

變遷社會中社會工作員 功能發揮的幾點認識

— 孫健忠 —

壹：前言

社會工作的發展雖然起源於西方工業國家，但是目前在許多開發中國家亦存在著。對於西方工業國家為因應其本身社會需要而發展的社會工作專業方法能否適用於其他開發中國家雖屢有爭議，但是對於社會工作本身存在的價值卻少有質疑（註一）。受過專業訓練的社會工作員（註二）在各國社會的不同部門從事不同類別的工作。在已開發國家，社會工作員的角色與功能已經受到相當的肯定與重視，然而在許多開發中國家，由於對社會工作的不瞭解，連帶的也對社會工作員的角色與功能感到混淆與誤解。事實上，無論在已開發國家或開發中國家，社會工作員所扮演的功能雖有程度上的差別，然而在本質上卻是類似的。只是開發中國家的社會工作員面臨變遷中社會的各種個人與社會問題雖被賦予重責，然而卻少獲得支持，形成了專業的困境。雖然如此，社會工作員仍可經由下列的體認以求功能的發揮，並進而獲得社會的認可。

貳：社會工作員功能發揮的 觀念與作法

（一）以案主需要為中心的觀點

社會服務的提供必須針對案主的需要，事先有詳實的規劃與資源的配置，以免流於形式。同時在服務設計的過程中也能考慮或鼓勵案主的參與，以使得服務的措施確實是案主所需要的，這也是目前社會工作中「案主觀點研究」（Client-perspective approach）受到重視的原因。變遷社會中，案主在服務的申請與接受時，往往介於「恥辱」（stigma）與「權利」（right）的矛盾中，此時社會工作員的態度與作法就顯得非常的重要。此外，社會工作員在行使「裁量權」（discretion）時，也必須在專業文化與機構法規間以案主的利益為首要的考量。要言之，社會工作員常常要思考的課題是：「是否服務到達了那些最需要的案主？案主所接受的服務是否為最適當的？」

（二）以志願工作為配合的運用

志願工作在整個社會工作發展史上有其重要的貢獻。對於社會工作員而言，志願工作人員的運用不但可減輕本身不勝負荷的工作量，同時某些服務性的工作由志願工作人員參與亦較適合，甚且對社會而言亦有「教育性」的功能，使民眾能逐漸瞭解到社會工作的內涵。在現今社會，老年人及婦女可以說是志願工作人員的兩大來源，此外其他可運用的人力亦零星分佈著，重要的是社會工作員如何的予以徵募、訓練、安排與督導，不但使得志願工作

者的意願持續，同時對案主服務的品質亦能獲得保證。鄰里社區中若已存有支持網絡 (support network)，社會工作人員除運用外並應予以強化。

(三) 以機構協調為發展的助力

社會工作人員必須明確認識到本身機構的職責與資源，同時對於其他相關機構的性質及資源也必須充分的瞭解以為轉介或合作的參考。變遷社會中，社會服務的提供可能存在有「異質性」與「重疊性」。對於社會工作者而言，如何在不同的機構，如政府機構與民間機構之間；相關的機構，如社會服務機構與衛生機構或住宅機構之間；以及本身機構的各部門間尋求合作與協調就顯得相當重要。目前所倡導的「共同計畫」(joint planning) 就是基於此觀點，希冀經由不同機構資源的組合能對案主的需要作最合理與有效的配置。

(四) 以探索研究為改進的方法

開發中國家的施政係以經濟發展為首要，因此社會福利措施列於較低的優先順序，資源的分配就相對的減少。在此前提之下，社會工作人員應對服務的「效率」(efficiency) 與「效果」(effectiveness) 加以評估。在同樣的效果下，所選擇的是最小的成本，而在一定的成本下，所追求的是最大的效果，這也是目前強調的「錢用到有價值處」(

value for money)。此外，對於服務的分配，也就是「平等」(equity) 的課題也需加以研討，這涉及到具有資格的人不去使用而形成的低使用率 (low take-up rate)，以及低度使用 (under-utilisation) 與過度使用 (overutilisation) 等問題。而在變遷社會中，利益團體興起，社會工作人員要特別留意到那些被忽視或沒有人為之代言的個人與團體的福祉。這些課題，在在都需要探討以為服務的改進與增進，相對的社會工作人員在此方面的學能也必須多加充實。

叁：結語

目前開發中國家的社會工作大都仍停留在補救或預防的功能，也就是 Herman Stein 所稱的「體系維護的功能」(system-maintenance functions) (註三)。而 James Midgley 亦不甚樂觀的指出除非社會工作人員能在社會上獲得專業地位的合法性與公眾的認可，同時經由其直接服務顯示有能力來解決社會問題，否則社會工作不可能提昇到「發展性的功能」(developmental functions) (註四)。盼望上述的觀念與作法能對該理想的達成有所裨益，使得社會工作人員不僅在社會上是服務的傳遞者，社會變遷的促成者，亦能在社會政策或國家發展政策的研擬上擔任參與者。

〔本文作者國立中興大學社會學系講師〕

註釋

註一：工業國家發展出的社會工作專業方法能否適用於開發中國家的論點，參見 James Midgley, *Professional Imperialism: Social Work in the Third World* (London: Heinemann, 1981)。

註二：此處社會工作人員是採廣義的界定，包括以社會工作三大方法為主的直接服務人員以及從事間接服務的社會行政人員與社會計畫人員等。

註三：參見 Herman D. Stein, "Social Work's Developmental and Change Function: Their Roots in Practice," *Social Service Review*, 50 (1), 1976, pp. 1-10.

註四：參見 James Midgley, "Developmental Roles for Social Work in the Third World: The Prospect of Social Planning," *Journal of Social Policy*, 7(2), 1978, pp. 173-188。