

專門援助技術的最新動向

陳明珠

摘譯自「社會福祉援助技術總論」 岡本民夫 編

一、歐美方面

在錯綜複雜之社會問題日增的歐美及日本，其對社會福利的期待亦趨於多元化與複雜化。這種趨勢當然也使有關單位瞭解要追求更有效率的援助技術，就須改進舊專門技術及開發新援助技術。像英國，就將社會福利專業人員的職務、資格及責任體系等，做了徹底的修正；而在實施機能與構造改革的同时，也積極改善了專門援助技術。在以民間為主體的美國社會工作，目前亦面臨日益嚴重的犯罪、流浪、麻藥、虐待兒童等社會問題，其對專門援助技術之修正與改善的期待，可見一斑。

(一)對象認定觀點的擴大及援助技術的折衷化

近年來在美國，生態學和生涯模式的觀念，擴展了於實行社會工作時所採取的對象認定方式。雖然人和環境的關係原本就是社會工作的傳統觀點，如今對該二者採均衡觀點的觀念，已引起重視；另外，從現實問題的處理中，也發現實有必要引進這種觀點，以助益援助技術的修正與開發。

基於社區內的老人和殘障者需要照護，美國目前有關長期且連續性的援助等種種問題，受到相當的關切。再者，因濫用藥物及家庭暴力所引起之日趨嚴重的虐待兒童問題，也已使大家開始有須為小孩長期整頓正常之生長環境的觀念，並要求對各種緊急狀況有所因應措施。而在處理這些問題中，致力將相關之社區資源統合，並有效運用，可使長期照護具有連續性與一貫性；另外，也可因此根據適當的意見而迅速解決事件。

這種作法正是擴大社會工作對象認定觀點的關鍵。而可彌補既難懂又稍欠應用性之「一般體系理論」的缺點，並具有實踐性的生態學觀點，和確定時間要因之重要性的生涯模式，也擴展了實行社會工作的縱（時間的）橫（空間的）面。

為因應這種觀點的擴大，專門援助技術也趨於折衷化。於是根據特定的實

踐理論，將所使用的直接或間接的援助方法，配合更有效的做法，亦即所謂的「折衷處置手法」便成爲一般化。

(二) 援助技術的新展開

在西元一九六〇年到七〇年代，以重視效率的短期處置專門援助技術受到廣大的注意。個案工作中的問題解決方法、危機介入的處理方法、中心課題的研究方法及行爲改變的配合方法等，均可說是以短期處置爲目標的解決問題的程序。但是，這些方法往往都太過受限於當前問題的解決，而忽略了長期的個案對象，致使目標難以達成。

八〇年代，爲了要實現重視長期的個案對象，便開始在援助課程的重要時段中教授如何做適切的判斷，以進行援助工作等方法。判斷是根據事前評估中所得的情報，在有選擇餘地的幾個處置方法中所選出的最佳者，是一種有系統性的程序，而這種程序被認爲能導正一般過於受解決當前問題約束的社會工作者。

由上述可看出，曾經不屬專業，且在社會工作者的援助技術中不十分被肯定的個案處理，已漸引起注意。關於個案處理的專業性，或許仍有所議論，但對「在老人或殘障者的長期照護中，個案處理是不可或缺」的見解，唱反調者卻不存在，甚至在醫療和教育的領域中也認爲個案處理是必要的。

(三) 援助技術的改善與開發：評估調查及開發調查

在援助技術的修正和開發方面，須特別強調調查的重要性。而援助效果的測定、評估的調查及分析援助經過的過程調查等，如能由社會工作者親自執行，被認爲是對改善和提昇援助技術最直接且最有幫助的。這種在臨床上所做的評估調查，已被視爲是社會工作者的一種援助技術。

此外，爲開發新援助技術的調查，亦深受重視；將原屬於企業界的調查與開發觀念，引用於社會工作的援助技術開發上，其效益不可限量。

二、日本方面

日本於一九八七年所制定之有關社會福祉士及介護福祉士資格的法律，對專門援助技術的修正與開發帶來了影響。在一九八九年所辦的第一屆國家考試中就吸引了不少的應試者，並首度產生了屬社會福利領域的專業人員。其間，雖然仍有許多問題尚待解決，但這已可說是朝向確立專業性理想所跨出的一大步。

正迎向高齡化社會的日本，其最大的課題是社區內的老人照護問題。甚至不可否認地，確立社會福利專業人員資格制度的主要動機，其實是爲保證並實現品質高且有效率的老人福利服務；如何與老人福祉有密切關係的醫療加強配合，雖然仍是今後的課題，但是這種專業資格的確立和因而使培養專業人員的教育訓練課程得以修正與改善，不僅讓老人的專門援助技術，甚至連日本社會福利的專門援助技術也受到莫大的影響。

