

# 台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究

## 第一章 緒 論

「倡導」在社會工作專業發展的歷史中存在已久，自專業的開端時期即可見其行動，NASW 社會工作倫理守則也將「倡導」視為社會工作者的重要責任，專業對倡導的認同與肯定自是不言可喻，而社會工作倡導者也始終持有改革者、提倡者、代言者、辯護者等桂冠與榮勳，除此之外，權利與福利的觀點及意識之演變、福利法案的修訂、社會工作專業介入的自我反省，在在強烈地暗示倡導行動在其中的作用。

儘管倡導的角色或行動已獲社會工作專業強烈的認同，然而，關於社會工作倡導的國內外文獻卻呈現著零星而分散的狀態，在數量上也有很大的差異，Levy(1974)甚至引用 Black 對學科描述的陳述，認為倡導已經成為「一個概念上徹底失敗的領域」(Levy, 1974 : 39),「在 1960 年代晚期及 1970 年代早期曾經有一波文潮，但也只是這段期間偶然出現的辯論」( Sosin and Caulum , 1983 : 12 ), Richart 和 Bing(1989)所做的全國性兒童倡導組織研究中也指出，過去的改革運動，參與者自己通常沒有時間對其所說與所做加以反省，所以很難從這些行動中習得珍貴的經驗，大多數由學者所做的行動記錄又與行動及行動者有距離，有些倡導行動甚至可能被認為不夠顯著而未被記錄下來，而使得行動的結果就此遺落。

相對的，回顧國內的文獻，早期相應於英美社會工作專業受批判社會學影響所對專業本身的自我反省，國內學者也開始反省社會工作的功能、角色與介入途徑，主要在「提醒社會工作者要具有批判、改革的精神，勿成為政策的盲目擁護者」，並且「認為社會工作若不從事社會環境的探究，其功能將會是狹隘而消極的」(蕭新煌，1980；林萬億，1980；轉引自葉琇嫻，1992：7)。

---

宋麗玉（1987）在「台北市社會工作人員急進傾向與急進事實之研究」中，探討社會工作者對其專業角色的認知與角色扮演的期待，並進一步分析其基變（radical）傾向，具有倡導觀點的雛形。葉琇嫻（1992）在「社會工作的倡導觀點」研究中，整理國內外文獻描述倡導觀點的發展，並以個案研究的方式探討倡導的理念與行動。洪文潔（1997）則針對社會工作專業教育中是否涵蓋倡導內涵進行研究。除了社會工作之外，公共政策領域也有若干文獻探討非營利組織之倡導，不過，以姜誌貞（1998）和黃雅文（1999）對非營利議題倡導的研究為例，其主要焦點多著重於以公共行政的角度出發，探討非營利組織對公共議題或政策的行動模式與指導策略，以求有效地與其他議題之發動者相互區別並競逐有限的資源，促使議題能夠成功地進入政府決策議程，並形成相關符合公共利益的法案。

綜上所述，「倡導」的相關議題似乎在不同年代都曾浮現討論，然而，進一步分析，就會發現文獻之間缺乏相互論證，許多作者都著重在排除其他人所提的倡導界定與途徑，而企圖另尋新的定義與詮釋，例如，將倡導區分為階級倡導、個案倡導、政策倡導、議題倡導等；或是只由研究者探討倡導行動的事件本身，而缺乏行動者自我意識的詮釋或經驗的分享。此外，Ezell(1994)甚至認為雖然有許多著作描述了倡導的價值與其在社會工作者專業責任中的重要性，但這些探討比較視倡導為一種態度，而非視其為立基於清楚概念架構的實務領域，Patti(1974)也提出懷疑：是否倡導在修辭上比在實務上更具殊榮（轉引自 Ezell，1994：36）。這種對於「倡導」紛歧或偏頗的界定方式，益發無法將倡導的抽象性加以概念化，「倡導」於是變成一個空泛的理念，而社會工作者就在這個架空的基礎之上，繼續扮演各自認定的倡導角色，缺乏彼此對話的空間。

回歸到台灣的實務層面來看，台灣的社會工作以往通常被定位成慈善、助人的行業，專業本身也趨向於在體制內提供服務，不過，從 1990 年代以來，

由於台灣政治社會快速變化，社會工作界也開始了前所未有的福利運動風潮，無論是身心障礙者、婦女、老人、抑或是兒童等以服務接受者為運動主體的福利議題，在服務接受者與社會工作專業人員的投入之下，展開了一連串有組織、策略的權利及福利訴求，不但引起廣大的社會關注，而且浮現成為政策改革議題，更進一步透過修訂法案及制訂新法等方式，達成其立法改革與權益保障之目的。台灣的社會工作專業發展至此，似乎展現了對服務對象權利極為積極的倡導角色，社會福利團體與機構因其服務標的人口群的福利議題產生連結而組成聯盟，針對具體的訴求進行各種型式的倡議辯護。然而，在抗爭與立法階段結束之後，這些以實質性服務為本質的社會福利團體，多半也從福利運動聯盟之中的結盟角色，退回到其原有以服務為主的位置，繼續其原本的服務方案，而因福利運動產生的聯盟組織，也因完成其階段性任務而結束或轉型為草根性活動，尋求福利的落實（蕭新煌，孫志慧，2000：34-56）。

這些福利運動的過程包含了幾個重要的意涵：一些自助團體的投入，顯示了弱勢群體本身對權利與福利的自覺與主動爭取；社會工作的介入方式跳脫「個人層次」與「治療層次」等病理式分析及干預，而將重心置於社會結構性因素對個人的影響之理解與覺察；以及社會福利服務機構或社會工作者有組織的參與社會運動及改革行動。

從「倡導」的理論層面與實務層面來看，不難看出，台灣的社會工作實務已經有了顯著的倡導行動，福利運動時期社會工作對社會改革的投入，著實為其傳統的慈善、救助、治療等工作內涵，增添了新的精神，自助團體或人群服務組織對福利運動的投入，似乎也暗示著權利和福利的「倡導」開始擺脫來自西方模糊界定的移植性質，開始以實際的行動實踐成為本土社會工作專業中的一部份，專業協助弱勢群體創造更公義社會的承諾，透過「倡導」的途徑也有了實踐的可能性。

---

英美社會工作倡導的發展有其獨特的歷史脈絡，相同的，台灣本土對於「倡導」觀點的採納和運用，也自有不同於其他文化的歷史脈絡，社會工作倡導在本土特殊的社會、政治、經濟結構下開始發酵、衍生、運用、並融入專業之中，然而，目前專業之間對此成果仍然模糊不清，所以無法產生對話與共識，因此，這個歷程非常值得進一步加以探討。在福利運動時期，社會工作者的「倡導」角色積極，在運動結束之後，社會工作者又維持什麼樣態的「倡導」角色？國內缺乏對「倡導」概念的文獻討論，在這種理論基礎缺乏的狀態之下，專業工作者所界定的「倡導」究竟是什麼樣貌？它又是以何種形式展現？本研究所欲探討的主軸在於：本土社會工作者在專業發展過程中所建構出的「倡導」觀點與實際行動，藉以瞭解經由英美社會工作擴散至台灣的「倡導」理念，在台灣本土社會工作者對倡導的實踐過程中，所呈現的詮釋與行動脈絡。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 倡導 (Advocacy) 的意涵

「倡導」實際上源自於法律中的定義，本指在法庭中為被告辯護的一種形式，通常由律師擔任，稱為辯護人。律師在辯護的過程中爭取有利於被告的判決，以被告利益為優先考慮，透過辯護的過程以實現司法的正義（葉琇嫻，1992）。根據牛津字典的解釋，倡導係為他人主張(cause)或計畫(proposal)辯護，以尋求支持(pleading in support)。而Hopkins(1992)亦指出，倡導乃是就某一事由提出辯護或反對意見，或是支持、推介某一立場態度的行動（轉引自姜誌貞，1998：11）。

社會學所指稱的「倡導」則以追求社會正義及社會改革為理想，透過對社會問題及政策的研究分析，企圖以影響社會政策的方式消除社會上的不公義，推動社會系統的變遷，並且促成資源重新分配，創造更合理的制度和社會結構，因此，「倡導」可說是一種檢視社會及其問題的方式，是一個過程，也是最終的目的，倡導有其方向，並且負載了價值。（葉琇嫻，1992）

全美社會工作人員協會（NASW）在1969年成立了「倡導特別委員會」（The ad hoc committee of advocacy），試圖澄清「倡導」與「社會改革」、「社會行動」等名詞，並將「社會工作倡導」認定為：1.倡導者是案主的支持者、顧問、戰友，必要時可以代表案主與法院、警局、社會機關或其他組織交涉處理有關案主利益的事項。2.倡導者可以代表一群人的利益，他所處理的議題具普遍性而非特殊性（葉琇嫻，1992：15-16）。這種社會工作倡導觀點的提出，主要著重於對實務範疇中社會工作者實踐倡導時所扮演的角色，以及工作者所擔負的角色內涵進一步加以劃分和區別，它指出了：在行動角色上，倡導

---

者是案主的夥伴、支持者，和代表者，並且為了案主的利益而行動，隨著工作者不同角色的轉換，也隱含了行動過程中，工作者與案主關係位階上可能產生的變動。另一方面，這個定義中將倡導者界定為「可以代表一群人的利益，但著重於普遍性的議題而非特殊性的議題」，這種界定將行動者的使力點置於「集體」的利益之上，關注的是集體普遍性的利益，使得「個別性」的需求及利益在與集體利益的考量下，容易先被妥協壓抑，這種界定方式在當時曾經引發爭議（葉琇珊，1992：16），社會工作倡導的內涵從而被開始更進一步地被思考與修正。

在社會工作領域的參考用書方面，也對「倡導」有所界定。社會工作辭典將「倡導」定義為「透過直接介入或增強權能（empowerment），以維護個人或社區權能的權利，並且根據全美社會工作人員協會（NASW）倫理守則指其為專業及其成員的其本責任（Barker, 1991）」。社會工作百科全書中 Mickelson（1995）的倡導專文回應了 Barker 的對倡導的界定，認為增強權能雖是倡導的要素之一，然而有些群體（如嚴重的心智疾患者）的權能是無法被激發的，因此，更進一步明確的將「倡導」界定為「為了保障或維持社會正義，而直接代言、防禦、介入、支持的行動，抑或者是基於個人、多人、群體、或社區利益，而行動的過程」。

Mickelson 這種對倡導的論述，將倡導的內涵分成了二個層次：一是期待在倡導的過程中，增強人們的權能（empowerment），使人們獲得一種具創造力的力量感，並且能夠達到更公平的資源分配，產生不剝削的人際關係，在倡導的過程中，倡導者能夠創造出與案主一起工作（work with）的夥伴關係；然而，另外一方面，由於有些群體的權能無法被增強，需要倡導者以更積極的角色介入為其代言（advocacy for），因此，Mickelson 對倡導的界定有了更積極介入的定義主張。Mickelson 對倡導的定義，實則暗示了在倡導過程中，工作者與服務群體的關係位階極可能在「平等的夥伴關係」與「工作者為案主

倡導的優勢關係」之中擺盪，需要倡導工作者進一步加以辨識。

Mickelson 除了對倡導的意涵加以界定之外，並且進一步將倡導的型式分為兩類：個案倡導（微視）與階級倡導（鉅視）。個案倡導指的是以案主和環境的互動為介入的焦點；而階級倡導指的是透過社會政策的介入以改變環境，專業人員的介入必須重視鉅視和微視實務間的相互關係，因為，階級倡導若缺乏個案倡導者對個別服務對象所投注的了解，是無法帶來改變的，而且，由於改變社會政策是耗時而緩慢的一件工作，微視工作者並非總能將時間投入於政策的改革，所以也必須依賴鉅視實務者以社會正義為目的而投入工作（Mickelson, 1995）。

Panitch（1974）也曾對「倡導」的意涵加以界定，並認為倡導是「為辯護或促成某個主張及此問題伴隨而來的論題的一種行動和過程」，而倡導者（advocate）則為「在社會衝突中提供服務，並且利用專業知能以符合案主利益」（Panitch, 1974：326，洪文潔，1997：21）。

綜合上述定義，可以將「倡導」抽離出三種內涵：

1. 倡導是立基於專業價值的一種概念，倡導的本質以追求社會正義及社會改革為理想，使社會朝向更正義的方向發展。
2. 倡導也是一種實際上的行動，是為了維護個人、群體或社區的利益所採取的行動，它有不同的介入途徑，而且根據不同的倡導目的有不同樣態的行動策略。倡導的本質與效益立基於實踐。
3. 社會工作倡導者與案主所展開的倡導行動，涵括了不同樣態的工作關係，二者所發展出的關係位階，在「共同行動的夥伴關係」和「工作者為案主代言」二個不同方向之間擺盪。

---

## 第二節 倡導的相關研究檢閱

社會工作倡導的理念或行動雖然獲得社會工作專業強烈的認同，然而，檢閱國內外文獻，仍然發現此一領域呈現著零星而分散的狀態，在 60 至 70 年代西方社會運動的高峰時期，雖然曾經出現過一波文潮，但實際上社會工作倡導在概念上仍待釐清，Levy(1974)引用 Black 對學科描述的陳述，認為倡導已經成為「一個概念上徹底失敗的領域」(Levy, 1974: 39)，雖然有多篇專文討論倡導的文獻，但是就像 Sosin 與 Caulum (1983) 所指出：這些文獻的實用性低，例如不同的文獻將倡導界定為辯護者、維護者、推荐者、支持者、顧問、提倡者、改革者等，而使倡導幾乎等同於社會工作實務中的所有角色，這種廣義的界定方式，無法將倡導有系統的加以研究或描述。Sosin 和 Caulum 也提到許多作者的主張都著重在排除其他作者所提出的倡導途徑，因此使得對於倡導的論述更加幅散而失焦，例如階級倡導與個案倡導的絕對分野、衝突對倡導的必要性或最小化衝突的爭議等。Ezell(1994)甚至認為雖然有許多著作描述了倡導的價值與其在社會工作者專業責任中的重要性，但這些探討比較視倡導為一種態度，而非視其為立基於清楚概念架構的實務領域。

有些學者在這種概念模糊的狀態之下，試圖為文釐清「倡導」的概念。Levy (1974) 特別就倡導概念源於法律的採借性質來討論其概念，提出了以辨識倡導是機構的意圖或專業功能為區分社會倡導與法律倡導的第一線，並且認為倡導即是社會工作者責任的本質，更與法律的倡導不同。Levy 進一步就「正義」的觀點，提出社會工作者可透過公平正義 (Justice)、分配的正義 (Distributive Justice)、修正的正義 (Corrective Justice) 三種層次的倡導來提升個人與群體的福利。社會工作者如果在「公平正義的層次」參與倡導，那麼只要他自覺對服務對象或群體的利益有專業責任，就會致力於為其權益和資格，在法律上和社會上有效影響其他人；有時，人們或群體在以平等的管道

取得對其有益的物品或服務時發生妨礙，社會工作倡導者為了要實現平等，就必須補償這些對人們權益的環境限制或剝奪，社會工作者在「分配的正義層次」的倡導，就是在克服任何立法與政策在平等保障方面的運作限制；而「修正的正義層次」的倡導則著重在一些受剝奪群體的需求，以及對他們的差別條款制度加以考量，優先提供給利於特定個人和群體必須的物品與服務。

Sosin 與 Caulum( 1983 )則試圖將倡導概念化，並衍生出一種簡化的類型，他們將倡導定義為「一種透過個人或群體去影響另一個人或群體做成其他決策的企圖，這個決策關注較決策者弱勢的第三者之福利或利益」，並且將倡導過程所涉入的關係人其關係脈絡分為同盟、中立、對立三種狀態，依不同的關係脈絡決定倡導的介入途徑。Panitch ( 1974 ) 除了討論社會工作者的倡導責任之外，也提出了一些介入時可能的技巧。Ezell ( 1994 ) 對倡導的研究中，提出了倡導活動的範圍和本質，研究結果指出：幾乎所有受訪的社會工作者都曾參與「與工作有關」及「志願性」的倡導，機構目的、功能，和工作特性強烈影響社會工作者對「與工作相關」倡導的量，而社會工作者則傾向於工作時涉入個案倡導，而在投入志願服務的過程時涉入階級倡導。

國內的文獻，以專文論述「倡導」的文獻十分稀少，早期的文獻多半是相應於英美社會工作專業在批判社會學的影響下，對專業本身的自我反省，國內學者也開始反省社會工作的功能、角色與介入途徑（葉琇嫻，1992：7）。宋麗玉（1987）在「台北市社會工作人員急進傾向與急進事實之研究」中，探討社會工作者對其專業角色的認知與角色扮演的期待，研究發現：國內社會工作者並未發揮社會計劃、社會運動倡導、及研究者等角色，專業工作者仍多維持其傳統治療性的角色，而鮮少透過社會權益爭取運動，積極展現其為弱勢者權利倡導的功能，其中企圖彰顯社會工作者為案主而行動的專業實踐途徑，具有社會工作倡導觀點的雛形。葉琇嫻（1992）在「社會工作的倡導觀點」研究中，詳細整理國內外文獻描述倡導觀點的發展，並試圖以個案

---

研究的方式探討倡導的理念與行動。洪文潔（1997）則針對社會工作專業教育中是否涵蓋倡導內涵進行研究，研究結果指出，國內最為普遍使用的四本社會工作概論教科書中雖然已納入倡導觀點，但對倡導觀點的論述深淺不一，評價也不同，實際上要從教科書內容學習到倡導的觀點，仍有其限制。在公共政策領域對非營利組織倡導的探討，以姜誌貞（1998）和黃雅文（1999）對非營利組織議題倡導的研究為例，主要著重在以公共行政的角度，探求以公共性為核心概念的政策倡導原理與途徑；或是探討非營利組織如何運用適當的行動模式與指導策略，與其他議題之發動者相互競逐有限的資源，促使議題能夠成功地進入議程，進而影響正式政府決策，產出符合公共利益的法案。

這些文獻指涉了：「倡導」的相關議題似乎在不同年代都曾浮現討論，不同年代的文獻對於社會工作者倡導的肯定也是一致的，然而，進一步分析，就會發現這些文獻之間缺乏相互論證，不同年代的作者一再嘗試重新界定倡導的意涵及範圍，時而視倡導為一種價值或態度，時而視其為行動，這種對於「倡導」認定的紛歧現象，使得倡導的抽象性無法進一步加以概念化，「倡導」似乎仍然是一個空泛的理念，而社會工作倡導就在這個被架空的知識基礎上繼續發展，仍然有待實際參與的行動者加以辨識與對話。

### 第三節 倡導行動的相關文獻檢閱

即使「倡導」在概念上並沒有一個共通的知識架構，然而，社會工作倡導者基於其所持的專業價值與理念，仍然可見其實質的倡導行動，因此，有部份學者試圖將其行動加以歸納。Panitch (1974) 認為實務工作者要在倡導過程中了解：服務對象及其問題本質、倡導時敵對一方的特質、機構所將採取行動的激烈程度，以及倡導者所選擇的技術之有效性等，並且也因此而必須採用多種介入方式，Panitch 並且提出了幾種實務工作者在倡導過程中的介入技術，包括：對所關切的議題加以研究和調查、以專家的身份代表機構向政治領域及社會大眾陳述、與其他機構進行個案研討、參與機構間的會議、利用媒體等工具向社區居民及大眾進行特殊議題的教育、個人或機構立場的定位、尋求行政上的補償、示範性方案的實施、直接與官員或立法者接觸、聯盟組織、形成案主自助團體、請願、持續性要求，以及示威和抗議。Mahaffey 和 Hanks (1982) 將社會工作者常使用的策略歸納為：遊說 (lobbying)、在公聽會中以專家的身份作證 (testify)、立法倡導 (legislative advocacy)、監督科層運作 (monitor) 與組織行動聯盟 (build coalition) 五種策略 (轉引自葉琇嫻, 1982: 64)。

在公共行政領域，亦對非營利組織對特定議題倡導行動的策略有所分析，其中以 Berry 的分類最常被後來的研究者所引用，他將美國公共利益團體行動的策略途徑，分為組織方面的「聯盟」(coalition)，以及產生政策影響效果方面的「司法」(law)、「困窘」(embarrassment & confrontation)、「資訊」(information) 與「選區影響及壓力」(constituency influence & pressure) (Berry, 1977: 254-272, 轉引自姜誌貞, 1998: 53)。姜誌貞 (1998) 則將非營利組織政策倡導的途徑分為：1. 政策性途徑 - 包括：出版刊物、座談會或研討會、公聽會、舉辦活動、問卷或民意調查、大眾傳播媒體、遊說、自力救濟、公民諮詢委員會、涉入選舉活動以及聯盟等；2. 司法途徑 - 包括：訴訟與

---

釋憲；3.行政性途徑 - 由民間非營利組織、社區組織以及公民參與公共事務。黃雅文（1999）則將非營利組織議題倡導之策略，分為三種途徑：1.直接倡導 - 立法遊說策略、行政遊說策略、資訊策略、延滯策略、司法訴訟策略以及直接代表策略，其中「延滯策略」係指非營利組織透過某種積極主動的作為，來阻礙對其有負面影響的政策法案之通過與實施，或是採取較低姿態的沉默與等待，以期待有利時機的到來，再公開議題倡導的行動；而「直接代表策略」是指將支持組織立場的候選人推向權力的舞台，或使反對組織立場之候選人無法當選。2.間接倡導策略 - 聯盟策略、草根遊說策略、困窘策略以及媒體宣傳策略，「困窘策略」是指對政府不良的政策規劃予以充分地揭露，擴大議題的嚴重性，以有效地刺激政府去改變該政策。3.日常行動策略 - 發行出版品；舉辦座談會、研討會、公聽會、演講、展示等活動；提供各式服務，以及公共關係宣導。

這些文獻很清楚地陳述了一些可能採取的倡導行動策略。從顯處看來，它似乎是一種集體的行動，倡導者必須透過集體行動使議題得以擴張，以鬆動既有的社會意識或體制，維護一個群體的權益，它往往需要一種持續性的行動，不過，集體的行動並非總是機構的主要服務型式，相反的，機構對議題的倡導「通常只是一種邊際性的機構功能」( Gibelman & Kraft, 1996 )，實質上，這種集體的倡導行動往往必須立基於社會工作者對於個別性服務對象的倡導行動，始能逐漸累積浮現成為一項足以引起關注的議題。因此，對於實務工作者倡導行動的了解，實際上就成為瞭解社會工作專業倡導實踐之鑰。

## 第四節 倡導觀點的歷史脈絡

從美國社會工作發展歷史的脈絡來看，可將專業發展中「倡導觀點」的演變歸納如下：

### 一、倡導觀點的萌芽階段 - 1850 1920 年代

社會工作的興起可追溯到十九世紀中葉的城市慈善(urban charity)，以及之後的慈善組織會社(Charity Organization Society)，其肇因與工業革命後西方社會在社會經濟與政治結構上，發生了本質上的改變有關，新的生產方式區隔了資本家與勞工兩個階級，社會貧富遽然差距懸殊；大量的移民蜂擁移至城市，然而，由於宗教、種族與文化等差別，於是產生了與都市居民的區隔；當資本家與中產階級正因經濟迅速成長得利的同時，許多著作披露了工業城市裡工人生活的貧困面，Engles(1845)出版德文版「英國工作階級的狀況」(The condition of the working class in England)，英國「週末評論」(The Saturday Review)一篇未署名的作品「慈善與貧民」(Charity and Pauperism)即描述了社會中不快樂的一面(Woodroffe, 1978:7；轉引自林萬億，古允文等，1992:5)，貧民窟遍布在幾個大城市之中，由教會與富人所設立的城市慈善組織於焉形成，由中產階級的慷慨的女士們(Lady Bountiful)或教會工作人員進行無薪給的訪問，對都市中的貧苦勞工與移民提供協助。

慈善組織會社假定社會功能是正常的，所以要改變窮人以符合社會的變遷，並且為了有效運用教區內的慈善資源，而以「道德的觀點」將貧民區分為值得協助與不值得協助兩類，主要的協助對象是個人，而非個人的環境，貧窮的歸因也是個人的偏差與失德，而非社會因素造成，「慈善組織只是反映了對貧民與種族的恐懼，而較不是期待去合作地與平等地結合經濟上與種族上的團體區隔(Lubove, 1965:14-16；轉引自林萬億，古允文等，1992:9)，並無意於社會改革或調合階級間的差距，慈善組織會社的理想在於重建社區

---

的社會互動模式，並由初級團體來擔任有力的社會控制機制（Lubove, 1965 : 19 ; 轉引自林萬億, 古允文等, 1992 : 8）

這個以個人與道德因素解釋貧窮的取向，卻受到同期發展但走向另一發展方向的睦鄰組織運動（settlement house movement）工作者的懷疑與抨擊，他們指出階級的區隔並非個人天生優勝劣敗的結果，而是人為的環境條件造成，而主張以政府干預才是解決問題的最佳辦法，並且將主力放在改善生活條件的立法上，並在兒童福利、童工及住宅法規上有不少成就（葉琇嫻, 1992）。睦鄰工作者對於當時社會所呈現的失業與貧窮問題進行反省，認為社會價值對經濟發展過度重視，而主張修正自由主義及個人主義理念，鼓勵人們多重視社會責任，社會中的不幸事件，應由社會整體負起部份責任（Kleink, 1968 ; 轉引自葉琇嫻, 1992）。睦鄰工作者重視的是致貧的結構性因素，其主要的行動是提供社區更多教育並爭取保障民眾福祉的立法通過，睦鄰工作者並採取直接服務、倡導和社會改革三種工作取向，直接服務是對問題的暫時性處置，倡導指代表貧民、兒童、婦女爭取權益，而社會改革是以更根本的手段改變結構安排（葉琇嫻, 1992 ; 洪文潔, 1997）

睦鄰組織以結構、改革的取向可視為倡導觀點的濫觴，這個時期的「倡導」是一種「為案主倡導」的型式，而非案主的自我意識覺醒，社會工作者在「倡導」的過程中扮演專家與教育者的角色，以立法辯護與教育進行倡導行動（葉琇嫻, 1992 ; 洪文潔, 1997）。然而，睦鄰組織運動所主張的社會改革理念受到戰爭及精神分析學派的盛行而漸趨沒落。

## 二、倡導觀點的理論發展階段 - 1930 1950 年代

弗洛伊德精神分析自 1910 年即已展開，社會個案工作在 1930 年代轉向求助於心理分析，三十年代至五十年代正是精神分析學派的全盛時期，社會工作大量採借心理學理論做為工作的實施基礎，這種新理論的引入的確帶給

社會工作者新的導向，在心理學的理论基礎之下，社會工作者對於案主問題的介入開始有了醫療名詞作為依據，社會工作者並且因而轉變成為一些可以操弄醫療字眼，關心心理問題，處理病態社會症狀的社會醫師（Woodroffe，1962：132，轉引自林萬億，古允文等，1992），自此之後，社會工作者所關注的是以個人為中心的心理因素，而不去面對社會與經濟的問題，再加上美國在第一次世界大戰後，生產力大為擴張，產品急劇增加，卻面臨歐洲在戰後為復甦經濟增加財政收入所實行的保護關稅，在各國關稅壁壘限制之下，產品外銷受阻，引起價格降低與生產萎縮，而歐洲各國所施行的經貿措施，如：停付黃金、提高關稅、進口限額、獨占、許可證制度等，更破壞了國際貨幣與信用制度，促使經濟蕭條失業增加，形成經濟危機，埋下了1929年的經濟大恐慌（張家洋，1973）。

1929年的經濟大恐慌影響美國社會甚劇，失業引起的各種社會問題，基層的社會工作者相應於此時的情勢採取工會運動的取向，而形成「基層運動」（Rank & File Movement）（Leighninger，1987；轉引自葉琇嫻，1992）。基層運動自1931年開始，主要的活動包括：成立開放性論壇的讀書會、發展實務者團體與工會、發行刊物、聯結外部組織行動，這個運動一直持續到1942年才逐漸沒落（Fisher，1980；轉引自葉琇嫻，1992），一方面對社會問題與社會工作的關係分析探討，對社會工作的專業發展趨勢進行反省，另一方面也吸收了社會主義與左派思潮的內涵，從政治經濟結構來詮釋社會問題，使「倡導」開始有了理論基礎。

