

# 社會工作者為多重角色

的

## 通才實務工作者

曾華源譯

譯自：Baker, Ron "The Multirole Practitioner in The Generic Orientation to Social work Practice," British Journal of Social Work 6, No. 3 (1976), pp. 327~352.

過去二十年當中，社會工作理論家將其全副心力用來為社會工作建立一個新的基礎。(Kahn, Gordon, Lethorpe, Bartlett, Hearn, Kahn, Middleman, Goldberg, Boyer.)

由於缺乏可以轉化成概念和模式的理論，以便能支持各種社會工作調適，而使得這個工作受到阻礙。然而，最近系統理論 (System Theory) 的應用，已經為社會工作發展出一個單一的 (Unitary) 或通才的 (Generic) 工作模式，使得社會工作有很大的進展。通才取向的一些概念，架構於目前相當有價值，它使社會工作者能從通才的概念和模式中，無論是直接對人們或社會系統，均能獲得一些導引。(Pincus and Minahan, Goldstein, Baker, Siporin, and Campbell)

通才工作的取向顯示個案工作，團體工作和社區組織等實務工作模式有了轉變。個案工作、團體工作和社區組織着重在特定的任務與方法，由實務工作者 (Practitioner) 分別運用來協助個人，團體和社區。但是這種工作方式卻愈來愈不被滿意，探究其原因有二：第一，每種方法是從不同的理論基礎所衍生出來的。社會工作者希望運用其中某一種方法，而成為一個個案工作員，團體工作員或社區工作員；然而，這工作將會面臨到不可能把一大堆不調和的理論整合在一起的問題。第二，人所遇到的問題，不可避免地牽涉到各種不同的人際與社會文化系統。而將社會工作的案主們分為個人、團體和社區，是製造人為的刻板分類，會限制實務工作者察探每個問題情境中相互影響因素的複雜系統，

造成提供不適當或不合宜的調適服務。具有詳盡廣博特性的通才社會工作 (Generic Social Work) 的出現，受到歡迎；因為它有克服上述困難的潛在力量。喬治亨利 (St. George Henry) 把通才實務工作定義為：

「通才的實務工作是一有組織與系統化的工作方式，其運用來自社會工作範圍內，數種調適模式中的各種技巧。傳統上，社會工作視自己為一門有關生理——心理——社會問題的助人專業 (helping professional)。這方面問題的調適工作，需要有理論基礎與廣泛的知識和技巧。通才社會工作者與傳統實務工作者之不同處，在於他擁有可以和個人、團體與社區一起處理問題的技巧，以反映出案主的實務需要；這些技巧可以由一位工作員獨自交互運用，但卻不能假定每一個案主均能夠或將用到所有可以用到的調適。然而，最重要的是可能案主需要所有的調適方式時，如果能全由一位社會工作者提供所有的服務，則能給予案主更好的協助。」

本文的用意是想詳細探究通才實務工作中基本共通的任務和角色，並提出一個說明這些角色和任務彼此之間關係的模式，以便做為分析的基礎。

### 檢視社會工作調適之方式

實務工作者的目的有五：協助人們改變；協助人們因應改變的結果；確認那個系統或那些系統的改變是必要的；促使未能滿足人們需要的系統改變

；以及減緩或預防對人們有害的改變。前三者的目的傾向於社會工作者直接接觸處於需要中的人，而後二者的目的則常使社會工作者接觸資源分配，與社會福利政策之形成和制定上，有強大影響力量的人們與組織。這就產生一個問題：如何才能把這些活動做最好的描述呢？

也有一些不同於此的分析架構被提出來，弗列里(Friley)提出案主和非案主的分類，在分析社會工作者和每一類案主的關係類型上是很有用的。目前微視(Micro)實務工作和鉅視(Macro)實務工作的用詞，已經非常流行。(Kameronan, et al)前者指面對面與個人、家庭和團體的接觸；而後者則與社會計劃、公共行政和政策發展有關。爲了要分析社會工作和社會福利之間的差異，居爾伯特和史佩區(Gilbert and Specht)把社會工作者視為「特定和具體的活動，其專業人員致力於協助處在需要中的人們」。而社會福利爲「同時着重在改變與維持社會福利制度的專業活動」。他們肯定地說「社會福利專業並不直接協助處在需要情境中的人。而較着重在制度結構上，緣由此途徑，對處在需要中的人提供服務」。這似乎是一種不切實際的分法。更進一步地說，提議直接服務主要與社會工作有關，而間接服務則與社會福利有關；倘若從社會福利人員合併這一種服務的模式，以執行廣泛的任務和角色觀之，就顯得很奇怪」。 (Marshall)

另一種看法是採用微視系統(Micro-System)，中視系統(Mezzo-System)和鉅視系統(Macro-System)以表示問題出現的決定力(Determining forces)，和其改變的目標是放在那個系統中(Mullen and Dumpsion)。微視系統是指存在個人與團體之間的關係；中視系統的問題乃由人們和他們現在所生存的社會制度與結構，所共同促成的，並且也因此而成為改變的目標；鉅視系統中的問題來自組織和社會系統，屬於結構性的，再者它們表現功能的方式，不僅是相互矛盾，同時其也有矛盾的假設和價值在支持着。儘管這些系統式的分類說明是依正確的方向，保持原有的分析途徑，但是在協助我們瞭解社會工作者執行任務中的角色，其價值卻很有限。這些分法只能提供一個概括性的實務工作觀點。更嚴重的弱點是他們只傾向於在不同型式的社會工作調適方式之間，製造人爲的界限。因此，他們只是重覆出現以三種傳統社會工作方法區分實務工作的錯誤觀點。大多數社會工作者所遇到的實際狀況是有變化性的：一下午要直接接觸處在需要中的人，隨後又馬上代表這些被服務的人，進行演說，採取行動或研究。實務工作的情況是流動性和經常改變的，以直接和間接的服務方式，合併再合併成一個有各種不同任務組合(Task sets)與角色組合(Role sets)，繆蘭和鄧普生(Mullen and Dumpsion)在他們合著的書中寫道「社會福利的領域和它有關的專業，必須要從一個固定的服務輸送立足點上，轉變到具有嘗試性，模式發展與評估等特性的立足點上」。

