

對於社會工作

當前許多問題的爭議

· 馬文瑞譯 ·

本文譯自：“Encyclopaedia of Social Work” Vol. II, 1529-1534.

專業社會工作最大的特點之一，在於許多社會工作人員間極大的差異。社會期望社會工作人員能幫助人們解決從生到死所遭遇的一切困難及滿足所有需求。因此，在日間托兒所、領養機構、夏令營、學校、醫院、監獄、急難救助中心、社區服務中心與老人之家，及其他無數服務人羣的處所，都可以發現到社會工作人員。而且，社會工作的實際功用不只限於改善既已發生的問題，對於潛在問題的預防，尤其重要。因此，另有一些工作人員則從事促進個人發展的工作；或從事社會狀況的改善；或擔任社區的策劃與組織工作；或負責行政的執行與計劃；或從事研究工作；以及擔任立法機關、福利機構的政策分析事務。

社會工作的目的

對社會工作目的各種各類的期望，引領它邁向專業化的道路。基本上，都希望提高生命的意義、謀求個人最大的發展及增進人類全體的幸福。這可以很快地推廣到促進個人與團體的社會功能，及給予需求者合乎人道的適當照顧。這些目的可能比其他已建立為改善人生，使個人能得最大發展的專業目的，如：健康、公正、尋求最適條件之自由等，更為廣泛。要邁向這樣廣博的目標是漸近、艱難而複雜的，需要社會上各層面，從促成個人在社區與社會中的改變上入手，共同行動的。而且，這事的進行，除了社會工作外，自然還要靠其他許多專業、團體協助。因此，社會工作者經常扮演著整合的角色，將一個特殊問題所需的各種資料綜合起來。

社會工作要成為大眾所認識接納的專業，其過程是緩慢的。然而近年來，社會工作者的專業職責已漸為大眾認可，尤其在精神醫學、心理健康服務中，社會工作人員的角色早已是眾所周知，並且普遍為人接受了。甚至美國醫院聯合會 (the American Hospital Association) 還要求各醫院必須有社會服務部，才合乎立案條件。在五十州中，約有半數規定，社會工作人員需依法律之限制認可領取執照，才算具備其資格。而其餘許多州也正努力地進行類似的立法行動。

困難與爭議

社會工作廣泛的目標及博雜的服務範圍，是其專業動力的主要來源，但這些特性也給社會工作人員帶來特殊的困難。廣泛目標先天的模糊曖昧，加上工作人員彼此的歧異，嚴重困擾了社會工作專業某些層面的一致性。其中一個問題是這樣的：現在所稱的社會工作，實際上包含許多專業項目，而非僅只一個而已。換句話說，當社會工作人員包括了為情感受挫的人提供心理治療、幫助人們從幾個收支計劃中做各種效益分析、協助人們從一個房屋計劃的租金估算中擬定客戶名單等，差異如此大的工作人員時，我們還可以稱它為一項專業嗎？表面上看來，如果這些專業人員各色各樣的工作，都能符合其一般共同的專業目標，則此問題的答案是肯定的。然而，由某些理由看來，這個答案却不為一般所接受。

其中一個理由是說：縱使這些形形色色的社會工作人員都抱持共同的目標與價值觀，但在特殊情況的實際處理上，他們通常還是不一致的。例如：說到「個人最大發展」這個抽象名詞時，指的應該都是同一件事情。但却有許多人都同意，在某些特別情形下，促進個人發展將與另一個專業目標——加強社會責任的概念互相衝突。再者，社會工作人員在做中間目標的優先選擇時，也是各不相同的。例如：社會工作人員在不能確定的社會經濟狀況下，是否應繼續他們改善人類生活的努力呢？在問題增加很快，其速度至少與社會工作人員竭盡全力所能改善的速度相等之時，這個專業將如何進行呢？

當這些爭議牽涉到價值判斷與道德原則，並可能影響其地位確立時，這些爭論更是無可避免的。已有多年的努力，企圖為這項專業建立一個永久性的價值基礎。其中具成效的工作之一是對社會價值此一概念的澄清。然而，它却在「社會工作人員能將價值衝突消除，並建立起惟一永久性的原則」這樣一個值得懷疑，甚至可說不健全的假設上進行的。另一個更有前途的展望是強調：實際狀況下，道德與價值衝突乃是地方性的病態，並倡議以建設性、有效的方式來解決這些衝突。

這些問題隨著時間流轉，已具像化成為四個持續性的爭議，並且經常成為

這門專業的中心議題：

1. 什麼是社會工作人員工作的核心與基礎？
 2. 專業社會工作的特殊專門化在何時、何處最為適當？
 3. 要改善當前的問題，宜從何著手？
 4. 社會工作者應達到怎樣的效能？要增進其效率尚需做些什麼努力？
- 這些爭議對當前社會工作實務的檢討，提供了一個適當的架構。