基層運動者眼見胡佛政府的保守策略並無法解決嚴重的失業問題，在左翼思潮的影響下，對羅斯福新政又無法完全同意，Kleeck（1934）全美社會工作會議中所發表的兩篇論文「我們對政府的錯覺」（Our Illusion Regarding Government），及「勞工與社會工作的共同目標」（The Common Goals of Labor and Social Work）中，指出政府的責任應在於貢獻最大的善意給最大多數的人

---

民，並擔任利益衝突的仲裁者，批評新政被利益階級所壟斷，只在維持美國既有的經濟結構，她並強調社會工作者如果不能與工人結合起來共同來調整經濟結構，那麼社會工作者只是企業與資本階級的工具，所能提供的僅是對社會犧牲者的補助與諮商而已（Fisher, 1980；轉引自林萬億，1992：22），Van Kleeck（1935）在美國社會工作者協會代表大會中，也批評新政實際上仍為資本家效力，並隱含強烈種族偏見（轉引自葉琇姍，1992：25）。這個時期中倡導觀點的意涵包括了：社會工作者必須辨識出社會經濟結構中的被壓迫者，社會工作者本身必須自居為勞工，由以往的專家或引導者角色轉變為參與者及支持者，促進了社會工作者的政治意識，而將工作的介入轉移到政治層面，發展成以一個階級為對象的倡導（林萬億，1992；葉琇姍，1992）此時期的社會倡導工作者可定位於一階級的倡導者，介入焦點從個人轉為更大的階級和社會制度層面。

### 三、成熟及行動階段 - 1960 1990 年代

60 年代是社會運動風潮的高峰時期，從種族、性別、至福利權運動，使美國社會充滿了追求正義的呼聲（葉琇姍，1992），「倡導」也在這些行動之中實踐出來，社會工作者在這些社會運動的過程中，也開始對專業本身的理念提出反省，辨識出專業者本身在提供服務過程中曾經扮演的特權者及壓迫者的角色，而且使社會工作者對社會問題的詮釋又有了全面性的改革，主張社會工作者不應該再企圖改變案主來適應社會，而是應該增加案主的能力（empowerment），使其有能力對抗環境並改變環境。

70 年代以後，美國回到保守時代，福利供給面緊縮，使得福利受益人越來越難取得福利與給付，社會工作者的倡導任務愈形重要，專業人員與福利弱勢群體兩股力量結合，並發展成為 80 年代以後倡導行動的主力（Piven & Cloward, 1971）。

80 年代至 90 年代，倡導行動呈現出案主與專業工作者共同行動型態，而倡導議題的範圍也開始縮小，並且自階段倡導逐漸轉變為個案倡導（葉琇珊，1992）。

綜合上述美國社會工作倡導觀點的歷史演變，不難發現倡導工作的理念與實踐與政治狀況及社會氣氛有關，使得「倡導」的理念與行動在不同的時期有所修正。從這個觀點來看台灣在歷經 80 年代及 90 年代的福利運動之後，社會工作專業對於「倡導」究竟抱持何種觀點？在行動的型態上有呈現何種樣貌？在邁入新紀元的此時做一回顧，似乎也具有時代性的意義。

---

## 第五節 台灣倡導觀點的發展脈絡

### 一、台灣社會工作發展與專業角色

日據時代台灣的社會工作主軸起初在於繼承明清的社會救濟事業，1920年代開始，陸續將現代社會工作透過日本人擴散至台灣，然而在光復後至政府遷台初期，社會工作服務措施與機構數量均較日據時期減縮，此一時期的社會工作成為政治化的工具，用來做為消除省籍隔閡與加強社會和諧的社會控制工具，隨著社會秩序的漸趨穩定，民間與政府部門的社會服務逐得以逐漸展開（林萬億，1994；陶蕃瀛，簡春安，1997），而社會工作專業制度的開端則肇始於民國五十四年行政院所訂頒的「民生主義現階段社會政策」，宣示加強社會福利措施，增進人民生活福祉，其中並明訂「雇用曾受專業訓練之社會工作人員，負則推進各項工作」；民國六十一年、六十四年及六十六年台灣省府、台北市政府及高雄市政府分別實施「設置社工員實施計畫」；民國六十八年台灣省政府函頒「台灣省推行社會工作人員制度實施計畫」，擴大設置社會工作人員，辦理專業服務；內政部更於民國七十二年訂頒「加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」，中央政府以補助方式積極協助各地方政府推動與民間機構的合作（內政部社會司，1989；台灣省政府社會處，1995；高迪理，趙善如，1991；陳武雄，1996，1997；陶蕃瀛，簡春安，1997）。

在這種政府體制的規劃下，各地方政府社會工作人員受聘於國家單位，執行國家社會政策中的福利提供角色，或是必須依附或迎合體制才能發揮其專業角色，這種社會工作者在政府體制內「公務員化」或「建制化」的結果，使專業人員陷入專業角色的迷惑與專業實踐的兩難，削弱社會工作改革社會機制的社會位置與行動力。（曹愛蘭，1995；陶蕃瀛，2000）在這種角色位置的限制之下，社會工作專業難以擺脫其為體制服務的工具性本質，為服務群體的權利主動進行倡導行動，即使其中有部份專業人員有能力辨識出服務對

象的權利受到結構性的剝奪或壓抑時，也很難在體制中尋求真正的改變。當社會工作專業處於工具化的脈絡之下時，社會問題就陷於無解的泥淖之中，專業本身也就必須承受巨大而無止境的無力感。

然而，受環境或制度剝奪的弱勢群體以自助的型式開始發聲，人民的需求提頭，加上經濟的發展，使得自助團體、基金會、民間福利機構在數量上快速增加，蓄積了社會工作專業的民間力量，於是民間社會工作環境提供了社會工作發展專長的另一個場域，明顯地有別於過去社會工作實施規模受限於國家預算與政策限制，而傾向以政府部門的社會行政人員提供體制內服務型式，一反將福利責任放任給個人與家庭的作法（洪文潔，1997），不過，從研究中卻發現這個時期的社會工作專業仍然傾向於「個人調適性」的服務內涵，宋麗玉（1987）整理國內社會工作者角色分類的相關研究發現：國內社會工作者主要扮演的角色是服務提供者及組織角，並未發揮社會計劃、社會運動倡導、及研究者等角色。再進一步針對「台北市社工員急進傾向與事實」進行研究發現，只有少數（8.5%）的社工員參加過社會上為爭取權益而發起的運動，而大部份（89.0%）的社工員仍傾向於在機構內為服務對象權益進行辨護，大部份的社會工作人員最常使用的解決問題途徑是「促進案主自我調適以順應社會需求」。也就是說，專業工作者仍多維持其傳統治療性的角色，而鮮少透過社會權益爭取運動，積極展現其為弱勢者權利倡導的功能，

除此之外，興起的各種社會運動，如農民運動、勞工運動、環保運動、雛妓救援行動等，利益團體或弱勢群體為爭取自身權益與呼籲社會正義。這些福利運動的共同特點在於弱勢群體開始意識到自己在社會結構下被壓抑、忽視的權利，而形成自助性團體，有組織地介入立法和政治過程及提出滿足需求的新方案。這些組織中常結合各種專業人員去協助組織運作，社會工作人員也被涵括在這些活動當中，然而，「在這些組織與運動中，專業人員的角色與功能尚模糊」（葉琇嫻，1992），社會工作倡導觀點仍然在萌芽發展中，

---

關於「倡導」理念少有專文探討，更遑論實踐層次瞭解和分析，1990 年代迄今的台灣福利及權利倡導行動，由於社會、政治、及經濟環境的變遷，必然會發展出有別於歐美及 80 年代福利運動的倡導觀點及行動方式，這也是本研究所欲探討的主題。

## 二、社會工作專業的反思為倡導工作的起點

由社會工作投入福利運動的歷史來看，弱勢者的福利運動對既存體制和社會工作專業進行了二項重要的顛覆，其一是期待改變現有制度和社會結構，另一則是專業本身拋開傳統輔導個人適應社會的工作方法，使用新的干預途徑，這個變遷的趨勢，提醒我們必須重新省思社會工作專業社會結構中的角色位置，以及其對社會問題的介入途徑。

從英美社會工作專業發展過程，可以瞭解社工專業的出現本身即是社會變遷的一部份，這種對社會變遷的反應，意指了這個社會繼續關懷人群的意圖，並且更進一步的期待在社會變遷的過程中，能夠朝更公平的方向發展。而這種專業發展的立意和宗旨，也突顯社會工作者必須肩負「服務人群」和「社會改革」雙重使命，實際上，「歐美國家之社會工作專業發展包含二個主軸，其一是推動社會改革與社會福利制度的進步發展，另一軸線才是成為社會福利體制內提供服務的主要專業」(陶蕃瀛，2000：190)，社會工作者透過這兩種途徑實踐對弱勢者的承諾，不論是由專業工作者代表服務群體採取行動，或是經由各種方式增加服務對象的權力，以使其能為自己辯護，無非都是要使弱勢者有能力表達出自我的聲音，並使其意願能進入決策過程，尋求一個合理的權力分配結構或資源分配途徑，也只有在此架構下產生的任何決策或決定，才能兼顧不同人群的需求，不致於使某些特別居於劣勢地位的人群成為犧牲者(葉琇嫻，1992)。

不過，在社會工作專業發展的過程中，專業本身也有逐漸與中產階級或

既存體制結合的趨勢，「當我們檢視社會工作的哲學與價值時，不難發現其中相當程度上反映了社會工作對資產階級價值，以及資本主義模式的社會福利承諾，而大多數社會工作者本身對此卻並未覺察到」(林萬億，1992：64)，而專業在建制的過程中，由於專業集體朝向與國家體制緊密關係的方向前進，而不可避免的落於各式各樣迎合權威者、扮演權威者或成為權威者的行動，並使專業陷入對案主的專業承諾與受制於統治力量的兩難局面(陶蕃瀛，2000)。這種專業發展趨勢使社會工作者對弱勢者的關心減少，而朝向與統治者或權力階級合流，並失去原有對弱勢者倡議、辯護的本質，以及對追求社會公平正義的承諾。王增勇(1994)指出社會工作者在資本主義社會中的行動有其困境，並引左派學者 Galper 對社會工作者處境的評論，認為社會工作者「缺乏做必要改革的權力和辨識問題真正本質的能力」，使得社會工作者對問題的認定，先學習接受了資源缺乏是無法改變的事實，再轉而選擇他們較可以控制的案主，而非對體制本身進行改變；並且在「資源缺乏」的框架下，失去了促成改變的能力。「於是，社工員逐漸學習以『封閉的耳朵去傾聽』，只著重於案主身上，不再去了解社會脈動的變化和其對案主的影響」(Galper，1975；Theodor Reik，1949；轉引自王增勇，1994：75)，而使社會工作對服務群體的干預介入成為一種偽善的社會控制。我們必須正視這種「處在資本主義之下的社會工作體系產生深刻矛盾的結果。這種矛盾是既要增進卻又否定人類的福利」(林萬億，1992：64)。

這些對專業本質的批判明顯地指出了整個專業意識型態在政治及權力結構之下所必然面對的扭曲與迷惑，專業本身必須有能力分辨既存體制、專業、與服務群體之間，其矛盾、壓抑、和政治性的本質，並且必須進一步發展出不同於個人歸因的分析與干預焦點，轉而從社會及環境等結構性因素來界定、詮釋、並介入服務群體的問題，使社會工作者對問題的解析更接近真實世界，並且能夠透過具體的實踐過程尋求改變，這種辨識問題和介入的方向，或許正貼近了「倡導」的本質和意義。

---

## 第三章 研究方法

### 第一節 質性研究在本研究的意義

#### 一、質性研究典範的意涵

七十年代之後，質性研究典範的成形，為社會科學研究者提供了一套和主流實證學派迥異的研究典範，它強調知識必然包括了價值的介入，所謂價值中立的研究是不存在的，社會研究或任何對現象的理解必然介入理解者的價值觀，這種對於研究方法本質的演變過程，實質上是一股對於知識建構觀點的改變，也是在研究典範上對於實證主義的反動。它顛覆了實證主義對於現實世界的認定 - 否認最終的真實必須建基於經驗世界；也不認為知識必須以實驗資料為基礎，既存的知識也非對真實世界的正確描述；它主張應該去了解研究對象在其生活中是如何建構其世界，並認識其所建構世界的內容，因為，真實的基礎乃取決於行動者本身，「知識是被建構的，事實是被型塑的」(Schwandt, 1994)。

換句話說，質性研究的主要假定是把現實世界看成一個非常複雜（不是用單一的因素或變項所能解釋之）的『現象』，此現象是不斷在變動的動態事實，由多層面的意義與想法所組成。而此現象與事實受環境與情境中主角的主觀解釋彼此間的互動所影響（簡春安，鄒平儀，1998：127）。在質性研究中，由研究對象來詮釋其所認識的世界，透過研究者與被研究者的互動，以補捉當事人對於現象的感受，而將他們不明確的感觸、發生背景、關連性等，加以釐清（徐宗國，1989）。

除此之外，質性研究有下列特質(吳芝儀、李奉儒，1995；胡幼慧，1996)：

---

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

質性研究具有多元的、彈性的、創造的、省思的、行動的、過程動態的、參與的特質。

1. 質性研究能捕捉研究對象對於現象的觀點，亦即以研究對象的觀點進入他們的行動場域，觀照他們的世界。
2. 強調動態之過程，認為社會實體（或現實）是動態的，重視過程而不強調結果。
3. 將事件或行動放在其發生的情境或社會脈絡中來看，而非以研究者先入為主或不適當的解釋架構加諸在研究對象身上，並非是一種假設之證實。
4. 理論概念之形成。

這種研究典範的本質，使得研究者能夠以社會工作者的知識與行動為基礎，發展本研究議題，以貼近研究對象的認識觀，呈現他們對現象的詮釋，並且有助於本研究在瞭解本土社會工作者對倡導的詮釋與行動。

## 二、選擇質性研究的意義

從第一、二章的論述中，可以清楚瞭解目前以「社會工作倡導」為焦點的既有文獻，的確呈現了討論內容幅散或失焦的情況，而國內文獻除了在數量上非常稀少之外，文本論述也著重對於組織行動的理解和闡述，缺乏「倡導」行動者本身對「倡導」實踐的論述或詮釋，而質性研究所強調的「經驗者本身的論述價值」，以及「研究者和經驗者的互動建構知識過程」，使得本研究 - 瞭解台灣的社會工作專業在專業化過程之中，由專業工作者所建構出的「倡導」認識觀，以及其實際的實踐行動 - 有了意義和可能性。此外，Richart 和 Bing(1989) 也指出，許多改革運動的行動記錄多半來自於學者所做的記錄，實際上與行動

---

及行動者有距離，有些倡導行動甚至可能被認為不夠顯著而未被記錄下來，使得行動的結果就此遺落。而「質性研究」由某種角度而言，也是一種與「行動」結合的研究方法，適用本研究所欲探討的行動者現象詮釋及行動分析，並記錄未被彰顯的實踐經歷。

## 第二節 研究設計

本研究的主要目的在於探索台灣專業社會工作者對「倡導」的詮釋與實踐，並且透過工作者的個人陳述，釐清「倡導」的樣貌，在這個研究脈絡之下，本研究的資料蒐集主軸為：一、專業工作者對於「倡導」的想像和理解；二、專業工作者的實踐樣態。本研究選擇以質性研究方法進行，質性研究之特性在於發掘與瞭解現象，以產生或建構貼近真實狀況的知識觀，其目的不在於架構上的概推與或假設的推論，而是探索現象之意義。在收集資料時，多採用彈性、自然的方式以進行，質性研究者多以深度訪談、觀察、資料分析等方法來進入研究對象的世界。

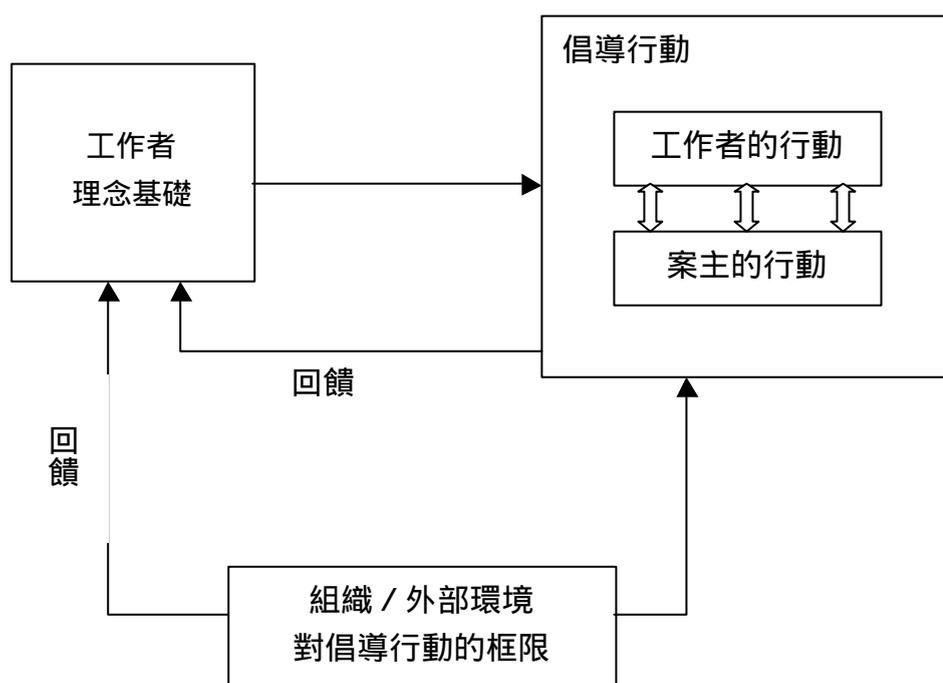


圖 3-2.1 研究概念圖

---

## 一、資料蒐集方式設計

本研究採取二種方式進行資料蒐集，包括：

### (一) 深度訪談

在本研究中，所欲使用的資料收集方法，是以深度訪談之方式( interview)，且將採半結構式訪談方式進行之。由於研究者本身即是一項工具( Patton，1990)，而質的研究之效度，其關鍵取決於研究工作者在進行實地工作時之技巧、能力、及嚴謹的執行其工作( 吳芝儀、李奉儒，1995)。透過研究者本身所具備之知識與能力，以進行研究。除此之外，使用深度訪談來蒐集資料的原因是考量到：研究過程中能同時觀察口語與非口語的訊息，而研究者與研究對象也可適時提出澄清或深入瞭解( 胡慧嫻，2000：75)。因此，本研究採深度訪談進行研究資料的蒐集方式。

### (二) 文件分析

文件是一種觀察的工具，常用於追蹤或試探性的研究，以補充其他方法之不足，如觀察或訪問之不足，此亦為質性研究的重要方法之一。本研究採用文件包括：正式文件( 如法規、檔案、報告等) 以及私人文件( 個人信函或隨筆等)。

## 二、訪問對象的選取方式 - 立意取樣( purposeful sampling )

立意取樣的邏輯和效力，在於選擇資訊豐富的個案做深入的研究( 胡慧嫻，2000：76)。以選擇深入瞭解且經過細心挑選的一小部份樣本，其收穫會多於數量大而有統計代表性的標準化資料所提供的資訊( 吳芝儀、李奉儒，1995)。本研究旨在瞭解台灣社會工作專業化過程中，對「倡導」的本土性詮釋，那麼，研究對象是否必須選擇自我宣稱進行倡導的機構？是否只有以倡導

為宗旨的機構，其工作者才承擔了倡導的責任？Levy (1974) 曾經對於這個問題提出他的看法，他承認社會工作者在成為倡導者時，的確會與其工作上的職責相互關連，但是 Levy 也同時指出，雖然社會工作者在專業中的倡導角色會依其被安排的責任而定，事實上並無法免除社會工作者的倡導責任。Levy 的主張暗示了社會工作領域中，宣稱進行倡導的機構與職務的倡導角色較易受到注目，其他社會工作者雖然其行動並未受到注目，但是仍然承擔了倡導的責任。本研究在強調關照社會工作者對倡導的詮釋和行動之前提下，避免將研究焦點擺置於已被彰顯的行動中而忽略一些未被注目的實踐經驗，因此，研究對象的選擇原則，將不就單一機構或單一領域為選擇對象，而以社會工作者「個人」為單位進行選樣。並且採用「滾雪球」方式選樣，由社會工作專業中不同領域的社群推荐其所認定「實踐社會工作倡導」的工作者人選進行訪談。

### 三、選樣過程

#### 1. 如何告知推荐者選樣條件？

在滾雪球的過程中，研究者原擬分別就不同人口群，邀請該領域專業社會工作者推荐「在為該特定人口群工作的社會工作專業社群中，有顯著倡導經驗的社會工作者」，但是在推荐過程中，推荐者往往會跳脫其所服務的領域，而推荐其所熟識且認定其實踐倡導的工作者，這種傾向似乎反映了一個有趣的現象，在選樣的設定上，研究者原假定以服務領域做為選樣原則之一，會得到推荐者對被推荐者倡導實踐的豐富訊息，然則實際上，實務工作者的認定（同）顯然跨越了這樣的界線，就推荐者專業互動過程或私人互動關係所涉的人際網絡中，反而更見其所界定的「倡導實踐者」。因此，告知推荐者的選樣條件在於：推荐者認定「在社會工作專業領域中，具倡導實踐經驗的專業社會工作者」。

---

## 2. 推荐者如何界定所推荐的社會工作倡導者？

在若干推荐者對其認定「具倡導實踐經驗的社會工作者」的描述和詮釋上，也出現了社會工作者個人對「倡導」有趣的理解。在描述被推荐者時，曾經出現「另類社工」、「勁爆」、「為案主做了很多事」、「很基進」、「有社運經驗」、「常關心社會議題」、「有聯盟組織的工作經驗」、「有抗爭經驗」..等形容，在推荐者的認定中，即呈顯了不同工作者所賦予「倡導」的多元意涵，而且這些對於「倡導」的想像可能分別意指了：社會工作倡導是一種另類工作途徑、是一種激烈而顯著的行為、相似或等同於社會運動、行動以聯盟形式開展..等，這些推荐者的不同想像，雖然可能對選樣帶來不穩定或不一致，然而，實際上，它卻真實的呈現出現階段社會工作專業所指涉的「倡導」多樣而未見一致，使得「倡導」一詞的探索更見其意義。

## 3. 邀訪被拒絕的過程

根據推荐邀訪被界定為「實踐社會工作倡導的專業社會工作者」的過程中，實際上遭遇了若干拒絕的經驗，工作者拒絕接受訪問的理由包括：不自我界定實踐倡導、認為機構脈絡並未賦予倡導角色和位置、考量研究議題的尖銳性、希望研究者對「倡導」更清楚地加以界定，以判斷自我實踐經驗的適切性，認為自己並未曾對「倡導」進行概念性的思考..等，被推荐者的種種考量其實都指向了二個問題：「社會工作者對自我行動的界定」以及「社會工作者對倡導的界定」，而這二個問題，同樣反映了專業運用「倡導」卻缺乏對話、討論的現況。

上述選樣過程的困難，使得本研究的選樣必須建立在「專業社群認定為倡導者，而受到推荐的工作者也願意自陳自我實踐倡導相關經驗的社會工作者」此一原則之上逐一進行邀訪。

### 第三節 研究過程

#### 一、研究進行過程

本研究的深度訪談進行時間自 90 年 1 月至 5 月，透過專業社群推荐具倡導經驗者進行邀請，共得到 7 位社會工作者的同意，並進行訪談，其中除了 1 位工作者拒絕錄音之外，其他 6 位工作者的發言均以錄音方式記錄分析；另外，記錄 1 位社會工作者對「倡導」議題的討論意見，並以電子郵件的傳送方式與該工作者討論澄清想法，作為輔助參考資料。本研究主要以錄音記錄的六位工作者陳述內容為引證對象，由於本研究期待以工作者的語言對「倡導」在專業對話間的真實面進行詮釋，因此，對於未錄音記錄而由研究者手寫摘要的 SW7 實踐經驗，雖然同樣進行歸納分析，但終未加以引證。

表 3-3.1 受訪工作者一覽表

編號	工作領域與工作年資	專業訓練背景	機構中的專業位置	訪談日期 / 時間
Swr1	精神醫療機構、聯盟組織、身心障礙養護機構 (5 年)	社工系畢業	單位主管	90.02.19 (2 小時)
Swr2	醫療機構 (11 年)	社工系研究所碩士畢業	社工師	90.04.27 (2 小時)
Swr3	兒童福利組織 (5 年)	社工系畢業，研究所碩士班進修中	組長	90.04.30 (1.5 小時)
Swr4	約聘人員公部門 (1 年)	社工系研究所碩士畢業	社工員	90.05.08 (1.5 小時)
Swr5	醫療機構 (7 年)	社工系研究所碩士畢業，博士班進修中	社工師	90.05.24 (1.5 小時)
Swr6	社區工作 (2 年)	神學院畢業	社工員	90.05.24 (2 小時)
Swr7	醫療機構、公部門正式人員	社工系研究所碩士畢業	社工員	90.05.11 (1.5 小時)
Swr8	研究助理、公部門約聘人員	社會系研究所碩士畢業	社工員	90.05.08 討論 (40 分鐘)

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

---

## 二、資料分析方法

在資料分析的過程，約可分為資料整理與分類、建構類屬、引證。

### （一）文件資料整理

將相關文件資料、網頁資料，以及受訪工作者個人報告與著作整理、分析。

### （二）資料登錄與分類

#### 1. 謄寫逐字稿和訪談記錄：

將個別受訪者受訪的實地錄音記錄，以忠於訪談者口語及內容為原則，逐字謄寫成文字稿，並進行訪談過程記要。

#### 2. 編碼

以開放編碼的方式，將訪談記錄資料作系統之整理，並在仔細閱讀資料後，記錄研究者的對訪談資料的想法與評註，並找尋受訪者陳述所示意的重點與關鍵字，賦予某種符號，並分別註明類別。

### （三）形成分析主題，並進行歸納

以研究概念為基礎，依據受訪者對訪談問題的回應，依性質分類，形成分析的主題，並根據各個主題中的不同情形再予以歸納整理。

### （四）歸納後的概念化

將訪談資料的歸納結果，據其所涵蓋的意義內容，予以適當的概念名詞。

### （五）引證與說明

以受訪者陳述的語言做為說明。

編碼	訪談逐字稿	研究者備忘
Df1 什麼是倡導？ - 為權益受損者行動	我只要為一些權益被受損的狀態之下，做一些事就算，我覺得是這樣，我覺得倡導的東西，代表的就是以前沒有人做過的，然後現在我們來做，這是我對倡導的想法，包括社工師的權益也一樣。	Definition 「權益」表示普遍性的需要，是一種集體的議題？
Df2 倡導與宣導的區分？ 基進 vs 教育性 積極 vs 被動 （程度上的區分）	（那講到一些似是而非的概念，像「倡導」跟「宣導」的差別？） 我的感覺啦，如果從字面上的意思來講，我覺得倡導是比較基進的， <u>宣導的話比較有教育的性質在裡面。可是通常我們講說做<u>宣導</u>的時候，我並沒有強迫你一定要聽喔，我只是<u>宣導</u>，所以有一點說，我講歸講，你聽不聽你的事，<u>宣導是感覺我對你沒有太高的期待，我就講給你聽，然後看你能不能被影響，有一點教育的性質；<u>倡導</u>的話，我會覺得比較基進就是說，感覺上他的目的會更強一點，而且是..嗯怎麼講咧，就是基進的話，當然就是會比較強烈吧，或者是比較積極吧，而且是一次不成，我們再爭第二次，再講第四次，講到你被我影響為止，那<u>宣導</u>就感覺上比較沒有那麼強的企圖性，企圖性不太一樣，我不曉得啦，我也許想法就是這樣。程度會不太一樣。</u> </u>	倡導與宣導的相似性與獨特性
Df3 個別途徑行動 倡導的源頭、基礎	那如果講到像有些人，他覺得說倡導一定是一種集體的行為， <u>在這個講法的前提之下，就是他認為只有集體的行動才是倡導的行動，那個案的關係或個案的工作內容，其實是不可能發生倡導，你認為這種說法怎麼樣？</u> 其實很多倡導的源頭是來自於會談室啊，很多的出發點，很多的源頭都是從這個部分去啟發社工員做這件事啊，也許有前後因果關係，但是也許..當然單方面 case by case 的工作，是不太可能去影響到外面的人，可是它一定有它時間的連續性或因果..或有它的因果關係。	實務為倡導的基礎
Df4 倡導形式的轉化 從集體途徑至個別途徑	就是如果單一個案的部分，是不可能產生倡導的行動？嗯，有可能，其實單一個案還是有可能，.....倡導一定是有一個源頭，那源頭一定是從 case 來的，往往是這個樣子。 如果說現在一個個案，他在很多正式管道裡面都得不到協助， <u>就是他的權益..比如說，今天就是愛滋病人好了，但是他今天可能工作權受損，他在每個地方都找不到工作啊，那你去為他做向這個就業場所或就業機構去做一些行動，這算不算是倡導？</u> 算啊。 ..很多人都會覺得它一定就是那種社運型的行動.. 那是早期的，那是早期的觀念，而且以為一定要上街頭，而且以為一定要怎麼樣的去叫囂呀，怎麼樣呀，其實不要忽視文字的力量，第二個不要忽視個案本身的故事的說服力，一個個案如果它本身有說服力的話，這個的 case 拿出來就已經可以足以喚醒別人的耳目，這也是非常好的倡導的工具。	倡導形式如何轉化？

