

社會工作者要不要懂政治？ ——善用專業權力的必要性

白倩如、許雅喬、曾華源

壹、前言

社會工作者（下簡稱社工）的職責在為有需要的個人或群體提供服務。因此，除了與被服務者建立信任和有效溝通外，還應幫助他們參與服務過程，尊重其需求和意願，並以他們的利益為優先，客觀公正的為其爭取權益和服務，並要確保服務的針對性和有效性，並避免不當外力介入。

【虛構情境1】社工問外聘督導，為何寄養安置的兒童在學校入學被拒的問題，不是由法定職責的政府主責社工處理，而是要寄養父母自行和學校社工討論呢？但是另一個縣市卻說，他們已經進行過府內協商，有一套解決機制。

【虛構情境2】公辦民營的緊急短期安置機構中，有一位身障特殊兒少已經安置一年半。公部門主責社

工表示，因為一直無法找到願意接受安置的機構，並暗示公辦民營機構就有「責任」協助政府解決問題。

【虛構情境3】個案研討會議中，業務承辦社工邀請認為具有專業的外部專家參與，但外部專家卻指出組織和社工執行過程有不當過失疑慮，除了讓社工感覺被批評是不專業而感到挫折外，承辦社工也被主管批評是「搬起石頭砸自己的腳」。

【虛構情境4】組織在接受捐款時，被要求要有受捐助者的感謝詞、勵志故事和合照等活動，於是選擇「模範案主」和「配合度高的案主」優先分配資源。因而被質疑扶助資源的發放與稀有活動資源的分配決策缺乏公正性。

【虛構情境5】機構主管邀請熟識

的專家學者擔任外聘督導，希望提升組織基層社工的專業能力。然而，在外聘督導會議中，社工強烈抱怨組織決策和資源分配常常被主管不公正的干預，甚至疑似有公器私用和違反勞動權益的情事。但是當外聘督導邀請主管參加會議討論應如何改善服務時，社工卻都沉默不語。

【虛構情境6】某服務對象無法接受自己的津貼被新來的社工取消，頻頻找民代與新聞媒體陳情。辦公室資深的社工告訴新社工，這位是「難搞」和「福利依賴」的案主。新社工發現這位案主應該是不太符合救助資格規定，但過去都是透過一再陳情或申訴後，而採取其他方式給予「通融」，但在記錄中根本看不出來。

社工以各種職務身分出現在上述的虛構情境中；從專業服務提供、資源分配決策到績效評估等過程，都能感受到隨處可見的權力運作鑿痕。國外研究發現，社工最大壓力來源是沒有足夠的時間完成工作（31%），以及工作負荷過重（25%）（Weinberg, 2010）；而汪淑媛（2013）針對家庭暴力防治社工身心安全之風險因素調查研究則發現，勞動條件因素、學術界對實務工作的介入與權力、專業地位低、服務對象因素（含案主與案主相對人

/媒體/民意代表）與繁雜工作內容、機構主管/督導與組織氛圍和個人因素等是主要影響因素。顯現工作壓力除了是來自於日益擴增的服務需求、人力不足與流動頻繁、缺乏組織支持之外，也跟自由主義的意識形態下，政府政策與法規傾向個人要為自己負責，以及新管理主義對服務輸送效率與效果追求有關係。這些作法使社工在提供服務過程感到不妥、不耐與憤怒，會覺得有許多外力干預專業使命的實踐；尤其擔心要選擇對抗或屈服，會暴露或違反自己的價值與倫理立場和問題處置取向。其實社會組織捐款、政府購買服務後的方案執行、組織聘任有關專家學者和社會名流擔任顧問，辦理各種受捐贈儀式、活動時邀請參加和上臺講話順序安排、各種顧問或委員會的目的規劃等等，常讓社工覺得這是專業服務的「外務」。許多年輕的新手社工覺得這不是在做專業服務，常無法理解現有的各種執行辦法、法令規定、服務流程，不就已經規定得很清楚了，為何專業工作還會搞得這麼複雜；除了陷入衝突之外，還不一定能夠達成專業目標。

就團體動力的原理來說，團體的組成結構（規範、規模、溝通、人際親疏結構等等）影響團體目標與團體動力可能的走向，而團體工作實踐的組織社會文化脈絡，更是深遠影響團體工作的實施（Garvin, 1996）。因此，社會福利服務

