

# 社工之旅. 逆風. 行-- 公部門綜融性社工員之專業價值發展歷程

林巧翊

一定有些什麼 是我所不能了解的  
不然 草木怎麼都會循序生長 而候鳥都能飛回故鄉

一定有些什麼 是我所無能為力的  
不然 日與夜怎麼交替得那樣快 所有的時刻都已錯過 憂傷蝕我心懷

一定有些什麼 在落葉之後 是我所必須放棄的  
是十六歲時的那本日記  
還是 我藏了一生的  
那些美麗的如山百合般的秘密

《席慕蓉 如歌的行板》

## 壹、前言

身為一位在公部門直接服務領域中實踐助人專業的社工員，在社工的旅途上常常經歷自我與專業距離間或為斷裂、或為接近之猶疑時刻，初任社工時以為滿載學校所學之知能，懷抱對助人熱情，將自身投向千變萬化之社會角落中，卻在累積的過程中，深覺對於「人」與「環境」，我們所知確實有限；

而在「互動」與「關係」間又易受自我、案主、組織及社會文化之種種層面牽動，產生專業的不確定感與價值衝擊。在種種缺口中，我們持續行進思索，希冀能找出一條貼近不斷繚延、起伏山巒之稜線小徑，以能踏得更實、觀得更遠、終而走得更長。而似乎，我們必須明白，一定有些什麼，是我們所不能瞭解、無能為力，甚至在使出全力後必須放棄的，但是這樣的態度是一種開放與了然，為砥礪自己仍需隨時充實所知所學，也

是一種在了解案主獨特性及資源有限性下，所放下的一種尊重與彈性，逐漸平衡與調整，累積出專業價值之光亮。

## 貳、公部門綜融性社工員之挑戰

以臺北市為例，自民國 46 年自民政局分出獨立設局後，員工僅為 27 名，後為因應社會變遷及需求，歷經不斷修編之階段，67 年奉准設置「社會工作室」，並於 70 年設置社會福利服務中心以統籌運用全體社工員，推展各項社會工作業務，至 74 年共有社會工作人員 136 名，運用社會專業方法為市民提供各項福利服務。而後為逐步因應激增之社會需求，設立了陽明教養院、老人自費安養中心、各托兒所等單位，迄今本局已設有八科、五室、一中心分別掌理各有關事項，編制員額共計 382 人(北市社會局，民 100)。社會局的角色從早期需處理勞工福利、職業訓練、榮民服務之廣泛業務，轉為更加著眼於弱勢個案之社會福利服務上，且以個案之福利身分(如身心障礙者、老人、兒童等)為分類，並進行更加細部之業務分工，以因應不斷延展之需求。而詹火生(2007)曾提出臺灣社會工作發展的幾項特色，包括從非專業到專業、從政治威權到社會民主(決策由下而上)、從經濟發展到社會公平(追求成長與再分配)、從 NGO 開創到政府主導、從殘餘模式到制度模式(政府建立制度)、從歐美經驗擴散到本土實證(新興社會問題)、從功能結構觀點到衝突批判觀點(調和利益團體的衝突)及從單一因果邏輯到多元衝突邏輯(多歸因的社會問題)，整體而言，社會意識與專業發展愈加興盛，關注層

面更深更廣，民間與政府角色各有所長。然這 50 多年間，臺北市人口結構與社會問題快速變遷，需求大幅膨脹，法令快速增訂，所有制度與資源快速建立，人員大量進用，組織只能疲於奔命地應付著排山倒海的業務壓力，然局裡雖然致力倡導「全人關懷、整合服務」十餘年，但各資源間整合依然有限，各系統間必須發展更密切的合作機制，公私部分的夥伴關係更需要具體的履現(黃清高，2011)。