(一) 擴大觀點：生態學與社會援助網絡

不只是老人福利，在兒童福利和殘障者福利的領域中，歐美各國的動向均可見其共通點。前面提過的「觀點擴大」，在日本也受到相當地注意，並有很多學者著書介紹有關生態學和社會援助網絡的觀念，及據此產生的實行方法。在臨床方面，雖然早有體系理論的介紹，但均欠缺具體性，且與援助技術沒有直接關連。因此，有關生態學中的人與環境間的整體性觀念，在臨床上便顯得具體且受注目。殘障兒的療育系統就是掌握這種觀點，使得對社區內的殘障兒施予既長期又連續地照護變得可能。

(二) 對個案處理的關心

基於遠見，須將社區內的廣大資源與案主的需求相聯繫；甚至在長期的照護中也應隨著時日，而讓其與那種資源相配合，如此一來，個案整體的管理程

序便成爲一種重要的專門技術。這種個案處理的程序，近年來頗受注目，日本也會介紹過，另外，有關於案處理的論文，也已經有好幾年連續在福利專刊上發表，實施報告更是紛紛出籠。

以安排環境資源爲中心的個案處理，在美國曾被認爲是以BSW（社工學士）爲主的人群服務工作者的援助技術，而且專業性很低。但是，要找出資源、積極滿足案主需求、組織援助者團體，並圓滑地在專業人員間進行溝通等等，均需高度技術，所以應被視爲深具專業性。甚至這種高度技術，不但須在其教育訓練方法中具體化，也有必要在培養社會福祉士的教育課程中定位。

（三）對家族療法的關切

近年，對家族療法的高度關心也引人注目。掌握家族以顧及整體的必要性，很早就被承認，而介入家族體系的家族療法，便是被期望著與這種觀點和實行方法相結合，所以有關家族療法的理論與技術相繼被介紹，並不斷地被施行。

要掌握家族體系，便有必要再進一步地理解社區與家族間的關連；這也就是說，以研究生態學般來瞭解家族的方法，其實是專門援助技術的一項重要專門知識。

（四）作爲專門援助技術一環的調查

在日本，調查爲社會福利專門援助技術一部分的看法，似乎尚未普遍被接納。但是在社會福祉士的教育課程中，社會福利援助技術之各種論說裡均有編入社會福利調查，而且臨床所做的事例調查也漸被發表。

以評估處置過程爲目的的調查，在改善臨床或開發新處置技術方面，比較果評價調查更被寄予厚望。隨著電子工學的發展，這種調查已可以在日常的臨床中施行。

三、專門援助技術的問題點與課題

在一九六〇年代的後半至七〇年代的初期所出現的情勢，導致社會福利的傳統援助技術須重新展開，在此，簡單介紹形成該背景之因素及有關重新展開的動向。

衆所周知，各個先進工業國在一九六〇年代均面臨急速的經濟成長，並實施爲邁向富裕社會的經濟優先政策；但相對地，在這個過程中，社會上也產生了各種矛盾與亂象；不僅蒙受高度成長恩惠的階層和剩餘的階層間有了懸殊的差距，一些弱勢群，如老人、殘障者、兒童、婦女等更是那種矛盾現象的受害者。進入一九六〇年代後半，高度成長的結果明顯地反映到社會生活上；就這樣，一方面產生了充滿物質的富裕社會，另一方面也大量招來在各種生活上遭遇困難的人們。換言之，在富裕社會下出現了新的貧困，而其內容、情形卻更多樣化。

針對如此，提供福利服務的有關單位雖也制定了種種對策因應，但總無法充分滿足該需求。於是，不滿與批判之聲紛起，也激起民衆要求充實及強化政策的權利意識，並帶動所謂的福祉運動。

在這種情況下，傳統的個案工作援助技術，面臨嚴厲的考驗。因爲個案工作等被批評對此時所發生的幾個有關福利問題無法充分發揮機能，並幫忙解決；於是不但顯示出援助技術本身的界限性，也引起民衆對其存在意義的質疑。

爲因應上述之嚴厲指責與批評，援助技術本身也做了相當的努力，大致可分以下三種：

1. 致力擴大並強化個案工作等援助技術的機能。爲此，從二十世紀初期以來，就積極推進援助技術的體系化與專業化，也確保了發揮自我完成般之專門機能的技術地位。

其努力的方向是，嘗試重備可供給比原來更具強有力機能的援助技術。爲此，除了原有的治療性、側面援助性機能外，還加上調停性機能、仲介性機能，甚至連辯護性機能及能更積極指向社會改良的改革性機能等也列入，以藉此強化援助技術解決問題的機能。