輸送體系中，各種任務性小組、委員會、重大決策會議、補助審查會議、績效評鑑專案小組、法規修訂諮詢會、董事會（理監事會）等等之組成情形，往往就已經決定了團體動力與目標的未來發展情況。當團體組成異質性過高，雖然看似多元開放，但在調解或協商對法條不同意見的過程中，有各種意識形態、利益彼此衝撞和爭執不休，曠日廢時。然而，當團體組成同質性過高時，又可能陷入團體迷思，無助於問題解決。因此，執行者常在運作過程中，動用各種正式與非正式權力，試圖影響他人，諸如會議前後暗示或明示、選擇組成委員會的成員時，找「好說話的」、想辦法控制資訊內容、推託職權歸屬、找「說得上話」的人去影響其他成員意見…等等。這些檯面上和檯面下的動作、顯而易見或隱微的權力運作過程，即是本文所欲討論的核心問題，亦即社工究竟要不要懂政治。

事實上，從社會工作鉅視層面的福利法規制度建立和執行過程，以及中介層面的政府和非營利組織內外服務脈絡，到微視層面服務輸送與案主和利害相關人交流（transaction）各個環節，均圍繞在政治環境中運作（朱自強等人，2014；Reisch & Jani, 2012）。組織中各種牽涉專業服務輸送的結構性障礙，諸如方案資源配置的效能與重分配的必要、服務對象處遇目標和結案後處置；或是承接政府購

買方案時，面對利害相關人的各種意見；抑或是創新服務方案是否被接受，以及方案執行過程，董事會、捐款者和民意代表各有意見，甚至與專業判斷的落差，都需要費時調解和妥協。許多年輕社工會感嘆要把「一件好事做好」是真難。倘若再遇上「不挺」基層社工的長官，常使人感到「專業被非專業迫害」，甚至懷疑社會個案工作、團體工作方法，真能幫助到服務對象，實踐社會正義的專業使命？也可以說，組織的基本哲學或意識形態與假設、理論選擇、研究與服務方法，以及專業教育方案架構的基礎依據，均影響服務過程中，如何界定被服務者需求、如何提供和提供什麼幫助或策略和處置的做法；加之評估處遇效果為何，在在都涉及到案主系統和行動系統的相關參與者、資源分配、權力地位，以及獲取機會的背後關鍵影響因素（朱自強等人，2014；Reisch & Jani, 2012; Weinberg, 2010）。因此，服務輸送中的政治性層面，確實影響社工實踐保障服務對象權益和維護專業的使命。

本文主要重點不在討論做何事才是正確（專業工作應然面），而是指出專業服務提供過程中的現實性（實然面）；即做任何事都不是容易的。要做事，不僅會涉入權力與利益分配的糾葛；尤其要維護弱勢者權益，就會牽涉到人和團體利益的糾葛或鬥爭，而社工是要懂社會工作服務過程的政治面向，以及越來越無法避免政治

因素影響，才有可能會讓自己變得情緒反應成熟與處事更得心應手。

貳、社會工作的政治本質

一、政治之意義與特質

什麼是政治（politics）？社會中存在著不同的利益和觀點，而每個人都渴望自己的利益得到保障。所以Reisch與Jani（2012）認為，「政治」非指狹義的參與競選或社會運動，而是要側重於權力如何影響權利、機會、地位和資源的分配——包括工作人員的時間、技能和資訊。顯然政治涉及到決策制定、資源配置、權力運作等方面，通過協商、決策和管理來平衡各方利益；也可說是政治透過權力進行相互影響資源之分配，以達成個人或群體利益與目標的過程。更具體的說，政治是參與和決定社會集體事務的權力，其意義和價值是基於一個事實：即它是決定誰參與和行動、為誰、為了什麼目的和使用什麼領域的資源（Martínez, 2018）。例如，洪鴻智（2007）、林津如（2018）、曾華源與蘇建華（2023）均指出，國內災難發生後，資源配置組織和重建項目與資源分配過程，真正受災的災民常無法參與，而是要由各方政治勢力介入來認定災民需求，以及配置他們認為災民需要的資源。羅鼎程（2013）亦指出社工從事兒童保護工作面臨許多人情關說。顯然政治場合交

織著利益與權力，在任何決策和可能行動來影響資源分配原則與結果的收益，故政治面向的議題不在於只以理性科學知識論事講理為基礎，而是背後隱藏著如何能夠獲取期待的利益。在本質上，政治涉及權力如何影響組織內部的動態和機構對需求的定義、助人策略的選擇和干預措施的評估所依據的假設，並使之合理化（Payne, 2014; Weinberg, 2010）。Parenti（2002）就認為從這個角度看政治：