圖 3-3.1 訪談資料開放譯碼圖例

---

#### 第四節 研究的真實性

「效度」和「信度」是傳統實證主義（positivism）量化研究的判定標準，質性研究基於詮釋學的視角「社會是建構出來的，知識也是被建構出來的」而對於「效度」與「信度」進行反省和批判。在質性研究典範中，知識的宣稱本身即包含了價值與權力，所建構的知識壓抑了真實世界行動者的聲音，而呈現主流的價值與文化，因此「取代性」的效度思考開始呈現（胡幼慧，姚美華，1997），而一個值得信任的研究，其執行的過程是必須重視倫理的，研究發現的呈現應盡可能接近被研究者的經驗（張英陣，2000），也就是說，研究的過程必須重現行動者言論及生活世界的「真實性」。

據此，研究者採下述策略以提高研究的真實性：

- 一、 為使訪談過程及受訪者陳述具有真實性，儘量選擇適合的訪談地點與時間，使受訪者在訪談過程中保有安全，並且儘可能由受訪者決定適當的訪談時間。
- 二、 經受訪者同意後，訪談過程進行錄音，並且在訪談逐字稿完成後，邀請受訪者閱讀，以避免研究者對受訪者陳述內容或意指的誤解。未同意錄音之受訪者，採談訪後立即記錄的方式，並將記錄結果與受訪者確認後使用。
- 三、 必要時以電話或電子郵件傳遞的方式，與受訪者再行聯繫討論，以釐清受訪者的陳述內容和意義。

## 第四章 社會工作倡導的意涵

“有些事物，當沒有人問起時，我們知道；但是如果要去說明，卻不知道了；這就是我們需要提醒自己的東西。”

Wittgenstein, 1953:42, 引自何明修, 1999 : 33

### 第一節 「倡導」詞彙的運用

#### 壹、使用「倡導」詞彙的台灣社會工作專業組織

在目前台灣社會工作實務領域中，「倡導」一詞已經成為許多專業組織或工作者自許或承諾的工作內涵，並且對這個詞彙的使用所在多有，以「倡導」做為電腦網路搜尋關鍵詞，即可以列出社會工作實務領域對於「倡導」的各種不同指涉：

##### 1. 中華兒童暨家庭扶助基金會

以「中華兒童暨家庭扶助基金會」網頁內容為例，在其「兒童保護服務」的內容中，述及其「為了落實『兒童福利法』中『維護兒童身心發展，促進兒童正常發展之精神』，自民國 1987 年率先於國內倡導兒童保護方案，並於次年正式為受虐待的兒童和施虐的父母提供服務」，並自 1988 年開始提供兒童保護服務，包括：設置兒童保護專線；聘任兒童保護委員，提供個案指導、法律協助等；舉辦兒童保護研討會，倡導保護受虐兒童工作；辦理兒童保護專業人員

---

訓練；兒童保護書籍之出版與相關問題之研究；針對受虐兒童的服務；施虐者服務；預防宣導活動。( <http://www.ii-baby.org.tw/serprofes-2.htm> )

在其「2000年跨世紀十大兒童福利新聞總評析」中則指出：

.....除了政府的作為之外，民間團體亦積極努力在倡導兒童權利與福利工作上。例如結合民間科技網路與社會福利團體的力量，設立第一個針對發展緩幼兒所設計的醫療諮詢網站，藉由網際網路之便，將專業的醫療知識透明化、平民化，協助發展遲緩兒童的父母及相關專業人員進行更便捷、優質的互動，以周延發展遲緩兒童早期療育服務，展現社會關懷的具體行動。另一方面，民間社會福利團體對於兒童人權之倡導、維護與監督工作上向來不遺餘力.....( 中華兒童暨家庭扶助基金會，<http://www.ccf.org.tw/news/90news/content1.htm> )

## 2. 勵馨社會福利基金會

在「勵馨社會福利基金會」的網頁內容中，明列其服務項目有三：(1) 專業社工處遇服務；(2) 中途之家安置服務；(3) 社會宣導；而其所稱的「社會宣導」服務，則包括了：政策倡導、兒童自我保護教育宣導，以及性侵害防治宣導。( <http://www.goh.org.tw/chinese/about/servgoh2.asp> )

此外，在勵馨所規劃建構的三個面向服務網絡（預防層面、服務層面、追蹤層面）中，也運用了「倡導」一詞，並於其預防層面所明列的三個工作方向出現：

- (1) 研究發展；
- (2) 社會運動與議題倡導；

(3) 推動兒少保護相關立法與監督。

( <http://www.goh.org.tw/shinese/about/servgoh1.asp> )

### 3. 陽光社會福利基金會

「陽光社會福利基金會」將「倡導」一詞用於其對組織服務的劃分，回顧組織的 19 年服務歷史，而將「社會福利倡導」列為組織於民國七十三年重點工作內容，組織的工作方向在於「開始倡導殘障福利法修法運動增列顏面損傷殘類」；而現階段仍延續此工作脈絡，繼續於立法院、國防部、勞委會、健保局等政府部會單位，為顏面損傷者的各類給付資格進行倡導。

( <http://www.sunshine.org/service-1.htm> )

### 4. 伊甸社會福利基金會

「伊甸社會福利基金會」所指稱的「倡導」主要產生於其對身心障礙者的個案管理服務過程，並且主要針對個案管理員的工作內容，其所指稱個案管理員的工作內容包括：

(1) 結合各類專業人員，共同為身心障礙者作完整的醫療、復健、教育、福利等需求診斷與評估。

(2) 製訂身心障礙者的個別（家庭）服務計劃，並依此連結適當資源，追蹤且評估服務成效。

(3) 協商適合身心障礙者個別需求之資源並倡導不足之社會資源。

(4) 預防性服務方案的提出，例如宣導活動叢書出版等。

---

(5) 監護服務。

(6) 權益爭取。

( <http://www.eden.org.tw/Services/7/area1-3-1.htm> )

## 5. 心路基金會

「心路基金會」在其網頁資料中，將「倡導」明列於組織宗旨之中：

(1) 推動立法或修改相關法令，倡導心智障礙之適當權益，以提昇其福祉。

(2) 倡導並推動人性化、正常化、專業化、社區化，以家庭為基礎之整體性之福利服務，以增進心智障礙者之生活品質。

(3) 提供心智障礙者及其家人教育、復健、居住、休閒、社區參與、職業訓練與輔導等服務。

(4) 培訓專業人員，開創並整合社區資源。

(5) 研究暨出版相關刊物。

( <http://www.taanlife.org.tw/info/3.html> )

## 6. 智障者家長總會 ( <http://www.papmh.org.tw/news/early/early-3.htm> )

「智障者家長總會」在其組織緣起及宗旨中明述其「為不能自我表達的智障孩子向當地政府爭取福利」、「結合全國心智障礙者家長團體，積極爭取心智

障礙者人權，促進心智障礙者權益」，在這些述敘中，雖然但未將此種行動內容以「倡導」做一涵蓋，但是仍然可以清楚的呈顯「為弱勢者代言」的組織服務宗旨。而在其網頁內容「理事長的話」中，則對組織所指稱的「倡導行動」有較多的說明，自述智障者家長總會「自一九九二年元月份成立以來，首項重要倡導工作便是發展遲緩兒童的早期療育促進及智障者特殊教育權益的促進與推動」，文中並且進一步明述智障者家長總會在「早期療育服務的倡導中，主要運用的策略為：立法遊說、引發公眾議題（公民教育與宣導造勢）引進國外經驗、協助提供行政官僚增進發展遲緩兒童早期療育相關知能（研討與國外考察）促成跨行政部門的工作對話、參與中央制訂服務政策規畫、營造專業間對話機會（參與各相關專業人員組織討論有關早期療育服務的議題）、早期療育服務實務操作、個案管理服務的操作與經驗的累積與分享（工作討論及研討會議）等」，將倡導行動細緻地劃分為不同層面。

在組織的倡導工作成果方面，智障者家長總會自陳在八年之間共相繼倡導完成兒童福利法及施行細則（1993年）、身心礙者權益保護法（1997年4月）、特殊教育法（1997年5月）修法工作，促使：

- （1）使發展遲緩兒童的發現及診斷評估、早期療育服務，以及學前教育具備立法明文保障；
- （2）促成政府部門相關早期療育各項服務行政工作職責隸屬的分工；
- （3）參與發展遲緩兒童早期介入轉介中心實驗計畫及發展遲緩兒童個案管理服務計畫，研發各項服務措施；
- （4）提供台灣全省各行政區域執行相關業務工作參考架構；
- （5）促成民間參與並提供發展遲緩兒童相關服務。

---

除此之外，智障者家長總會尚提出在其發展早期療育服務倡導工作的未來課題為「結合社群力量影響政府與民間部門合作，及促成資源合作形成發展遲緩兒童早期療育服務網絡」，包括：

- (1) 倡導政府依人口比例設立評估鑑定中心；
- (2) 推動專業團隊工作的落實，促成相關專業人力質與量的提昇；
- (3) 多元服務提供的實施；
- (4) 縮短城鄉服務差距。

## 7. 婦女新知基金會

在網頁資料中，「婦女新知」亦將「倡導」一詞明列為其組織宗旨：

- (1) 倡議婦女議題，爭取婦女權益，改變婦女處境。
- (2) 建立女性主體，促進女性自我覺醒與成長。
- (3) 動員婦女力量，開創男女平等、公平正義的社會。
- (4) 堅守婦運立場，致力消除一切壓迫與歧視。

至於針對組織宗旨所發展出來的工作內容則包括：每年因應社會發展與婦女需求，訂定年度活動主題；針對各種與婦女議題相關的社會現象及新聞時事舉辦座談會、公聽會、發表評論並採取對策；對各種婦女問題提供直接支援及諮詢、轉介服務；至各社區、民間團體、學校社團針對婦女議題演講及座談。

( <http://www.awakening.org.tw/intro.asp> )

---

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

## 8. 高雄市社會工作師公會

在「高雄市社會工作師公會」的「會務報導」網頁資料中，特別列出公會在「社區倡導」方面的工作內容，包括：促銓敘部解釋社會工作師轉任公職年資；針對「臨床心理師法草案」第 13 與 40 條之規定對社會工作專業的影響<sup>1</sup>，於媒體發表文章以表達社會工作之立場；並且與婦女新知共同倡議「家庭暴力與診斷書 - 讓高價格診斷書永遠消失」<sup>2</sup>；於有線電視製播「認識社工師」專輯等（<http://www.kswa.org.tw/files/affairs/two.htm>）。除此之外，亦倡導「公職社工師」名實相符<sup>3</sup>，並推動設置「社工技術職系」，以提供社工專技人員合理之升遷管道及薪資待遇。

（<http://www.kswa.org.tw/files/board/view.asp?messageid=99>）

## 9. 台北婦女中心

「台北婦女中心」在公設公營的組織脈絡下，則自我陳述其工作方向為「推動婦女權益及兩性平權觀念倡導」，並且於其服務宗旨中，明列：

- （1）促進辦理婦女權益及兩性平權觀念倡導：包括辦理相關倡導性活動及宣導方案，提昇婦女權益。

---

<sup>1</sup> 臨床心理法草案第 13 條與 40 條，將可能造成其餘專業於執行該法所界定之臨床心理業務時之觸法，除可能被處以徒刑之外，另得併科罰金。

<sup>2</sup> 指公會對於醫界開具高價之訴訟用診斷書，增加受暴婦女或政府社政部門經濟負擔，甚至影響伸張個人權益等狀況，表達社工界之聲音，並且主動介入與婦女團體、醫療系統、以及衛生主管機關持續溝通。本案經高雄市政府衛生局醫事審議委員會討論決議，受暴婦女診斷書費用最高 300 元，最低 100 元，此項費用並繼續由高雄市政府社會局編列預算補助之。

<sup>3</sup> 目前各縣市政府已逐年納編公職社工師，但多以「社會行政」職系之課員納編，不需具備社工師證照，也可依法經由社會行政人員高普考試進用。公會的主張認為這種納編方式易形成公職社工師行政化、去專業化，因而建議將「課員」職稱改為「社會工作師」，方能使各縣市政府納編之社工師職缺，受到社工作法之規範與保障，以進用具有社工師執照之專業人員。

---

(2) 協助特殊境遇婦女諮詢輔導及轉介等專業社會工作服務。

(3) 收集並推動婦女圖書史料研究文獻。

(4) 提供婦女相關福利、生活資訊查詢服務。

(5) 促進本市婦女團體交流合作及專業成長。

甚至在提供相關機構辦理婦女福利活動場地時，也依活動性質：(1) 倡導兩性平權及保障婦權益；(2) 推動及宣導婦女保護及人身安全；(3) 倡導女性參與公共事務；(4) 提供婦女支持及成長性方案；(5) 兩性溝通及兩性親職教育；(6) 其他婦女相關議題等，而有優先借用次序。

## 貳、台灣社會工作專業組織使用「倡導」詞彙的指涉

由前段各社會工作專業組織對「倡導」詞彙的使用狀況來看，不難發現現階段台灣社會工作專業對於「倡導」的廣泛運用，「倡導」成為專業慣用的現象不言可喻，然而，再進一步細緻地分析各專業組織在運用「倡導」一詞時的指涉，卻也可以清楚地發現到對於「倡導」的各種不同指稱內涵與行動方向。

以「中華兒童暨家庭扶助基金會」為例，其所指稱的「兒童權利與福利倡導」即包括了二個面向，一是針對兒童需求所提供的實質服務展開行動，另一則是就兒童權益進行維護，換句話說，當工作者進行「倡導」時，他可能是為了兒童本身的權益辯護，也可能是為了機構所規劃的服務方案本身進行辯護或代言。例如，基金會「為了落實『兒童福利法』中『維護兒童身心發展，促進兒童正常發展之精神』，於是倡導兒童保護方案，並且為受虐待的兒童和施虐的父母提供服務，除了指出了倡導行動具其理念基礎之外，事實上，另一方面

也呼應了其所指稱的「倡導」為一種針對服務方案進行辯護的過程。

在「勵馨社會福利基金會」的網頁內容，則明列其服務項目之一為「社會宣導」，而社會宣導則包括：政策倡導、兒童自我保護教育宣導，以及性侵害防治宣導。在這個陳述之中，已經指出似乎是有意識的將「倡導」和「宣導」加以區分，然而，在另一方面，卻又將「倡導」包含於「社會宣導」之下；除此之外，在其服務網絡的說明中，勵馨基金會將其服務網絡分為預防、服務，以及追蹤三個層面，並且自我認定「社會運動與議題倡導」以及「推動兒少保護相關立法與監督」為其達到「預防層次」工作中的二個途徑，這種認定和描述，似乎也呈顯了幾種意義：其一、將「社會運動」和「議題倡導」分列，點出了二者在本質和形式上的可能不同，因此能夠在陳述和實踐層面上加以區分；而將二者同列於同層，似乎又企圖將其同質的部份，涵括在同一工作層次之中。其二、將「議題倡導」與「兒少保護相關立法」分列於不同工作向度，可能含有將「社會議題倡導」與「政策倡導」再加區分之意，顯示出實務領域實踐倡導時，工作方向的精細化。其三、網頁說明中將「議題倡導」、「推動兒少保護相關立法」列於服務網絡中的預防層面，隱約將「倡導行動」的功能做了詮釋，突顯倡導行動所可能帶來的預防性成效，略去不談倡導行動的「問題解決」功能。就「倡導」一詞的運用層次來看，這些議題的浮現，擴大了「倡導」的意義和內涵。

「陽光社會福利基金會」則在組織網頁中，述及在民國七十三年的重要服務內涵為「社會福利倡導」，開始倡導「殘障福利法修法運動增列顏面損傷殘類」，而且，目前仍為顏面損傷者的各類給付資格進行倡導，清楚指出組織的倡導目標在於為身心障礙者在社會資源的使用資格上爭取更大的適用空間，著重於現行制度規範的評估與修正；「伊甸社會福利基金會」所指稱的「倡導」主要指在其個案管理服務中，對於適切身心障礙者個別需求之「社會資源」進行倡導，清楚的泛定出其倡導的標的在於「資源」，組織的行動方向乃企圖對

---

現有資源進行再分配；「心路基金會」則在其宗旨明述：「推動立法或修改相關法令，倡導心智障礙者之適當權益，以提昇其福祉」，以及「倡導推動人性化、正常化、專業化、社區化」，其所指的「倡導」則包括了透過立法途徑造成制度的變革，以及服務理念推展二個部分。

「智障者家長總會」對「倡導」的指涉則有比較細緻的劃分和說明，除了自述其成立以來的「首項重要倡導工作便是發展遲緩兒童的早期療育促進及智障者特殊教育權益的促進與推動」，指出了組織的倡導標的在於：1.發展遲緩兒童早期療育方案的推動；2.智障者特殊教育權益促進，另外，對於組織的倡導行動策略也有進一步的說明，行動面向涵蓋了：立法修法、議題引發、宣導、專業間對話、試驗方案操作...等，將倡導行動較精細地劃分為不同層面，而且將倡導的實施層面，跨越了透過立法或議題等途徑行動，而將倡導行動擴及實務操作過程與專業間的對話。

在「婦女新知基金會」的網頁資料中，則宣稱其組織宗旨即為「倡議婦女議題，爭取婦女權益，改善婦女處境」，在此暫且將其所稱的「倡議」視做同於「倡導」，並將其理解為專業組織對於「婦女相關議題」的重視與引發，而倡議的目的在於為婦女爭取權益並改變婦女所處的社會環境。

而「高雄市社會工作師公會」所指稱的「社區倡導」主要是針對「案主權益」與「社工師權益」的相關議題，向各個不同對口單位展開行動，包括：以媒體為中介，向社會大眾進行宣傳與宣導；向政府單位及醫療體系進行對話，保障案主權益並促成合理分配社會資源；以及針對社會工作師權益進行爭取與維護。

綜合上述專業組織對於「倡導」一詞的運用和指涉，可以將目前社會工作專業以「組織」的立場宣稱進行「倡導」的現況，約略地勾勒出一個形貌：當

專業組織宣稱進行「倡導」時，所指涉的意義包括了：

#### 1. 在「倡導」與「宣導」之間流動的意義與「倡導」的獨特性

前述各專業組織所呈現的「倡導」內涵，一方面有組織將其與「宣導」時常交錯使用，而另一方面，卻也有組織將「倡導」和「宣導」加以區分，從這個角度來看，「倡導」與「宣導」二者之間，似乎包含有某些可流動共通的特性，卻又彼此可以相互區隔，這裡特別提到這種區分，其用意不在探討「倡導」與「宣導」二者「誰應該包含誰」或「誰的涵蓋層面比較廣」的問題，而是要正視到在專業組織的宣稱中，已將「倡導」自「宣導」中抽離，倡導從而具有獨立的位置和意義。

#### 2. 倡導標的與倡導形式的多樣性

誠如各專業組織宣稱「倡導」時的不同指涉，它同時呈顯的是各個組織的不同倡導標的（詳見表 4-1），包括了：

- （1）對於服務對象權益的維護與爭取
- （2）針對組織所建構的服務方案或理念展開行動
- （3）要求社會資源的合理分配
- （4）針對制度或法令規範進行修正或改變

此外，在倡導形式上則有：理念推動、議題引發、協調社會資源、立法修法、方案實施推廣..等，呈現了在倡導行動形式上的多樣性。

在公部門方面，以「台北市社會局」為例，從網頁內容來看，其所提出的

---

安全、公平、尊嚴、互助、發展等政策目標中，不乏以保障弱勢者權益為政策目標的，透過政策制定與實施，以促成諸如「優先保障弱勢者的生存與發展機會」、「公平分配社會資源，縮小貧富差距，維護社會正義」、「消除隔離與歧視」等維護弱勢權益，促進社會公義等目的，並達致「公平」與「尊嚴」，這種以「政策實施」改變既存結構，是政府部門合理分配資源、為弱勢權益行動的方式，在這種行動架構下，政府部門對現況體察與反應的主動性與積極性儼然成為促成變遷的關鍵。「台北婦女中心」以其公設公營的組織脈絡，則自我認定服務內涵中包括「倡導」，對「推動婦女權益及兩性平權觀念倡導」有所宣示，從其陳述中其實不難理解組織的倡導行動對象是整體社會意識，而非針對既存體制的適當性展開行動，然而，當談到以一個「公部門」的角色出發進行案主權益倡導時，所浮現始終爭論不休的一個議題就是：政府體制的組織或個人可以產生倡導行動？在這個論題之下，「政府體制中的個人如何為案主代言並倡導體制變革？」就成為反覆辯論的重點，方雅麗（1999）指出政府社會工作人員角色不易伸張，大多只能扮演消極協助者或使能者角色，其他如政策促進者、倡導者角色等積極性角色並未展開，而這種體制內的專業角色認定，有損專業認同及專業制度建立；而蘇照如（1997）則就台北市廢娼議題進行討論分析，社會局社會工作人員在政府體制脈絡之下，對公娼去從雖然關注，但仍未敢太過主動積極，以致在廢娼議題浮現之後，只能屈從行政指令，忙於解釋廢娼後可提供的服務，至於在鉅視面的女性權益與兩性平權的倡導性角色從而被掩蓋，在這種情勢與組織脈絡之下，「公部門能否進行倡導」的議題，也就始終存在著正反兩方不同的說法。

前述各社會工作實務組織所指陳的「倡導」，主要是以「組織」的立場宣稱對「倡導」有所實踐，並未呈現專業社會工作者個人的行動陳述，就專業社會工作者而言，「倡導」的形貌究竟是什麼？我們將在下一節針對工作者所指涉的「倡導」進行討論。

表 4-1.1 社會工作專業組織對「倡導」詞彙的使用

專業組織	對「倡導」的使用	專業組織對於「倡導」詞彙運用的指涉
中華兒童暨家庭扶助基金會	1. 倡導兒童保護方案 2. 倡導兒童權利與福利	1. 透過倡導建構新的服務方案或資源 2. 透過倡導以維護兒童權益
勵馨基金會	1. 政策倡導 2. 議題倡導	1. 界定「倡導」為「社會宣導」的一環 2. 將「倡導」列屬於組織服務網絡中的預防層次，冀其具預防性成效
陽光基金會	社會福利倡導	指針對「顏面傷殘者各類給付資格」的行動
伊甸基金會	於個案管理服務中，針對適切身心障礙者需求的資源進行倡導	將倡導的行動標的置於「資源面」
心路基金會	1. 倡導心智障礙者適當權益 2. 倡導人性化、正常化、專業化、社區化	1. 以推動立法或修改相關法令的途徑爭取案主權益 2. 透過倡導推展組織服務理念
智障者家長總會	1. 明列其首項重要倡導工作，即是發展遲緩兒童早期療育促進，以及智障者特殊教育權益的促進與推動 2. 分析組織的倡導策略 3. 評估組織的倡導成果 4. 倡導工作的未來課題	1. 透過倡導保障發展遲緩兒童權益 2. 透過倡導建構並推動發展遲緩兒童早期療育方案 3. 推動修法、立法 4. 促成政府資源的合理分配
婦女新知基金會	倡議婦女議題	爭取婦女權益，改變婦女處境
高雄市社工師公會	社區倡導	1. 透過倡導維護案主權益 2. 透過倡導維護社會工作師權益
台北婦女中心 (公設民營)	推動婦女權益及兩性平權觀念倡導	針對社會意識進行修正或改變

(資料來源：各專業組織網頁資料)

---

## 第二節 「倡導」詞彙的詮釋

### 壹、「倡導」的樣貌

在 1998 年頒布的「中華民國社會工作倫理守則」第十八條，其實已特別闡明社會工作者為了追求正義的理想社會，必須肩負起倡導變革的社會責任，許多社會福利機構也將「倡導」視為機構宗旨之一，從這種專業內部所發展認可的價值與專業對外的宣示角色來看，不難發現在台灣的社會工作發展過程中，已然認同社會工作為了促進人類福祉、追求公平正義的理想社會，「倡導」的角色與實踐不可或缺，社會工作專業將這種理念內孕並宣稱其為專業內部的價值與倫理基礎，而且，在專業實踐的過程中，社會工作的「倡導」也成為對外的一種召喚，社會工作者或社會福利組織對外宣稱「倡導」為其實踐途徑，並且藉「倡導」之名此集結資源或促成某種改變，當「倡導」成為一種社會工作專業間對話，或對他專業或各社會群體互動時慣常使用的語彙，一個問題很快地浮現出來：到底專業所聲稱的「倡導」是什麼？當它被使用時，它的行動方向究竟維護了什麼樣的價值抑或社會秩序？

#### 區辨「倡導」與「宣導」泛用／混用的現況

##### 「倡導」與「宣導」的近似與獨特性

#### (一) 詞彙運用的泛用與區辨

前述對台灣社會工作專業組織所呈顯機構宗旨和任務的討論當中，「倡導」和「宣導」在同一層次或不同面向中不斷地被主張或使用，二者在意義上似乎存在有可流動的共通性，卻又可以相互區辨出來，受訪者 SW3 即做了這樣的比喻：

---

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

「(對於將宣導行動視為倡導的想法)我想到的就是人家覺得義工跟社工一樣,我那個時候想到是這樣的感覺,就是或者是有一些人他就是掛名當社工,可是他其實沒有社會工作的那個教育背景,然後他就覺得他這樣是在做好事啊,就是做社工了,那個就是我乍聽到的感覺。」(SW3)

受訪者 SW3 的陳述,似乎指出就社會工作者個人而言,現階段「倡導」與「宣導」雖然大量地被交互使用,但是,僅就詞彙的表面理解,仍然可辨別出其概念層次的不同,只是未對「倡導」與「宣導」二者不同的內涵再進一步加以區辨。

不過,整體來說,就前一節台灣社會工作專業組織的各種宣稱來看,目前專業之間對「倡導」的各種不同的「認識」或「使用」時相互交雜混用的狀況,的確使得「倡導」與「宣導」時常在同一層次或不同層次中被交錯使用,並以之闡述關於組織或個別工作者的任務和行動,值得再加以討論的是:二者的內涵究竟是全然的共通,抑或是二者之間存有可區辨的特質呢?