在這樣百花齊放、百家爭鳴的背景下，首當其衝的便為社福中心的社工人員，由於社福中心為社會局在行政區的直接服務窗口，社工人員面臨的個案來源廣泛而多元，實為綜融性質的社工人員，而 Charles Zastrow(1998)認為所謂「綜融性社會工作人員(generalist social worker)」的特點包括：(1)案主進入福利體系時首先見到的專業人員、(2)有能力評估及判斷案主問題及需求所在的人，及(3)有各種方法與技術，能提供案主各項所需服務的人。其中心思考架構包括『人在情境中』的知識典範，並從不同層次問題切入干預，並願意扮演各問題層次所需的角色，就像醫院的總住院醫師，必須具有應付各種狀況的技術，並能轉介恰當的專科醫師。而社福中心的社工員必須在瞬息萬變的環境中掌握各式各樣的個案類型，並有能力評估與連結不同型態的服務資源，在不同的角色間達成所設立的目標與策略。

然在這樣的過程中，社工人員所要面臨的專業衝擊與挑戰是不容輕忽的，社工員面臨身為「公務員」及「綜融性社工人員」的雙重身分，必須在「市民權益」、「案主最佳

利益」、「依法行政」、「專業評估與適當處遇」等多重界線中戒慎行走，政府部門面臨日益升高的市民意識及監督機制，在各項新興問題中需立即回應與建立處理機制，並具有須向社會大眾說明的責任。因此，社工處理個案的時間縮短，危機介入的個案量增加，把關與初步篩選的任務比重愈形強化，社工員比以往更需要充實日新月異的法令、福利內容與概念，跟隨著社會脈動與社會議題發展出因應策略，在行政要求與專業自主間試圖求取平衡。在如此的時間壓縮下，往往社工員只能邊學邊上戰場，複雜與陌生個案的類型(如藥酒癮個案、精障個案、人格違常、自殺威脅個案等)累積增加，在知能尚未完全齊備的情況下，服務提供與自身能力勝任與否往往面臨衝擊，再加上公部門責無旁貸的最後安全網之底層捕手角色，使公部門的社工員面臨更紛擾的價值認同議題，不易確定社工人員的角色定位，而使專業與自我實踐間時有疏離感。此與曾華源、胡慧嫻、李仰慈及郭世豐(2011)所指出建構社會工作專業體制之挑戰頗有相似之處，這些挑戰包括了：

- (1) 專業服務的合適性比有無愛心更重要：為提升服務品質，就得要求專業人員有職業道德，對提供的專業品質要有責任感，不濫用專業權威，並且要有意願不斷自我追求專業能力上的進步，才能對社工專業發展有助益。
- (2) 服務對象問題的複雜性與責信
- (3) 規範專業裁量權使用的適當性：案主能獲得適當處遇的必要守則，都是依賴專業人員的主觀決定，此裁量權應有法定與專業依據，而非獨斷、模糊

的，必須在所限制的範圍內行使。

- (4) 社會工作價值與社會文化價值的銜接：如國內的重視家族的集體性，使讓案主在協助中看到自己責任的主張有較大的困難。
- (5) 社會變遷與社會價值多元化：在民主多元社會，誰是社會的弱勢者？社工員又應該提供何種資源和達成何種服務目標，才符合實踐公平正義的目標？

社會責信、社工倫理、專業裁量權與多元價值築成了公部門綜融社工員的內在架構，在提供每個家庭與個人服務時，此背後的挑戰隱隱於後，形成行動背後相互影響、牽制之力量。而王卓聖(2004)曾指出現階段臺灣社會工作專業發展的危機問題或挑戰，包括：社會工作者缺乏使命感、承諾與專業認同、社會工作者介入改變個人與社會的能力不足、學校教育與實務的脫節、缺乏社工教育與實務的本土發展、忽略反省與改革精神、過度依賴教育或受制於國家體制、趨於保守及社會工作專業五十年仍未得到社會普遍認同與高度肯定等。汪淑媛(2007)更透過質性訪談的方式，發現社會工作因其本身的工作性質與劣質勞動條件，已漸成為高風險的行業，社工除了面臨超載的工作量、科層組織的壓迫、低薪資、人事的不穩定、替代性創傷、與耗竭風險外，更有來自案主的威脅與暴力等，不僅影響社工人員的身心靈健康及生命價值感，也威脅社工專業品質與價值實踐。其亦整理國內外研究後發現，社工人員人力流失率約為 30%，主要關鍵在於專業滿足感低落，而滿足感低落原因