這些作者們都同意，如果社會工作要成爲適當和有效果的專業，就必須發展出一種意識型態和理論，以支持一個範圍廣泛的社會調適。通才取向以系統理論爲基礎，似乎比其他的工作取向更有滿足這個要求的潛力。在這個架構中，實務工作者被當成一個有多重角色的媒介者(Agent)具有數種共同和明確的任務與知識基礎，其間彼此相互補充與連貫一氣。此將依序導引並且使人知道社會工作者用來提供敏銳的、系統的與適切的服務角色，任務和行動策略。

## 多重角色的概念

對於角色的概念，似乎存在有不一樣的觀點。巴克萊(Buckley)辯駁地說道：

角色和制度化結構並非特定具體的行動，多少只是一般性的規則或指引，或不含有足夠的資料，使之能詳細敘述所仔細觀察到的系統，或詳盡地呈現出更大部份的環境或文化系統的複雜性。

另一方面，勾德士登(Goldstein)則視角色爲：重覆發生的行爲，規範性義務和地位與位置(Position)之中的責任，並且決定行爲的表現方式，因而對於特殊社會情境有導引性與反應性。

在本文中採取勾德士登(Goldstein)的觀點，此觀點似能掌握住實務工作的廣泛包容性，並且詳細敘述社會工作者對真正在做些什麼，相當有用。接下來將進一步採用角色的概念描述與分析社會工作的調適方法。這是假定實務工作上的一些角色

與任務，在任何機構中都有其共通性，而且能夠被確認。

這些角色與任務可來看下列一種或數種情況中：案主的需求與期望，機構功能，轉案的媒介者，以及實務工作者對他們自己工作的看法。此處是以末者，做為分析的重點。

角色理論家提出角色可以是繼承的(Ascribed)，成就的(Achieved)或選用的(Adopted)。繼承的角色是指與年齡、性別、出生序有關的角色。成就的角色指某人積極尋求的獲得某方面能力而佔有的角色，它通常與職業位置相關聯。選用的角色則指某人選擇並做出滿足某項特別需求的行為。史區林姆(Stream)指出角色可能是外顯的或內隱的；外顯的角色指「意識的，可被觀察到的，以及參與交互自動體系中的雙方，是彼此知覺的」。

社會工作者的角色被設定為外顯的和成就的角色。他們要能滿意地執行角色與任務所需要的知識和技巧，必須經過學習，並且選擇性的妥善運用。

波比茲(Pobitz)說過「他們被要求不管做什麼都要像這個位置所要的」。社會工作者的角色則被描述為「一組被期望的或彼此有關連的社會工作行為與活動」。(B.A.S.W. Report, 1975) 這些行為包含着自我控制，自我覺知和有意識地執行角色和任務，所以能夠有效的推動改變有案。

一些作者們(Irvine, Spengel, Rosenblatt, Leonard, Perlman, Ruddock, Atherton et al.)已經表示角色的概念是如何用來瞭解和影響

人際間交往的過程(Baker)。最近十年來，運用角色概念描述社會工作者所從事明確特定的活動，愈來愈多了。截至目前為止，這項工作尚未能完全統合起來。表一是表示數位通才理論家認為主要的實務工作，到底可包括那些角色。

表 一

作者	角色數
愛史爾東·米契爾和薛因 (Atherton, Mitchell and Schein)	15
畢史諾(Bisno)	9
道爾葛夫(Dolgoft)	7
勾德士登(Goldstein)	3
葛羅士爾(Grosser)	4
可蓮克和雷恩(Klenk and Ryan)	12
彌德面和勾德柏格(Middkman and Goldberg)	4
席柏齡(Siporin)	52
剔爾斯和馬特飛克爾斯(Tears and Mcpheeters)	12

雖然這些作者們的用意，顯示出有不同的專有名詞存在，並且對於到底有多少角色和要如何範定角色，有廣泛不同的看法。然而，這些作者們有四個共通點：

1. 很明顯的都是「案主」取向，他們的首要任務是選用適當的角色，以解決案主的問題，而非只是着重在一種調適方法上。
2. 他們均建議要有一組角色來執行工作，而非任何特定的角色。

3. 全都為通才的實務工作性質；他們強調實務工作者對所有角色應有的基本知識和技巧，而非只單獨地接受某一角色或特定的某個角色組合之訓練與教育。

4. 他們同意任何的角色和任務都不能固定於某個期限範圍內。當社會工作者試著提供服務時，常要適度改變所需要的新角色，而且已經建立好的角色內容也要被重新再系統化。(Grosser, Cloward and Elnan, Shattuck and Martin, Payne, Orlin, Austrlain Assistance Plan, Skidmore, Balsan and Jones, Ginsberg, Steward)