#### 1. 倡導的「行動導向」特質

「我自己覺得倡導跟宣導或宣傳不太一樣,倡導其實是更.., 宣導跟宣傳喔其實有點像是小眾,就是我只是去說我的理念跟想法,可是倡導很具體的,它可能會有一些實際的作為,比方說,我現在有這樣的想法,我可以第一點、第二點、第三點裡面我可以怎麼做,那宣導跟宣傳對我來說,都是比較可能低一個層級的。」

(SW3)

「其實我認為宣導也是倡導的一部分啦,然後怎麼講..像倡導比較主動、積極一點,.....我會覺得倡導就是說,你可以選擇在適

---

當的時候去介入跟退出，.....那宣導的話，宣傳可能是很短暫的，它不是一個持續性的東西，那宣導它可能只是一時性的，就是說一次的一個宣導，就算是長久的宣導好了，可能你要這個人願意來，你坐在那裡聽，你才有被宣導到，而且你坐在那裡聽不見得聽得進去.....」(SW4)

「這就是一個觀念（器官捐贈），就是去推出去，然後希望他們都能夠配合，就是說能夠宣導，不要說只是宣導，事實上是實際有行動，就是怎麼樣去勸一個..腦死的病人捐出他的器官去救別人。」(SW2)

從受訪者的詮釋中，指出了「宣導」與「倡導」基本的區辨，二者間最基礎的分界在於：倡導的「行動導向」特性。所謂「行動導向」指的是工作者作為中所強調的「具體性」與「積極性」，受訪者的詮釋內容同時也呈顯出「倡導」實質上超越了理念層次的傳播，而且具有進一步的行動策略，也就是說，社會工作者的倡導應該是一種具體的行動，必須有實際的作為，透過行動展開而促使現況的改變，並非僅止於口語傳佈的過程，這種詮釋不僅使「倡導」能夠從泛用的「宣導」一詞中加以辨識出來，並且能夠在內涵上超越「宣導」，進而擴大其內在的意義，「倡導」並從而具其獨特的行動意義。

## 2. 倡導的「可施力」與「變革」

「倡導」所抱持的明確變革方向與理念傳達，使工作者的介入途徑通常呈現較為積極、強烈的行動方式，而與「宣導」的柔性引導和非強迫形式有明顯的差異。在工作者行動的介入層次上，倡導的主動性與積極性屢被提及，SW5即指出「倡導」時的目的性比較強烈，在這種目的或目標的驅使下，工作者的行動轉趨積極，並且以影響他人、促成預期變革為目標：

「我的感覺啦，如果從字面上的意思來講，我覺得倡導是比較基進的，宣導的話比較有教育的性質在裡面。可是通常我們講說做宣導的時候，我並沒有強迫你一定要聽喔，我只是宣導，所以有一點說，我講歸講，你聽不聽你的事，宣導是感覺我對你沒有太高的期待，我就講給你聽，然後看你能不能被影響，有一點教育的性質；倡導的話，我會覺得比較基進就是說，感覺上他的目的會更強一點，而且是..嗯怎麼講咧，就是基進的話，當然就是會比較強烈吧，或者是比較積極吧，而且是一次不成，我們再爭第二次，再講第四次，講到你被我影響為止，那宣導就感覺上比較沒有那麼強的企圖性，企圖性不太一樣...程度會不太一樣。」(SW5)

受訪者 SW4 更強調了工作者在評估與介入的主動性，倡導工作的形成，關鍵在於工作者評估現況及干預必要性的積極態度，這種主動性使得工作者能夠與個別服務對象發展出某種形式的工作關係，換句話說，工作者與服務對象可建立起較確而持續專業關係對 SW4 而言，工作者與服務對象所建立的行動關係，顯然是由工作者來控制的：

「.....像倡導比較主動、積極一點，宣導可能就是說我告訴你這件事情，你不見得要聽進去啊，但是倡導可能你時時刻刻在監控，因為你跟他（案主）是維持一段關係，所以你可能時時刻刻可以評估他現在的狀況，也可以去隨時的介入，而且你會主動的介入，那你也會主動的退出，我會覺得倡導就是說，你可以選擇在適當的時候去介入跟退出，當然適當的時候是你自己去決定的.....，那我覺得倡導就是說，你時時刻刻可以去監控這個人的一個狀況，然後隨時的去介入這樣子。」(SW4)

從這個脈絡來看，當工作者實踐倡導的作為以「行動促成改變」為導向時，

---

這種傾向的確突顯了倡導工作的「積極性」，它強調了工作者的倡導介入具有明確欲達致的方向，而且包含了促成改變的顯著目的及企圖，倡導所挾帶的這種積極性內涵，正說明了「倡導」在促成現況改變過程中的「可施力」，這種對於現況進行鬆動的可能性，使得工作者能夠突破現狀，朝理想的方向前進。

## (二)「倡導」需要理念 / 論基礎

如果「倡導」所呈現的是一種鮮明的積極行動色彩，那麼它是否只是一組由各種戰術或手段合成的行動策略？

「...『倡導』是什麼？.....所謂的倡導就等於動員，就是連署書這樣而已嗎？我會覺得很多東西就都沒有想清楚，就要去做技術層面的問題，我覺得很多。在台灣，我覺得技術層面的問題其實都 OK，可是，技術層面前面的那個問題，大家都沒有想清楚就做了.....」(SW1)

受訪者 SW1 的回應呈顯了「倡導」本身所包含的層次，除了行動的技術與策略因子外，倡導應該具其行動基礎，而這種行動基礎，實際上就是工作者個人對行動的清晰理念或理論：

「我覺得『行動』，只是倡導的最後一個步驟，我會覺得說所謂的倡導是一個不管你在做什麼，你要去跟別人講你的想法，然後嘗試讓別人懂得你的想法，然後你的想法是比較依據『你認為』，或者是『案主透過你，讓你知道的，他們想要的東西是什麼』，對我來講，我會覺得這是比較重要的，『行動』只是其中之“一”的表現方式而已，對 而且，我覺得所謂包括『集體的行為』，我覺得那是一種.....，那個是所有能量累積到最後的一種方式.....」(SW1)

「..你要倡導一樣東西，絕對不是出來罵一罵就好，.....你要  
有你的依據，你要讓大家知道說你為什麼罵，那你是不是有什麼解  
決的辦法。我自己覺得那對我來說，意義是這個。」(SW3)

這種陳述指出了「倡導」除了行動目的和行動策略之外，工作者本身必須對倡導行動背後的理念層次加以釐清，然而，目前倡導的實踐方向，不論在文本論述或是實務領域，對於抽象概念層次的釐清與討論均顯得貧乏，在理念內涵基礎缺乏的情況下，倡導如何展開行動？「倡導」在行動戰略之下，究竟內蘊了什麼樣的行動價值和介入理念？這些面向顯然仍是值得再予討論的議題。

綜而言之，「倡導」與「宣導」的確有其共通性，其共同點在於：二者均承載其行動的價值目標，並且試圖提倡理想社會的藍圖，或是矯正社會現況的不正義，在行動過程中所建立的關係，也不在強調「指導性」，而是試圖 empower 服務對象。在這個共通點之外，二者之間有幾個區辨點：

1. 理念層次與行動層次之分：「宣導」較著重於理念層次的傳佈，「倡導」則具有顯著的「行動」傾向。
2. 行動意圖的強度：「宣導」實施的目的性和行動意圖性較低，而且較為被動，「倡導」的行動具明確的目的和方向，主動性較高，也較為積極。
3. 行動策略的明確性：「宣導」的實施步驟較缺乏或不顯見，而「倡導」則具明確的行動策略及步驟。
4. 行動時間的持續性：「宣導」的實施時間較為短暫或片斷，「倡導」的行動施展則具持續性。
5. 內蘊意涵：「宣導」具教育意涵，而「倡導」則具改革變遷性質。

表 4-2 「倡導」與「宣導」的比較

比較	宣導	倡導
區辨點	理念層次	行動層次
	實施的目的性及企圖性較低，較為被動	行動具明確的目的和方向，主動性高，積極
	較缺乏具體行動步驟	具明確行動策略與步驟
	實施較為短暫或片斷	行動展開具持續性
	具教育意涵	具改革變遷性質
共通性	1. 均試圖造成某種形式的改變 2. 可能以相似的形式實施	

## 貳、社會工作倡導的意涵

### (一) 社會工作者實踐倡導的圖像

將「倡導」從混淆的宣稱狀態抽離出來之後，「倡導」開始有了被抽象定義的可能，延續前文所提到的倡導價值基礎議題，受訪者將倡導界定為「可實踐的行動」的同時，也進一步勾勒出社會工作者個人做為「倡導實踐者」的行動圖像，而這個行動圖像分別是：行動介入焦點、行動架構，以及行動目的三個部份所架構出來。

#### 1. 社會工作倡導的介入焦點

##### (1) 結構面的分析與介入

當社會工作倡導抱持了專業價值而展開行動時，工作者的介入焦點會是什麼？SW2 認為工作者在評估社會現況後，針對其不合理的部份進行改變，即是一種倡導介入：

「我覺得倡導是做一個比較大的..也不是大的議題，可能是做比較大的改變，或是說做比較會是一些挑戰性的東西，比如說你對這個社會上可能既存的現象是覺得不能接受的，或是說你要把這個東西改變成另外一個東西的時候，這才有可能比較像是『倡導』。」

(SW2)

以社會工作的專業價值而言，對於「公平正義」、「個人生存權益」等目標的追求，正是專業窮其所能所欲達成的終極理想社會，而工作者對「社會既存現象的無法接受」，所突顯的正是某種失衡的社會結構現況，這種失衡結構所代表的是一種失去公義的狀態，當這種狀態被工作者所辨識的同時，也使倡導的介入有了焦點。

那麼，再細緻化倡導介入時，行動施力的焦點會擺放在那裡？受訪的社區工作者 SW6 指出在其工作脈絡之下，主要的施力點在於「結構面」而非「個人層次」：

受訪者 SW6：原住民地區你只有做個案沒有意義的，我是覺得，可是我還是在做啊，我必須要做，因為那是委託的工作，我必須要做。但是如果說你今天產業起來，當然他還是會產生一些個案，可是那些個案我是覺得公部門、行政部門他是可以去消化這些部分，不需要我們去，不需要我們增加一個社會福利單位去幫他們，我是覺得，村幹事五個個案嘛，五個個案、六個個案，夠吧，一個村幹事夠啊，再加一個村長，夠吧，何必需要這麼多社工員呢？

---

研 究 者：你是覺得你們的人力不需要投入到個案工作上？

受訪者 SW6：我是覺得不需要投入，反而是投入到產業的部分來做，你減少失業，經濟就穩定了，經濟穩定，你不會有事沒事跑去喝酒吧，而且你要工作啊，那你不會有事沒事，經濟穩定，就跑去跟人家打架，或者打老婆，不會吧？它是整個循環下來的。

SW6 指出了在社區工作途徑上，倡導行動對「結構面」進行介入和干預的必要性，而 SW5 則指出他所理解的倡導工作焦點以「權益受損狀態」為介入基礎，工作者試圖介入對既存不合理進行變革的過程即為「倡導」，而倡導的行動焦點在於結構面的權益配置正當性議題上：

「..我只要為一些權益被受損的狀態之下，做一些事就算，我覺得是這樣，我覺得倡導的東西，代表的就是以前沒有人做過的，然後現在我們來做，這是我對倡導的想法。」(SW5)

## (2) 針對個別性特殊需求的介入

當案主的權益成為工作者倡導介入的焦點時，產生的一個問題是：針對案主「個別性的特殊需求」是否需要倡導介入？這個議題回應了 NASW「倡導特別委員會」(The ad hoc committee of advocacy) 在 60 年代對「倡導」的界定之一，認為「倡導者可以代表一群人的利益，他所處理的議題具普遍性而非特殊性」，這種將行動者的使力點置於「集體」的利益之上的界定，由於其所關注的是集體普遍性的利益，使得「個別性」的需求及利益在與集體利益的考量下，往往容易先被妥協或受到壓抑，這種行動傾向在當時曾經引發一場爭議，在 40 年之後的今日看來，這種傾向顯然已經受到了修正。

從受訪者的陳述來看，工作者的介入焦點可以分為「權益」及「需求」兩個面向來討論，「案主的權益」往往呈現的是一種「應然」的普遍性議題，

然而，「案主的需求」除了涵括普遍性的需求之外，往往也包括了個別的特殊需求：

「在我的認定裡面，我覺得『權益』跟『需求』有它 overlap 的部分，但是就是說，通常『需求』我會界定在是案主主動跟我提出來的時候，也就是他一個求助的、他表達出來的，我認為是那是他的需求，可是有些時候，有些案主他沒有意識到的，我覺得那是他的權益，比如說，舉個例子像我們的案主，他說他想要看牙齒，然後被醫生拒絕了，愛滋病被醫生拒絕，他說你能不能幫我找醫生，他的需求是就醫的需求，他只想看牙齒，可是其實在我看來呢，他整個就醫的權利是被剝奪的，所以，其實就是說我覺得『需求』有它個別的差異；可是『權益』的話，是整個案主的一個共同的特徵。……其實對我們社工員來講，他看到的是說案主沒有意識到他的這個權益是被剝奪了、被侮辱了，我們有看到，他這個部分是往往我們看到我要去提醒他，還是我要去爭取。」(SW5)

因此，當工作者的倡導介入包含了「權益」和「需求」兩個向度時，它所代表的意義是：倡導的干預焦點不再只是針對普遍性的議題，也包括了個別性的需求，這種個別性的需求特別顯見於直接服務的倡導途徑，受訪工作者也指出案主需求的提出或被辨識，的確是促使行動展開的催促力量：

「其實當你做了，你會發覺、你會看到案主的需求了，那很多新的概念是從需求來的，你就會想要去為他們做點事，你就發展出以前人沒有做過的事。」(SW5)

「什麼樣的事情（需要倡導）？當他沒有辦法去處理的時候，同樣是說他面臨抉擇，但是他需要更多的資源的介入的時候，他心裡沒有自信的時候，這是我覺得需要倡導的介入，讓他心理產生一些他可以做決定的..應該算能力啦，能量，因為我想資源就是一種

---

能量，讓他有更多的能量可以做決定，或者是改變，那或者是他有權力去選擇，還有讓他自己認為他自己可以吧，他可以改變他現在的一個狀態.....」(SW4)

「目前我會使力的，如果我會去使力倡導的，會是以這群人(弱勢者)為主，一般人的話，因為我覺得他有他的基本能力，而且代言人非常多，可是這群人我認為他們是弱勢，他沒有代言人，他們也不可能為自己站出來，站在這個基礎點上，他沒有人為他站出來，他自己也不敢站出來，我就會為這種人做比較多的爭取，使比較多的力。那如果有些案主他本身有能力，知識程度又高，教育程度各方面能力都好，資源又夠，他又能夠自己為自己說話，去跟媒體上去爭取，那這種人我覺得我不需要為他使太多力氣。」(SW5)

工作者的這些詮釋不只直指倡導在實務上的必要性，更指出倡導行動的介入提升了案主的權能 (empowerment)，這種詮釋方向，讓「倡導」的介入過程具有增強案主權能的意義：

「我是覺得說喔，它是一個自我的提升，因為你本來你的能力跟你的能量不一定到那個水準，但是你經過這個倡導的工作，你會有改變，那或是你有足夠的能量維持現狀，因為你心理可能很弱嘛，因為可能有這個倡導的動作介入之後，第一個你可能發現很多人關心這件事情，那你可能就已經產生力量了，那你可以去..足夠的能量去維持到一個水準這樣子.....」(SW4)

## 2. 社會工作倡導的行動架構

這些界定勾繪出社會工作者對倡導的印象，也指出了倡導途徑可能帶來的改變方向，那麼在工作者實踐倡導時，會呈現什麼樣的行動形態呢？從受訪者的實踐經驗來看，當工作者對於既存的失調結構的試圖突破，所可能採

取的行動形式很可能是正面的衝撞，也可能是一種針對僵硬結構帶來一種具對照性或具有壓力的反映：

「如果說今天你做一個精神病人的俱樂部，全部每個人禮拜天都到那邊去，遊戲、玩樂，然後，他去展現的是精神病友他們可以組織自己，那算不算行動，那這種行動是一種靜態的，可是他就在那邊展示給別人看他們可以，我相信這個也是，對，他沒有要嘗試想去說服別人，可是他嘗試著要展示一個完全跟原來失調的架構不一樣的東西，我相信這那是了，對我來講這就已經是了，不一定要一個什麼.....」(SW1)

工作者從增強案主權能 (empower) 的觀點來建構他與既存體制不同的工作路徑，重塑案主形象與服務方式。除此之外，受訪工作者也呈現出即使在個別案主的介入途徑中，也可能產生具有改變力的成效，倡導行動可能具有的架構為：

「第一個影響個人的心態跟觀念，它自然而然它會和環境產生互動，因為你一個人觀念改變了，你的行為就已經不同了，那你當然第一個看待環境就已經不同，那環境給你的回饋一定會受影響，因為我想這觀念上的改變跟你的想法，跟情境是互動，那但是你要從內心去改善你的一個觀念改變才有可能.....」(SW4)

換句話說，工作者透過倡導行動的介入，與個體和環境進行互動，這種互動的過程，既存的結構會因為這種互動回饋，而產生鬆動的效果，藉以改變體系中失調的部份。

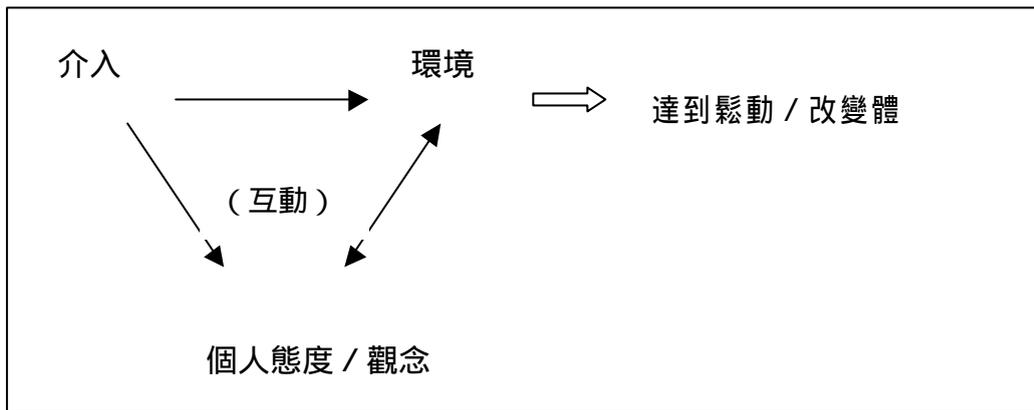


圖 4-2.1 倡導介入架構

### 3. 透過社會工作倡導追求公義的社會

社會工作者抱持專業價值、判斷，與介入，所追求的行動結果或目的究竟為何？從受訪者 SW3 對「倡導」給予相當明確的定義或許可以窺見一二：

「發聲吧，就是為正義發聲！」(SW3)

這種定義清楚的指出了：基於倡導的價值基礎所展開的行動終將回歸專業對於「社會正義」的捍衛和追求，而倡導行動實質上就是「對不正義的吶喊和抗議」，受訪者 SW4 即陳述自己的確比較關注「公平正義」的議題：

「我會（關注『公平正義』的議題），以前會但講不出所以然，可是你接觸了社會學跟社會工作以後，你才慢慢了解公平正義的東西，社會福利的東西，然後，你比較會注意所謂這種什麼實質上的平等啦，或是一個真正的平等的問題啦.....」(SW4)

工作者 SW5 也認為即使是個別途徑的倡導介入，倡導行動也不單只是一種資源引入的過程，它實際上具備了更清楚的「案主權益」基礎。當一種普遍性的需求形成形成權益的議題時，為了企求實踐更公義的社會，工作者也必須以更積極的形式介入：

「如果當我有意識到說這不只是一個人的問題，不只是一個人

個人的需求，而是大部分的病人都會遇到的問題的時候，那麼我覺得這種集體的需求，我就會把它當作是一個權益的問題，包括他們的保險問題啦、病人的隱私權啦、病人需要被尊重，已經變成是一個共同集體的需求，那麼就是他們權益問題囉，那可能對我來講，既然是大部分人的需求，我就會去爭取，而且我絕對會站在一個正義的原則。」(SW5)

「我比較如果認定這群案主是弱勢，我就會站在一個正義的原則爭到底，而且我會想辦法幫他爭。」(SW5)

我們可以想像：當工作者選擇以「倡導」的形式介入時，的確期待透過這種介入形式來追求一個更公義的理想社會，SW4 即指出許多倡導手段的組合本身就極具影響力：「有時候你透過一個公聽會，它可能也是一個倡導的動作，對，因為很多意見在交流的時候，他就是會促成一個廣大的影響力。」(SW4) 因此，對以尋求改革途徑的工作者而言，倡導的介入實質上是「一種影響力的施展」，他們基本的信念是：在這種力量介入之下，可以有效的促使社會朝向理想而正義的方向前進。

### 參、社會工作者對「倡導」的詮釋

雖然受訪工作者都能同意倡導最終終將走向對既存結構的鬆動和改變，但是，在行動介入層次的理解和詮釋上，卻有相當的差異存在，這種差異可以想見是由於工作者間的不同學習脈絡和不同位置使然，然而，具有獨特意義之處在於：這種詮釋的差異，正真實地呈現了專業領域中，不同位置和專業養成背景的工作者對於「倡導」的認定，而這些不同的理解狀態，正是社會工作專業的倡導理念與實踐架構的支撐。

在訪問的過程中，受訪工作者對於「什麼是倡導？」的想像的確有其共

---

通之處，這使得「倡導」有了基本界定的可能，但是，從另一方面來看卻出現了一個有趣的現象，引人注意之處在於他們對於「什麼樣的行為不算是倡導？」的認定和詮釋有著相當分歧的看法，在這些認定之下，倡導的詮釋界定似乎可朝另一方向逐漸形成。

### 1. 倡導是一種集體形式的行動

台灣「倡導」相關文獻大多採「組織」的立場做為論述的主軸，如：葉琇珊（1992）以殘障福利聯盟的行動為例，闡述「倡導」觀點；姜誌貞（1998）以婦女團體為例進行非營利組織政策倡導研究，以及黃雅文（1999）非營利組織議題倡導策略研究，研究所彰顯的是一種集體形式的倡導行動形態，其所包含的意義在於「倡導必須透過集體形式的行動，所主張的議題才得以擴張而受到重視」，SW2 的詮釋回應了這類文獻的論述，受訪工作者 SW2 認為倡導的介入形式終究會回歸到集體或結盟的途徑：

「我不是說贊成或是說這個才是，但是我覺得說這個東西比較有可能導致..比較有可能達到倡導的目的啦，因為你只有單單一個人，聲音很快就被淹沒了.....我覺得很難啦，你可能要有一群人都有覺得這樣的一個需要的時候，我覺得才有辦法說..可能它才比較能夠..我覺得才能比較代表它是一個需要改變的東西」(SW2)

對於集體介入形式的需求來自於凝聚個別聲音和力量的必要，工作者如此詮釋的假設在於：

「我覺得說這樣有可能比較多人投入才能有可能達到一些改變哪，那如果說你只是發出一些聲音，或者說沒有很多人贊同你，我覺得沒有辦法改變，那你就是可能是一個聲音出來就沒了啊，或是你一個行動出來就沒了啊，誰理你啊。」(SW2)

受訪者所強調的在於：單一的個案狀況對現存的狀態而言並不具張力，很難引起關注，倡導行動的介入點必須浮現成為一個廣為了解與認同的議

題：

「比如說，有人就是把老人丟在醫院，丟給醫院了，那家人也都不來看，什麼都不來看，那這樣算不算遺棄？那其實這個問題以前好像也問過啊，反正也沒有法令規定，他丟在醫院那算遺棄，醫院裡面有醫療啊，又不是把他丟在路邊，所以不算遺棄，那事實上他都不來呀，也不接回去呀，可以接回去也不接回去呀，這種問題我相信一定是有很多人反應過，那我們事實上也反應，但是於法無據，得到的回答是於法無據，所以醫院自己處理。但是現在最近聽到的，已經有醫院提出告訴，家屬敗訴。……像這種會最先反應的一定是醫院啊，因為醫院會先面臨到這種壓力嘛，那你說，好，如果我們去反應或者說我們去說的話，算不算倡導？……但是因為這種問題不會一下就很多，所以可能都是個別處理個別處理。但是我想這個東西就是累積到一個成熟或一個時機嘛……以前就是一兩個一兩個來就處理完了……我會覺得可能要有一些集體的行動，起碼不是單一個人啦。」(SW2)

在這種假設前提之下，工作者並不會把針對個別案主權益爭取的過程界定為一種倡導形式，而會傾向於將倡導認定為針對一種普遍性需求的爭取或主張。SW2 在認為自己所參與為病友爭取勞保給付資格的行動可以界定為一種倡導行動，因為它代表多數人的利益，並非是單一議題：

「我覺得會是啊，因為這個改變是對病人有利益的，那即使是做不成功的話，那也還算是倡導啦，基本上這是一個多數人出現的問題了，而不是單一個啦，可能是很多人都有這樣的問題，因為它是很多很多人都是年輕的時候就發病，不是只有一兩個……。然後另外就是說，回過頭來就是說，這不是他願意自己得病的，它本來就是是一個…(不可抗拒的事情)對呀，就是它其實不完全帶有道德的色彩，比如說有些你可以避免的你就又得了，那或許比較不

---

會得到很多的支持，但是這個不一樣啊。」

換句話說，工作者所指稱的「倡導」是針對普遍性的問題，而非個別性問題，對於個別性權益或需求的爭取被排除在「倡導」的認定之外，而普遍性的議題，卻使倡導行動更具正當性，並且有利於集結力量。這種界定可能最終仍然會回到「能否收到成效」的議題上來思考，這個議題本身能不能累積或凝聚行動的能量？是不是能夠透過資源集結的狀態使倡導行動成功地達到改變？諸如此類問題似乎足以干擾工作者自我認定是否投入與實踐倡導工作，而這種現象使得倡導工作終將被置於社會工作實踐途徑的邊緣，尤其對直接服務的實務工作者來說，在這個前提之下，「倡導」很難進入其專業實踐脈絡之中。而且，在這個假定的基礎之上，也經常促使著直接服務工作者如受訪者 SW2 一樣，將「倡導」界定為「一種集體的行動」：

研究者：所以你覺得一定要集結到某種程度它才可能行動？

受訪者 SW2：對。

研究者：你會比較定義成比較集體的形式？

受訪者 SW2：我會覺得可能要有一些集體的行動，起碼不是單一個人啦。

相同的，工作者基於這種假設，對於個別案主權益爭取的行動和角色，也傾向於不將之界定成「倡導」或「倡導者」：

研究者：..在你跟案主的工作關係中，對案主權益或需求的爭取不會把它認定是倡導？

受訪者 SW2：對呀，我覺得倡導是做一個比較大的..也不是大的議題，可能是做比較大的改變，或是說做比較會是一些挑戰性的東西，比如說你對這個社會上可能既存的現象是..覺得不能接受的，或是說你要把這個東

西改變成另外一個東西的時候，這才有可能比較像是「倡導」。

## 2. 倡導包含個別形式的行動

除了將「倡導」界定為「終將以集體形式展現的行動」之外，也有受訪工作者對倡導的理解與界定出現了跨越這種集體行動形式的詮釋，工作者 SW5 認為「個案工作」其實是倡導的起點，透過個案工作途徑將對工作者產生啟發作用，並且在工作者的工作歷程中逐漸累積成為一種足以引發注意的議題或行動力量：

「其實單一個案還是有可能，……倡導一定是有一個源頭，那源頭一定是從 case 來的，往往是這個樣子。」(SW5)

「其實很多倡導的源頭是來自於會談室啊，很多的出發點，很多的源頭都是從這個部分去啟發社工員做這件事啊，也許有前後因果關係，…當然單方面 case by case 的工作，是不太可能去影響到外面的人，可是它一定有它時間的連續性，或有它的因果關係。」(SW5)

工作者 SW5 也指出台灣社會工作專業對「倡導」的理解與界定應該已經經歷了轉型階段，而逐漸脫離「社運形式」的泛定，並且開始從個別案主出發：

「(倡導是社運型的行動)那是早期的觀念，而且以為一定要上街頭，而且以為一定要怎麼樣的去叫囂呀，怎麼樣呀，其實不要忽視文字的力量，第二個不要忽視個案本身的故事的說服力，一個個案如果它本身有說服力的話，這個的 case 拿出來就已經可以足以喚醒別人的耳目」(SW5)

SW5 對倡導的界定，跳脫了將倡導認定為「一種集體的行動」的觀點，將倡導的行動形式擴大，並且從與個別案主的工作關係中出發，這種界定使倡

---

導的詮釋角度得以自「社運型行動」轉化成其他形式，並且開始落入直接服務工作者的實踐脈絡之中，這種轉變方向，回應了葉琇珊（1992）整理美國社會工作倡導的歷史演變，文獻指出：80年代至90年代，倡導行動的議題範圍開始縮小，並且自階段倡導逐漸轉變為個案倡導，現階段台灣社會工作專業實踐倡導也呈現了相似的趨勢。