則包括壓力大、價值被低估、與個案互動時間一直被壓縮、多重工作角色及專業知識不足。

綜上觀之，社工人員於社會、組織與個人身心環境間，均面臨了交錯微妙的影響，尤其身為政府之社工人員，當媒體輿論及民意高漲，社會環境看似愈加重視社會問題，然急如星火之話題現象層出不窮，政府為維持人民的信賴與展現效率，社工專業被賦與了救火隊、政策執行者與化妝師的角色，被期待與交付了越來越多元的任務，但專業地位提昇速度仍有限。在快速而簡短的危機處理過程中，國家政策與個人權益間的消長與衝突，執法政府人員與助人專業社工間之分野模糊化，公平正義與弱勢認定的矛盾深刻地反映在每日的工作中。社工人員對短暫、階段性任務不易找到價值感，但在另外一端卻又無法消化原有個案負荷量，也難以累積更深入的家庭服務經驗，對處理愈發複雜與多重議題之能力仍待摸索。此產生對專案任務或危機處理雖不高度認同，但卻也形成習以為常之工作模式，只傾向處理經濟、福利申請等短期議題，對於更複雜之家庭關係等議題雖抱持著想深入處理之想法，然終究卻因為實務知能與經驗累積不足而退卻，弱化了對家庭與個人相關知能之了解與掌握機會。如同鐘擺的兩端，簡短危機處理服務日益增加，社工人員極大化守門員角色，然需深入陪伴家庭數量雖未減少，但限於服務時間與能力，也僅能蜻蜓點水，在如此循環之下，社工員不易找到專業存在感與獨有價值，易產生耗竭風險及專業滿足感滑落之現象，原本仰賴的助人初衷便有可能遭受擠

壓。而不可諱言地，社工專業人員是社會與國家之重要資產，其功能若能得到適當的發揮，於多重角色間取得平衡，才能將實務中之智慧與知能予以傳承，使寶貴人力之優勢得以延續。

## 參、逆風而行，仍見光亮

在社工專業走向逐漸分工專精與廣泛多元的十字路上，身處第一線直接服務的我們，仍試圖在這樣的大環境中，找到安身立命之道，架構出屬於這個時代的專業價值。以臺北市這樣的首善之都而言，其社會福利制度之建構愈趨完整，不論是預算、專業人力數量、民間單位協力之資源亦相對豐沛，十二區行政區域皆有其區域特性，也在不同公私單位的融合下，形成各具特色之服務區塊。因此身為臺北市社會局的社工員，其手上能握有的資源與工具較為豐沛，也使服務輸送的過程增加了更多的創意與可能性。

面對層出不窮的臨時交辦專案，或因社會變遷、民之所欲而衍生之新政策規章或福利內容，社工員必須在角色定位與專業知能上有所『轉化』，重新解讀在社區直接服務中，我們可以如何整合自身的能量。李易駿（2011）曾指出，政府在社會福利中的角色有其歷史發展，從不干預到直接介入，再到由直接提供者轉變為購買者，目前因新自由主義者鼓吹最小政府原則，主張縮減社會福利支出，故政府開始減少直接雇用福利人員提供福利規模，而改由向市場與非營利組織購買服務，政府從『划槳』轉變為『領航』，即由執行者轉變為引導者。因此政府在社會

福利中，會出現以下的不同角色，包括：政策藍圖決定者、計畫與監督角色、管制的角色、與市場機能競爭的角色、購買福利服務者、補助者角色、規範者角色、扮演促進者與協調者角色、分散危險的角色。而在這樣的變遷下，政府逐漸以購買方式提供弱勢民眾服務，管理與監督者的角色提高，直接介入的比重降低。而身為公部門直接提供服務的社工員，便成為公權力伸張與貫徹政策與理念的重要基層人員，且在民意為上的政治氛圍中，政府即使減少了直接介入的角色，但仍必須要有立即回應民眾期待，具遠見規劃與管理的能力，而社福中心身為社區弱勢家庭服務中之窗口，具有不容忽視的位置，也必須要清楚覺察與面對來自於市民、弱勢個案、組織及專業對我們的要求。