雖然有人把他們這種看法當成新角色不過是在新包裝下反映出來的舊活動。然而從上述的這些命題來看。通才社會工作似乎需要一個參考架構，以便符合下列六個目的：

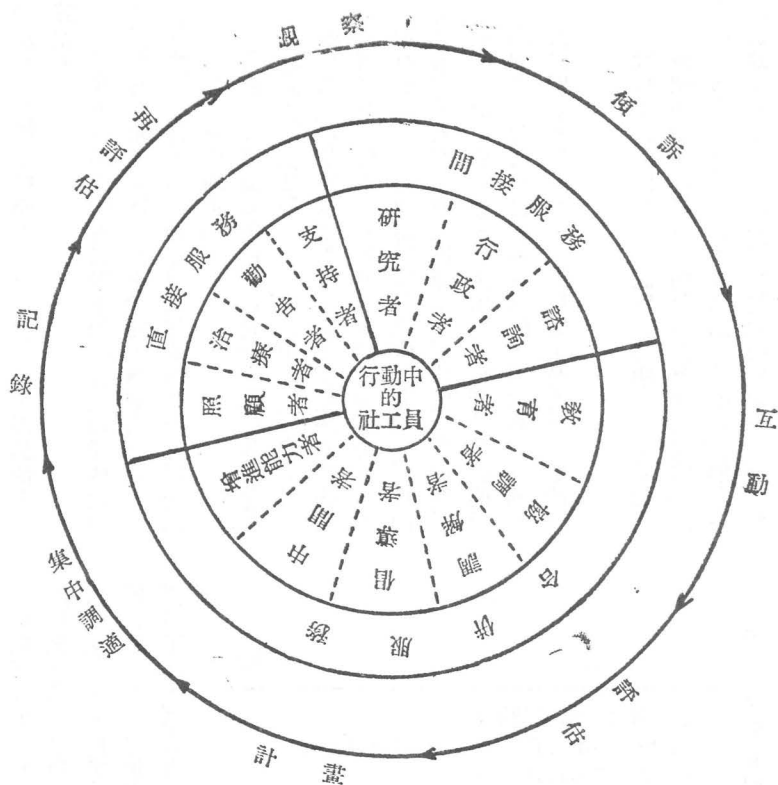
- (1) 提供一個涵蓋廣泛的架構。以描述實務工作者常有的活動，同時也能對實務工作資料做系統化的檢驗。
- (2) 確認通才社會工作的共同角色。
- (3) 確認通才社會工作共同之任務。
- (4) 提供一個指示性的模式(Prescriptive model)，以滿足教育與訓練目的之所需。
- (5) 注意有關各個角色的「一般性」任務，以便經由此而直接瞭解和區分每個角色中，何種任務與技巧較為特殊。
- (6) 更進一步地經驗研究。

根據上述的目的提出以下的模式；其中角色與任務乃彼此交織在一起，或相互跟隨着。但是，在這裏爲了澄清與分析才把它們分開。「任務」和「技巧」的概念也應該區分清楚。一個任務指要去做的「一件工作」；技巧則指把事情做好的能力。有關任務的知識是無法自動導引技巧的表現。通常在社會工作任務完成的過程中，會學習到如何轉換知識爲

有技巧的行動表現。

### 1. 任務

任務指大的外圓，由八個一般性任務所構成。箭頭指出這些任務是全部角色所共有。這些任務應該與扮演某特定角色時，所要完成的特殊任務有所不同。在圖一中顯示一般性任務是一個接一個，但卻不可以認爲他們之間有先後次序。這只是爲了澄清概念，才以此種方式呈現。就實務工作經驗而言，很少有單獨的任務，而比較多以合併或任務組合（Task sets）之方式進行。再者，有些任務是經常性的；即觀察、傾聽、互動、評估。有時在調適過程上的某一點，則會有其他任務較突出；即再評估、記錄、計劃。本模式之前導研究（pilot study）裏的證據顯示，特殊任務（指計劃、再評估和紀錄）很少由實務工作者親自去做。針對分析社會工作者實際工作內容（做或不做什麼）之途徑，



圖一 通才社會工作的共通任務與角色

可以提供決定不同機構工作性質的機會，並且確認目的（aims）和目標（goals）間的差異，以及在完成這些事上，到底做了些什麼。

上述一般性任務在社會工作文獻上已經有相當不錯的資料。目前所需要的是把這些任務系統化，並且很緊密地把它們連貫起來，以便實務工作的一般性任務能變得清楚明確，而成為一個有能力和負責任的實務工作。本模式所提到的八個任務均有待進一步在理論的分析和經驗研究上的落實。最近文獻顯示這八個任務經常出現。（Pincus and Minahan, Middelman and Goldberg Siporin 席柏齡 (Siporin) 認爲任務的執行是「在助人情境中做一些事，以協助達成目標的『調適行動』」。作者所做的分析可擴展到與一切實務工作情境有關的八個任務上，以及其它特殊角色所表現出來可被確認的任務上，如治療者、倡導者（advocate）。

### 2. 角色

本模式提出十三個主要的實務工作角色。要特別強調的是這些角色並非相互排斥，反應視其爲相繼出現的。各角色之間的虛線，就是用來表示這個意思。如果把角色看成垂直連接的情形，那麼就可變成指角色表現之層次。如此系統化的陳述，有助於區分通才和專才（Specialist）的實務工作。通才實務工作者擇取自「中距（middle range）」的知識，並且於執行一般性任務和角色行爲中，表現最起碼的基本技巧。一旦擁有這些技巧後，便有可能成爲一個專才的實務工作者，並學習特定的