除了 SW5 的陳述之外，受訪者 SW3 更直接肯定在個案工作的內容上具有倡導的形式和內涵，而且即使是個別介入途徑，仍有進行倡導的必要：

受訪者 SW3：我同意做個案工作的時候，是要進行倡導的。

它有可能是像我剛剛說的，那個比較低一個層級的宣傳或宣導，可是其實那對我們來說它是一個理念，我們希望把這個理念傳達出去，然後，我們也實際的作為，所以其實它跟倡導還是蠻相近的。

研究者：所以其實你認為個案工作還是有進行倡導。

受訪者 SW3：嗯，有，而且很需要，我們覺得很需要。

在 SW3 肯定個別介入的倡導形式的同時，他對於「集結成集體力量」的必要性也有比較不同的看法：

「對於倡導是集體行動的看法）我覺得是可以多參考大家的意見，因為你要提出來一項做法，我剛剛講的，就我來說我覺得那是要提出實際的作為，那你可以因為你集結一些人，聽聽大家不同的聲音，你的那一項倡導是可以更實際的、更可以落實的，或者是更具體的、包含得夠多的、夠充分的，那是不是一定要成為一個團體或組織，我覺得倒不見得有那個必要，……，我自己覺得對我來說沒有那樣子的必要，他只要理念可以傳達就可以了。」(SW3)

當社會工作者主張必須集結成集體力量時，其用意在於避免個別聲音被淹沒，但是這種考量並不成為工作者不為案主發聲或代言的理由，事實上，「集結」的目的在於對倡導行動基礎和目的進一步釐清並建構。

### 3. 倡導行動的展開具階段性

對於上述不同的詮釋向度，或許無法也毋須去辯論其中的真偽或對錯，因為它所勾勒出的是專業實踐倡導實際面所呈現的不同方向，除了上述兩種迥異的倡導界定之外，在訪問過程中，工作者 SW1 在這個議題上提出了「倡導形式的階段轉變」論點，似乎為倡導介入形式的詮釋做了一個歸結，這種倡導的「階段論」主要指出倡導必須從實務上的了解出發，階段性地為案主代言，而集體行動的展現只是倡導行動能量集結的結果，是倡導介入的最後階段：

「其實我一直覺得你的倡導要有力量，或是別人可以去就是願意相信你這一套，其實你的實務經驗要很強。我的意思是說你真的必須能摸透一個地方的問題，我覺得你的倡導你才有方法，你才會去講一些什麼，而不是去透過一些什麼聯盟啊，你就能倡導出什麼東西，我覺得對，你的確可以要到一些資源，可是人的觀念不是這樣改變的。對，的確聯盟可以創造一些資源，可是它不是觀念就可以這樣改變的。」(SW1)

當倡導的行動失去了對實務狀況的真實了解，它會走向什麼方向？一個脫離真實面的代言行動？與案主處境虛假相關的發聲？那麼，倡導是否只是專業所發出的無意義噪音？

「我覺得現在聯盟有的倡導是『它是案主的代言』，這和我的理解是有落差的，我覺得案主的代言有「階段性」啦，「案主的代言」你應該要很清楚案主的問題，可是我會發現現在不是，有些人，我甚至可以覺得說有些 worker 就是聽別人講什麼，他們遇到一些實

---

務上的問題，可是他們不知道那個脈絡是什麼，他或許可以理解，或許透過口語表達他可以聽得懂，可是真的實際狀況他無法理解，他就去代言了，那他代言是很恐怖的。我說的恐怖是說..或許我的純粹性比較高，我要求的是真的貼近案主的東西，或者是你的方法要有創意，我會覺得我現在有點..有點煩的代言人就是『告訴你我就是不夠嘛，你就是要想辦法』，這個東西我很煩.....那你要什麼嘛？.....可是，我講難聽一點好了，你還真不敢真的跟你切身利益關係的人去跟他倡導，比如你覺得那樣東西做得不夠的時候 ...」

(SW1)

倡導必須有其「行動基礎」和「行動的階段性步驟」，在倡導行動的開展過程中，可能出現不同形態的行動形式，而工作者的這種詮釋，正指出了「倡導」實踐的多元面貌：

「我覺得『行動』啊，只是倡導的最後一個步驟，對，我會覺得說所謂的倡導是一個不管你在什麼，你要去跟別人講你的想法，然後嘗試讓別人懂得你的想法，然後你的想法是比較依據『你認為』，或者是『案主透過你，讓你知道的，他們想要的東西是什麼』，對我來講，我會覺得這是比較重要的，『行動』只是其中之“一”的表現方式而已，對。而且，我覺得所謂包括『集體的行為』，我覺得那是一種...呃...，最後..，那個是所有能量累積到最後的一種方式，而且，行動其實...社會運動也很多種方式啊，不是走上街頭就叫做社會運動」(SW1)

「我覺得啦，我覺得，或許你應該有一些『過程』來講，當..好，如果要落入學科的分類裡面是，當你在做個案工作的時候的倡導、團體工作的時候的倡導，所謂組織結社也就是到社區工作的倡導，對，那我會覺得那有很多種層次。那你在對個案倡導的部分，

他今天一個 worker 他就是一直刁你，他不讓你做的時候，你怎麼樣去說服別人說『你就是覺得他可以』，我覺得就是了啊，對呀。只是當你發現這種問題不斷的累積，在你的實務經驗裡面不斷的出現的時候，你開始要去思考這是不是共同的現象，接下去你才會去想說，在那個服務方式、服務流程裡面那裡有出了問題，是概念出了問題還是什麼的時候，我才有可能慢慢去累積，才有什麼後面的那個行動，才有可能出現組織的行為，你不可能說你動不動就說要去上街頭，或是說開會跟人家罵人吧？」(SW1)

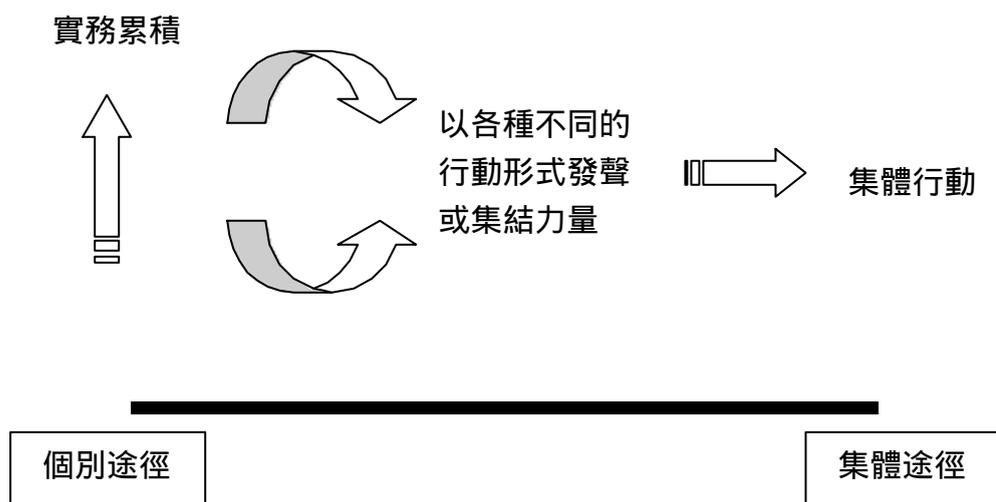


圖 4.2.2 工作者對倡導的理解

---

## 第五章 社會工作者的倡導實踐脈絡

在上一節的討論中，呈現並討論了受訪工作者在個人的認知和理解層次，對倡導介入焦點各種陳述，並且也呈顯出不同工作者之間相異的理解，本節所要探討的是受訪工作者個人的倡導實踐經歷中，所呈現出的介入焦點和行動脈絡。

### 第一節 社會工作者倡導行動的介入焦點

#### 一、關注被壓抑 / 壓迫的現況

前文受訪工作者屢次陳述「倡導」事實上的確落在專業工作內容之中，當然也包含在個案工作途徑之中，而且，當倡導行動展開時，它不單只呈現了「衝突」和「對立」的一面，也包含了其他的方向和形式。我們可以想像的是，整個專業對於倡導的實踐，除了已經被彰顯、關注的行動議題之外，其實還包括了更多個別實踐歷史，而這些個別的實踐過程，對於既存的體制也形成某種對應的力量，並且捍衛或維護了部分被壓抑的群體。

工作者 SW4 即陳述他對於弱勢勞工的工作脈絡和內容中，特別關注於外勞在台灣工作的權益問題，他尤其指出女性外籍勞工受到職場性侵害的狀況對個人尊嚴和生存價值的損傷：

「他來跟我們申訴的時候，之前被性侵害四次，仲介才把他帶回去..仲介把他帶出來之後，協助他訴訟..那這個勞工他在職場上受到雇主不當的待遇，不能歸責於外國人了嘛.....那我們當然是希望仲介協助他訴訟..第一個外勞他沒有工作，而且他也不能工作喔，因為在刑事訴訟期間他是沒有辦法轉換雇主的，因為他們的勞雇關係沒有確認..外勞的工作權沒了，那他在職場上又遭受性侵害..他老公說你又不回去，我要跟你離婚，他回去也沒賺到錢啊，他搞不好機票錢雇主都不知道要不要幫他付咧，..其實他之前也有發生要自殺的情形啊..」(SW4)

工作者的陳述中明顯的呈現出弱勢者權益受損問題，並且清楚的指出案主受到侵害的處境，這種被突顯的不平等狀態，使工作者容易辨識問題的焦點，也促使案主積極介入處遇。換句話說，當案主所受到的社會結構限制或壓迫成為一種顯著的議題時，案主與結構現況的張力關係，似乎促使工作者有較大的意願和能量來為案主代言或發聲，而工作者的專業角色和承諾成為一股推力，將他推向比較顯著與現況或體制相左或制衡的行動位置之上。由此看來，一種「權益受損」或「不公義」的狀態，的確是促使工作者實踐倡導的「起點」，SW5 即深刻地指出這種工作者的實踐原點：

「其實當你做了，你會發覺、你會看到案主的需求，那很多的新概念是從需求來的，你就會想要去為他們做點事..」(SW5)

「..因為我們是從臨床上，我們就會確實有這種（從實務過程中進行倡導的）體會。」(SW5)

綜合整理受訪的專業工作者所陳述的倡導實踐經驗，大致呈現並可區分成三個行動向度：

---

(一) 修正社會意識 為在意識層次被歧視或受到壓迫的群體行動

SW3 描述了在直接服務過程中，基於對案主的理解，而產生的倡導行動：

「我之前做的是『出養』，那因為我做的是出養，所以我有很多機會是會接觸到收養人，那其實很多收養人對出養人是有很多誤解的，就是他們會覺得這些人是不負責任的，把孩子生了不管。對我來說，因為我接觸夠多的出養人，那我知道他們不是這樣的心情，那能夠透過機構辦這個出養手續，其實我們的手續真的是蠻麻煩的，而且要求的時間是很長，他願意透過這樣子來辦，而不是說我就把孩子賣掉，一個多少錢，我馬上就沒事，他不是這樣，我覺得他們一定有他們的心情跟堅持，那會很希望他們不要被誤解，因為那對孩子以後在事實被告知的時候也會有影響，如果說假設收養人是覺得你的媽媽是這樣的人，那你看他在跟他講他媽媽的時候，一定都是負向的說法。我們覺得我們在收養人面前，做很多這樣倡導的角色，就是我們會把我們的一些理念帶給他們，然後試著跟他們分享我們在跟出養人工作的時候我們看到的他們，跟他們以為的這樣一群人是有那裡的不同，然後他們為什麼會這樣..就是會做一些分享，還有一些理念上的說明，那個就是出養工作的那個社工員要負擔的角色。」(SW3)

受訪工作者的陳述所揭露的是，在專業工作者與弱勢者一起工作的歷程中，案主的處境常被不適當地集體化成一種固定的印象，這種情況可能未浮現成為一個顯著的議題，但它對案主的影響不容被忽視，舉例來說，當女性單親在照顧子女與就業無法兼顧的兩難中掙扎而選擇「寄養」服務時，他可能被質疑「身為母親怎麼忍心孩子寄養」、「你選擇寄養是考量自己的利益還是孩子的利益」、「你會不會將孩子寄養之後一走了之」，諸如此種對女性單

親的責難往往來自於社會對於女性親職角色和性別角色的刻板印象，而這種集體印象卻使案主在生活困境之外，遭受到其他的責難或質疑。這種情形同樣出現在 SW3 的陳述之中，「出養子女」的過程單方面地被簡化成一個結果，而且是以一種集體的形象來涵括它，案主個人的價值也因為這種集體形象而蒙上污名，而對案主形成了一種壓制的意識和結構，使案主受苦更甚。

這些情境指涉了：社會的集體意識對於社會工作專業承諾服務的弱勢群體經常抱持的集體式刻板印象和誤解，而弱勢者這種不為社會所接納的狀態，往往使其更陷苦境。在這種脈絡之下，專業工作者是否能夠忽略這種情勢對於弱勢者所造成的限制，而在既定的服務流程和策略之下繼續和案主維持某種形式的工作關係呢？答案顯然是否定的，工作者對案主所處情境脈絡的理解，實際上會促使工作者為案主展開行動，而且冀求這種行動方向能去除社會意識加諸於案主身上的歧見或標籤，工作者即將這種行動的過程名之為「倡導」。

工作者 SW5 更進一步呈顯了在單一個案的工作關係中所展現的積極倡導行動：

「我有一個愛滋病人，他就是因車禍，牙齒被撞爛，那不能吃，結果很多的醫院都拒絕，不幫他開刀，結果來到我們醫院以後呢，就去求我們醫生幫他開，後來，醫生呢本來很怕，結果就不願意，後來呢，我們就去說服他，跟他講病人多可憐哪，有一個醫生好有愛心喔，我們就說我們只有信任你，結果他就被我們收服了啦，個個擊破就收服了，結果收服了之後，這個 case 他做得蠻好的。那這個 case 後來離開醫院，他刀也完成了之後，我就用這個 case 做文章，上報，我就跟我的新聞媒體講『醫院為愛滋病人開刀』，然後我們也用這個做議題，就是說『為什麼大部分醫生對病人不友善？』、『為什麼大部分的醫生要拒絕病人？』、『如果今天你拒絕他

---

只因為他坦白告訴你我是愛滋病人，好，那以後就叫病人都不要講去看，這樣好不好？」我們就用這個東西來做文章，來爭，來提醒大家說『愛滋病人要不要告知醫生』、『那如果他的誠實得到的是處罰，那有沒有鼓勵到病人要誠實』，所以這是第一個我們要喚醒大家注意到的一個訴求，第二個『照顧愛滋病人有那麼難嗎？』『如果因為一個醫生經過足夠的資料收集跟訓練，其實他可以照顧得很好』，所以用一個 case 來做文章還是有效果的，有影響力的。」(SW5)

工作者的倡導行動突顯了社會意識層次對於愛滋病患者的排斥和不合理對待，而倡導的行動正針對了這種既存社會意識嚴正地提出了質詢，企圖喚起更符合公義的意識和態度。

另一種行動的焦點在於透過觀念性的傳播達到社會意識改變，進而試圖改變既有需求提供的來源或形式：

「跟倡導比較可能有關係，我自己覺得比較有關係的，大概就是在我剛進入醫療的時候，大概就是推那個『器官捐贈』啦。……因為台灣..不要說台灣，其實都是一樣就是那種『全屍』的觀念或者是那種『死後世界觀』的那種觀念沒有辦法接受說你把器官放在別人身上去，等於說你要打破這種很文化的東西，就會碰到很大的阻力呀。……實際上這邊就是有一群人..現在這個問題還是在，有一群人需要這些器官來活命。……因為它有一個很高的崇高理想嘛，就是你是遺愛人間哪，你是為了一群還有希望的人在爭取一些什麼事情，所以做得很賣力呀！」(SW2)

「我不是跟你說我們要成立一個協會嗎，這也是比較集很多專業人員共同的啦 ....它其實很多還是會有一些推廣的活動啦，但是

我想它應該是說整個提升某一種的健康狀態啦，透過這樣的預防的或是宣導或推廣，就像我們最近辦的活動那個嘛，它就是說其實在美國有十分之一的殘障是因為關節炎嘛，那事實上如果你早一點發現的話，你可能不用導致殘障啊，可是問題是這種東西，反正你在台灣也沒人推廣啊，有病再去哪.....早期醫藥可能也不是那麼好，根本沒人知道有這樣的狀況，那可是現在慢慢越來越多.....已經患病的當然都是一直在做補救的措施啦，不要讓它更壞呀，就是因為看到這樣子，你一直在做一些補救的東西，你何不回過頭來再來做一些比較源頭的？這種東西我不知道它叫倡導還是宣導啦，起碼它那種改變不是那種相反的改變，它只是把層次拉高這樣子，也可能不會有太多的那個衝突跟反對.....」(SW2)

綜合以上討論，我們可以了解當工作者的倡導行動介入焦點擺放在「修正既存社會意識」時，它的行動其實涵括了二個向度：其一，工作者透過行動傳遞個人或組織理念，並且希望透過行動改變或修正現階段社會意識，以落實其理念；另外一個向度則是為了受到社會意識歧視或壓迫的弱勢群體而行動，行動介入的焦點在於澄清社會對於弱勢案主群的負向意識與對待。

## (二) 修正體制 覺察既存體制的缺失，並試圖修正改造

工作者所陳述的倡導實踐經驗的另一個介入方向為：在察覺現存體制或結構中的不合理處或失衡狀態之後，展開修正變革的行動。SW1 首先提到了對組織內部工作結構的不平等狀態所展開的行動：

「..我那時候其實我的工作對象其實是我的 worker，不是我的案主，因為我是主管...

..那是一個很八卦的環境，超級八卦，而且裡面是有階級的，

---

因為有本籍勞工跟外籍勞工，薪水沒有辦法..是不平等的，我沒有辦法，那是原本就是這樣，可是我怎麼把他們的工作地位調成平等，喔，費了非常大的工夫。

..我覺得那個東西你就可以看到不平等，我會覺得我為什麼會介入那麼多，就是本籍跟外籍在..就是本籍的當頭嘛，那一些工作就是讓外籍做啊，那以前他們就這樣，那外籍也習以為常，可是有的外籍會抱怨，說，好如果說本籍在忙，那他們做那些打掃工作他們無所謂，可是問題是『他們（本籍勞工）在蹺腳看報紙，他們（外籍勞工）掂那做，他們（外籍）就感覺『按ㄋㄟ不平等』（台語），那本來就是不對，對我來講這是不對的事情』...

..我只好設計一套更完整的制度，讓你們每個人的責任都跑不掉，只能這樣，要不然你們本籍欺負外籍，多得是...

..我的 worker 裡面，至少我會覺得有一點我可以拍胸脯做到保證是，我覺得我絕對沒有虧待他們，然後我會覺得說我絕對沒有在他們裡面造成不平等，那是我很要求的啦」(SW1)

工作者關注的是工作結構之中存在著不合理的階級劃分，並因之而產生勞逸不均，工作者對於問題的發掘與現象的解析角度，主要置於結構面的組織工作制度，並且判讀本國勞工與外籍勞工之間互動與工作分配產生階級化與不平等，這種結構性的問題促使工作者介入行動，並且企圖以修正制度的方式，改變這種不平等的結構。工作者的實踐場域為一住宿型機構，在辨識出問題之後，工作者即介入修訂工作制度，以促成工作關係與勞動分配的改變。

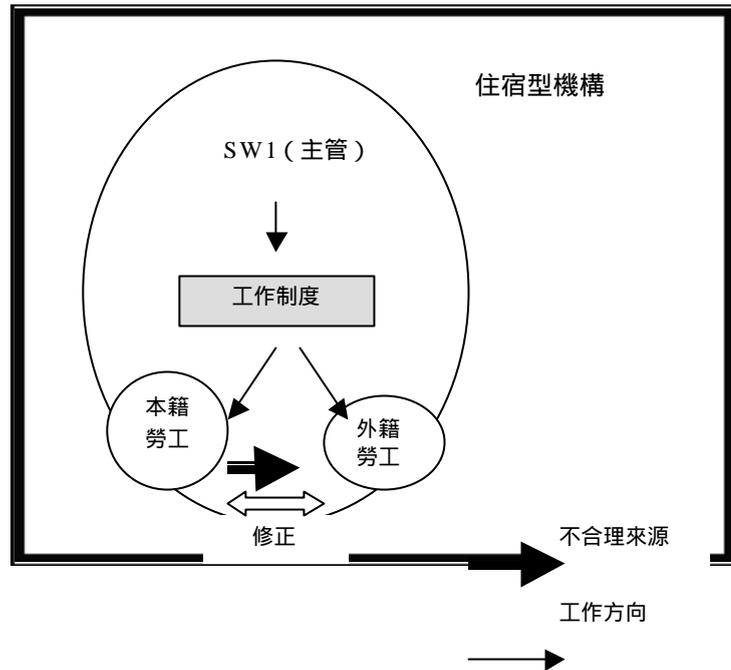


圖 5-1 工作者 SW1 的倡導行動介入焦點

工作者 SW1 的另一個倡導實踐經驗主要是針對政府部門對於身心障礙者服務的草率決議中止而行動：

「我會覺得裡面有一些...呃..就是官方的一些體制，讓案主沒有辦法得到更便捷的服務，他裡面是根據一個決議，一個所謂的民間機構的那種聯繫會報裡面決定出來，官方單向公布說要取消這個服務，沒有任何的流程來表示說為什麼這個服務可能不需要，要取消，你懂我的意思嗎？它只是一個單方官方決定說從今天開始之後就不做這個服務了這樣子.....我相信他們是在局裡面討論很久，然後他們就單方宣布說，反正二三十個人的權益，相較於七萬個身心障礙者，相信沒有人會說話才對.....我覺得我比較在乎的是它那個過程我覺得太粗暴了，就是全完是靠官方單方面否決，你在這個過程中，你們有沒有去詢問『這些人需不需要』、『他們使用率高不高、

---

需不需要』的問題。『需不需要』不是你們單方決定的 .....」( SW1 )

工作者所關注的是政府部門的決策過程過於粗糙且蠻橫，而致使弱勢者接受服務的權益受損，也使得對弱勢案主服務系統產生缺口，因此，工作者的介入焦點即在企圖對這種不合理的決議行動，使案主的聲音能夠受到重視，並進而能修正已決議之服務制度。

工作者 SW1 也自陳針對「公設民營」不合理的評鑑制度所展開的倡導行動經歷：

「我講一項公設民營的東西， .....我們機構跟另外一個機構被評得比較不好，就是成績比較不好，可是，我覺得是因為那個評鑑的標準是用智障機構的標準，那大家都很清楚都是這樣，結果後來最後社會局他們還是很籠統的，也不管我們寄不同的標準，就一樣這樣評鑑，本來可以說因為你有事前的你自己的自我評估，所以你可以去寫說你為什麼覺得這一項不適合評，怎樣怎樣..，好像一切都很民主，一切都很圓滿，一切都很照學理走，結果呢，進到實際操作之後呢，我也這樣子很官的去寫為什麼這樣不符合那樣不符合.....，(但是評鑑結果)就以零分計算 .....我會覺得那樣的一個住宿型的團體，他們要求的東西我贊成，他們的理念我贊成，可是怎麼做，每個機構做的方法不一樣 ..他們完全沒有去考慮，可是他們就是要用這個標準評鑑你，你說合不合理，不合理.....」( SW1 )

「 ..我就開始把他覺得要我們改進的地方，我就開始針對他要我們改進的地方，我就寫，寫說為什麼我們覺得我們這個項目我們不覺得說一定要用那種標準評比 .....就是只有打一次筆戰而已啦，我後來就離開了，可是我資料都有留下來呀，我就跟他說他們

如果還要叫你們改什麼，你就可以怎麼答，甚至我告訴我老闆說其實我再回去幫你們寫都沒有關係.....」(SW1)

工作者在此處所陳述的行動經驗，介入焦點仍置於不合理的制度面，並且試圖透過行動發聲或促成改變。除此之外，SW5 也提到了對於愛滋病人用藥權益的爭取行動：

「去年（89 年）因為健保的經費有限嘛，有一段時間他們考慮要把愛滋病人的藥停掉，或者是說，因為健保沒有錢，所以他們跟廠商在估價的時候，無法給廠商比較高的錢，所以廠商就變成這個藥就健保不給付了，病人大恐慌，那怎麼辦呢？病人都大恐慌啊，沒有錢啊，沒有藥啊，健保政策又要改變，那他們很怕，所以有一段時間就各個醫院都沒有藥，那種情形就會變成還是我們自己去跟健保局 argue，還有就是說我們會透過一些社區資源，比如說相關的愛滋權益單位，結合這種單位一起去爭取，那這些單位裡面，或多或少有一些病人參與，可是這些病人因為他們個別參與他很害怕，他們也只敢用集體的名義，賦予一個單位力量，然後來出聲音，個別的話，他們大概不太敢。」(SW5)

工作者的介入行動所關注的是體制現況的不合理，尤其指出案主在政策制度規劃不善的情況之下，將會受到犧牲的危機，因此，工作者的行動主要針對不合理的政策體制現況進行檢討與改變。

除此之外，另一種對體制現況的修正行動是對於不合理制度的直接對立與衝撞：

「很多病人都覺得他們自己的病沒有好，然後醫生是不合理的要他們出院，.....我舉個例子好了，兩個老夫妻，真的就是老

---

太太老先生，九二一房子又倒了，倒了沒多久反正老先生就來住院，住院之後就是用積蓄幹嘛的，就是老太太在醫院裡面照顧，回去也沒地方，這還不是我們醫生耶，是護理長耶，我看他們做出院計劃做得快要瘋掉了，真的是沒人性到極點，就硬要把他安排出去，叫他回家或是安排到下游的醫院去，那老太太就不肯，後來他就常常去逼他，他就跟他說如果你再跟我講我就跳樓，他沒辦法他只好找我們上去，他之前就找過我們上去，我只是去關心，沒有說跟他談出院的事情，然後你就知道他的這個狀況，真的啊，回去也沒地方去，他去租了一個小房子沒有錯，但是他怎麼可能 care 病人，他也沒有小孩啊，然後你說他去下游的醫院，或許可以啦，但是老太太根本沒辦法跟著過去照顧，他也不放心，而且事實上我們也知道到下游醫院去喔，像這樣的病人馬上死啦，醫療照顧品質不會好嘛。所以你說這種狀況，好，護理長.. 因為我不是很積極的說，你跟我吵好幾次了，你說我要不要理他？理他咧！反正要吵我又不是吵不過你，反正我也常跟他吵，可是吵完不會太舒服啦，說實在的，怎麼可能情緒好得起來？」(SW2)

這種拒絕成為壓迫者的「不作為」行動方式，是工作者在「體制」與「案主」之間的抉擇，使工作者不成為壓迫案主體制的共犯結構，而與體制衝撞以捍衛案主權益：

「你『不作為』可能就是積極的作為了。因為他們不會去處理這個事情，他們也沒有辦法處理，他們處理的方式就是來壓迫你，因為他們覺得這是你社工該做的，.....所以你真正能夠比較積極的作為就是你不要逼我去迫害病人，我寧可去承擔說我是工作不力的——一個說詞這樣子。」(SW2)

### (三) 不認同現存體制，尋求新制度或創造新環境

第三種行動向度傾向於發生在工作者解析現存體制或結構後，發掘現況的不可維持，而企圖開闢新徑：

「現在體制有很多的不合宜，那我們要不要去倡導？……，其實，在適合的點上，我一定會去做，如果要成為一個運動的時候，我一定會支持到底，可是在我的路徑上，我可能我想去創造，因為我覺得我們太缺乏想像力了，我想去創造一個另外一個服務方式，我懶得去跟你打仗，我就直接我就想去做一個服務方式出來給你看說，這個也或許是一種選擇，對不對，比你那麼多口味，這個也是一種口味，我已經懶得去費口唇舌說你這個口味不好、你那個很爛、你那個制度很爛、你這樣對病友不好、你這樣會阻礙他們發展什麼什麼，我會覺得我已經不想扮演這樣的角色。……我是覺得啦，對我來講，為什麼我會選擇這個路徑是因為我覺得『我就是做乎你們看（台語）』、『莫攔辯哪，我感覺那個沒路用（台語）』……我朋友有跟我說，『那你的意思是說你可能你想要做的是嘗試體制外的工作？』我說這不可否認……」(SW1)