從多元文化的觀點而言，沒有特定的弱勢族群定義，也沒有永恆不變的固定架構，社會工作應是貼近社會真實的一項行業，倘使某種服務族群逐漸增加，或許正反映了社會需求之所在。而 Hepworth 等人(曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐，2011)具體指出社會工作的專業價值與目的有五：(1)社工專業的專業關係建立在個人價值與尊嚴上，藉由彼此參與、接納、保密、誠實及負責任地處理衝突，提昇兩人間的專業關係；(2)社工員尊重案主獨立決定和積極參與助人過程的權利；(3)社工員致力於協助案主系統以獲取所需的資源；(4)社工員努力使社會福利制度更人性化，並能回應人的需要；(5)社工員尊重及接納多元人口的獨特性。故透過不同管道求助之民眾，均可能具有獨特性的需求與議題，仍應視為個案多元來源之一，並在此基

礎上，嘗試理解民眾之當下需求，評估適當資源介入之可行性。而 Charles Zastrow(1998)指出，綜融性社工人員之助人改變的過程包括：問題的界定、資料收集及評估、計畫及訂定契約、找出干預的替代方案、選擇及執行最適合的行動過程、使用合適方法來監督與評估行動的結果、運用合適的研究知識和方法，增進行動的可適用性及結案。然而個案類型之複雜與多變往往超過社工員之知能，面對如人格違常、精障、毒癮、不斷陳情及期待補助等個案，常使社工員面臨較大之情緒壓力，也易模糊了服務焦點，造成關係拉鋸的僵局，因此合適的行動、知識與方法至為關鍵。社工員須具備現場處理與會談、建立關係之能力，了解案主行為背後的原因，設定清楚的目標與工作方向，以穩定自身與個案之身心狀態。而如遭遇家庭成員出現拒學、偏差行為等特殊議題時，除了表面的症狀外，社工員亦需要以家庭為整體的概念，嘗試貼近家庭系統與運作模式，以更勾勒出實質的關係議題，進而看到改變的路徑及可能。這樣高度動態的過程，是採取高度人力密集的社工自我為工具，我們如何能在個人與家庭外在求助行為下，除了危機處理與問題解決導向外，以另一種眼光取解讀出不同的光譜，是需要相當大的能量與知能做背後支撐的。專業的精進刻不容緩也勢必是持續往下走的一條路，惟有逐步充實對人、對家庭及環境的相關知能，才能在面對錯綜複雜的狀況下，以穩定的態度與個案建立關係，進而有機會發展出可行的策略與目標。而在臺北市已經建構了督導、外聘督導、個案研討及相關訓練的機制，藉由不斷的實

務討論，以釐清助人者的專業視野，以多元的角度發展可行的策略，也累積社工員的經驗與智慧。而這樣的學習是需要永續經營與發展的，透過制度性的規劃，延伸助人者的觸角，以將助益發揮到最大，亦才能回應專業價值的涵蘊之所在。

而在實務經驗中，社工精神有一主要部分在於建構資源網絡，與整合社會支持資源，形成共識團隊輸送服務。源於家庭問題往往有著複雜的成因，有時非一個單位、一位社工員就能穩固承接的，需要各種分工與合作，有時像接力賽，在不同階段，因應著家庭議題的優先順序順勢介入；有時亦像跳團體舞蹈，團隊成員有著共同的目標，跟隨著家庭的節奏，步伐時進時退，相互配合與協調。在個案直接服務中，如何轉介或與適當的資源單位合作，是非常重要的關鍵，若資源單位間彼此各行其事，如同多頭馬車、未能有效整合時，甚至會消弱了服務的力道。而目前社福中心社工員亦具有「個案管理者(case manager)」的角色，Betsy S. Vourlekis & Robert R. Greene(2000)曾指出，個案管理工作是一種跨越界線的工作(boundary work)，在有支持力量的案主與工作人員關係的環境中，著重於日常生活的因應技巧，提供案主、機構和社區發展出穩定的關係，所介入的環境議題從微觀(處理個人主要的關係)、中型(案主系統與社區資源間的連接)、大型(處理結構、方案、影響案主情境的資源配置政策)到最宏觀的(立法、社區等)領域。因此身為社區個案管理的角色，我們亦肩負有與各資源單位聯繫，確認當前服務狀態，必要時召開聯繫會議調整彼此共識，創造一