知識與技巧，以便執行研究、行政、個案工作、團體工作等特殊角色。多年來，何為最起碼的基本技巧，一直是辯論的主題。(Towle, H.M.S.O) 玻恩 (Bohen) 提出一個對初級和進級 (Advance) 專業教育與實務工作很有價值的意見。他建議最好看從最基本訓練到博士程度訓練的一連續過程，實務工作方案應該是結構性的 (層次系統分明)，以便社會工作者能漸漸地變成較為老練的人，而於特殊角色上，擴大與加深他的專業知識與技巧。在本模式中提出三方面的角色類屬：即直接服務、間接服務和合併服務 (merging service)。但是在實務工作上，並沒有嚴格區分這些角色的差異。

直接服務角色指實務工作者以面對面接觸處在需要情境的人。間接服務角色是社會工作者做為案主的代表，其主要工作則是去除主要受益者所未被滿足的需求，改進服務的輸送方式，或創造新的服務。合併服務角色指無法清楚區分直接與間接服務特性的角色，並非所有的角色都可以單獨由某位社會工作者在某段時間全都扮演，角色的扮演是依案主的需求和所選擇改變的目標為何而定。下一步應對有效扮演每個特定角色時所需要的知識、任務與技巧等做深度研究，不過，在此處只對通才實務工作中，每個角色之特性，提出一個暫時性的大綱。

## 直接服務角色

### 1. 支持者 (Supporter)

案主經常尋求社會工作者的支持，故如何以不

含威脅性或貶抑之方式給予案主支持，是一高度技巧的活動 (Parter)。這包括試圖調整口語和非口語訊息的表達，以便對案主有何困難和原因何在的情況，提供線索。社會工作者要傳達給案主願意與他一起解決問題。實務工作者必須要相當瞭解社會互動的複雜性，才能夠做好支持。艾格里 (Argyle) 已經提供相當不錯的文獻資料，可供學習。要能做好支持，需要社會工作者喜歡人際協過程，而此乃須在社會工作訓練中培養出來。

### 2. 忠告者 (advisor)

與順其自然的觀念和不真實專業巧語相對立的是給予忠告，它沒有，也從未曾在社會工作中消失。(Reid and Shapivo) 然而，忠告必須在關心和小心，以及對人處境做了充分的評估後，方可提出。給予忠告可能會產生二個意想不到的結果；第一，會造成或維持過度的依賴，其次，如果案主接受忠告，但是問題沒有解決，則會讓案主感到憤怒。在這角色中的特別技巧是知道於何時提供忠告；何時保持沈默；以及如何給予忠告而不會貶抑案主或損害他潛在的自動自發。

### 3. 治療者 (therapist)

社會工作者為治療提供者已經有一段相當風光的日子，甚且還是實務工作者的主要角色。最近幾年來，治療角色已經有消退或被貶抑的傾向，這可能是部份有急進思想的學生、實務工作者和教育人員對於整個專業過份集中在個人而非整個社會過程上，加以排斥的結果。

對治療者角色的某些批評是具時宜性且適當的

。但是，一個社會工作者是需要特別的技巧與知識，以便協助人們因應緊張、罪惡感、被剝奪感和過去的傷害，這些知識和技巧是關於協助個人與團體處理傳統上所指的「一種矯治情緒的經驗 (a corrective emotional experience)」。

這種經驗只在意識上和結構化的關係中發展，而使人們能夠處理持續未解決，但卻阻礙個人獲得滿足及社會生活發揮功能的情緒、價值與態度。某些人過去的生活，使他們在人際關係中，有習慣性的緊張和不滿足。這種經驗將會破壞他們自己儘力與他人和社會資源交往。專業關係的協助可以提供機會給那些人重新處理不完整的社會化或扭曲的認同經驗。有一段時間，此種協助取向為個案工作的核心。雖然個案工作在現代的助人型式裏，已經在概念和策略基礎上，有相當程度的擴大，(Roberts and Nee, Stream, Briars and Millar, Hollis, Nursten) 但是通才實務工作者不應被看成擁有特殊技巧和瞭解能力的個案與團體調適專家。以作者的觀點而言，那樣的一個專家需要合格的訓練、合理的個案負荷量，以及所處的機構中，其工作人員都擁有高度瞭解能力和技巧，以便合適地處理案主們之內在或人際問題。

然而，通才實務工作者需要的是一些人際過程中互動與動力因素之基本瞭解而已；唯有在治療角色突出時，才需特別深入。再者，人際互動過程的知識，不論與案主或非案主的互動，與前面所提到的角色都有關連，而傳統的個案工作在這方面也提供許多有用的資料給團體工作。



#### 4. 照顧者 (Caretaker)

照顧的角色有二方面：即提供關懷和保護易受傷害的個人與團體，或是變成社會控制的力量。不可避免的在這二者之間會有擺動不定之情況，這使社會工作者對這個角色性質產生混淆，並且被社會工作的批評者所攻擊並侮辱社會工作只是社會控制或文化的警察。以社會工作實務的本質而言，這樣的批評是過份天真和單純，當個人暫時或永遠無法負起平常生活職責時，非常明顯的照顧的角色中便含有給予關懷的要素。許多的事件是發生在個人或團體無法抗拒外力的情況下：如失去家庭所受到的打擊、心理崩潰，受虐待兒童的協助和寄養兒童的持續照顧與保護等。

從合法與適當的照顧、保護到社會的控制，是一個複雜的問題，需要做深入之分析。從法律、社會、心理、政治、醫療和社會工作的觀點來看，最重要的問題是一個人有可能受到社會給予合法的限制，畢斯帝克 (Biestock) 認為自我決定在「案主於法律、道德、機構功能和做建設性與正向決策的能力下受限制」。但是這個觀點有問題；何者才是「正向與建設性」的決策，何種價值是這些被評量為正向與建設性決策之背景？