不僅意味著實現預定目標的願望，
還意味著通過揭露……不公正……
以及提出替代性方案，以重新定義
目標的鬥爭。（p. 4）

如果「人是理性的自利者」的假設成立，那就不要認為「理想」可以結合「有志之士」來完成使命。在談論理想的背後，一定要有利益做支撐。因此，政治是因為社會中存在著不同的利益和觀點，並且每個人都渴望自己群體之利益得到保障。在操作面上，政治就是指個體或團體通過行使權力，以達成共同目標的過程；涉及到運用權力制定法規與資源配置的決策。顯然，社工實踐社會正義的過程與政治操作是不可分割的。

二、社會工作實務就是政治運作

從政治這一視角來看，社會服務的過程就是權力安排（power arrangement）；亦即國家研訂制度，授予社工提供服務弱

勢者的權力。但是因為提供福利服務過程中，提供經費者不使用福利，而使用福利者並未付費，導致服務處遇往來會優先考慮與自身利益相關者的利益（如：直屬主管、委託方）進行服務交易，顯示社工權力運作行動是受到制約（Reisch & Jani, 2012）。例如在個案研討會上，委託照顧身障者的機構被主責社工要求提早結束某一案主安置服務時，機構督導者告知社工，因為怕影響政府明年是否繼續購買或委託服務方案，要求社工在個案結案的決議會議上，不得為案主未完成的照顧需求做倡導。顯然社會工作專業服務所在的社會政治和經濟環境，將影響處遇的目標、優先處置事項、介入對象、技術和方法論，而社會工作專業的定義與內涵，也會積極反映不斷變化的相對權力和政治的環境（Gibelman, 1999）。Jane Addams最早認識到社會工作的政治性質，她覺察微觀層面的心理干預措施偏離社會正義，不足以解決案主日常遇到的問題（朱自強等人，2014）。因為「社會問題」背後的政治意識影響實務工作的原則與方法，所以在安置處所、慈善組織協會和兒童福利機構的社工，為了改善低收入個人和家庭的社會和經濟狀況中，必須發展政治意識與政治活動（朱自強等人，2014；Reisch & Jani, 2012）。因此，要實踐社會正義不是一件容易的事；甚至社工都很有可能自己濫用權力，成為壓迫案主的來源或共犯

（曾華源、林鈺洲，2023；Stern & Axinn, 2018）。

參、社工面對執業生態環境愈趨政治化的挑戰

一、社會工作政治性爭論——社工要處理「非職務」範疇的結構議題嗎？

當前臺灣人口結構快速變化，而科技進步和政治經濟環境快速變遷，家庭功能式微，資產分配不平等現象明顯加劇；呈現出貧困現象日益嚴重並有長期性趨勢；在工作場所的資本不斷加強對勞動力的壓榨，以及社會結構轉變趨向不公平，使工作的人性化或社會性不斷下降，帶來與過去大為不同的工作環境。其實許多人失業、貧窮和不足的教育，來自環境中的機會是被主流團體和優勢階級所掌控和創造，造成不公平與限制能力發展的匱乏環境，但是卻傾向將問題歸因於個人缺乏意願、能力不足和適應力有待提升（曾華源，2024；Segal et al., 2018）。社會工作專業在生態理論（Ecological Theory）的運用和實務工作累積的經驗，發現福利救濟作法是一種施捨和維持現狀的階層性慈善模式（hierarchical charitable model）（Stern & Axinn, 2018），因而認為社會工作專業應該以公正分配資源的社會正義作為替代目標（International Federation of Social Workers [IFSW], 2014; NASW,

2017），強調要增權服務對象或代表案主倡導與維護其權益。

然而，在實務工作上，社會工作專業評估案主需求的知識與介入方法，大多以個人家庭為焦點；尤其是偏向案主的個人認知與人際關係，並重視關係建立與維繫之能力。這樣的實務工作主體是否能夠成為實踐社會正義的堅實基礎，的確值得省思。雖然近年來的文獻和概念均提到要增權和倡導案主權益，然而，實務上的增權也大都是以增加個人能力和教育機會，鼓勵案主為個人自己的倡導，仍不脫離醫療模式主軸。Specht與Courtney（1995）警告，社會工作專業正在成為一種缺乏道德的技術官僚工具，而解決社會問題的個人主義方法，正在導致社會工作這一專業放棄弱勢群體和窮人。Mullaly（2007）批評自由人文主義（liberal-humanist）的社會工作取向只是給案主安慰劑和對社會結構進行修補，而非採取介入社會不公的社會變革模式。

二、社會工作的生態環境更具政治化色彩的困境——政治力侵蝕專業理念？

保障人權與社會正義是社會工作專業的核心目標（IFSW, 2014）。然而，當前社會工作專業面對權力的殖民性、父權控制模式、歐美中心主義和資本主義全球化等霸權控制的世界秩序（Martínez,