致性目標與行動之責任。以下將以兩個例子，呈現社福中心如何在日常的工作中，回歸基本的核心，以團隊與資源整合的方式協助家庭，落實價值的實踐。

## 一、從危機介入開始~~天使，是你讓我能繼續活下去

在日復一日的工作中，有時會出現需緊急處理的案件，考驗著我們如何在當下做出適當的評估與介入。猶記得曾在一天早晨，接獲了榮總醫院社工的緊急通知，告知一名 28 歲的智障洗腎病患小志，原先皆由精障的母親接送洗腎，然母親先前卻因為低收入戶資格遭註銷，且所居住的國宅又限期令其搬遷，在多重壓力下，憂鬱的母親拒絕帶小志洗腎，也不讓小志吃東西，企圖以慢性自殺的方式對抗一切壓力。經了解，小志的父母親已離異，於出生時便被醫師檢定患有尿毒症，然因未能持續治療，小志 9 歲時已導致嚴重腎功能衰竭，至此由母親每週三天帶小志搭車至遙遠的榮總洗腎。而母親原本個性就較為封閉內向，也與娘家及外界幾無往來，在長期的照顧壓力及經濟居住環境不確定因素下，開始懷疑鄰居監視，做家务的能力減退，個性出現巨大轉變，疑似出現了精神分裂症的妄想及退化症狀。而由於母親急性發病，小志的父親接手照顧小志，甚至留職停薪一個月，總算讓情況逐漸穩定。然而經過了一年，小志的母親再次因為憂鬱症病發住院，小志父親擔心先前蠟燭兩頭燒的狀況重演，在身心壓力超過負荷的情況下，拒絕協助小志洗腎，希望放棄小志的生命，引爆了生命存續的重大危機。

此無疑地，確實為一與生命相關之危機事件，必須要搶先解除此危機衍生的負面結果，而所謂「危機介入(crisis intervention)」是由熟練解決問題的各種助人技術之工作者提供專業服務，協助案主面對問題，目標是要幫助案主短時間內回復到陷入危機前的身心均衡，甚至於是成長。而 Golan(1986)、James & Gilliland(2001)和 Ell(1995)提出危機介入的理論假設包括：(1)當個人無力處理內在壓力或外在事件，而轉變成危險事件時，將引發危機；(2)個人對危機情境之反應是反映出個人對目前壓力之認知經驗，而非個人病態；(3)危機是暫時性的，有特定發展階段，但持續時間因人而異；(4)危機提供個人成長與發展機會，但結果各不相同。因此介入危機有幾項基本原則為：(1)危機介入工作者應盡快與案主建立信任關係，以降低案主負面情緒；(2)危機介入是有時間限制的，要聚焦於目前問題上；(3)透過澄清與諮商過程來處理案主的核心問題；(4)不斷評估案主可能潛在受到的傷害與自我傷害，並提供保護性措施；(5)擬定明確和可達成的目標，幫助案主回復社會生活功能；(6)工作者要扮演彈性角色，過程需負有彈性；(7)要運用案主個人與環境的資源來處理危機(宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2002)。

綜合上述假設與原則，危機介入需要密集與快速的行動，並隨時評估傷害的程度，故中心立即進行家訪，小志父親表達絕望、疲累，決意不再讓小志去洗腎，認為對小志最好的安排，就是看著小志好好的離開人世，因為自己已經沒有力氣面對家庭長期的難題。透過同理與各項替代性社會資源的分