當一個人的行為對他人的基本權利有影響時，社會工作者即成為社會控制的力量，對嚴重違反社會的行為做行為上的限制與結構。社會工作者有義務以符合社會工作主要價值的方式表現其行為。(B.A.S.W.) 這是指社會工作者擁有權威性，而非一個權威者。(Foren and Bailey, McDermott)

只有在充分做好評估的情況下，才可選擇控制為取向。艾爾五妮 (Irvine) 指出只有在對抗「拒絕協助的不人道」時，此種調適方法才被重視。我們一直存在着一個令人困惑的問題，當個人或團體受到不公平的福利政策與實務工作所迫害時，社會工作者應站在那個立場上。專業的助人者是處在專業與個人的兩難處境中；做為一個專業人員，應對他所服務的對象有使命感；但是，做為一個受雇者，他與機構訂有契約；做為市民，他受社會規則所影響。激進派的社會工作者認為應不顧其它而對受剝奪者有使命感。(Throssel, Baileyard Brake) 但是他選擇促成改變的方式，必須在案主基於系統的評估其行動策略與角色會帶來那些所想要的改變之決定為主。這些決定可以包括從系統內進行改善的方式到運用革命的策略。(Specht) 不論實務工作者所選擇的行動策略為何，他應該為他所做的選擇負責任。責任的擔負可能全在於所雇用的機構，但身為一個有自主性的專業人員，他可能會決定以機構所不認可的方式行動。一項負責任的決定是基於充分評估他的行為對案主、機構、自身和專業潛在的影響。

做為個人與團體控制的力量，社會工作者的任務也包括指出如果個人任意或堅持做出反社會行為時，所要付出的代價。而案主之決定不論是否接受社會工作者的建議，如果持續對案主協助，則雙方應能為此決定而合作。

案主拒絕社會工作者加諸於他身上控制的程度，受案主目前的處境所影響。在特殊情況下，不太

有什麼選擇之機會；例如在照顧與保護下的青少年；在嚴重智能不足的保護設施中，接受觀護的人；有精神疾病的案主等等，可能全都在社會工作者的直接督導與控制之下。但是，實務工作者有義務在可能範圍中保障個人自我實現。進一步說，社會工作者在個人能夠更自我負責時，要能夠覺察出來，並且支持任何朝向更為獨立情況下之邁進，是相當重要的。

#### 間接服務角色

##### 1. 行政者 (administrator)

行政層面的角色包括二種：實務工作的行政與福利行政。

實務工作者做為一個行政者是指負責組織他自己、他的時間以及工作量。他需要知道如何建立與運用檔案系統、安排約會，並估算最低的預算和成本，以應付工作上和案主的需要。他要能以機構功能的方式，將其工作清楚、簡潔扼要的撰寫下來。福利行政者的角色除包括上述這些活動外，其範圍更大。且當福利工作逐漸擴大時，常有社會工作者領導大眾社會福利制度的情形。主任的角色可能包括在行政上負責幾百名員工和幾百萬的預算。即使有，也很少有為社會工作者占有如此高之行政位置而事先安排的基本課程，結果使這個位置常由相當沒經驗的人，或完全沒有行政經歷的實務工作者來擔任。對一個表現優異的直接服務之社會工作者而言，常在行政和組織方面遭到困難。雖然行政（性）技巧可透過實際工作經驗而成長，但服務的消費

者(案主)若遇到這種情形,則會受苦受難。管理上的任務,如計劃工作量和時間表、進行成本效益分析、分配資源的委員會工作、公共關係等,都是高度技巧性的工作,也是福利行政者所需學習的。肯恩(Kahn)說「實務工作實踐政策」,然而,要使政策切合實際,行政者也需要有一段實務工作經驗做支持。理想上,高級福利行政角色應由有經驗的實務工作者擔任,其有合格的專業教育過程和相當程度之管理技巧,然後在通才實務工作中,才能結合基本知識與技巧予以強化。

#### 2. 研究者 (Researcher)

證據顯示社會工作為很差的研究生產者與消費者是有許多原因 (Mc Corloch and Brown)。由於傳統的社會工作教育中缺乏研究方面的教育,可能導致對社會工作實務經驗研究的反感。截至目前為止,還沒有研究對「社會工作是否有效」這個問題提供任何較肯定的答案。在某一本書中檢驗十六篇社會工作實務之研究,編輯者提出的結論是「距離專業工作形象的出現還很遠,證據無法確定的指出調適是有效抑或無效」。(Mullen and Dumpson)然而,對受剝奪的案主直接調適的結果,證明是有鼓勵性。在十篇這方面的研究中,某種程度之改進是明顯出現於社會工作調適。

在討論社會工作者「實務工作研究」的重要性中,作者有種印象:許多研究的字眼常伴隨著複雜統計技巧的想法。研究並不一定要用複雜或高級的數學,例如,幾年前作者想發掘如果案主能完全自由選擇時,他會把約會時間選在何日與何時。結果

發現星期四是最低受歡迎的,而讓作者感到沮喪的是,這一天卻反而是機構最喜歡訂約會的時間。(Baker)社會工作實務研究所關心的是社會工作者與案主建立關係的方式,他如何來扮演他的角色,用何種技巧來促進改變,以及他所說和所做的有效性為何。而這種描述性和經驗性的研究,很少在可以重覆研究的情況下進行。(Polansky and Bloom)這是目前社會工作實務者和教育者所最迫切的需要,但是其發展速度卻很緩慢。在考慮社會工作研究角色的任務時,我們發現研究方面已經有許多共通的系統性做法:定義問題(確認需求);基於已觀察的事,建立暫時性的假設(預估 (assessment));決定行動計劃(研究設計);