2018）。與早期社會工作政治經濟和意識形態背景比較起來，當前社會工作機構的輸送服務環境發生很大變化，福利服務脈絡越來越政治化（Reisch & Jani, 2012），這對服務對象和社工都帶來重大影響。這種變化趨勢有七：

（一）對於全球化資本主義追求經濟利益與效率，權力行使考量收益和利潤，導致建構的社會秩序，越加傾向不公、剝削和壓迫弱勢者（Martínez, 2018）。

（二）為能回應國家外交與選舉考量，政府不斷的增加各種福利和擔負照顧全民責任，致使政策與法規不斷增修和疊床架屋。

（三）新自由主義興起，重視自由與個人權益，強調市場化，提倡技術官僚的新管理主義，使治理的理性意識形態轉變強調競爭與效率的價值（Lauri, 2019）。此一趨向把社會問題個體化和非政治化，冷漠和消極排斥貧困，社會工作實踐成為官僚化、經濟化和私有化；同時，污名化和妖魔化生活條件不穩定的人們，導致社會工作的基本價值基礎受到嚴重侵蝕，社會工作專業與實踐社會正義、自由、平等和人權的核心原則格格不入（張英陣，2016；Garrett, 2019; Martínez, 2018）。

（四）新公共管理取向加劇，影響非營利組織在服務輸送上，更依賴捐贈和政府購買服務，規範性干預的增加，並強調服務要以證據為基礎，重視成效評估和

責信（accountability）導向的績效管理，導致產官學關係轉變為更具互賴性和交易性。

（五）為追求與趕上國外社會發展（其實是美國為主）或聯合國的期待，依循和移植國外意識型態、福利服務措施、服務輸送模式和評鑑準則；如家外安置應以親屬寄養、家庭寄養優先，安置機構照顧品質不易保障兒少身心發展需要，無視華人家庭文化屬性、缺乏寄養家庭的事實。

（六）在權益保障和照顧的發展趨勢下，創新各種服務方案、服務對象擴增，加劇資源的稀缺，而非自願性服務對象（也要改變過去對「案主」的稱呼）也不斷增多，在提供服務上，處置問題的應變能力和專業關係屬性，都與過去大為不同（Bečević & Herz, 2023）。

（七）目前社會工作各種服務理論流派的不斷興起，改變了社會工作過去著重個人認知行為與家庭關係功能為主的微視面專業知識範疇，各種鉅視面理論已經深受重視；諸如發展理論、多元文化觀點、反壓迫與批判實務和增權理論（Payne, 2014）。

社會工作服務機構直接面對這種新的政治現實，導致執行提供服務的前端社工和督導者實務工作處境之政治壓力越來越強（Abramovitz, 2005）。這些發展與許多實務工作的基本假設、專業知能範

疇和規範性原則有很大不同，為社工帶來許多困難和挑戰。最後常導致機構官僚和父權的作法，以及帶來社工與被汙名化和邊緣化人群連結一起的負面形象（多米內莉，1996 / 2001；McDonald & Reisch, 2008）。當前社工常感受到政治力量處處侵蝕和束縛專業理念；然而，社工能夠有效應對？或是經歷更強烈的無力感和挫敗感？抑或是經歷認知失調後的道德解離，成為冷漠者（班克斯，2012 / 2014），或成為一同指責壓迫服務對象的幫兇？目前社會工作專業社群對此一現象和問題既沒有理解，也沒有對其做出有效的回應，很大程度上還未得到深入的探討。這些發展趨勢帶來在實務工作上的衝擊，需要社會工作專業從新的政治視角來理解和解決。

肆、社會工作追求專業化——專業自主成為神話？

一、社會工作專業使命的悖論

社會工作走向專業以獲得專業自主性而擁有服務處置上的裁量權，可說是專業制度化的願景。然而，專業化需要有明確的知識基礎、技巧和對社會福利服務市場的掌控，導致為維護專業利益而傾向保守化。除了透過證照來控制市場外，Abramovitz（2005）指出，在對政府購買服務和資源資助者的依賴下，會導致社會工作支持維持現狀，而不去質疑

更廣泛的社會不公正。故Bečević與Herz（2023）指出，社工應代表案主倡導或進行改變社會結構的行動才對。然而，Mullaly（2007）認為從倫理守則的內涵來看，可以了解當前社會工作著重自由主義派，社會問題處理的重點在「安慰」受害者能安於現狀，而不是根本性的社會改革。其實當問題持續存在時，無法找到適當的補救措施，就是某些群體可以從一直存在的問題獲得利益或增強群體的影響力（Fronek, 2017）。顯然，通過將社會問題定義為個人與家庭的問題，而不是經濟或政治問題，社工在解決這些問題的過程中，可以獲得聲望、權威和經濟報酬。然而，如果這些問題被社會建構為宏觀問題，當前社會工作專業教育和證照基礎可能就不具備解決這些問題所需的權威或專業知識的正當性，也就失去了這塊領地或市場，從而降低了社會工作專業從更廣泛的角度建構社會問題，或從更廣泛的政治化視角看待倫理問題的可能性。