享，社工與小志父親先建立起信任關係，讓其不抗拒我們後續的接觸。在評估小志父親因深沉的憂鬱與無望感，難以產生動機讓小志延續生命為主要的核心議題，中心開始與醫院社工、家暴中心社工及身心障礙會館社工進行討論，確認後續的階段性目標與行動，鎖定結合各項資源，以維繫小志生命為首要優先的任務。在凝聚共識後，醫院社工與醫師協助先安排小志住院一週，除了讓父親有喘息空間，也解除了小志隨時面臨生命危險的壓力，中心亦持續與小志父親討論申請居家服務員或安置機構的可能性，讓父親理解除了讓小志離開人世外，其實還是有許多不同的選擇性。然而在小志返家後，父親受限於工作，未能密集帶小志洗腎，相關身障與照顧資源之申請流程仍未能及時支援，民間看護或教會等人力也無法支應此突發狀況，中心彈性運用了役男人力，解決在正式資源介入前空窗期的接送問題，並隨後順利由身心障礙臨時托育照顧員提供服務。小志重新開始接受洗腎，看著其弱智卻又單純天真的笑臉，似乎絲毫不了解家中突發的變故及剛從鬼門關走過一遭，更加令人不捨與心疼。

然而好景不常，危機狀況接踵而來，母親出院後，身體功能不若以往，行走出現困難，且被害妄想症狀不時產生，夫妻間過往的婚姻問題浮上檯面。小志的洗腎與母親的精神症狀再次重擊了家庭，小志再次於洗腎行列中缺席了，這一次，是父母共同的決定，要讓孩子逐漸地邁向死亡，終結其帶給家庭的負荷；對父親來說，即使面臨社會規範與道德的譴責，都已無所謂，因為每日的沉重

壓力，已讓其感受不到希望與轉機。在緊急的情況下，我們會同了派出所員警前往案家一同進行勸導，並在家庭現場持續與醫師、小志父親電話連線，透過各方人士不斷懇談，終於讓母親點頭同意帶小志至醫院。評估此照顧壓力的循環不斷，小志若再次返回家中，恐再陷生命危機，故這次啟動了緊急短期安置的機制，讓小志入住到護理之家接受一年的照顧，以確保其能在適當的環境內維持基本生活與權益。小志在前往護理之家的最後一刻，與母親離情依依，母親與小志的情感多年來緊密地連結，最終小志帶著母親的照片與喜愛的餅乾，笑嘻嘻地踏上前往護理之家的路途，在機構人員悉心照料下，適應情況相當良好。在主要的危機情境解除後，讓父母親有了空間及距離去思考家庭的議題，父親仍表達對母親的不諒解，及想自殺、同歸於盡的念頭，然在這當中我們卻看到了父親在多年離異後，仍願意返家照顧小志的不容易，也察覺其對家庭仍有情感，只是不知道如何與封閉又多疑的母親相處，導致婚姻的破裂。而同時也能感受到母親在父親返家後，多年一人煎熬的負荷減輕了，情緒起伏的頻率逐漸減緩，兩人似乎又在無形中再此連結出微妙的夫妻關係。我們持續肯定父親對家庭的情感與願意負責，同理其在過程中的煎熬與孤單，鼓勵其看到自己對母親及家庭的影響力與穩定能量；同時基督教救助協會也提供生活扶助及志工關懷，讓父親看到了我們的不放棄與資源的行動力，藉此鬆動其根深蒂固的無望感。終於父親開始願意去探視小志，也接受我們轉換洗腎醫院的建議，讓小志返家後能就近洗腎，以減輕

父母親的負擔。

在家庭有所準備的情況下，小志回家了，由於洗腎地點緊鄰家附近，接送負荷尚在母親能力範圍內，因此小志開始能由母親穩定的輪流接送洗腎，我們亦聯繫了家庭原本就很信任的教會資源，確信教會能持續不間斷地提供關懷，而健康中心與自殺防治中心從旁關注此一家庭之需求。中心爾後協助小志取得了低收入戶，也安排了志工定期家訪，在強化家庭原有的社會連結外，也增加了新的社會支持系統，幫助原本封閉的家庭能打開那扇門，拼接不同的力量後，重新建構出新的家庭圖像。雖然父親仍有不穩定的憂鬱傾向，也常感到照顧的壓力，不過家庭已經恢復到危機發生前的功能狀況，也面對、適應了此一情境，甚至開始與外界接觸，有所成長。