受訪工作者 SW6 陳述了社區工作者創造新的社區結構的必要性，並且企圖集結力量，朝向形成另一種結構而行動：

「我是覺得我們現在剛好跟外面的趨勢是一樣的，要解決失業的問題，那我們現在在做就是產業重建的工作，就是要做這個比較重要啦，那我們產業重建是要重建農業的，農業的工作..」(SW6)

「原住民地區你只有做個案沒有意義的，我是覺得，可是我還是在做啊，我必須要做，因為那是委託的工作，我必須要做。但是如果

---

說你今天產業起來，當然他還是會產生一些個案，可是那些個案..我是覺得公部門，行政部門他是可以去消化這些部分，不需要我們去，不需要我們增加一個社會福利單位去幫他們，不需要，我是覺得，村幹事五個個案嘛，五個個案、六個個案，夠吧，一個村幹事夠啊，再加一個村長，夠吧，何必需要這麼多社工員呢？對不對？（所以你是覺得你們的人力不需要投入到個案工作上？）我是覺得不需要投入，反而是投入到產業的部分來做，你減少失業，經濟就穩定了，經濟穩定，你不會有事沒事跑去喝酒吧，而且你要工作啊，那你不會有事沒事，經濟穩定，就跑去跟人家打架，或者打老婆，不會吧？.....它是整個循環下來的，這是我們以後我們認為的一個走向。」(SW6)

在公務體系方面，由於其具有「公權力」，因此較有可能透過立法途徑進行體制或結構的改變，工作者 SW4 陳述了在公務體系中的的實踐行動：

「因為我們這個法（台北縣就業場所性騷擾防制自治條例）是依『地方自治法規』的『勞工行政立法』立出來的，所以其實它是很先進的，在整個台灣省還沒有這樣的立法。整個台灣省現在只有台北縣有這個立法，那其他的各縣市都沒有.....像我之前剛接這個業務的時候，當時這個業務是個爛攤子，包含整個就業場所防制性騷擾的一個立法過程喔，是我們加入之後，那個時候還是在推動立法.....之前也沒有人在做這方面的事情，即使學術界有一些聲音，可是一直沒有人願意真正去落實防制性騷擾的工作，像法條上都沒有看到嘛，像兩性工作平等法草案也是在立法院擱了幾年.....88年的2、3月就開始有在炒作.....後來，剛好配合一些有利的局勢，再加上現在的長官重視這樣的一個業務，要不然之前的長官不重視的話，這個業務就像被冰凍一樣。因為有這個局勢，剛好可以促成這樣的一個立法通過。然後又提到縣務會議，要不然，你沒有這個動作的話，你根本不可能去推動

這個立法，那等到這個立法通過了，是在今年（90年）的3月8號正式實施，那去年（89年）是8月8號通過縣務會議，還要報主管機關的核定嘛，然後勞委會回覆的話，是到12月多了，所以等到我們就是說一些正式公布實施，是在今年的（90年）的3月8號，所以一連串的那個立法過程是已經一年多了。.....我們等到現在正式實施，那後面的防制工作就很多，包含性騷擾的一個..怎麼處理的問題，其實都沒有一個脈絡可循，就是都是我們這樣..等於說都是我們自己去做，去制定一些制度，跟一些個案管理的一個方式，也是我來的話，從立法的參與，到之後一個實務上的推動，都是慢慢的在形成這樣子，所以這個業務算是很新很新的業務」(SW4)

上述三位行動者雖然都是以新制度或新結構的形成為行動方向，然而，卻有相當不同的行動意義：後者主要是採「國家」及「政府」的角色和立場而行動，基本上是一種政府的作為；前二者則是企圖蓄積民間的力量，形成與既有社會、經濟結構相互並存的狀態。

## 二、工作者倡導行動介入方向的分析

綜和前段對受訪工作者倡導實踐介入焦點和向度的分析，可以比較清楚的了解社會工作者的倡導行動，基本上可能朝著三個方向前進：1.針對既存社會意識進行修正；2.針對既存社會結構或制度進行修正；3.開創或建構新的結構或制度。換句話說，社會工作者面對「既存現況」的偏失或不公義所展開的行動，事實上對於現況均採取「修正」或「變革」的觀點，並且形成了三個不同方向的工作路徑，社會工作者倡導行動所要維護的「價值」，在追求一種奠基於公平、正義、平權與民主的理想生存狀態，而非由優勢的主流

---

人口所堆砌、建構、擁護的社會價值。

當社會工作者的行動位置虛偽地與案主靠近，但是所維護的仍然是主流社會的價值與秩序，難道不是對案主的一種背棄？顯然，當社會工作者實踐倡導時，其所開展的行動，是一種對於既存現況進行批判之後的主張，而且企圖透過行動帶來某種程度的社會結構變革。從訪談資料來看，工作者的介入焦點在於對既存社會意識進行修正時，無論行動的目的在傳遞個人或組織對理想社會的理念，抑或是為了受到社會集體意識所歧視或壓迫的弱勢者行動，他的著力點均擺放在「社會集體意識」層面，並且透過行動的使力過程，對意識的錯誤或偏失加以修正；當工作者以既存社會結構或制度的合理性或公平性為行動介入焦點時，工作者的行動目的在於改變現有結構或制度的不公義，並且期待透過新制度的設置或法案的修訂能夠修正目前結構和制度的不合理，並能夠帶來真正的公平和正義，對於既存的體制而言，工作者的行動可能是溫和的訴求，也可能是比較鮮明的對抗或對立。

上述二種倡導行動介入方向，工作者的行動架構，主要仍是在已被建構的社會意識與社會結構的框架之中行動，也就說是，工作者原則上仍然相信現有的體制是可行、可為的，只是在發展的方向上有所偏失，經過修正與改革依然可達致公平正義之境，因此，工作者的批判與行動範疇在於現存的結構。不過，在另一種工作路徑上，當工作者以開創或建構新結構或新制度為主軸時，工作者的行動理念，基本上已經放棄對既存社會意識／結構／體制的堅持和修正路線，他們想要跳脫現有的結構，另尋新的建構或新的制度，因此，工作者的行動範圍會在社會的意識與結構現況之外，另尋出路。

這三種倡導行動介入方向形成了三種類型的倡導實踐形式，並且也指出：工作者的倡導行動，通常並不與主流的社會意識或結構發展方向一致，而且是呈相當程度的相反方向進行，工作者在辨識結構或制度現況的問題之

後，即以相反的向度介入干預，這種對於主流結構或價值的批判和干預，使得工作者對於「倡導」的理解和論述得以重新回到「基進社會工作」的社會工作實踐途徑來討論。

「『基進』(radical)其實是指涉某些人受到政策或行動所揭示、滲入或激發個人或社會生活的根基 (roots) 或基礎 (fundamentals) 」(林萬億、古允文譯, 1992, p.3); 陳敏雪 (1996) 則指出「基變觀點強調對事物現象之基礎的分析, 意即要設法找出結構中產生壓迫的根本致因, 再將此分析導入實際的行動中, 以促成結構的變遷」(p.4); 進一步理解這些說法, 其根本的意義在於: 當「基進」成為一種專業工作途徑時, 工作者的行動在本質上必須更清楚地了解、探討、並分析人群生活的基礎和狀態, 以發展出工作者個人對於生存世界的理解和行動理論或哲學, 而且能夠形成工作者個人的工作理念基礎, 並以此基礎轉化為各種型態的行動以解決根本問題。

基進社會工作途徑與主流社會工作主要有幾點顯著的差異存在, 包括: 基本價值信念、對於社會問題的看法和解析角度、介入問題時的干預形式、甚至於對社會工作本質與社會功能等, 都持有截然不同的觀點和看法, (陶蕃瀛, 2002<sup>4</sup>; 陳敏雪, 1996<sup>5</sup>; 林萬億, 古允文, 1992<sup>6</sup>; 宋麗玉, 1987<sup>7</sup>), 其

---

<sup>4</sup> 「主流社會工作」與「基進社會工作」的差異包括: (1) 價值信念 (主流社會工作: 主張個人責任, 可以因個人能力不同而有社會地位財富差異; 基進社會工作: 主張集體責任, 個人能力不同所造成的地位財富差異是壓迫剝削的結果, 必須矯正) (2) 社會政經結構 (主流社會工作: 主張私有財產, 資本主義競爭所造成的不平等是必要小惡, 利多於弊; 基進社會工作: 主張某種形式的集體所有制, 主張社會經濟民主、國家計畫經濟和產業民主, 經濟不平等要以集體的努力消除) (3) 對社會問題的看法 (主流社會工作: 認為問題肇因於個人能力不足或社會組織家庭解組造成, 與社會政經結構無涉; 基進社會工作: 認為社會政治經濟體制本質的不公義和社會階級之間的矛盾衝突是社會問題形成的主因) (4) 對社會福利的看法 (主流社會工作: 認為是幫助遭逢不幸者的補救措施制度; 基進社會工作: 認為是幫助緩解社會政治經濟體制不義的制度結構) (5) 對社會工作本質與社會功能的看法 (主流社會工作: 認為可增強個人能力, 協助個人成長, 形成社會控制, 倡導和促進社會體制的運作效能, 並且修補社會制度缺失; 基進社會工作: 認為可協助個人發覺自身的錯誤意識, 正確認識自己的社會位置與社會存在的不義結構和階級, 並協助發展基層組織結社, 建立真正民主平等的社會)

---

中，最顯著的差異在於二者對於社會問題的解析和介入角度，「主流社會工作」傾向於將問題的肇因和解決方式歸因於「個人」層次，認為問題的產生原因在於個人能力不足，或是個人或家庭系統解組或失功能，而致使個人無法適應，進而主張促使個人在既存結構中進行調適，提升個人能力來適應結構和環境；「基進社會工作」則是認為社會問題的產生並非來自於案主個人的失敗或錯誤，而是案主所面臨的特定社會脈絡所造成的，因此必須改變其所處的社會系統和結構，而將問題解析和介入的焦點置於社會體制的結構面。

本研究受訪工作者的「倡導」實踐經驗中所呈現對於社會失衡結構的解析和介入，正緊扣著「基進社會工作」的實踐脈絡和形式，工作者以不合理狀態的發掘為介入基礎，並且辨識其中所存在的結構性問題，而積極地以不同形式行動，因此，在本質上，「倡導」具備了「基進」內涵，並且循著「基進社會工作」發展、衍生。

就基進社會工作的實踐方向和形式來說，陶蕃瀛（2002）認為基進社會工作的實踐，基本上朝著三個方向進行：經由有強制性權力地位的國家推動基進變革、經由強化社區組織增加對國家機構的影響力推動基進變革、強化社區能加推動社區自主逸離國家的變革，而這三個行動方向分別就社會、社

---

<sup>5</sup> 基進社會工作的特色，包括：對社會問題採結構歸因、對社會工作作為社會控制媒介警惕、對追求專業主義怯步、強調個人主觀的社會經驗、對微政治學的強調等。

<sup>6</sup> 基進社會工作者與主流社會工作者的差異包括：（1）主要焦點放在經濟和政治的變項，並且用以解釋個人的失功能；（2）依賴政治和組織的技術，以對抗「以技術和知識的焦點來界定、解決問題」的基礎；（3）把抗爭的領域界定在社會服務科層之外，並且是立基於較大的社區之中；（4）與較大的社會運動相關連。

<sup>7</sup> 馬克斯主義觀點的基進社會工作特徵：（1）建立外在的連結，並且透過連結建立聯盟；（2）避免對「個人主義」的禮讚；（3）經驗重於理念，強調外在物質世界對於個人主觀意識的影響；（4）重視結構間的矛盾。

團組織、個人而有不同的實踐層次。當「社會工作倡導」重新回到基進社會工作的脈絡來討論時，倡導的實踐介入方向似乎也可以與基進工作途徑相互重疊討論。本研究所歸納的三種社會工作倡導行動介入方向，可以概略地分為二個全然相異的工作路徑，一是以已建構的國家政府體制為行動範疇，一是遠離被建構的國家體制，而另創理想社區。就行動的意涵而言，社會工作倡導在「基進」內涵的引導下，依著不同工作者各自的工作路徑，也將呈現不同的實踐形式，並且可能涵蓋基進社會工作的實踐層次。

表 5-1.1 基變社會工作實踐形式與社會工作倡導實踐形式比較表

	行動層次	國家體制內的行動	逸離國家體制的行動
基進社會工作實踐形式	社會層面	1. 發展民主的國家制度 2. 公部門補助之跨單一社區之總體營造，各種合作組織運動	建立完全自給自足天高皇帝遠的烏托邦社區互助合作關係網絡，如社區自足之農業與生產
	社團組織面	1. 發展基進的政黨組織 2. 發展關心社會正義的社團與社區發展	發展籌組烏托邦
	個人層面	1. 修正錯誤意識，提昇國民公民意識 2. 提昇社區志願服務風氣	修正錯誤意識，想像桃花源式的理想社區、無政府主義、警覺個人之錯誤意識
社會工作者倡導實踐形式	社會工作專業組織中的工作者	1. 修正錯誤、歧視的社會意識 2. 提出理想社會的想像 3. 以設置新制度或法案，或修正現有制度或法規，促成現有體制的變遷，朝向更理想的社會	蓄積民間力量，形成與既有社會、政府、經濟結構相互並存的新結構

編修自：陶蕃瀛（2002）表二「基進社會工作的實踐形式」

---

## 第二節 社會工作者的倡導行動形式

受訪工作者的倡導實踐方式和手段，包括了自溫和至衝撞體制的各自不同形式的呈現，也劃分出工作者行動從個別性途徑至集體途徑的各種不同行動形式，這些工作形式大致可分為三個階段：1.以個別的途徑行動；2.個別與集體的混合途徑；3.集體途徑。

### 一、個別途徑

工作者所呈現的「個別途徑」倡導行動形式包括：實務資訊整理、專業討論形式、公文戰、體制內反壓迫行動等。

#### 1. 實務資訊整理

「實務資訊整理」指的是工作者自實務經驗中發掘相關案主權益議題，並且依此成為持續行動的基礎，如工作者 SW1 所述：

「其實我一直覺得你的倡導要有力量，或是別人可以去就是願意相信你這一套，其實你的實務經驗要很強。我的意思是說你真的必須能摸透一個地方的問題，我覺得你的倡導你才有方法，你才會去講一些什麼，而不是去透過一些什麼聯盟啊，你就能倡導出什麼東西，我覺得對，你的確可以要到一些資源，可是人的觀念不是這樣改變的。」(SW1)

工作者 SW3 為「出養人」的倡導，也是基於實務中所累積的：

「..因為我做的是出養，所以我有很多機會是會接觸到收養

人，那其實很多收養人對出養人是有很多誤解的 .....對我來說，因為我接觸夠多的出養人，我覺得他們一定有他們的心情跟堅持，那會很希望他們不要被誤解.....」(SW3)

而前文所述工作者 SW5 所指出的工作者倡導實踐原點：

「.....其實當你做了，你會發覺、你會看到案主的需求，那很多的新的概念是從需求來的，你就會想要去為他們做點事 ...」  
(SW5)

.....因為我們是從臨床上，我們就會確實有這種（從實務過程中進行倡導的）體會。」(SW5)

工作者 SW6 的倡導工作更是直接來自於對社區需求的田野調查：

「.....田調的東西我們做得不多，我們大概做三項而已嘛，我們做社區調查，一個是農業的，農業的結構，我們去做就是說他種植什麼樣的東西這樣子，然後他的面積什麼的，然後收入，這個我們都有去做；還有一個是就業，就業調查，也做過，然後那時候看到是失業率蠻高，大概 30%左右，社區來說，作農的我們還給他算有工作喔，臨時工也算有工作喔，那算出來失業率是 29，就社區來說啦，那這個還是有一個盲點就是說，有一個問題就是說，今天外流人口都出去了，那外流人口才是就業群，所以我們這個可能有一些誤差，那誤差問題可能蠻大的，可是應該也不會偏離原住民的失業率，大概 10%，絕對超過 10%嘛；然後，還有一個就是..，我們還做過兩個，就是單親家庭跟那個輟學的學生，那輟學的學生還不是很多，輟學大概有十五個左右，一個部落大概十五個左右，我們那個部落十五個左右，都去外面工作，然後有的現在在山上，就種

---

田，大概我們去做社區調查就是這樣.....」(SW6)

## 2. 專業討論

工作者以「專業討論」為倡導行動形式意指透過專業同儕的對話方式，澄清社會工作價值、對案主的假設或對案主服務的銜接或建構：

「我會覺得說，不管是..甚至你在和專業人員討論都有可能出現(倡導)這個狀況，比如說，你在做同儕督導的時候，你同事在看這個案主的一些觀念可能有他個人的價值觀和判斷在裡面，你會不會去做倡導？你會不會去跟他說『我覺得是不是我們應該用什麼方式去看這樣的一個族群』，『他是不是真的就是我們想像到的偷懶或是什麼的』，可是這種地方...其實我真的有因為這樣跟同事有站在不同的立場的，我會跟他說我不這樣覺得那個人是這樣.....」

(SW1)

「我們辦『個案研討』、『案例研討』，我們把覺得接觸到的，有可能讓個案申請到的資源、相關機構都邀請過來，那當然一定有一些機構是不願意參加，那就沒有辦法，可是如果都參加過來，我們就會去運用那個大家的壓力。就是我們報告個案的狀況嘛，那可能你覺得你的不行，可是搞不好我跟他都覺得你們的資源其實只要再寬一點，這個個案就用得著，所以就是會去用大家的壓力，就會去討論，這個就是『案例研討』，我們是還蠻喜歡用這樣的方式，因為真的是，我覺得有的時候會覺得，你平常那樣的聯絡喔，社工員真的就是覺得『啊，不行就不行了，不能申請就不能申請』，你透過這樣很正式的場合，大家會比較會去正視到說，你定的資格是不是其實真的應該有那個彈性在，這是我們比較會用的方法。」(SW3)

## 3. 公文戰

「公文戰」即是工作者針對政府部門的不合理制度進行文書的往返，企圖透過這程行動方式傳達不同意見，並得到政府部門回應。工作者 SW1 呈現了這個行動形式：

「.....一個所謂的民間機構的那種聯繫會報裡面決定出來，官方單向公布說要取消這個(身心障礙者陪伴就醫)服務，沒有任何的流程來表示說為什麼這個服務可能不需要取消，你懂我的意思嗎？它只是一個單方官方決定說從今天開始之後就不做這個服務了這樣子，.....然後就這樣子公文來回了很多趟啦，因為他們回來的公文，我就針對裡面的針對裡面的那個他們講的似是而非的東西再寫一遍，就是我們後來只能打公文戰.....」(SW1)

「.....我們機構跟另外一個機構被評得比較不好，就是成績比較不好，可是，我覺得是因為那個評鑑的標準是用智障機構的標準，.....他們完全沒有去考慮，可是他們就是要用這個標準評鑑你，你說合不合理，不合理.....我就開始把他覺得要我們改進的地方，我就開始針對他要我們改進的地方，我就寫，寫說為什麼我們覺得我們這個項目我們不覺得說一定要用那種標準評比.....就是只有打一次筆戰而已啦，我後來就離開了，可是我資料都有留下來呀，我就跟他說他們如果還要叫你們改什麼，你就可以怎麼答，甚至我告訴我老闆說其實我再回去幫你們寫都沒有關係.....」(SW1)

#### 4.反壓迫行動—工作者權限的施展

工作者的「反壓迫行動」指的是體制內存在顯著的不合理規範，並且為工作者所辨識，工作者在維護案主權益，避免案主受到體制壓迫的前提下，施展其工作位階上的權限，以保障案主權益。工作者 SW1 關注到機構內社工員的薪資的被剝削：

「.....如果我希望他做一個社工員，我告訴你我還覺得他這樣（工作者在其位階上，施展權限給予組織內社工員的最高薪資待遇）太低呢，可是我的權限只能這樣，我說他這個薪水我還覺得太低呢，如果你要叫他做一個社工員，.....對呀，當然那個那是我的權限，所以他（主管／組織）沒有話說，可是我會覺得說那個東西你就看到那個的邏輯是什麼，當然，那個是有組織的問題在裡面，那個是組織的邏輯，可是，我是覺得說，那其他的主管為什麼給他的社工員的薪水打那麼低？那些主管都是社工系畢業的啊，這就是問題，我就不知道為什麼？我會覺得說當你對一個人期待什麼的時候，我覺得直接在你合理性的職權之內就要去做出這個反應啊。我會覺得那個是可能..可能我在那個地方有可能做一些倡導吧，我不知道..」(SW1)

工作者 SW2 則提到了於不合理制度的直接對立與衝撞：

「..醫生是不合理的要他們出院，.....事實上我們也知道到下游醫院去喔，像這樣的病人馬上死啦，醫療照顧品質不會好嘛。所以你說這種狀況，好，護理長..因為我不是很積極的說，你跟我吵好幾次了，你說我要不要理他？理他咧！反正要吵我又不是吵不過你，反正我也常跟他吵.....」(SW2)

## 二、個別與集體的混合途徑

受訪工作者的倡導實踐形式，在「個別與集體的混合途徑」中包括：理

---

念傳遞，資源面的遊說、合作、串連、動員、組織。

## 1. 理念傳遞

工作者以「理念傳遞」的行動方式介入，目的在於修正既存意識的錯誤或偏失，受訪者的倡導經驗包括了：

「..推那個『器官捐贈』啦.....因為台灣..不要說台灣，其實都是一樣就是那種『全屍』的觀念，或者是那種『死後世界觀』的那種觀念，沒有辦法接受說你把器官放在別人身上去，等於說你要打破這種很文化的東西.....實際上這邊就是有一群人需要這些器官來活命.....」(SW2)

「..我們要成立一個協會.....它其實很多還是會有一些推廣的活動啦，但是我想它應該是說整個提升某一種的健康狀態啦，透過這樣的預防的或是宣導或推廣..那事實上如果你早一點發現的話，你可能不用導致殘障.....」(SW2)

「我們覺得我們在收養人面前，做很多這樣倡導的角色，就是我們會把我們的一些理念帶給他們，然後試著跟他們分享我們在跟出養人工作的時候我們看到的他們，跟他們以為的這樣一群人是有那裡的不同，然後他們為什麼會這樣..就是會做一些分享，還有一些理念上的說明，那個就是出養工作的那個社工員要負擔的角色。」  
(SW3)

## 2. 資源面的遊說、合作、串連、動員、組織

當工作者的行動方式呈現「資源面的遊說、合作、串連、動員及組織」

的形式時，表示了工作者的倡導行動進入「集結力量」的階段，一方面工作者所主張的議題已經更被彰顯而易被看見，另一方也需要更多資源的集結以維持行動的持續性。

工作者 SW1 的行動在動員案主自行發聲：

「.....一個所謂的民間機構的那種聯繫會報裡面決定出來，官方單向公布說要取消這個（身心障礙者陪伴就醫）服務，沒有任何的流程來表示說為什麼這個服務可能不需要要取消，你懂我的意思嗎？它只是一個單方官方決定說從今天開始之後就不做這個服務了這樣子，我還把那次的會議記錄，去要來，給他們（案主）看，跟他們說就是在這次的會議，你們被決定了，這個服務沒有了..後來動員案主寫信...

.....那我的方法是比機構更積極啦，我就跟他說，『你們寫好我看，我幫你們修改』，然後我還叫他們說要用什麼言詞，我甚至跟他們說他們公務員的心態是什麼，你寫得越可憐，雖然我很不贊成你們這麼做，這應該是你們的權利，我在那個過程中，我會跟他們解釋得很清楚，我跟他們說『這是策略性的運用，我很不贊成你們用很可憐的言詞，讓人家覺得你們很可憐，才能繼續得到這個服務，我很反對，這本來就是應該有的服務』，對，其實是他們覺得他經費不夠，他們優先縮減了這個部分，可是呢，你今天要讓這個東西有效，你可能就要寫得很可憐，然後，他們就說好我知道，就開始寫寫寫，我就幫他們改，還加油添醋，寫他們多可憐多可憐多可憐，結果呢，我還跟他們要你們要寄給一個承辦科，寄給局長，然後我說如果說你們還想寄的話，寄給馬英九也沒有問題，你們寄給市議員，對不對，OK，那寄出去了，他們官方要有正式反應.....