2. 謀求強化援助技術的背景理論。也就是爲了發揮更強有力的機能，必須

輸入並採用有力且正確的各種理論。隨著這個努力方向，比過去更積極引進各相關科學的知識與法則，以建立新援助技術的模式。

3. 試圖統合已分工的專門援助技術。為因應此事，今日，美國等國家已將個案工作和團體工作等用語總括起來，以表示援助技術體系的「社會工作」一詞代表。但這並不意味是真正的完全統合，只是致力朝向社會工作的統合而已。其統合的方式可略分下列三種：

(1) 結合方式：即是將原已分工的專門技術組合起來，並加以活用的方法。
(2) 配合或聯合方式：係根據案主擁有的問題性質及內容，隨機應變靈活運用各種技術的方法。(3) 統一方式：此與前二者不同，乃嘗試以援助技術的共通基礎為軸，而建立新的技術體系。

上述各項均是以促進具備更強有力機能之援助技術的體系化為目的而做地努力。由後來涉及的生態學觀點的統合化嘗試上，也可看出援助技術在二十一世紀會有新的展開。

接著再談談近年突然備受注目的生涯模式。此種模式係採自生態學方法的新世界觀和社會觀，從一九七〇年代開始成為美國的主流模式。

此模式係就與案主問題有關的原因論來查明究屬兩極化的個人因素或環境因素，並就其病理的側面與問題之所在提出討論。

相對的，生態學係屬研究個體與環境間之關係的領域，這些思考方式被應用在福祉的援助技術上，而改成為將個體與環境同時一起討論的觀點。

生涯模式重視三種觀念：

第一、如上述所言，將個體與環境同時且一起掌握，並注重兩者的交互作用領域。在此須注意一個特徵，就是這兩者並非是相互作用，而是彼此同時反應，而重覆地互相起作用或反作用。

第二、強調人的特性。人一直是在交互作用中成長，特別關心案主所有的積極面，如自我同一性、自律性及關係性等，也重視病理面的解決；而這個模式卻注重啓發案主的主動性及可能性，此亦特徵之一。

第三、掌握環境的特質。這裡所稱之環境，可分為物理環境和社會環境二

種，而物理環境之範疇又包括自然環境與人工環境；社會環境則含括對社會網絡及案主來說均屬重要的人物等。

引進這些觀點的背景中，多半也包含了對當今正在進行之世界性規模的環境破壞的一種批判性及預防性觀念。在人類生活的時空間裡，為了要過健康舒適且富裕的日子，大家都瞭解積極採用這種世界觀是必然的現象。這意味著，生涯模式導入有關福祉問題的發生與預防、二次災害的防止和解決等漸新的世界觀，甚至，要展開協助達成人們的生活方式及自我實現等做法，均是劃時代之舉。

另一方面，在日本，到目前為止有關援助技術的研究，幾乎完全是引用美國的模式進行，可是，屬社會福利專門援助技術的社會工作，和其他各種技術一樣，須顧及本國的文化和其他條件，才能在施行時擁有相當程度的普遍性或一般性；同時，也要有所限度。例如，人們一向在自己國家固有的社會制度或風俗習慣及傳統文化下過著市民生活，假如要從國民性及文化角度來推展社會工作的話，其所引進的外國援助技術本身就有一定的限度。遺憾的是，目前日本有關社會工作實踐理論的研究成果尚嫌不足，導致今日仍得依靠歐美，並延用其模式。以成立具有國家資格之社會福祉士制度為轉機，而實施適合國情的專門援助技術體系化，是今後日本在社會福利上的一大課題。

最後，簡單介紹有關日本社會福利的專門教育與訓練。

截至一九九〇年四月，日本實施社會福利專門教育的大學共有六十三所（四年制大學三十九所，短期大學等二十四所），每年約培養六千名學生。而介護福祉士養成學校也有一〇二所，每年約有四、八〇〇名的畢業生。

另外，因社會福祉士及介護福祉士法的制定（一九八七年），而產生的國家資格制度化，帶動確立了有關社會福祉士的基礎及指定科目，教育內容也全面更新，並且規定必須是達到一定條件者（修完指定科目並畢業者）才有接受國家考試的資格。可是因為資格的取得只是邁向專業人員的出發點，在實行援助活動的現場，為要發揮專業技能，常會被要求要加強自我研究和參加有組織的研修與訓練；甚至在完成實際業務時也要每天自我檢討，並須常透過在職訓練和管理，致力提昇資質。