在一個假日的午後，公務手機的簡訊鈴聲響起，驚喜地發覺是來自於小志父親的訊息，他寫道：「你們社工人員都是天使，你們的不放棄，總讓想結束生命的我感到不好意思，如果沒有你們，我不會走到現在，謝謝你們充滿愛心與溫暖的關懷，祝福你們喜樂平安！」這分從內斂而不擅言詞的父親傳來的禮物，短短的文字卻讓人充溢了滿滿的感動與暖流，這一刻我相信此份工作已彰顯其價值，心中獲得一種無與倫比的快樂與踏實，因為我們讓家庭相信了自己與身邊的資源，從最初的危機介入，到後續在不同的階段運用了各種的策略與行動，結合了正式與非正式的支持網絡，逐漸陪伴家庭走過每一次的風雨，終究能堅持下去、看見希望。

## 二、整合社區，傳遞愛的能量--愛心餐食補給站方案

98 年全球面臨金融海嘯，景氣低迷且失業率攀升，社會福利亦面臨了最直接的衝擊，當時本局察覺到許多家庭遭遇主要家計者失業，家庭經濟頓失依靠，甚至影響基本生活維持之情況。為因應此波經濟社會之崩解，落實在地服務之精神，社工科規劃了「愛心餐食補給站」方案，並採各區域多元發展之模式予以推動執行；由各行政區自行結合經費與愛心店家，製作餐券發放給有需要的弱勢家庭或個人，協助其三餐能獲得溫飽，維護其基本生命之需求。

此方案嘗試建構社區中之支持網絡，除了讓家庭能夠就近取得飲食服務外，更促進了社區間互助之力量，即所謂「社會網絡干預(social network intervention)」之模式，目的在強化個人的社會資源，以增強個人的社會整合度並協助個人解決生活中的問題(宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2002)。而一個網絡可以被理解為「許多點之間的各個聯結所形成的系統或模式，它對那些涉入者具有特殊的意義」，在社區中指認出服務使用者的網絡以及各種機構間的各種連結，通常有助於評估正式支持與非正式支持是否混配得宜的基礎(Paul Stepney & Keith Popple, 2011)。因此當個人走入社區，開始與他人產生連結時，便開始產生個人的社會整合感，有助於其心理健康的提升，而這些愛心店家點與點間所建構成的連線與介面，更豐富了本市直接服務的廣度與密度。

在各行政區的努力下，串連了各式各樣的店家(如麵店、自助餐店、便當店等)，也喚

起更多認同此理念的民間單位與愛心人士加入，從 98 年 3 月起合作店家 46 家，參與慈善團體或個人 37 名，一直到 99 年年底，愛心店家已累積至 61 家，慈善團體及個人則達 44 名，而至 100 年 9 月為止受益人次已達 105,930 人次，總執行金額更高達 4,863,672 元。而愛心餐券發放對象廣泛，包括：因病無法自行料理三餐、生活困難無法自己備餐者、低收獨老、危機家庭、失業個案與遊民等等，藉由此方案協助個案能於居住區域就近獲得三餐溫飽。而 98 年間進行的個案滿意度調查發現，對服務滿意的個案占 90.04%，而願意繼續使用的個案亦高達 95.14%，顯見此項服務對弱勢個案而言，確實符合其餐食上的需求，也減輕了許多家庭在備餐上的負荷。

這項方案經費來源全數由民間團體及個人捐助，而店家亦由各社福中心一步一腳印，一一尋訪社區角落而來，發展出各區域不同的特色，也讓服務更具可近性與貼近基本需求，創造了公私協力、社區互助的最佳模式。而過程中亦有許多令人稱道的小故事，例如店家老闆會主動加飯加麵，甚或是分享家中大陸配偶生活的共通話題，提供個案電話卡能打電話回鄉；店家亦會協助與我們討論個案用餐之狀況，甚至加入愛心捐助的行列，發揮超乎預期的正向傳遞。而餐食的提供形式也相當多元，包含了冷凍水餃、饅頭等，甚至結合個案辛苦經營或打工的店家，讓個案亦能從接受協助的角色，轉而獲得回饋社會之滿足與價值感。因此，服務能創造無窮的可能，政府部門若能靈活與民間財力與人力結合，確實能產生一加一等於無