---

我就跟他們說其實你們可以用很多種方式這樣子，我就跟他說你們先寫，因為他們本來叫我幫他們寫，我說不要，你們先寫，我幫你看，他們還自己打字喔..我會覺得這個東西是很有方式可以做的，我甚至跟他們說把這個東西貼在馬英九的信箱啊，對我都有跟他們說你們可以怎麼做.....」(SW1)

工作者 SW5 的倡導行動則是針對「愛滋病」患者的權益進行資源面的連結，針對愛滋患者的服務資源方面：

「我們就幾個愛滋的機構，我們就跟他們講說，ㄟ我們能不能把全省對愛滋病人友善的醫生的名單做一個整合，那一個醫生做過那些，牙齒要那一個，婦科要看那一個，我們來做一個資源的整合，這個議題又被炒出來了，那它就慢慢有共識，好，那我們就在網路上，大家來互相互通有無，我們讓病友那個醫院那個醫生是對病人比較友善的，把這個資源開放出去，那對病人來講，就是一個新的資源就被開發出來了啊，就不會只有 醫院病人獨善其身呀。」(SW5)

而對於患者用藥權益的爭取方面，工作者 SW5 則是「透過一些社區資源，比如說相關的愛滋權益單位，結合這種單位一起去爭取。」

除此之外，在「安寧照顧」的工作上，工作者 SW5 也以醫療單位為其為案主權益倡導的實踐場域：

「我們醫院還沒有做安寧療護的時候，這個東西，它是不是一個重點的業務，因為它是一個在開發，或者是說在倡導、在推動，那那個時候也沒有那個社工員說要負責做安寧療護，沒有，那麼老板也不會加諸於你說『ㄟ，Miss ，你來做』，完全沒有。.....我比較會主動的去找團隊，我會主動的去跟整個科，找醫生，去跟各個醫生洗腦，讓他知道這個很重要，然後，慢慢的呢『結盟』，我就發現這個醫生有興趣，那個醫生有興趣，然後他們自然而然就知道說，院內有一些人對這個部分可以形成一個共識，一個小團體，

然後慢慢的，我們就開始有一些固定開會時間出來了，組織的東西就慢慢形成，那麼我們開始找護理部的人也進來，然後，各科有一些代表的醫生也進來，慢慢組織形成以後，就發覺說安寧也變得一個慢慢被重視的業務..」(SW5)

### 三、集體途徑

工作者 SW6 則在其社區工作的脈絡之下，為維護社區利益而動員社區組織、居民及外部資源，並且以集體抗爭的方式與利益衝突的對立一方對抗：

「.....問題（台電工程影響社區發展、生態，及社區結構）浮現之後，我們這些單位開始做各自應該做什麼的工作，像我們開始在做調查的工作，然後社區發展協會在做公聽會、記者會，然後去抗議，然後這個連那一直起來，然後我們還訴諸所謂..我們還有發表報告書，那個時候我們還有上中國時報嘛，不知道你們有沒有看到，那個時候我寫一篇外勞部落嘛，就針對外勞，那個時候我針對外勞做，然後整個社區組織的行動一直下來，是整個很美好的分工，大家各自在做自己的事情，但是它在對外是結合的，內部連結了之後，開始做，然後很多東西慢慢慢慢的，所以他們會被我們逼到絕路，外勞也沒辦法進來，他們外勞也沒進來..」(SW6)

「.....明顯看到台電的回應，台電對就業的態度，它增加了就業，.....那環境的話，他們是在講說破壞的部分，真的就是破壞了你能怎麼辦，對不對？那個時候我們去看，我記得是去年的十一月還十二月這個時候，我去跟那個抽工處的人去看，看的時候就跟他講說，今天喔你這個東西你沒辦法復原，但是你不要再破壞了，然後我就跟他講說，你今天怎麼去做善後的工作，然後他有跟我講說

---

『後段工程』，所謂的后段工程就是美化綠化工作，然後這個是在他們計劃內的，這確定是在計劃內的，所以這個應該是他們有在做的，所以這個應該不算是說他們的回應了，這個是他們計劃之內他們要做，大概還有一個是說他們的『回饋』部分，回饋的部分就是說，我跟你講山洞他要打通，這是針對 社區的居民，.....而且我今天我的堅持事實上比較在這個啦，環境的部分，因為其他的東西我們沒辦法跟人去 argue，我今天就是你把我的環境弄好就好了，你不要破壞之後不建設，因為建設總是會破壞嘛，但是你不要把它就放著，你破壞的景觀不要就放著，你要把它做綠化，因為這是一個未來建設區的命脈.....』(SW6)

另外在社區經濟面的重建方面，工作者 SW6 也從結構面進行分析和行動，並且促成社區集體的行動：

「大概只要是台灣人都會想到你 WTO 進去之後，你關稅整個減讓之後，你一定會（受到影響），所以我們就必須要做到所謂管理學裡面說的『差異化』嘛，因為你要做差異化，然後你一定是做有機蔬菜嘛，有機蔬菜（才能）跟別人比。.....有機蔬菜你可能要做個四、五年之後才有成果，然後社區的人不可能去忍受四、五年收入它不是很穩定，不可能嘛對不對，所以，我們有跟勞委會提案，就是請他們變項的一些做人事的費用，他還有『重建大軍』十一個月嘛，那這十一個月，如果我們申請到呢，我可能找十個農民，十個人來，然後我今天提供你穩定的收入，然後我們來一起做有機蔬菜，但是你要跟我們做長遠的計劃，我今天可能計劃的是五年的計劃，第一年我們就是儘量達到『吉園圃』的標準..我是希望他們能夠打長遠的契約..事實上我們第一年就開始要種果樹，就是所謂長期的農業，而且農業這個果樹的部分，它大概到第四年、第五年它就可以採收了，採收之後，如果吉園圃穩定了之後，它就去支持這個果樹這個，然後這個果樹穩定了之後，它又可以倒過來去支持有機的，它是這樣一個，它算是一個 circle 這樣子，應說不能叫做循環，一個 circle 去做，然後到最後就達到我們有機蔬菜的目的，然後到最後它還是有兩樣作物可以做.....根據我們的時程規劃，大概是在第五年或是第四年，我們就可以有能力去弄一個『合作社』，合作社就可以自己打行銷，打公關，廣告..』(SW6)

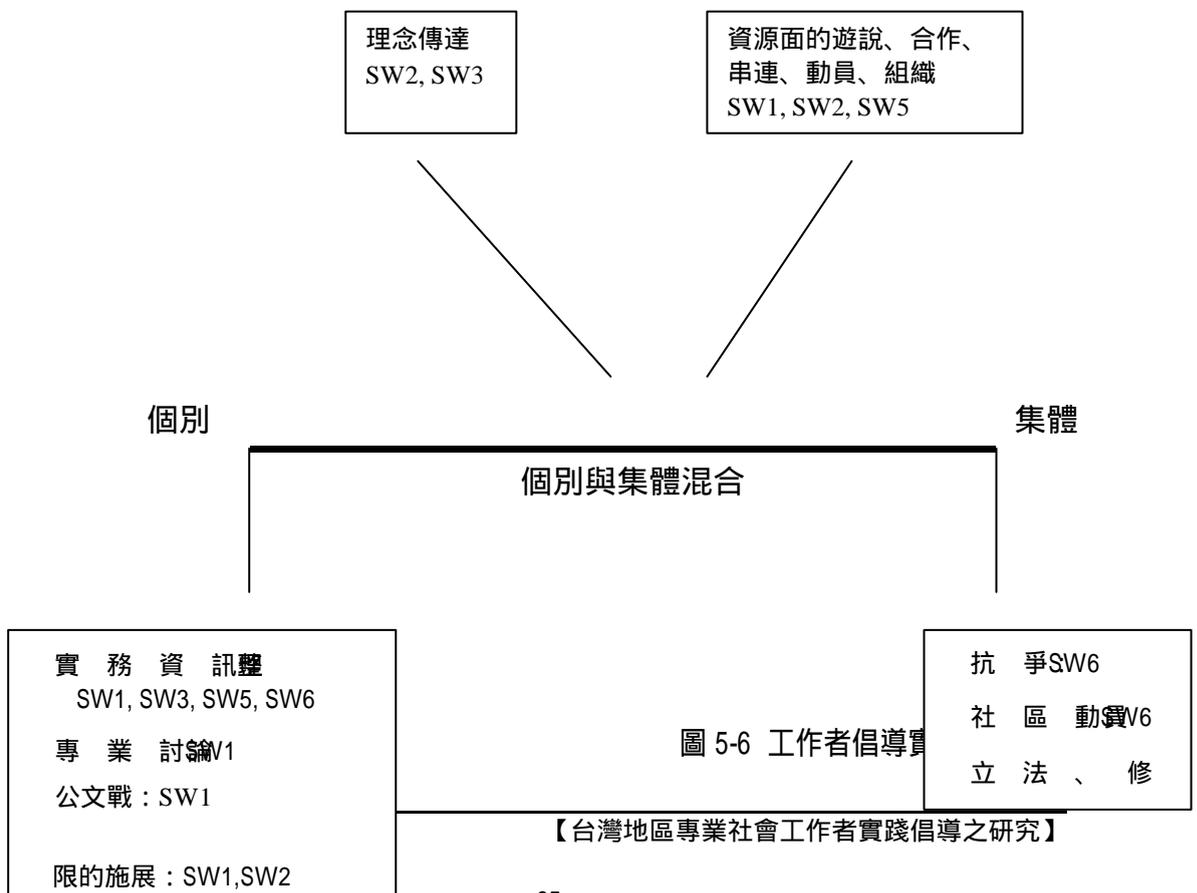
除了「抗爭」或「社區動員」等行動形式之外，在「集體途徑」的倡導方式還包括了「立法與修法」，工作者 SW2 則是針對「紅斑性狼瘡」患者的勞保「帶病投保」限制狀況，展開倡導行動，並且以「修法」為行動訴求：

「民國八十五年在台北舉行記者會，串連了一些立委，主要

的訴求是將這個疾病排除在勞保的『帶病投保』規定限制之外，那個時候台北已經成立協會了，只要台北有活動，中部就會聲援，經過這次的記者會和串連立委之後，就成功的將疾病排除在『帶病投保』限制之外了。」(SW2)

工作者 SW4 則是促成新法的通過：

「(台北縣就業場所性騷擾防制自治條例)是依『地方自治法』的『勞工行政立法』立出來的，.....之前也沒有人在做這方面的事情，即使學術界有一些聲音，可是一直沒有人願意真正去落實防制性騷擾的工作，像法條上都沒有看到嘛.....88年的2、3月就開始有在炒作.....後來，剛好配合一些有利的局勢，再加上現在的長官重視這樣的一個業務..因為有這個局勢，剛好可以促成這樣的一個立法通過。然後又提到縣務會議，這個立法通過是在今年的3月8號正式實施.....」(SW4)



---

表 5-2.1 工作者倡導實踐經驗

編號	問題焦點	行動對象	行動方式	行動位置	改變標的
SW1	1. 工作環境：具階級、不平等 2. 工作制度：勞逸不均	本籍勞工 外籍勞工	修正工作關係與工作制度	機構主管 (自實務過程中發現問題)	機構內不平等的工作結構與工作制度
SW1	制度決策過程使案主權益受損	1. 案主 2. 承辦科、局、主管機關 3. 機構內高層主管	1. 動員案主行動，形成壓力源 2. 公文戰	機構主管 (自實務過程中發現問題)	改變既定的制度決策
SW1	不合理的機構評鑑	社會局	公文戰	機構主管 (自實務過程中發現問題)	改變既定的評鑑制度
SW2	以器官捐贈的方式，為生命、生存權有限的案主行動	1. 「器官捐贈」的社會意識 2. 腦死病人家屬	活動 醫院拜訪 個別勸說	社工員 (被賦予行動角色)	改變社會意識
SW2	不合理的制度，使得案主的權益被制度的資格限制所排除	甲、案主 乙、相關社會福利組織 丙、民意代表 丁、健保局	1. 動員案主行動，形成壓力源 2. 串連立委與相關組織 3. 記者會	社工員 (被賦予行動角色)	改變既定的勞保制度
SW3	被福利資源所排除的案主	相關社會福利資源	召開個案研討會	機構主管 (自實務過程中發掘介入點)	修正既定的福利資源使用資格
SW3	歧視與負面刻板印象	收養人	對收養人澄清出養人的實際狀況	機構主管 (自實務過程中發掘介入點)	改變社會意識
SW4	就業歧視與職場性騷擾	1. 工作者 2. 雇主 3. 制度面	修法與立法	社工員 (被賦予行動角色)	1. 改變社會意識 2. 改變工作職場結構 3. 設置新制度
SW5	對愛滋病患的不公平對待	1. 醫療體系 2. 相關資源 3. 媒體 4. 社會大眾	1. 遊說 2. 形成媒體議題 3. 整合資源 4. 串連相關組織	社工員 (自實務過程中發掘介入點)	改變社會意識
SW5	不合理的制度決策過程，使案主權益受損	1. 相關社會福利組織 2. 健保局	1. 串連相關組織 2. 向健保局進行抗爭	社工員 (自實務過程中發掘介入點)	改變健保制度
SW6	社區權益受損	1. 社區居民	1. 社區組織動	社區組織社工員	形成社區與外部

		2. 媒體 3. 台電	員，形成壓力團體 2. 透過媒體擴大議題 3. 說明會	(自實務過程中形成行動角色)	體制的抗衡力量
--	--	----------------	-----------------------------------	----------------	---------

## 第六章 倡導行動中的工作關係

從受訪工作者的倡導實踐經驗中，在倡導行動施展所涉及的工作關係包括了：工作者與案主的工作關係、工作者與機構組織間的關係、以及倡導行動所牽涉的外部關係等三個部份。以下將分為三小節討論工作者倡導行動過程中所涉及三個層面的工作關係。

## 第一節 工作者與案主的工作關係

專業實踐途徑中，近年來不斷自我反思提醒的一個議題是：專業實踐的過程是否朝向更民主的方向前進？行動方向是否能夠充分地由案主自決？這種專業的自我約制，主要是針對「專業權威」與「專業主義」的一種反省，於是，創造一個更為平等的專業關係與提供案主更多的「參與權」和「選擇權」，就成為專業自我約束與規範的重要部分，而「與案主一起工作」(work with)更是一種理想且令工作者嚮往追求的工作關係。換句話說，對於專業實踐過程「權威角色」與「權力關係」的反省，事實上是在檢討專業是否在與案主的工作過程中，不適當地塑造出專業的權威形象與地位，而相對地削弱了案主的權能，「權力」於是浮現成為專業反思的重要議題，在「權力」的議題之下，諸如：專業工作者與案主各自處在什麼樣的行動位置上？專業工作者與案主的權力位階關係如何？工作者的行動是「為」案主倡導(advocacy for clients)，抑或是工作者的倡導行動是「與」案主一起展開(work with clients)？.....等問題不容迴避地一一被提及，簡單地來說，我們在這裡要提出的問題是：在社會工作者的倡導行動中，與案主的工作關係究竟是什麼樣的狀態？它朝向平等，抑或是一種具「上對下」權力方向的互動關係發展？

訪談的資料顯示，受訪工作者基本上都同意也肯定在與案主共同工作的過程中，建立起一種平等的工作關係，然而，就受訪工作者的倡導實踐經驗而言，事實上大多呈現了「工作者有意識地【為】案主倡導」(advocacy for)傾向，在工作關係上似乎的確出現了「上」、「下」的關係位階，「案主參與」與「案

---

主自決」也無法充分實現，而是有條件地存在，這種工作關係究竟是如何被建構出來的呢？我們可以透過受訪工作者的回應，將這些問題加以釐清。

### 一、工作者為什麼【為】案主倡導 (advocacy for) ？

當談到在倡導行動過程中工作者與案主的關係時，專業工作者的反省點在於「在倡導過程中，工作者與案主互動關係的權力位階狀態」，於是，工作者的行動位置為何？案主的角色何在？工作者會成為一切行動的決定者嗎？案主的參與度多少？整體的行動方向究竟是「案主導向」抑或是「工作者導向」？案主是否能夠自決？……等等問題紛然雜陳地被提出，從受訪工作者的回應中也的確呈現了：當「倡導」行動展開時，工作者是「為」案主而行動的，也就是說工作者在行動過程中有意識的「不帶著案主跑」，這種行動趨勢，事實上基於幾種原因：

#### (一) 案主無法自我發聲，或選擇不自我發聲

##### 1. 案主個人特質不適合參與行動：

案主的特性包括了案主的生、心理狀況，案主個人能力，以及對於資訊的掌握程度：

「我目前的工作經驗裡面，大部分不會帶著案主跑，因為我的案主的特性是比較不適合跑的，第一個，如果以癌症末期的病人來講，其實他們大部分都是在比較狀況比較差的情況下，大部分家屬嘛在（案主）病危的時候，他們無心於要跟著你去做什麼樣的倡導，所以你看很多像那種死亡法案、臨終法案、自然死法案，家屬大部分都是病人死後，他們才會有力氣出來，那能量才會出來，所以，

這類的病人我們比不會帶著他們跑。」(SW5)

「這個有兩個部分，外勞的部分可能是要我們帶他走，因為他不懂，他的語言上沒有辦法溝通，另外就是，一般很少人會遇到性侵害的案子，那我想性騷擾的案子，第一個他連界定都搞不好不懂，他只是覺得他很不舒服啊，他可能覺得是性騷擾啦，但是他也不能確定，.....他只能陳述，但是他不見得知道這應該怎麼樣去申訴，然後有的人他會跟我講『這到底有沒有辦法可以申訴的管道？』.....但是懷孕的員工就不一定了，近年來比較好，.....他很清楚知道自己遭受到就業歧視，他還懂得來申訴，因為搞不好人家就連就業歧視是什麼都不知道啊，.....可是懷孕一般基本上不知道要申訴什麼啊，他可能會到勞工局來申訴，但是他不知道這就是就業歧視，所以我們要從頭告訴他這可能是就業歧視的問題，然後就慢慢地給他了解說到底什麼是『就業歧視』，『那你因為這樣，造成你權益上的損失』.....」(SW4)

也就是說，當案主個人的生理及心理功能顯然受到限制或無法施展時，由於案主無法自我發言，表達他的需求或意志，因此，工作者會成為他的代言人，代其發聲。Mickelson(1995)也指出，有些弱勢群體的權能，受限於案主本身嚴重的心智疾患而無法被激發，在這種情況下，便需要工作者以更積極的角色介入為其代言。

## 2. 案主受污名的狀態：

由於案主的社會位置經常是受到壓抑或是歧視的狀態，甚至是在其社會角色蒙受污名，使得案主處境權能低落，並且不願意曝光，工作者會為這類案主展開行動：

---

「在整個過程裡面，案主的角色 ..應該說我們替他們說的機會比較多，那為什麼會是這樣，是因為我們服務的對象很多都是不願意曝光的，對，所以如果願意，我們當然很歡迎他們出來，能夠為他們這一群人去做一些呼籲，或做一些說明。比方說『出養人』，你要叫他們站出來說『我就是孩子給別人』，到目前為止，出養服務已經做這麼多年，沒有任何一個出養人願意.....其實很多收養人對出養人是有很多誤解的，就是他們會覺得這些人是不負責任的，把孩子生了不管.....」(SW3)

「我目前的工作經驗裡面，大部分不會帶著案主跑.....愛滋症的病人的話也不會，但是我會做『傳聲筒』，比如說我會就他們的意見啦，原始地做一些傳達，不管是跟媒體也好，除了保護他的基本資料外，我會就他的實際狀況，原始地傳達他們的情形，但是不會讓他們自己來從頭到尾參與。」(SW5)

「我們會透過一些社區資源，比如說相關的愛滋權益單位，結合這種單位一起去爭取，那這些單位裡面，或多或少有一些病人參與，可是這些病人因為他們個別參與他很害怕，他們也只敢用集體的名義，賦予一個單位力量，然後來出聲音，個別的話，他們大概不太敢.....他們完全不敢走向街頭，也完全不敢去跟公家單位交涉。在這種狀況下，包括他們想要跟媒體接觸他們也不敢，一定要透過我們。」(SW5)

由此來看，當我們討論工作者會不會「為」(for)案主行動時，一個隱含的議題其實是：案主是否能夠充分參與？從工作者的回應中，不難發現其中的限制，案主的參與度，直接考驗是案主個人的能力狀態，然而，即使去除案主個別性的生理及心理限制，案主參與行動與否的關鍵點更在於社會的集體意識對案主的界定與看待，當這種印象被強化時，案主的處境與權能就

愈加困頓和低落，而案主的這種弱勢的處境，一方面使案主怯於自我發聲，另一方面則促使工作者為其行動：

「所以，這個是看性質啦，因為一般我們講說，你做很多事情都希望有案主的參與，可是對於這群人來講，他的參與度只能在我們在會談室談完以後，我們來傳達他最真實的一個..，所以變成我傳達要很真實，我做代言，可是除了把我的意見加上去後，我還要案主真正的狀況反應出來，我就只能當他的出聲的人。」(SW5)

「.....中間其實還有幾次喔，為了那個環孢靈<sup>8</sup>的事情，那有些人他們是真的在用，那他們就覺得經濟負擔很重，然後他們想串連，那他們這幾個會特別跟我說，我說，好，那你們是不是可以自己先互相連絡一下，或許你們有什麼想法，可以化成行動，其實有一些行動的方式當然我也可以跟他們講，但是我後來發現他們就自己跟你 complain 一下而已，後來真的沒有什麼行動..」(SW2)

「.....應該說我們替他們說的機會比較多，那為什麼會是這樣，是因為我們服務的對象很多都是不願意曝光的.....比較有可能出來站出來，是兩種類型的人，一個是我們有做『失蹤兒童協尋』，的那個家長，他願意出來說他們的心情，然後呼籲說社會大眾應該給他們什麼樣的幫忙，或是說是不是政府可以立法，是可以多保障這些孩子的安全，或這些家長不要再擔心啊，比如說，『網咖』是不是要立什麼法，不要讓青少年怎麼樣。這個是一個類型，另外一個就是收養人，他們會願意出來呼籲說，私下收養跟機構收養的不同在那裡，那什麼樣的方式是對他們對孩子都可以有比較好保障，

---

<sup>8</sup> 「環孢靈」紅斑性狼瘡患者之經常性用藥。健保局曾擬將之排除在健保給付用藥範圍之外，而引發紅斑性狼瘡患者抗爭。

---

大概就這兩個類型，我們在做的就只有這兩個類型願意出來，所以為什麼會機構幫他們說的比例會比較高，也是因為個案不願意出面。（那他們出面的過程，是因為他們願意主動出來還是邀請？）都是邀請。」(SW3)

綜上所述，從案主的角度出發檢視「工作者【為】案主倡導」的行動趨勢，不難了解其脈絡：首先，最直接考驗案主能否參與行動的條件在於「案主的能力」，而案主的能力並不是由工作者來評估優劣而後進行篩選淘汰，而是單純地指案主參與行動時必須具備的基本生理及心理功能，當案主囿於其生、心理功能無法參與行動為自己爭取權益或表達自我需求時，工作者則採主動的態度「為」案主行動；然而，部份案主雖然具備參與行動的基本能力，但卻仍然選擇透過工作者代言，不自行發聲，主要是因為社會集體對於案主普遍抱持著歧見或負向意識，使案主的「社會角色」受到污名，並對案主的自我表達形成壓制力，而壓抑了案主投入行動自我發聲，並且企求代言人。因此，工作者的行動趨勢是一種「有意識地【為】案主行動」的工作傾向。

## （二） 工作者考量行動過程中案主可承受的抗壓狀態

前文工作者 SW3 述及即使案主參與行動，也大部分是屬於「被動」性質，換句話說，假使機構或工作者未將案主納入行動的一環，案主也無從參與行動，案主因而無法自我發聲的，那麼，工作者在倡導行動過程中，如何考量是否應【與】(with) 案主一起行動，抑或是【為】(for) 案主而行動？從訪談資料來看，「案主的狀態」是工作者在考量時的關鍵。工作者 SW1 即認為當案主抗壓性低時，傾向跟著工作者的決策行動：

「一般來說，案主可能會比較傾向跟著 worker 走 ..當他不清楚前面是什麼的時候。他其實還不夠清楚，雖然你都解釋給他聽了，

可是他很難清楚，他可能先會選擇跟 worker 跑。可是，當真的抗壓力很強的時候，worker 沒有跑，可是案主跑了也有可能啊，對不對。」(SW1)

即使案主決定參與行動，為自我的權益發聲，但是，案主在這個行動議題中能夠持續扮演什麼樣的角色或在倡導行動中停留的時間，也端視他們在行動過程中被社會對待的經驗：

「其實要看他們出來的那一次，被媒體對待的狀況。我們通常個案出來都真的幾乎都是面對媒體，那如果說他覺得那個經驗還好，不會覺得很不安哪或者是有被攻擊的狀況，其實他就比較能夠是在未來持續在這個部分去做努力；那如果說他的第一次經驗是很糟糕的，那他嚇都嚇死了 .....所以那個要取決於他當時被照顧的狀況。」(SW3)

那麼，案主為何無法發展出較強的抗壓能力？工作者的陳述指出了案主在「意識層面」和「結構層面」受到限制：

### 1. 意識層面受制

工作者 SW6 陳述其在原住民社區的倡導工作，居民的意識常受到外界強勢文化的干擾而受到限制，以致無法表達自我意識或受制於外部：

「.....跟我同一批一起出來唸書的，我認為我們應該是那種『化漢』，化漢份子，要感化漢人，讓漢人了解原住民，去認同原住民的東西才對，結果他們是第一個漢化的，第一個漢化之後，跑回來以西方的論點，去否定我們自己本身的文化 .....留著我們原住民的血，然後以西方的那種觀念，資本主義的思想，來跑過來否定

---

原住民的文化，那個真的是很悲慘的，我就覺得很悲慘，所以『化漢』不成，那就『漢化』..』(SW6)

「觀光業我們現在也開始在著手在規劃，可是這個規劃我是覺得比較麻煩，因為我們社區的人都篤信那種『外面的規劃團隊』，他一直相信外面的規劃團隊進來規劃，才是真正所謂的規劃，我們自己部落的人討論的時候不叫規劃.....」(SW6)

「..社區的人往往他會很篤信外面決策者他們所謂的專業，然後因為部落的人嘛，你就是隔壁的那個啊，就算你是大學畢業、博士他也不理，.....我是覺得這個問題非常大，他不相信社區裡面的人他也有專業，他絕對不相信，他只相信外面.....『欸你要聽他的話』，這是一種社區特性。」(SW6)

「.....如果原住民要有希望的話，在我這一代就要開始反省了，那時候開始就要做，回來做化漢的工作，開始在做工作啊，可是沒有啊，大家都很熱衷於漢化，(笑，無奈)不要說漢化這個東西，他跑去學習漢族的文化沒有關係，但是你不要反過來否定自己的文化就可以，但是你是顛覆原來的文化啊，而且這已經不是文化跟文化之間的戰爭了，是我們自己本身的人，去挑戰我們自己的文化..」(SW6)

工作者 SW1 則是提到在案主嘗試與官方對話、爭取權益過程中，對「改變政府部門決議」根深蒂固的無力感：

「..那案主是一直很沒信心啦，就會說『啊，嚟效啦，我呷你講，他們就是按呢啦.....(台語)』，我們的案主喔對我們很兇，他可以對我們的工作人

員非常的兇，那堵著（台語）公務人員喔跟人家兇一兇之後他就沒輒，你知道我的意思，人家說不要就不要，他會覺得說人家官方不給你就是不給你，你不能還能做什麼事，對，他們的觀念一直停留在這個部分..」（SW1）

當案主在意識層面受到限制時，他對於所處情境感到無力，對以「改革變遷」為訴求的行動不抱持信心，也容易和環境妥協，或是在行動過程中退縮抑或選擇退出行動。

## 2.結構層面受制

工作者 SW2 的實踐經驗指出，案主常因為過度依附既存的權力結構，而使案主恐懼與相依的權威體制對立，以致案主即使受到體制的不合理對待或壓制，仍選擇噤聲或企求工作者代言：

「其實，我覺得整個在醫療界的，其實像有一些病患比較一些倡導性的團體，都是這兩、三年才開始的，一個是『醫療糾紛』嘛，後來是不是成立了一個什麼「醫療倫理」的那個會，然後一個是『罕見疾病』，大概就這兩個而已啦。以前不是，以前的病友活動大概都是聯誼啦、交換資息，尤其是交換資訊，資訊的流通，那..大家聯誼，大家認識，互相 support。幾乎很少啦，就是說你要去影響政策、影響社會觀念、影響什麼..，很少是由病友自己主動發起的，即使是他們發起的，後面一定是有一些靠山，真正自己病友自己出來的那種，大概就是『醫療糾紛』，因為那是整個跟是醫療對立的狀況。」（SW2）

「..我在想醫生一定有某方面的利益輸送，我想有，有些病人有提到，但是沒有辦法講那麼白，為什麼？因為他們一定要仰賴這個醫生，不管他換了或是沒換，他都要再依賴這個醫生，所以他不

---

可能去告發這個醫生，除非他們中間有一些醫療糾紛，或是關係破裂，那有些病人會稍微透露，但是不會跟我講那麼清楚 ...」(SW2)

「你看有一些病人他就是..他可能要等一個醫生等很久，現在快變成傳奇了，像我們那一科的主任，他就是從早上九點門診看看..一直看到晚上半夜十二點，他兩天的門診都是這樣子，然後，我就覺得說有些病人，為什麼都這樣默默承受？幾乎是每一個病人都這樣默默承受，你很少聽到病人發出什麼 complain，那我有時候就會覺得說，你們這些病人為什麼都這麼 ... (乖?) 對，你們為什麼都這麼乖呢？你們為什麼不去提說這樣的方式不合理，你們可能要等這麼久呢？甚至你..你就要半夜十二點才來看，還要等到半夜十二點才能回家呢？你難道不能要求醫院做一些改變嗎？甚至有的醫生走了，這個醫生可能為了跟可能是這個醫院的體制不合理，或是跟人的關係走了，他是一個好的醫生，那你為什麼不能發出一些聲音呢？.....得到答案就是『就是沒辦法啊』，他去別的地方可能看不到，或是說他一定要回來這邊看。」(SW2)

如果隱藏在互動結構中的權力關係會對個人造成限制，那麼，在實際資源面的貧乏更直接造成對案主的結構性壓迫，致使案主無力行動尋求變革或對抗環境：

「.....資本主義進來，而且是當地的人沒辦法去控制的，而且他沒有那種思考模式說..他沒有那種經濟頭腦，而且舉債能力不足，經營的理念也沒有，你就是會輸人家啊。我們那邊有人用五筆土地貸款只有貸到一百萬，五筆耶開玩笑，加起來可能至少有五、六甲，才一百萬耶，所以政府今天一直在講說，『給原住民魚，不如教他們釣魚』，然後現在我發現，釣魚可能有人都會釣魚，只是你今天把原

住民丟到那裡去釣魚，臭水溝釣魚？釣不到魚啊。這是講什麼？就是說今天你的地位跟人家不一樣，你今天怎麼去舉債經營？一般人都是舉債經營，對不對，我們大家在做一些開設公司都是這樣，舉債去經營，但是我們怎麼舉債經營？五筆土地貸到一百萬，我們怎麼舉債啊？對不對，你就是沒有，你就是輸人家啊，不要說起跑點啦，它連讓你上跑道的機會都沒有，對不對。」(SW6)

綜前所述，案主的抗壓能力不足主要來自對於個人處境受制於「社會意識」及「結構層面」限制所產生的無力感，文獻中對於個人無力感的來源有所討論：Sennett 和 Cobb (1972) 以及 Conway (1979) 指出無力感的可能來源包括：經濟的不安全、缺乏政治場域的經驗、缺乏抽象和批判思考的訓練、以及生理和情緒的壓力 (轉引自 Parsons, 1991)；Solomon (1976) 則界定了三種無權力感的可能來源：(1)受壓迫者自己負向的自我評價；(2)在受壓迫的犧牲者與外在系統間互動的負面經驗；(3)妨礙與否認無權力群體所採取有效行動的較大環境體系 (轉引自 Parsons, 1991)；Wallerstein (1993) 歸納相關文獻，認為無權力可從二個面向來看：(1)主觀本質：個體有習得的無助感、喪失控制權、感到與所處的社會環境相疏離；(2)客觀本質：個體缺少經濟及政治權力、生活在貧窮與缺乏資源的環境，並且將這些不利因素內化感到無權力 (轉引自胡幼慧, 1998)。這些文獻論述均指出環境的貧乏、剝奪和控制，都將使個人對所處情境產生無力，而受訪工作者所陳述的案主處境，亦即是在「意識層面」和「結構層面」受到壓制的狀況之下，使案主對處境感到無力，因而更難產生自我主動發聲的行動，案主的抗壓能力通常也顯不足。在這種情況下，工作者也傾向不將處在這種情境之中的案主推向倡導行動中：