最後的結果是社工可能會「保守、社會化地遵從聘僱組織」（Fook, 2003, p. 25），不批判反思國家現有法規的正當性和合理性，或成為避免犯錯的防禦性社工（班克斯，2012 / 2014）。因此，這些趨勢反映在社會服務機構的內部動態和實務工作操作方式上，一再強調社工的工作焦點應該放在服務上，掌握專業技能才是最重要的，而且社會工作專業倫理守則

也大都是聚焦在案主個人與家庭問題有關的二人專業關係為主，故而呈現出許多令人認知失調的行為。諸如口說應優先維護服務對象權益，但是行動卻是政治考量和避害優先，實際上在維護利害相關者的利益，呈現矛盾和陷入倫理困境現象。所以Pemberton與Locke（1971）早已批評，社會工作專業種種聲稱代表服務對象爭取權益，但實際上是為了維護社會政治控制的行徑是「雙重代理人（或雙面間諜）（double agent）」，對於專業倫理帶來了很大的挑戰（曾華源等人，2021；Reamer, 2006）。

二、認識專業權力基礎——反思社工認識和善用專業權力必要性與正當性

由於社工是擁有專業技術的人，並且國家立法授予社工許多專業特權以提供服務（Weinberg, 2010）。但是社工常認為「我只是一個『小小的』社工」，沒有社會地位和權力，認為處理服務輸送結構性問題是超出專業職責範圍。其實這是對權力基礎的認識和運用權力的能力不足。實質權力和心理權力大小必須視互動對象而定；在關係中的任一方，都會盡力運用各種可能的籌碼和作法，影響互動對象；而最為常見的就是人脈動員、正式規則解釋等顯性對抗，以及潛規則運用、人情請託和關說、陽奉陰違、以退為進、資訊控制等隱性對抗或運用影響策略（白倩如，

2020；蔡佳螢，2018；羅鼎程，2014）。如果要扮演社會變革推動角色，那社工就需要有善用專業權力的能力。

在本質上，權力（power）是一種人與人之間的互賴關係，也可說是一種影響力（influence）量的方向。French與Raven（1959）將權力歸為二類五種：

（一）職位權力（positional power）：包括合法權力（legitimate power）、強制權力（coercive power）、獎賞權力（reward power）等三種；以及（二）個人權力（personal power）包括有專家權力（expert power）和參考（照）權力（referent power）二種；當個人擁有豐富學識、人際魅力和社會關係，就成為非制度賦予的影響力來源。通常權力關係是由微觀結構建構，系統網絡中每個人站的位置和扮演的角色彼此交互影響而形成，最後權力運用形成一種社會秩序和意識型態（朱自強等人，2014）。

社工要了解不是占據某一職位而合法運用權力，就能完全強制他人遵從期待。雖然職位權力是來自法規賦予制度性的權力，可以合法分配資源，但是影響範圍只限於表現外在的行為。法規與制度是人定的，運作權力是要「有理」作為基礎，才能具有持續性；亦即要合乎情理、法理和倫理。因此，來自個人的權力基礎就很重要；這也是為何評鑑常要聘用學者來背書。但是制度鑲嵌於職位權力之中，權力

運用者的內在德行、需求與價值決定權力使用之目的與目標；亦即倫理嵌入社會工作實務之中，故而應要重視社會工作專業制度如何構建和要求有權力者，應擁有何種人格品質和表現何種倫理信念就非常重要（班克斯，2012 / 2014）。因此，擁有權力者要善用權力追求社會之公共善；諸如在網路上發聲，並發揮社會工作專業的影響力（Fronek, 2017）。

社工擁有法定職位權力，以及從專業知識和人際關係能力而來的影響力。對於許多一線社工和管理者來說，他們主要工作是與社會的問題處理有直接和間接相關，在決定何種處置行為或服務輸送制度是否具有正當性時，就要反思和反身可能自己就是成為加固結構和壓迫問題惡化的幫兇？諸如被視為要遵守的規範行為是符合專業知識和案主利益，還是偏向有利機構的規定？不符合規範的行為是如何被歸為偏差或疾病，以及這些定義強化了誰有權做出這些決定，以免社工將專業權力當成要追求個人利益的目標，而忘卻維護案主權益和實踐正義才是真的使命。社工除了要積極運用專家權和職位權參與政策與法規的制訂外，更重要的事情是應避免藉口為案主倡導機會，卻是謀求個人與組織利益；同時要理解組織權力結構與人際關係，創新與變革會動了哪些人的「乳酪」和如何化解阻力。

