積極性的任務，以下僅就筆者一年來在社會工作室體認，提出社會局社員工所以再加強和積極扮演的幾種角色：

(一) 社會問題的探索者

前段所述及，社員工被要求參與探索一些社會問題，像計程車司機服務站羣眾聚集問題、遊民、雛妓、炭火寮、及最近的飆車問題等，另於上年度中，社員工也會主動探索地下工廠有關問題，這些都是在問題已存在且成爲輿論之寵時，希望社員工共同來探討。若再從預防層面上來看，則藉由七十五年重陽節前後，社員工發動二千多民眾分別拜訪北市八萬三千多位七十歲以上長者，希望掌握人口比例日漸的增高的老人需求，並能預防老化社會所可能產生的問題；另外，藉由各行政區社會福利服務中心的推動，已於七個行政區分別召開區域福利會議，旨在結合區裏有關單位，共同面對，發掘及掌握問題先機。

無論問題已發生並受到重視，或者是主動有效地掌握民眾需求，社員工都已身歷其境，但尚未明確體認自身角色之重要性。若再輔以科際整合的理念，也許可以釐清並肯定社員工在探索社會問題上的要角地位。以現代社會之分工愈趨細膩與專精，各個部門若僅是各盡其責，常止於頭痛醫頭，腳痛醫腳的治標效益。譬如雛妓問題，看似色情問題，若細探之，可以發現顯着比例之雛妓來自山地村，由於山地村經濟結構上的缺失，導致人才外流，若再加上愛慕虛華及投機份子從中推波助瀾，則問題日益嚴重，是而僅透過警方正風專案於都會區對色情從業者的取締，尚不足以杜絕罪源。如果有人專責探討問題之有關癥結，而能集經濟發展推動單位，社會倫理教育者，大眾傳播界，警政及社政人員共同面對，方得以奏效。如果社員工責無旁貸地擔待起類此探索者的角色

，則可增進政府處理問題之真實效益，並增民眾福祉。

(二) 社區計畫者

在探討社員工之困境時，曾提及「社區輔導」是外界給予社員工之一大期許，而在分工界限尚未明朗化時，如何努力研析其角色功能，是我們的職責所在。

首先得說明「社區」之意有別於現有臺北市立案社區模式。當目前仍維持社福中心責任區的作法時，社員工的責任範圍，即可視之爲「社區」。我們可以聽到「回歸社區」的呼聲，不論榮總目前曾嚐試於病人，住院時即開始作出院準備，或者反對與建集中式大型的養老機構；或者鼓勵精神病患以門診替代住院；或者以保護管束替代感化教育；在在看出「社區化」服務已受到肯定。尤其各式中途之家的方案不斷推出，更是社區處遇的具體實踐。而依循前述系統理念，機構治療到社區復健的導向上，如果社員工可以窺探出社區生活的必要條件時，即掌握了社區計畫者的角色，譬如：爲提供老人社區生活服務，而在宅服務、托老所、社區午餐、松柏俱樂部、長青學苑等服務方案的結合，可以提供社區老人不虞匱乏地安渡晚年，也可以避免養老院老人不斷地面對死亡的低盪。因而可以看出計畫者的功能在於掌握問題癥結後，結合有關單位、有關資源，共同擬定可行方案，設計工作流程及排定優先次序等。

(三) 組織者

由於民眾對其需求的意識愈來愈強烈，對政府服務的要求也愈來愈多。政府單位除積極配合民眾需求之外，若無法組織民眾共同探討問題及滿足其需求，民眾將長期處在受挫的感受，並對政府之公權力失去信心。因而，邀請或接納民眾參與市政是刻不容緩的課題。再者，社區工作方法中，如何組織民眾共同參與社區事務，也是社員工責無旁貸的任務之一。惜既往社區工作推展中，社員工多爲社區理事會所用，成爲社區的「幹事」，而非輔導社區茁壯的「社員工」，因而若欲扭轉社員工在基層的形象，除對「社區」的理念再予以突破外，需充分發揮組織者的功能，依地區特色，結合民眾來滿足其自身的需求。以炭火寮爲例，由於所在地是北市堤防外都市計畫之禁建區，加以基隆河改道所可能帶來的居住空間的改變，許多政府所提供的服務未能有效伸及此「死角