選擇用來達成目標的角色和任務(資料的收集與分析);以問題改善的情形,評估結果(需要是被解決或仍舊存在,以便確定或推翻最初的假設);並對結果做解釋。

#### 3. 諮詢者 (Consultant)

較常見的諮詢服務可分三種類型:

- (1) 對社會工作者所屬的多元訓練 (multi-disciplinary) 團隊中的其他成員:如醫生、護士、心理學家、教師、行政人員。
- (2) 對較少經驗的福利人員;即其他的社會工作者、福利工作者、個案助理員、志願人員等等。
- (3) 對著重在社會需求、社會政策和社會工作的就業團體。有各學科組在一起的工作團體、個案會議、大型的委員會、政府部門等等。

這些任務裏有些共通的角色特性,包括以經驗

與研究為基礎的深度社會工作理論與實務知識;有能力以清楚的非技術用語表達何者為社會工作;以及如何去做;在何種情況下做較好;有能力對複雜的實務情況,示範如何處理的知識與技巧。

### 合併服務角色

#### 1. 能力增進者 (Enabler)

此角色在社會工作者接觸案主和非案主上,都占有顯著的地位。有技巧的增進能力,包括實務工作者製造一個物理環境,以協助申請者覺得受歡迎和舒適。準備房間、安排椅子座位等便是製造舒適和較無威脅性氣氛的一部份。彌德面和勾德柏格 (Middleman and Goldberg) 稱之為「舞台的佈置」。除此之外,個人與團體的問題,以及需要何種協助,也必須加以澄清。人們在他人的協助下,談論令其痛苦的環境與受驚嚇的感受後,才可能開始去因應和面對這些問題。另一種增進能力的形式是當社會工作者協助團體討論共同的困難,並且促使團體成員能自己發展新的自我支持系統,或使現存的資源更能滿足其需求。社會工作者參與福利權利和貧窮行動團體之中,均為增進能力的例證。(Grosser, Cloward and Eelman) 在直接服務中,增進能力包括協助案主表現出能再自動地發揮功能。實務工作者的任務是催化案主減除焦慮、害怕、憤怒或失落感至最小的程度。

與非案主團體一起工作的情况包含製造一種氣氛,使團體能夠很快地提出其本身對目標、任務和爭論問題的意見。這一層次的增進能力在實務工作

者擔任個案研討會議的主席，或有各種不同學科背景的人所組成的團體，其聚集一起處理一個問題時，最爲顯著。各種不同增進能力的形式是社會工作者引自社會互助理論、團體心理學(Argyle)，以及運用技巧促使所有參與者能有最大的投入和合作。

## 2. 中間人 (Broker)

中間人的主要工作就是把人們和福利資源連接起來。因此，社會工作者也許只是負責轉案，或是結合轉案並定期持續接觸案主，協助他處理其他問題的人。只有迫切需要的人，才會進入或是被轉介到機構。他們帶來的問題常令人感到棘手：無家可歸、失業、有疏離感的青少年、孤獨的老年人、藥物濫用、虐待兒童的家庭、被虐待的婦女、心理疾病和有自殺傾向的憂鬱症患者。沒有一個機構或實務工作能夠處理如此複雜的需要，但社會工作者是處於協助的關鍵位置上。彌德面和勾德柏格 (Middleman and Goldberg) 談到中間人所要具備的條件相當有用，他們提到有關中間人角色的三個特殊任務爲：

- (1) 中間人必須要有最新的社會福利資源知識可用，以及瞭解這些資源正式與非正式的使用方式。
- (2) 中間聯絡的工作包括「節約資源」。意即支持和保護既存的服務與增進資源未來使用者之利益是完全同等重要的。
- (3) 中間人有義務開發新的資源，因爲社會工作者每天會比其他專業人員接觸到更多需求未滿足的人們。

第四項，也是基本任務上須加上的，就是中間

人也應該能夠實施評估工作，以便他能夠把申請者轉介到最合適的機構。因此，他必須是一個有高度技巧的會談者，並且能轉移和對案主所提出的證據，做深入的探討。最後，對於把案主轉介至其他機構的協助上，他要清楚自己在說些什麼和做些什麼，這樣案主才不會在轉介過程中覺得被拒絕。

## 3. 調解者 (Mediator)

牛津字典對調解者的定義是一個人表現像「斡旋者或和事佬」。此角色的本質在於試圖增進衝突的雙方彼此相互瞭解。因此，對於有人際困擾的人們，調解者成爲他們之間的橋樑，如婚姻伴侶、親子問題、以及人們發覺其正式的、非正式的和社會資源的系統並沒有任何協助功能存在。(Pincus and Hinahan) 在這角色中，其被確認的任務有五個 (Middleman and Goldberg) ..