一般的重點

學校中所編列的社會工作課程，正可反映出社會工作人員在一般情況下實際工作領域中所需的基本知識。社會工作人員預備訓練的一般要素，應包括下列領域：

1. 社會行為的知識基礎

這包括社會工作人員在職務上遭遇問題相關的社會行為科學的知識。雖然所有經訓練的社會工作人員都會接受過這些領域的預備訓練，但每一門教育課程都會提供一些獨特的材料，以及不同的研究方向，且隨著時間演進而有所修改增刪。因此，正如我們所想的，社會工作者對個人、社會體系的認識，以及其學術背景是各不相同的。社會工作人員常由於彼此堅持不同的行為理論，而引發衝突。若能以更科學化、經驗取向的方式探求專業知識，這些衝突或許可以免除。

2. 社會福利計劃與政策

所有接受過訓練的社會工作人員，應對社會福利計劃的目的、性質、發展過程等，有基本認識。因為工作人員在實際執行這些計劃方案時，知道有關社會福利的廣闊領域、服務類型、應用的特殊範圍及主要的政策爭議等，是一件很重要的事。

3. 科學方法

社會工作人員要接受科學原則、科學方法的預備訓練，以評價發展有關個人、組織、調適方法等的知識。對於科學化標準這個有益於實際的社會工作項目，近年來尤其受到重視與強調。

4. 社會工作的目的與價值

社會工作人員訓練過程中很強調這些，甚且被視為社會工作實務的基礎。正如專業目的一樣，社會工作的價值範疇也是形形色色的，沒有固定的標準。通常，則都強調對每一個人的尊重，以及案主自決原則。

5. 實際工作的理論與原則

雖然，社會工作人員通常都有基本訓練，但正如我們所想的，社會工作人員所接受的教育，可能與實際做一個社會工作人員的相關性並不大。這些區別，部分將在下節專才與通才爭議的討論中提及。

美國社會工作教育協會 (the Council on Social Work Education) 中擬定的社會工作人員預備訓練之基本原則，可以顯示出社會工作教育計劃的標準。

通才與專才的爭議

在許多重要的專業項目中，特殊專門化的需要及其負向影響，是當前考慮的重點。這項爭論很早就出現在社會工作歷史上，而且一直是這門專業的一個問題。一方面，要社會工作人員了解有關他職務上面對的問題不斷激增的知識，是一大困難；另一方面，特殊專門化的結果，却也會使服務成為殘缺片斷的。舉個例說，一個有許多問題的家庭，將會為解決所有問題而找許多不同性質的社會工作人員呢？或者更可能的情形是，他只就著一個社會工作人員知識技術所限，只求解決其中部分的問題呢？

由於社會工作的兩個特性，使得這個爭議更趨嚴重。一個特性是說，各機構、計劃中的社會工作從業人員並非專門人才，而是為一般案主各種類型問題與需要提供服務的。另一個特性是指社會工作人員的流動性而言，許多社會工作人員經常變換其職位，經常從一個專業範圍轉換到另一個領域中去，這不是偶然的事情。例如：一個專業社會工作人員原在某機構從事老人福利工作，不經過其他預備訓練，就到別個機構為兒童服務；許多社會工作人員也沒受過特別的教育訓練，就從原來有督導的直接服務工作，轉而擔任行政事務。

雖然這些爭議還沒有定論，但對此問題的研究，已下了一番功夫。其中一個方向，有時亦稱做一般性社會工作 (generic social work)，是朝一般性

社會工作的理論與實務發展的。由此方向着眼的社會工作，是由許多專業層面共同維繫的。但有人却批評這個趨向會引起一個問題：無論它涵蓋的範圍多廣，不排除特殊專才來解決問題，且鼓勵吸收特殊專門性知識，但實際的工作却仍然無法以一般性的工作架構完全涵蓋。

第二個方向則指將專才與通才的訓練，在許多層面即予以分開。因此，有人主張在大學階段的儲備訓練中，培養一般通才應重於培養特殊專才。這個趨勢剛剛萌芽，未來發展如何還不能預料。專才的定義尚無定論，而通才的範圍究竟多廣，也沒有界說，這些都是其發展的障礙。例如，一般性的通才，究竟只需具備個案工作人員解決案主各種困難的起碼準備呢？還是進一步應接受社區組織員、計劃執行員或督導員的訓練呢？更有一個主張認為，在大學階段就需有進一步各個領域、廣博知識的通才訓練。

對於專才與通才持續不斷的爭議，妨礙了它實質的發展。例如，社會工作教育方案中有個專門性的科目——社會團體工作，但目前在許多地方已為社會工作人員共同應用而不再視為單一獨立的特殊項目。個案工作人員、社區組織工作人員與行政人員等所有社會工作人員，現在都知道應用小團體訓練的必需性。