伍、社會工作與政治中的倫理議題——善用專業權力對抗不公

一、學習運用權力處理利益衝突

社工的使命是協助案主獲得生活所需資源和保障其基本權益。前已述及，政治的本質在於利益追求過程中，會涉及相關利害者的衝突處理。如此一來，政治既然涉及利益和目標的調處，自然就不是能用道理來說事，而是如何辨識、協調或調解彼此之間的利益衝突。

處理利益衝突涉及權力、社會文化規範、彼此關係和地位等等因素交織在一起的情境。因此，要以信任為基礎，進行與利害相關者交易和協商，以有效處理衝突，而運用協助案主的會談溝通技能是遠遠不足。本文作者嘗試提出以下幾個可能作法：（一）認識利益衝突是普遍存在的社會現象。社會工作實踐的使命是為了改善和促進社會的福祉，而不可避免地會出現各種利害相關者之間的衝突；（二）衝突反映利害相關者之間的價值觀、需求和利益的碰撞，為我們提供了解決問題和達成共識的機會，並非必然是壞事；（三）與利害相關者建立互惠互利的交易關係。進行協商時，尊重各方的觀點和利益期待，並且不偏袒特定利益相關者，確保每個人的聲音都能夠聽到並受到重視；（四）應該以解決問題為目標，努力找到

彼此受益的解決方案，有效地解決不一致；（五）以合作和溝通的態度處理衝突，即時分享資訊和反饋意見，確保溝通暢通，達成共識。這一過程看似容易，但是要知道「魔鬼是藏在細節中」，操作過程涉及對華人社會人情世故的認識、雙方關係和涉及利益的範圍和交換損益等等，而社工應再三思量，謀定而後動。

社工要認清專業立場和角色，代表案主倡議要兼顧情理法三方面的論述，使案主基本生存權益的需要能被聽到和被同情之外，要分析和力陳結果和未來執行優缺點和可能困境，提出調解與協商可能的各種處理方案。有共同目標不見得就能夠預估完成目標後收獲的利益或權力分配是滿意的。「情感的圍牆也擋不住利益的箭」，獲得預期利益才是「硬道理」。所以政治才被認為是現實的。然而，權力關係很少是完全不對稱的，即一個人擁有所有權力，而另一個人則沒有權力。要建構依照何種準則和如何分配利益，並分析雙方或多方合作存在的障礙和利益之收益，要了解每一方都傾向先保護自身利益，而不是追求可能的共同利益。因此，要創造雙贏而避免雙方合作變成零和遊戲。

二、社工運用專業權力的倫理責任

弱勢者因為受到各種環境、文化和社會性因素的阻礙，處於社會地位不平等的群體，缺乏公共參與機會來為自己發聲。

社工參與爭取資源、保護權益和處理衝突過程中，權力的遊戲（power games）是常見的社會關係互動過程的現象。社工擁有政治權力和制度授予專家的頭銜，其主要職責在維護案主權益，並為案主爭取更好的社會資源和條件，而承諾完成責信而成為倫理規範的必要元素（Weinberg, 2010）。社工被賦予專業權力不是在沒有監督下，可以恣意妄為的怠職、瀆職和濫權（曾華源等人，2021）。這種放任自我慾望的業務過失，因缺乏自我約束將毀滅專業和自我價值，依賴外在的專業倫理守則和專業組織的追責，不僅耗時且效果甚微。

社工要善用團體動力和懂人情關係，以影響有共識者共建聯盟，而非放棄專業權力，並藉此討好有權力的一方，以獲得私下交易的利益（Weinberg & Banks, 2019）。權力成為團隊中爭鬥的焦點時，可能會嚴重損害團隊的成果；尤其是面對零和遊戲的處境，避免傷及個人與組織利益，容易創造爾虞我詐的環境，導致常會出現不道德的行為（曾華源、林鈺洲，2022；Alonso-Bastarache & Vargas, 2021）。團隊成員之間人際權力的心理遊戲（Greera et al., 2017），將失去彼此的信任與合作的機會（Kadushin & Harkness, 2002）。