- (1) 確認對事情有不同看法的雙方彼此共通的基礎。
- (2) 發掘障礙，以便尋求共同的基礎，和協助參與者找出可以轉圜的餘地，或找出對他們共同有益的地方。
- (3) 界定任何情境的限度、範圍和實際的情況，以便做出明智的和有現實感的決定。像彌德面和勾德柏格 (Middleman and Goldberg) 提到「外在特殊的遭遇，如時間、金錢和用其他有關係的系統，會破壞雙方，並限制他們同意的可能性」，調解者的任務即是讓這些因素明朗化。
- (4) 提供參與者有關的資料，以便做非正式的選擇，如果其中某一方沒有這些資料而處在不利的衝

突下，調解者的任務即是提供這些資料，使雙方權利能夠平衡。

基於事實、觀念和意見的結合爲基礎，以做出決定，而其中某部份的事實、觀念和意見可能是社會工作者所提供的。所以必須小心的弄清楚何者爲事實、何者爲觀念，以便觀念在被具有權威形象的社會工作者所提出時，可以避免把觀念視爲事實。

- (5) 必須儘量公平、不偏袒任何一方，以表示平等的關心每個人所重視的福利。而在實務工作情境中，調解者的角色相當複雜，且常會帶來角色緊張。因此，當社會工作者必須調解父母之間、寄養父母和機構工作者之間，有關於孩子應住在何處的問題時，就會嚴重地考驗他在每個人心目中所保有公平的形象。

## 4. 協調者 (Coordinator)

協調者最重要的表現像一劑觸媒，把人和服務連接起來。因此，他主要在中視系統層次上工作，其任務包括協助人們一起確認他們的問題與需要、提供既有的社會服務資料、解釋國家地方政府和機構之福利政策、以及協助案主和非案主發展較現實的改變方案。協調者角色是以兩廂情願爲基礎，像是在做調解工作，所以中立的立場是絕對必要的。其任務在直接服務中，所以對家庭提供服務、或在間接服務中與福利機構或社區的人員 (Personnel) 一起工作。通才實務工作者在社區工作中，大部份即以協調爲主要工作。澳洲公共協助計劃下的社區發展事務人員已經爲此角色任務做了描述。其主要任務如下：



- (1) 鼓勵人們一起對公共事務進行討論。
- (2) 協助地方團體影響區域性協會。
- (3) 和地方團體一起達成特定目的。
- (4) 為團體做行政和秘書工作。
- (5) 對於未來可能成為社區領導者的居民安排訓練。

(6) 促使正式與非正式的組織之間；個人與團體之間的合作，並且表現像一個連接人，提供資料、忠告性輔導和轉案。

(7) 在地方性計劃 (Projects) 的準備工作和估算成本上，提供協助。

(8) 與社會計劃者和區域委員會保持密切接觸。

### 5. 倡導者 (advocate)

倡導者可視之為抵制或增進另一有目的的行為。社會工作者可以表現像一個倡導者伴隨着人們，或做為人們的代表。近十年來在社會工作之間，運用倡導辯護為改變策略的情形，越來越為盛行，這可以以福利權利運動之成長做為例證。

有三種倡導辯護的類型可以提出來：對個人或家庭直接的服務；對組織的辯護；和對更廣的社會政策目標倡導之辯護。第一種類型着重在個人或家庭的需要上，以引起他們改進不利的資源目標和改變負向態度。(Monser) 此種工作方式即為很流行的「以個案為主要目的」(Sunley) 之說法。組織中的辯護包括一個人或一個社會工作團體，設立「任務力 (task force)」，以改變在機構中對案主們沒有助益的組織結構，政策或服務輸送的形式。較為廣泛的「社會改革倡導」採用社會行動為主要策略，透過雙方同意、或更常進用衝突為

基本策略，以尋求社會的改變、重新分配權利和資源。史伯格 (Spiegel) 描繪一種倡導辯護的形式，即引導社會之穩定和運用來促進社會變遷。後者為對既存佔優勢的系統挑戰或衝突，而以審慎的態度採取一種攻擊性和黨派的立場為之。(Alinsky) 卡因達卡和柯愛格林 (Khindaka and Coashin) 回顧社會行動的概念，最後將社會行動放在社會工作中，並定義為「獲得立即或大層面社會有限度變遷之策略，它通常運用意見不一致的情境，採用、規範依附，和『規範考驗』之調適模式」。他們提出三種概念做為瞭解此定義之根本，即意圖改變之範圍、權力之運用和變遷策略之採用。同時也提出三種有關社會行動常見的誤謬。第一，社會行動策略會有偏離社會文化規範的結果，但並不一定會如此。他們說「一個最常見的社會行動共同模式是在政府部門和立法單位提出證據，而要能提出證據的有效方法是知識、研究、說服、磋商、討價還價和妥協」。第二，他們指出社會行動者是認同爭鬭策略的。事實上，爭鬭策略只是通才社會工作者所採用許多工作方式中的一種而已。第三，社會行動不是只來自社會的衝突理論，以指揮、消滅、征服和消除反對及改變目標物。由整個專業社會工作者所實施的社會行動，是圍繞着實務工作者所認同的專業價值。(Thursz) B.A.S.W. 所屬的「社會行動和社會工作」團體已經有如下的說明：社會行動；就像其他部份的社會工作一樣，必須由社會工作價值所促，而最重要的也許就是相信人應被看成目的而非工具。所以案主是一個人，而非社會改變的工具，他們與其他處在相似環境中的

人互動，並同社會工作者和機構在一起，以便能帶來所想要的改變。

社會行動有許多面，包括與權力精英暫時聯盟 (Keith-lucas)；與自我團體一起創造新資源；在地方性和國家層次上，影響政府和政治家；運用法律和法庭，參與教會組織和學生的行動團體；動員案主組織和自願工作者；以及製造各種不同的社會分裂 (disruption)。當改變的主要目標是轉移資源，對資源控制的權力和決策，從「有」到「無」時，人們於情緒和實際上，都不會願意放棄他們已投下的心血。沙斯慈 (Thursz) 說「人們常不願意改變，尤其對於帶有權力、金錢、聲望和其他一些事情時，則更不願意和改變，那麼衝突就是必要的，而且能有建設性。」實務工作者在做倡導工作時，所需要的是能產生改變的策略性知識，以及深入瞭解政治和心理過程，這些是社會行動所選擇調適方式的最重要關鍵。