」，衍生有垃圾、交通、娼妓、低收入外來人口的聚居、住屋面積狹小等問題，好像是被遺忘的世界，但卻不是桃花源地。如果能够運用社區組織的力量，使當地民眾共同來探討問題，則至少環境品質的改善是指日可待，再輔以將有關問題反應予有關之政府和民間單位，則民眾生活品質之提昇亦非不可能之事。

(四) 協調者

許多時候衝突是因不瞭解而起，如果有人可以居間協調，則可以化解敵對關係。由於社工具是基層中的政府代表，如果在適當時候，使民眾與有關政府單位得以相互諒解，則其績效已彰。一般而言，協調內容概包括兩方面，一為使民眾瞭解政府現有的服務措施，予以充分運用，使其宣舒原有的不滿情緒；再者，民眾常不滿於一些法令限制，認為侵犯其生活權益，但實際上法令規章是用來保障全體民眾之利益，因而需有人告知民眾，「限制」之旨意所在。以社子島居民為提防加高問題，而至市政府門口示威抗議案，若能事先瞭解居民的感受與意願，且讓民眾體認都市計畫法令之必要性，則可消弭些許不必要的社會運動事件。而針對建國橋計程車司機服務站聚眾喧擾事件，在掌握問題癥結在於工會的代表性及靠行脫行等之後，除了充分反應司機民眾的意願外，如何協調改善工會與司機會員之關係，是掌握及解決問題之主要關鍵所在。

(五) 倡導者

倡導者與社會運動之關係密切。由於社會運動在本土之發展正方興未艾，仍為許多人所排斥；實質上，社會運動是民眾反應其需求之一管道，若繩之以法，也是能有效掌握政府服務提供的方向。欲為倡導者，所需把握之原則在於確知民眾需求尚未為有關單位所關注，且於現存體制中，缺乏有利管道以呈現其需求。而工作人員在與基層民眾接觸中，肯定問題及需求的存在後，能在無形中鼓勵民眾爭取有關權益。已為社會運動學者肯定的實例為婦女運動。由於社會型態的演變，教育的普及，使婦女就業的比例日增，而在工作機會均等時，婦女是否與男性享有同工同酬的待遇，是否獲得該有的福利，某些特殊需求是否得到有關單位的重視（譬如夫婦皆上班，是否提供代理幼兒照顧的服務）等，可以藉由傳播媒體來喚起重視，進而彌補服務網絡的缺失。而於美國之一

典型社會運動的例子為爭取低收入羣眾的居住權。由於幅員廣大，高速公路在美的需求量相當高，而於道路興建的過程中，常需拆除民房，但在美國這個國度裏決策常在於民意團體的折衝與妥協，當中產階級民眾較能掌握其權益時，「聲音較微弱」的低收入民眾常是被犧牲者，即計畫道路常掃過低收入住宅區，說好聽，是「清洗貧民窟」，但這些民眾也成為最沒有受到保障的一羣，因此在此在美部份社工具，便成為知名的倡導者，與接受福利服務的一羣，共同抵制，拒絕作為外在妥協與折衝的犧牲品。另一實例為楊孝濂教授在「福利社會」雙月刊中，為文探討透過社會運動來籌募社會福利基金（註一）。這些例子可以看出社工具如何以倡導者的角色更有效地擴展福利成果。

結語

社工具該做什麼，角色功能為何，已為專家學者論述甚多，譬如 Dr. Sharlene B. C. L. Furtado 於去年暑假來臺期間，曾對社工具演說「社工具工作者的角色」，其間引述 Teare and McPheeters 所提之十二種角色與任務，一可作為社工具工作推展中之明鑑。本文所述與其所提之「倡導者」(Advocate)、 「動員者」(Mobilizer)、及「社區計畫者」(Community Planner) (註二)三者可以作相互呼應。本文僅以筆者與社工具接觸中，覺得如何顯現政府機關社工具之特色與功能，粗淺提出五種角色任務，希望有助於澄清一般性社工具在整個社會工作專業中所能扮演的積極角色，尚祈諸先進予以指正。

〔本文作臺北市府社會局社會工作室專員〕

註一：楊孝濂「福利基金籌募與社會運動」，福利社會雙月刊創刊號，七十六年二月，頁四〇。

註二：林三臺譯「社工具工作者的角色」，譯自 Dr. Sharlene B. C. L. Furtado 於七十五年八月五日對北市全體社工具之演講稿「Analyzing Intervention in Social Welfare」，譯文刊於福利社會雙月刊創刊號，七十六年二月，頁四二——四五。