限大之力量，讓社區處處充滿溫情與美善。

## 肆、結語—生活中看見可能，陪伴中生出力量

一趟公部門綜融性社工的旅程，充滿各種冷暖點滴滋味，由於角色的特殊性，使社工專業與政治文化、政令配合及社會變遷間形成難以切割的模糊界限，案件急迫性與排擠效應層出不窮，複雜性、廣度與深度之距離不斷拉扯，在當中如何累積專業價值感與意義成為社工人力傳承之重要關鍵。而從實務中觀察，由於社工人員多著重於短期危機處理與福利資源申請的特性，有時在面臨其他團隊成員運用較具系統之背景理論或論述時，易產生專業自我懷疑之心態，再加上大環境之種種嚴峻挑戰，更易使社工員喪失價值感與信心。不可諱言的，團隊分工有其實質的必要性，當跨領域專業在崗位上各司其職、各行所長，並相互支援協調時，往往改變就會發生於其中，然這並不代表社工角色在其中所能發揮的功能較其他單位少得多。事實上，許多家庭接觸到助人系統的第一環便是社工人員，這些家庭往往因經濟困境等外顯議題被發掘或求助，然在經濟問題底下，或許有著多重的因素交錯影響著。有些家庭必須待信任關係建立後，才有可能連結相關資源，亦有許多個案(如精障個案)較為封閉與抗拒，他們不願意進一步去探究身心狀

況或家庭關係，對較後端的醫療或是心理諮商等系統採取消極的態度，但社工員卻仍能藉由物資或經濟協助與其保持接觸。因此社工人員成為維繫助人系統與家庭間的重要牽線，雖然時常需面對個案柴米油鹽醬醋茶的生活大小事，但就是透過這樣貼近家庭實際生活的方式，才能逐漸通往個案與家庭的秘密路徑，看出輪廓與端倪，並從這樣平日的關懷與陪伴中，找出滴水穿石的使力空間。因此充實對各類個案與家庭的知能與處遇技巧愈形重要，當個案僅有意願先與我們接觸時，社工人員如何在日常的接觸中，透過適當的對話與策略，讓個案看見自身力量，進而促成改變的動機，連結至更開放的外界系統，甚而產生行動便是我們的優勢所在。因此社工員除了偏重基本生活的協助，維持個案的生命與權益外，仍然可以於日復一日中，透過關係展現助人的力道。

這段專業價值尋找的歷程如同雛鳥懷抱著初衷欲展翅高飛，在遭逢窮山迷霧時險鍛羽而歸，卻仍在逆風中戮力飛行；努力在急促的工作步調中穩定自己，持續對家庭與人累積所知與行動，也始終能發現或許總有另一種高度，俯瞰所有。(本文作者為臺北市政府社會局信義社會福利服務中心主任)

**關鍵字：**綜融性社工員、公部門社工員、社工專業價值

## 📖 參考文獻

- 王卓聖(2004)。臺灣與香港社會工作專業發展的比較分析，臺大社工學刊，9，137-182 頁。
- 汪淑媛(2008)。論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視，臺大社工學刊，17，1-42 頁。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2002)。社會工作理論—處遇模式與案例分析，洪葉文化事業有限公司。
- 李易駿(2011)。社會福利概論，洪葉文化事業有限公司。
- 社會局網站(2011) <http://www.bosa.tcg.gov.tw/index.asp?ct=done>
- 黃清高(2011)。民國百年 看臺北市社會行政系統的發展與轉變，社區發展季刊，133，55-64 頁。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2011)。社會工作專業價值與倫理概論，洪葉文化事業有限公司。
- 詹火生(2007)，臺灣社會工作專業發展的經驗與展望，社區發展季刊，120，21-29 頁。
- ,Social Work Managemet(林武雄譯，社會工作個 Betsy S. Vourlekis & Robert R.Greene(2000)案管理)，揚智文化。
- Charles Zastrow(1998),Introduction to Social Work and Welfare(張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯，社會福利與社會工作)，洪葉文化事業有限公司。
- Paul Stepney & Keith Popple(2011),Social work and the community : a critical context for practice(鄧湘漪、陳秋山譯，社會工作與社區—實踐的批判性脈絡)，心理出版社股分有限公司。