潘尼區 (Panitch) 指出「倡導工作的技術學」。其中包括十四項調適策略 (研究與調查、專家的言論、與其他機構的個案會議、機構委員會、教育、佔取職位、行政補救措施、示範計劃、直接接觸政府官員和立法人員、聯盟團體、案主團體、請願、堅持要求、示威和抗議)。當社會工作者有其角色要扮演時，工作者本身調適技巧之使用，應該在評估案主已得到那些服務，以及要改變那些系統後，而有不同的選擇。

### 6. 教育者 (educator)

教育者包括對案主的教育、公共教育、實習教育和專業社會工作教育等四方面。

### (1)案主的教育

在人際關係過程中，社會工作包含教育案主如何處理實際的事物，如經濟方面的購物、預算、伙食、子女養育等等，當教育伴隨其他的直接服務活動時，這任務中的技巧是能夠教導案主，而不會影響案主的自動、自尊和自信。

### (2)公共教育

社會工作者所扮演的大眾教育角色是很重要的。他們常被要求對有關社會福利與實務工作上的問題，在非正式場合演說或提供文稿。這給社會工作者一個讓民眾注意那些未被滿足需求的機會，經由這樣的過程，民眾可注意到早在社區中未被重視的社區問題或對抗這些問題，以保護自己。此種類型的公共教育在改變規範、價值和態度上，為一強有力的影響來源。

### (3)實習教育

實習教育有二種形式：教育專業社會工作學生實務工作的藝術與科學，或提供在職訓練性質的課程、督導工作和針對志願人員、社會工作助理的諮詢工作。早在三十年前，有關實習工作上的特別技巧，就有豐富的資料可循，但就作者印象所及，這些知識並沒有廣為傳播。近十年來，當實務工作者和教育者已着重在間接服務角色；即行政、研究、倡導、諮詢方面時，實習教育的角色卻已被忽視或貶抑。(Rankin)

### (4)社會工作實務教育

學院、技術學院或大學中的實務教育者角色有三項義務。第一，對案主學生實習後服務的使命感。教育者必須清楚瞭解學生在實務工作上如何應用

學校所教導的方式。其次，教育者要認同價值為社會工作專業教育之基石。第三，聘雇的條件和專業進級之條件要在教育者透過教導、研究和出版的過程中，被高水準的邏輯、客觀和學識所評量。這些義務會帶來無可避免的角色緊張，但是，理想上創造性的緊張反會使他們有所發展。實務教育永遠不是一「純科學性的訓練」。實務工作既無法價值中立，也無法不涉入情緒。因此，在社會工作不同的發展階段之中，曾經有段時間認同、強調實務經驗而不重視學術訓練，這種情形持續到一九六〇年代早期已經變成過份投注於個人實務經驗的研究，而忽視學術性研究。在美國方面，為了能使社會工作在專業上發展一股受人尊敬的力量，愛德生(Anderson)曾描述「社會工作學院盲目以各種不同名目的博士來填補，這些博士很少有或沒有實務經驗，使他們把研究所引導到更高的專業立足點和地位上。」這種現象也發生在英澳地區。

被認可的實務教育者所面臨最基本的任務是如何縮短經常出現在社會工作學院與實務工作界之間的差距。伊爾利區和馬可留爾(Erich and McClure)列舉出可以縮短差距的一些策略——實務工作者／講師互換、客座實務工作者(the visiting practitioner)、機構的休假年制、行政工作上的互調、客座教師參與實務工作、學院和機構會議，給實務工作者每個部門的專題討論，給教育者的實務工作專題研討，聯合贊助的合作計劃，及聯合撰寫學術性論文等。有些方法策略已經實行了好些年，但並沒有完全推展開來，而其目標應做到使社會工作者亦為實務工作者／學者，或學者

／實務工作者的二者其一，那麼學校與實務工作、理論與實務之間就更加能夠融合在一起。

## 角色模範為社會工作實務的

### 副產品

至少實務工作能被認同的一部份是社會工作者可在與案主互動時，可以做一個模範。站在直接服務情境的最前面，就像案主被社會工作者觀察和評估一樣，他們同時也被案主觀察和評估。接受個案服務的案主，通常對社會工作者的看法、行動和傾聽的方式相當敏感。(Polansky and Kounin, Rees, Keith)且對社會工作者所提供的協助和問題解決的技巧也會仔細地評估。人們在自己能力沒有機會得到發展或暫時面臨無法克服的困難時，他們會仔細地檢查自己的社會環境，以便找出解決此問題的可能方式。在此情況下，社會工作者順此機會把他們自己和問題的任務連接起來，就變成可以為案主所做效的角色模範。如果案主發現這些技巧很有用，將會用來解決他們的問題。

在直接服務和合併服務的角色扮演中，實務工作者廣泛地與各層面的人接觸；例如醫生、教師、護士、律師、貿易部門的官員、雇主、行政人員、社會計劃者和政治家。在接觸過程中，社會工作者是社會工作實務的範例，且是一個有力量的影響者，並可以看到他們所接受的訓練成果。因此，社會工作者必須在言行舉止方面小心翼翼，並且把真正的自己表現出來，因為他們將被視為社會工作行業中，固有技巧、價值和知識的反映者。

【本文作者任教於東海大學社會工作系】