由於工作人員偏執不同理論而產生的歧異，使得特殊專門化的爭議更加錯綜複雜。在某些情況下，實際要將這些理論專門化時，這個現象更為明顯。近年來，由於各種人際調適理論紛紛出籠，理論間的歧異已漸削減。可以料想到，若由實際應用的效果來做為各種調適法的選擇標準，將使這類爭議更為減少。

顯然地，通才與專才爭議的結論，將對社會工作的實際應用與教育方針大有影響。

社會復健 (Rehabilitation) 與社會變遷 (Social Change)

社會工作另一個爭論許久的問題是：經過社會變遷再加以整合或從事改善復健的努力，這二者比較起來，那一種較好？大多數社會工作人員都是接受訓練

，以直接方式改善案主個人、家庭的問題。主張復健的社會工作人員却認為，從事直接服務工作的社會工作人員，往往會過度幫助人們去適應那些難以預料的社會、經濟狀況，反而阻礙人們去努力改變這些情境。從事直接服務的社會工作人員却辯稱，只求適應並非他們工作的終極目的；何況當人們處在痛苦中，需要人幫助之時，社會工作人員總不能只是旁觀，然後告訴他們靜待社會整合來解決問題吧！

這個爭論的激烈程度隨着時代的社會情況而常有改變。在六十年代中後期的反貧窮之戰（the War on Poverty）時，直接的社會服務工作受到重視，甚至還得到大眾基金支持。此時這個爭論就比七十年代中期，連直接服務工作的全時（Full time）工作機會都很少之時熱烈許多。甚至於，這個爭議還在某些方面做了一些修正。從事直接服務工作的專業人員發現，他們的復健技術無法在不佳的社會經濟狀況下應用。另一方面，主張社會變遷的一派也發覺，草根法（grass-roots organization 基層組織透過民間團體組織之方法）這個六十年代社會行動的陳腔濫調，却是社會變遷唯一但通常沒什麼效果的方法。從「內部體系做起」而產生改變，這個觀點已較六十年代之時為人們注意、接受了。

這個爭議的兩個極端看法調查的結果，大多數社會工作人員都認為在此專業中，二者並重將更令人滿意。如果這改變繼續下去，顯然地將給這門專業帶來統一致的看法。進一步說，如果所有社會工作人員能對公共政策及案主的社經狀況非常了解，則這門專業整體一致地促成公共決策，其貢獻將更大。當社會工作自成一個有體系的專業項目，不再為其他專業，如：醫藥、教育等操縱把持時，無疑地，社會工作專業有成為許多社會福利、勞工團體、其他組織及一般大眾先導的潛力。

可估算性（Accountability）與有效性（Effectiveness）

社會工作人員將遭受來自各方面的批評。保守的人認為他們太激進；自由派

人士却認為他們太保守；居於不利地位的人們認為他們心狠又小器；而納稅團體却覺得他們是菩薩心腸的濫好人，使用大眾稅金過分慷慨。這些不一致的指控，在社會工作史上周而復始地不斷出現。

近年來，社會工作者還要應付一個新的批評——社會工作人員的服務不似他們標榜的那麼有效果，甚至可說幾乎毫無功效。由於這個批評，就產生一個需求：加強社會工作服務的估算性。應使社會服務工作項目的各個目標可列舉出來，評估其達成與否。

從最初不正確的研究為起始，社會工作謀求可估算性的發展，已逐漸邁向正確途徑。在專業文獻中，「估算性」已成為一個討論的主題。評價研究的方法訓練，已併入社會工作學校許多部門的教材，以及專業工作人員、行政人員繼續進修的課程裏。社會工作人員正在許多實際的工作領域中努力發展建立知識系統（information system），以便評估其計劃、服務的成效。

「直接服務」方式的社會工作，不用慎重出來的控制章，而以單一個案為對象，發展評價研究的設計與技術，這些方法在一般的實際工作中都可以使用。越來越多的社會工作學校將之列為教授課程，一些研究結果也開始刊載於文獻中。這種研究設計使專業從業員有一套系統方法去自己檢驗、發現真正有效的調適法，而不需一大堆龐大複雜的研究計劃。如果這個方法廣為應用的話，將深深影響未來發展，建立起「直接服務」方式的權威性。

結 論

數十年來不斷地爭論這些問題，可能會造成一個錯誤印象，認為社會工作是一個改變緩慢的專業。事實上恰巧相反，社會工作以其短暫的歷史而言，其改變可謂甚鉅。這些爭議僵持這麼久還未獲得定論，正表示事關此專業的基本理念之故。社會工作是什麼？其專業的重點應該是什麼？如何避免特殊專門化產生的危機？社會工作人員應如何才能使工作生效？顯然這些都是重要的問題，並且在很久以後可能亦是如此。思索這些問題是從社會工作最優先的事情，並且也是其專業生命力蓬勃或衰弱的指標。