陸、代結語：建構社工看穿與善用權力的專業德行

社工為完成使命，要參與以政治為導向的各種會議與活動，並勇於運用專業權力介入，以推動社會變革（曾華源，2024；Fronek, 2017）；國際社會工作者聯盟（IFSW, 2014）指出社會工作專業應致力於服務弱勢群體、促進社會公正、推動社會變革。然而，在進入更廣泛的政治舞臺之前；亦即參與政策與法規的研訂與修正。提供服務輸送過程中，社工對政治的本質和操作過程有一定的了解，才能看穿、善用與突圍政治的運作，以便有效結合行動系統，進行個案管理和協商、調解與倡導有關利益事項。在協商、調解與倡議過程中，要以品德和關懷為本，表現實務智慧，洞明世事和懂得人情世故，處事練達，能兼顧人情義理和拿捏分寸，而非純真坦率，直來直往，或八面玲瓏、見利忘義；在操作過程上，要懂得善用議事技巧和妥協藝術，處理好這些複雜的關係，而能把握原則，賦權與動員案主共同參與保障權益，以獲取有利於案主之結果。

美國社會工作教育委員會（Council on Social Work Education, 2008）早就指出社會工作教育方案應重視培育具備了解政治經濟因素造成的社會不公，以及

如何介入處理結構性問題。在課程政策聲明與審定標準（Educational Policy and Accreditation Standards, EPAS）中，要求社會工作的教育方案需要社工具備有關政治和經濟正義對社會和個人的影響，以及這些影響所可能導致的結果有關的知識，包括社會系統如何阻礙和促進人們維持健康和獲得健康知識、社會中壓迫和歧視的狀況，以及運用此一架構評估和提供達到社會和經濟正義，處理壓迫及其影響的介入策略，並輸送有效社會工作服務。尤為關鍵的是，政治結構評估分析與權力影響的運用之方式，不時浮現在日常的實務工作現場，但卻幾乎在專業教育養成內容中未見，也甚少能夠「拿到檯面上討論」；而這也成為專業社群自求進步和實踐專業理想的潛在阻力來源之一。或許當前國內

社會工作專業有需要重新檢視現有課程教育方案架構，增加政治勝任力（political competence）的面向，以培育有關社會與組織中的政治與權力運作、政策環境利益與衝突調解、個人素養與權力使用，以及協調溝通與妥協藝術等等之能力，使社工能夠意識個人的與環境的政治權力如何影響案主權益保障的落實，並且採取有效賦權、倡議之行動。

（本文作者：白倩如為國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授；許雅喬為海洋科技大學健康照顧社會工作系副教授；曾華源為海洋科技大學健康照顧社會工作系講座教授）

關鍵詞：專業權力、專業政治、政治勝任能力

參考文獻

- 白倩如（2020）。《人情社會與社會工作專業倫理實踐：困境與出路》。洪葉。
- 多米內莉（Dominelli, L.）（2001）。《社會工作的理論與實務》（魏希聖譯）。韋伯。（原著出版年：1996）
- 朱自強、徐明心、殷妙仲（2014）。〈做為道德和政治實踐的社會工作〉。載於林昭環、朱自強（編），《社工何價——專業沉思》（頁295-310）。花千樹。
- 汪淑媛（2013）。〈影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析〉。《社會政策與社會工作學刊》，17（1），175-215。[https://doi.org/10.6785/SPSW.201306_17\(1\).0005](https://doi.org/10.6785/SPSW.201306_17(1).0005)
- 林津如（2018）。〈災難中的原住民族社會工作：以莫拉克颱風災後原鄉族人的異地安置經驗為例〉。《台灣社會研究季刊》，110，37-89。

- 洪鴻智（2007）。〈自然災害後政府重建資源分配之決策因素分析：以九二一地震為例〉。《公共行政學報》，23，95-124。https://doi.org/10.30409/JPA.200706_(23).0004
- 班克斯（Banks, S.）（2014）。《社會工作倫理與價值》（周采薇譯）。洪葉。（原著出版年：2012）
- 張英陣（2016）。〈愛與正義：社會工作教育實踐社會工作價值的挑戰〉。《社區發展季刊》，155，51-61。
- 曾華源（主編）（2024）。《社會工作概論：社會變革的推手》。洪葉。
- 曾華源、林鈺洲（2023）。〈Bandura道德解離論在社會工作專業倫理之運用〉。《社區發展季刊》，180，129-143。
- 曾華源、胡慧嫻、白倩如、許雅喬、李仰慈（2021）。《社會工作專業價值與倫理：社會脈絡下的倫理實踐》（第四版）。洪葉。
- 曾華源、蘇建華（2023）。〈災難重建資源運用的居民參與——政治生態與社區復原力觀點〉。《社區發展季刊》，181，267-280。
- 蔡佳螢（2018）。《法定強制當事人與兒少保護社工互動關係之研究》（博士論文，東海大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/yw7p5f
- 羅鼎程（2013）。〈當華人的關說文化遇到社會工作——以保護性社工緊急處遇為例〉。《社區發展季刊》，144，359-375。
- Abramovitz, M. (2005). The largely untold story of welfare reform and the human services. *Social Work*, 50(2), 175-186. https://doi.org/10.1093/sw/50.2.175
- Alonso-Bastarreche, G., & Vargas, A. I. (2021). Gift game metatheory: Social interaction and interpersonal growth. *Frontiers in Psychology*, 12, https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.687617
- Bečević, Z., & Herz, M. (2023). Towards an agonistic social work: A framework for political action and radical practice. *European Journal of Social Work*, 26(6), 1164-1177. https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2190052
- Council on Social Work Education. (2008). *Educational policy and accreditation standards*. Retrieved from http://www.cswe.org/File.aspx?id=13780
- Fook, J. (2003). Critical social work: The current issues. *Qualitative Social Work*, 2(2), 123-130. https://doi.org/10.1177/1473325003002002001
- French, J. R. P., Jr., & Raven, B. (1959). The bases of social power. In D. Cartwright (Ed.), *Studies in social power* (pp. 150-167). University Michigan.
- Fronek, P. (2017). Social work in a brave new world. In A. L. Pelaez & E. R. Diez (Eds.), *Social work research and practice: Contributions to a science of social work* (pp.33-50). Thomas Reuters Aranzadi.

- Garrett, P. M. (2019). What are we talking about when we talk about 'Neoliberalism'? *European Journal of Social Work*, 22(2), 188-200. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1530643>
- Garvin, C. D. (1996). *Contemporary group work* (3rd ed.). Prentice-Hall.
- Gibelman, M. (1999). The search for identity: Defining social work: Past, present, future. *Social Work*, 44(4), 298-310. <https://doi.org/10.1093/sw/44.4.298>
- Greera, L. L., Bunderenb, L. V., & Yuc, S. (2017). The dysfunctions of power in teams: A review and emergent conflict perspective. *Research in Organizational Behavior*, 37, 103-124. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2017.10.005>
- International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of social work*. Retrieved 30 June, 2015, from <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work* (4th ed.). Columbia University.
- Lauri, M. (2019). Motivational interviewing as governmentality: Shaping victims of men's violence into responsible subjects? *Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 27(2), 112-124. <https://doi.org/10.1080/08038740.2019.1588374>
- Martínez, S. (2018, January 8). *Power, politics and social work: The need to reinvent social work worldwide-contributions from Latin American Thought*. International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/power-politics-and-social-work-the-need-to-reinvent-social-work-worldwide-contributions-from-latin-american-thought/>
- McDonald, C., & Reisch, M. (2008). Social work in the workfare regime: A comparison of the U.S. and Australia. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 35(1), 43-74. <https://doi.org/10.15453/0191-5096.3315>
- Mullaly, B. (2007). *The new structural social work: Ideology, theory, practice* (3rd ed.). Oxford University.
- National Association of Social Workers. (2017). *Code of ethics of the National Association of Social Workers*. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Parenti, M. (2002). *Democracy for the few* (7th ed.). Bedford/St Martin's.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4th ed.). Oxford University.
- Pemberton, A. G., & Locke, R. G. (1971). Towards a radical critique of social work and welfare ideology. *Australian Journal of Social Work*, 6(2), 95-107. <https://doi.org/10.1002/j.1839-4655.1971.tb00467.x>
- Reamer, F. G. (2006). *Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics* (2nd ed.). NASW.
- Reisch, M., & Jani, J. S. (2012). The new politics of social work practice: Understanding context to

- promote change. *British Journal of Social Work*, 42(6), 1132-1150. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs072>
- Segal, E. A., Gerdes, K. E., & Steiner, S. (2018). *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent*. Cengage Learning.
- Specht, H., & Courtney, M. (1995). *Unfaithful angels: How social work has abandoned its mission*. The Free.
- Stern, M. J., & Axinn, J. (2018). *Social welfare: A history of the American response to need* (9th ed.). Pearson.
- Weinberg, M. (2010). The social construction of social work ethics: Politicizing and broadening the lens'. *Journal of Progressive Human Services*, 21(1), 32-44. <https://doi.org/10.1080/10428231003781774>
- Weinberg, M., & Banks, S. (2019). Practising ethically in unethical times: Everyday resistance in social work. *Ethics and Social Welfare*, 13(4), 361-376. <https://doi.org/10.1080/17496535.2019.1597141>