「那事實上中間有發生過一個事情啦，就是說有一個醫生 ..是被醫院硬調走的 .....病人就會陳情，就是說不要把這個醫生調走，那這個東西沒有辦法改變醫院的決定啊。他們就是寫陳情書啊，那

---

個病友團體，有跟醫院說希望不要把這個醫生調出去 .....那幾個病友就其實他們也會很擔心他們自己被 ...，因為都是簽名嘛，.....所以他們做完了他們也怕怕的啊，因為沒有什麼太好的結果。所以基本上我覺得有時候也不太能夠去 push 他們做很多..太抗爭性的工作啦，尤其那種抗爭性的是對象是醫療體系或是醫生的話」(SW2)

就此而言，工作者在促使案主投入共同行動前，即意識到案主「無助」和「無力」的處境，因此，不將案主推向尖銳的行動位置：

「我不會把案主推到一個危險的狀況裡面，通常我還是以站在保護案主為主體，如果今天我努力的結果，是讓我的病人擔心、或焦慮、或害怕，我會停止我的動作，所以我本身往前跑，全看我後面的案主的支持，或者是他們的狀況，所以第一個我絕對不會讓我的案主受到傷害，第二個就是說，我也不要讓民眾或者是對口單位留下不良印象，我絕對不希望我們變成一個惡霸，變成一個難纏的人，變成一個難纏的單位，變成一個難纏的議題，我絕對不要這個議題變成一個惡霸的議題，而讓別人對你認為『這種東西，愛滋病人不好惹喔』，『醫院很不好惹喔』，我不要讓人家有..社會大眾對我們有這種想法，否則你會變成一個反向的訴求，不但沒有倡導，你反而變成反宣導，那就完蛋了，這是二個大原則。」(SW5)

「其實就像我們在為病人爭取就醫權啦，爭取這種人道的治療啦，爭取什麼的時候 .....我還是站在理性的訴求，而不是非理性，甚至語帶威脅恐嚇，我說那你會害死我們這群愛滋的病人，這樣會讓他們..比如說把愛滋病人拿來說喚當做什麼..人家講說你如果不拿錢，我就叫愛滋病人去催債，愛滋病人成立討債公司有沒有，曾經有一個新聞就這樣，你把這種愛滋病人污名化，污名化的結果就是

你反而讓病人得不到好處，反而讓他們置於一個社會的反感的地位，我覺得這樣絕對不是倡導要做的事情，只要這二個 - 理性，保護病人，不要讓我們的動作變得一個讓人家造成社會的反感，什麼事都可以做，那就好了，這是我對情境的評估啦，這會讓我決定我要不要使力啦。再來就讓我決定我使力的方式，像我的話，我覺得是比較屬於溫和理性，溫和而堅定，這是我的做法。」(SW5)

「尤其在集體聯盟的過程中啊，我覺得那樣在一個集體的行為，而且跟原有既得利益者的衝突的時候，那是個抗壓非常大的過程，所以，我要問的是，worker 憑什麼權利把案主推到那個位置上面?..」(SW1)

「.....我會一直覺得說你跟服務案主之間的關係，我覺得你要先看清楚說自己是什麼，你才去談下一個關係是什麼，如果你都不清楚自己的東西是什麼的時候，我覺得你不配去跟案主談你跟他之間的關係是什麼，因為他基本上連你都不清楚你自己的方向在那裡，你怎麼會去說你另外一個 partner 的位置是什麼？或許他不需要清楚啊，他就是他，他從來沒有受你影響過，他只是在表現他該做的事情..」(SW1)

「我是覺得，如果你一個 worker 你沒有一些想法的時候，我覺得你是學到蠻多壞習慣的 ..就是『霸道』 ..我覺得民間團體蠻常用這種方法，就是『弱勢中的強勢』，因為『我弱勢』其實某種的張力其實是強勢，他運用他弱勢的位置，去凸顯那個強勢，『我講的就是有道理』，『因為我弱勢，我知影那個痛苦』，是要問『是你的痛苦，抑是所有弱勢的痛苦』(台語)，他就是用他弱勢的那個位置，那個張力去變成強勢的東西 .....因為這樣子，所謂那種『受害

---

意識』什麼什麼的起來，那種『他們可以一起出來...』，可是我覺得已經過了那個階段，我覺得台灣的..事實上社會工作發展一定要過那個階段，我覺得倡導才会有新的面貌..」(SW1)

工作者必須對案主處境與行動情勢有所了解及評估，才能有步驟地與案主共同參與行動，而非驟然將案主推至行動之中，單方面地就行動的效益來考量，以案主的受害角色或處境，去和既存體制交換獲取某種酬償，而行動過程可能產生的風險或壓力，卻轉由案主去承擔。

### (三) 工作者自己發掘不公義點

工作者【為】案主倡導的另外一個原因在於：倡導行動的起點在於工作者有先於眾人的觀察視野，由工作者自行發掘出既存現況中的不公義：

「那個關係我覺得還是社工員的位置會比較高一點，因為是社工員看到有這樣的需求，而不是我們受服務的個案看到有這樣的需求。通常他們會覺得我的問題解決就好，你就只要解決我的事，別人的事..很多會這樣覺得，別人的事不關我的事。因為他們都已經是算夠弱勢的了，他就真的會有那種顧好自己就好了的心情。除非現在來比方說失蹤兒童的家長，他是什麼律師，或是說什麼老師，他覺得..可能他接觸的或是他的思考方式是，他覺得除了他自己的事情解決，他還會想到應該要去杜絕這樣的事情再發生，要不然很多家長都是你只要解決我的就好了，我就『阿彌陀佛』了這樣。所以一般來說是我們會比較高一點，因為我們要看得比他們遠、比他們快、比他們深，比較是帶著他們做的。」(SW3)

「針對社區需求，那我會覺得，用看的就看得出來社區需要

的是什麼東西，只是說今天社區的人看得到或看不到而已，那社區的人他要得到這個東西或要不到這個東西而已...」(SW6)

因此，從訪談資料可以了解，在受訪工作者的倡導實踐經驗中，雖然呈現出在倡導行動中，工作者的確是【為】案主而行動，卻是基於：(1) 案主無法自我發聲或選擇不自我發聲；(2) 工作者考量行動過程中案主可承擔的抗壓狀況；以及(3) 工作者基於其觀察視野而主動為弱勢者權益進行倡導等三個因素。

相對的，從案主的角度來看，案主的「未發聲」或是「不行動」則是來自於：(1) 案主未覺察受壓抑或剝削，因此未揭露所處情境的不公義；(2) 案主雖然覺察到自我處境受到壓制或不合理對待，但是因為個人的權能低落，無力與具壓迫性的環境與結構對抗，因此企求工作者代其發聲及行動。

那麼，工作者是不是就全然地站在比較高的位階「帶著案主跑」？

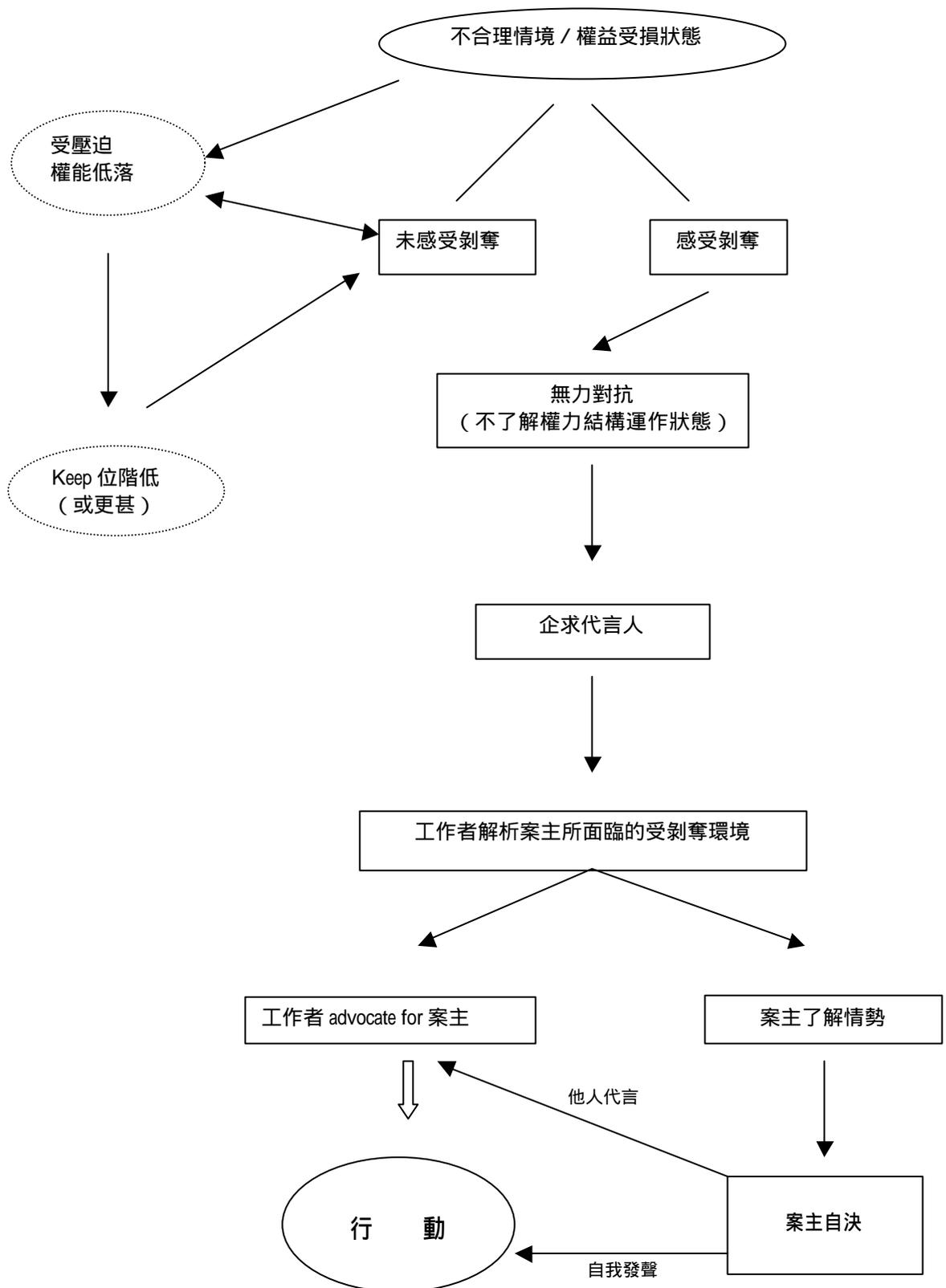
「『我們會不會帶著案主跑』這個問題，我覺得那個東西只能..對我來講只能靠 worker 自己的自省，我覺得是要從工作過程去不斷的自省這是他要的還是我要的，如果你因為一些脈絡讓你知道說要走這個方向比較好的時候，你能不能承擔得住？或者是說你有沒有這種警覺到說那是案主的選擇，我願不願意跟他一起選擇比較不好的那個結果？我覺得那就是可以看到你跟案主的關係是什麼，對，『如果再無論如何即使那是一個比較不好的選擇，你都願意跟他繼續的站在那個位置』？還是說『不要，我這個人就是做至好的，明明知道這個比較好，你就是要跟著我走』，我覺得這是跟 worker 的取向有關係，這個很難談，我覺得這完全是跟 worker 的取向，自己對於這份工作的取向是很有關係的....」(SW1)

---

「..當你是夠民主的時候，我相信他們會去選擇他們願意承擔的部分..」(SW1)

「工作者會不會帶著案主跑？」的議題，事實上端視工作者個人對於「專業關係」的不斷反省，以及工作者在其專業實踐途徑的假定和堅持，而不同路徑的工作者的行動趨勢，也有「案主導向」與「工作者導向」二種不同的行動目標之分，這兩種不同方向的行動趨勢，也產生了不同形式的「工作者 - 案主」工作關係。

誠如受訪工作者所指出，工作關係的緊密程度，事實上是由工作者來操控，因此，工作者必須清楚地對情勢加以解析，工作者在這種脈絡下所展開的倡導行動，應該讓案主更清楚地了解他們所面對的處境、結構、權力關係、行動風險..等面向，才能使案主自決，選擇他所願意面對的情境和壓力，決定他要涉入行動的程度，以及需要工作者為其代言的程度 (advocate for them)，也使得工作者的倡導行動目標更為適切、合理，也才能夠與案主建立起更平等的工作關係。



---

圖 6-1-1 案主企求工作者代言歷程圖

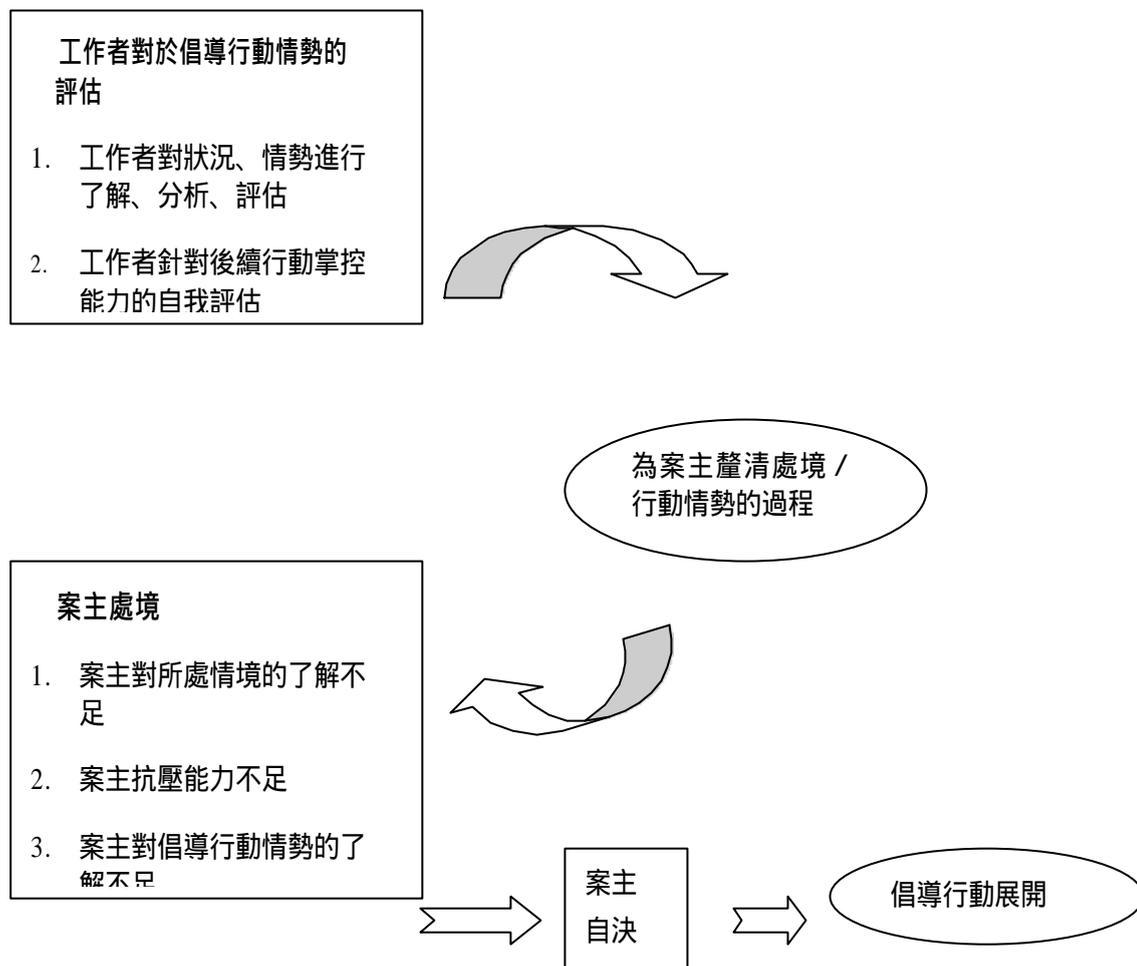


圖 6-1-2 工作者釐清倡導行動情勢方向圖

## 二、工作者與案主的工作位階關係

如果工作者的倡導實踐過程普遍呈現「工作者【為】案主倡導」的行動趨勢，那麼實際上存在於工作者與案主之間的權力關係究竟為何？

---

(一) 工作者肯定工作關係上的平等

從訪談資料來看，工作者對於社會工作者與案主建立「平等」的工作關係持肯定的看法，工作者肯定也重視關係上的平等：

「其實我一直都沒有『上對下』的觀念哪，那我想這跟我本身的想法有很大的關係啦，因為我覺得我們從（案主身上）真的可以學到東西。」(SW4)

「我自己覺得如果可以啊，能夠為自己做一點事情，或為自己發聲，那是一件很『讚』的事，可是因為中華民國的教育沒有給大家這樣子的觀念，所以其實我們會覺得我們在幫他們扛這樣的責任，那是因為我們是社會工作者，那我們也會覺得去扛那樣的責任好像是我們應該要做的，可是如果可以啊，我們其實會很希望也讓他們有這樣試一試的機會，如果他們願意，我們都不會是逼，就是會去談啊，說「其實這樣有什麼樣的好處，那你們說跟我們說，其實帶出來的那個效益其實是不一樣的。」(SW3)

「我是覺得我們應該還是不會說有所謂的權力位階吧，因為我們在做很多事情的時候都是..像我在做那個外勞報告書的時候，我也是有做訪談記錄啊，然後就是讓他們的想法能夠...，那當然我寫的東西喔，我寫出來的東西跟他們的..因為我們會去分析嘛，這個東西整理之後，我們會把它整理出一個頭緒，說「社區居民比較偏向的想法是什麼，我們會開始去做二分法，或者是說做一些比較把它歸納起來，社區居民可能...，我們會做這個工作，但是是不是有偏離？是不是有真正的呈現出他們？不確定，所以我是覺得應該...他們還是可以發言他們還是可以發言，而且沒有受限制啊.....」

(SW6)

即使工作者認同與案主的工作關係應朝「平等」的方向發展，但是同時他們也承認在倡導行動的過程中，的確有些因素造成工作關係位階上的不平等：

#### 1. 弱勢案主賦予工作者更高的權力位階為其代言

案主個人權能的低落，使案主無法有效地對自己所處情境進行評估，也無力行動，因此，給予工作者更高的權力位階以介入其困境：

「工作關係？其實我覺得喔我不曉得..這應該是去問病人，我自己覺得有時候其實我們應該還蠻算是權威啦，『上對下』，有些時候，只是沒有不像醫生那麼..位置差距那麼大.....因為我會覺得說，他們多半還是有求於你啦。」(SW2)

「..通常他們會覺得我的問題解決就好，你就只要解決我的事，很多會這樣覺得，別人的事不關我的事。因為他們都已經是算夠弱勢的了，他就真的會有那種顧好自己就好了的心情..所以一般來說是我們會比較高一點，因為我們要看得比他們遠、比他們快、比他們深」(SW3)

「我覺得位階的高跟低，有那麼一點點味道，因為代表的是案主對你有期待，那那種期待的感覺比較是覺得因為他沒有能力，他在期待一個有能力的人幫他完成，這『有能力』跟『無能力』已經就是一個差別了，有這種差別。你說有能力跟無能力有沒有位階的問題，有那一點點喔，可是又不是說有那麼明顯的一個位階的關係，倒沒有啦，因為通常我們跟案主的關係在一起也是這樣，儘量

---

能夠比較平等，你可以賦予對我的期待，我也告訴你我能做的，我儘量幫你做做看，那我不敢給你一個 promise。」(SW5)

「我們跟他之間的關係，我想一開始應該不能說是一個『上對下』的……因為他發生這樣的事情，他幾乎是等待別人的救援，因為他是在人家家裡發生這樣的事情，而且你要終止勞動契約，這個牽涉到契約的問題，是民事上的責任，背後的那個權力運作很大……所以職場上性騷擾為什麼嚴重，就是在於它背後一個權力的運作，這是最嚴重的，因為假如說今天我是你的上司，我對你性騷擾，你為什麼不敢講？..但員工不敢講的原因，這是那個權力的運作」(SW4)

## 2. 案主被動參與行動，工作者握有評估權

案主對於倡導行動的參與，多半因其本身權能的低落，鮮少主動參與自我發聲，而由工作者代言，或評估行動情勢之後，將案主納入行動一環。工作者 SW3 述及案主參與行動的狀況：

「我們會說我們的理念是什麼啦，可是我們不會每個個案都邀請，我們一定會是先經過那一個社工員的評估說，這個適不適合做邀請，因為有的是你談了他更怕，說「我找你我是不是..我就一定要去做這件事，所以都會是先經過評估，那覺得還 OK 的才會提。」(SW3)

在倡導過程的工作關係上，案主的需求也由工作者來判斷：

「你跟他是維持一段關係，所以你可能時時刻刻可以評估他現

在的狀況，也可以去隨時的介入，而且你會主動的介入喔，那你也  
會主動的退出，我會覺得倡導就是說，你可以選擇在適當的時候去  
介入跟退出，當然適當的時候是你自己去決定的 .....因為他會表現  
出來，我想就像是互動式，是雙向的嘛。那他有他的期待跟有焦慮  
的時候，他會告訴我，那我想如果我敏感度夠高的話，你會感受到，  
就會把資源告訴他，這時候你可能是很主動、積極的 .....」

(SW4)

### 3. 工作者與案主對於行動資訊掌握的落差

倡導行動過程中，工作者與案主所產生關係位階不平等的另一可能關鍵  
在於工作者與案主掌握的行動資訊，有「質」與「量」上的差異：

「..我想性騷擾的案子，第一個他連界定都搞不好不懂，他只是  
覺得他很不舒服啊，他可能覺得是性騷擾啦，但是他也不能確  
定，那第一個你要讓他了解說『這應該是』，那這也不是我們來判  
斷 .....因為是不是構成性騷擾是很專業的一個問題，沒有辦法由一  
個人來認定，可能他要從社會的背景、從整個社會情境來分析，還  
有法律的觀點、醫學的觀點，因為遭受性騷擾還涉及到醫學方面生  
理上的問題，所以我們請的委員會有從各種角度來的，然後它涉及  
到又有勞工的問題，它背後有勞工權益的一個問題 .....所以它可能  
需要更多專業的介入.....」(SW4)

從這些討論，不難了解存在於倡導行動中的工作者與案主工作關係相當  
矛盾而弔詭，倡導行動工作關係的建立原本在企圖改變案主低落的權力位  
階，但是，基於「案主位階低落無法自我發聲」的同樣原因，使案主必須授  
予較多的權力給工作者，使工作者得以【為】案主行動及發聲，這種狀況也

---

使得工作者與案主的工作關係仍然隱含了「上對下」的傾向。

### 三、從「倡導」到「增強權能」( from advocacy to empowerment ) 透過倡導，案主的權能增強

受訪工作者指出，透過「倡導」的行動介入，案主可以對自己所處情境、結構、關係等面向更為釐清，使案主了解自我處境的脈絡，而且在工作者極力創造出趨近平等、民主的工作關係中，增強案主個人或群體的權能：

「那我是覺得我本身沒有那種觀念（上對下的觀念）啦，只是說在這個部分他比較不足，然後我來幫助他，讓他知道，他可能到最後他也是專家了啊，因為他透過你這樣的一個幫忙，其實他的程序跟感受，他來得比其他人更懂，..他自己也都很清楚，什麼樣的情況該怎麼處理，那當他下次再遇到（他人有侵害的意圖），第一個他一定會防範的，他不會再遇到了，那第二個就是他知道資源在那裡，他也會告訴別人資源在那邊。」(SW4)

「..你在旁邊支持他，有時候就是一種倡導的工作呀，你就是讓他覺得你隨時有一個人可以提供你資源，那這個資源你當然是要你自己主動提供給他啊，讓他很安心這樣子，那他有能力很安心的去決定一些未來的事情，一步步的去完成跟改變..」(SW4)

「我是覺得說喔，它是一個自我的提升，因為你本來你的能力跟你的能量不一定到那個水準，但是你經過這個倡導的工作，你會有改變，那或是你有足夠的能量維持現狀..」(SW4)

透過倡導行動，使案主的權能受到增強，使得「倡導」( advocacy ) 與「增

強權能」( empowerment ) 有所連結，工作者 SW1 也提到，工作者所選擇的專業實踐路徑或工作取向，是決定倡導行動中工作關係位階的擺盪，案主的權能是否能被增強也取決於此：

「..沒有，我覺得是工作者的取向會決定所有的東西 ....., 就是有一群人沒有辦法被激發的話，我是覺得「時間不夠」，我並不覺得是沒有辦法被激發 ..如果我今天的取向是『我覺得是時間不夠的問題』的時候，我就會不斷的努力去嘗試 怎麼 empower 他們，.....我告訴你那個其實是每天在發生的，.....如果你真的是要走所謂的跟案主站在一起這種長征性活動的時候，那種情形其實是每天在發生的，你怎麼讓他覺得他是有這個能力可以做這些事情的?..」( SW1 )

「..我每天我的中心就像..戰場一樣。我的所謂的暴力不是..其實不是真的肢體暴力，而是語言暴力，我的 worker 就是女性嘛，因為語言暴力通常發生在男性身上，對，我的 worker 不會出面制止啊，那我 worker 算什麼啊？所以他當然有一天..他這個語言暴力會施加在 worker 身上，你知道我的意思？所以他沒有人的界限的那個部分，沒有人告訴他在這個地方要有這個界限，所以你們都沒有這樣子的時候，那你們怎麼站得住腳？你怎麼說你是這邊的 worker ？所以我會覺得說，你說 empower，我會覺得對我來講那個是我相信他們可以做到，所以我才願意不斷不斷不斷對他們講，可是，如果我不相信他們能做到的時候，我可以用上對下呀，我說『你下次再讓我看到的話啊，我就扣點』、『如果你在上班的時候，如果案主吵架的話啊，我就扣點』.....我覺得他們只有聽我的時候，他們不懂得這麼多的時候，我就只有跟他們說「你下次給我看到案主在你們中心吵架，你們沒有出來處理，我就扣點」，這是很一般的管理方

---

法，而且他們所謂對藍領階級都是這樣在管，從薪水去扣你們才會痛，可是他根本不知道為什麼他需要這樣，到最後變怎樣你知道嗎，變成他在『管』，你知道嗎他在『管』案主喔，『你不行按呢，你若按呢主管 A 給我扣點』(台語)，他不知道今天為什麼他的工作是需要出來仲裁的，他根本不知道為什麼，他不知道說他是在維護另外一群人的 boundary 的界限在站出來，他的自尊心才會出來，他才會認同他這份工作，我的邏輯是這樣，所以我願意這樣做。」

(SW1)

「我從來沒有想到我做這個工作會用 empower 這個字眼啦，我現在回想，如果說那個叫 empower 的時候，那這個情境幾乎是無時無刻在發生的，真的是無時無刻在發生的事情 .....我並不覺得是說有些人是沒有辦法被激發的，而是我覺得時間不夠，而且，我覺得那是脈絡的問題，你知道我的意思，每個人歷史而且不一樣 .....」

(SW1)

「我會覺得說我就是相信我的 worker 可以『強壯』，所以我選擇的是我去告訴他後面的這個脈絡，為什麼你可以強壯，為什麼你需要強壯。當然，我不相信..我不相信因為我講這樣他就可以馬上做到，可是至少他要知道後面的道理，他會 push 自己要強壯起來 ...」

(SW1)

就工作者的陳述來看，因「倡導」行動所產生「empowerment」的基礎在「相信」並「尊重」個人的處境和所處脈絡，如 Guiterrez (1990) 所指出「增強權能的實務不同於社會工作實務的許多其他形式，它主張：其實務目的不在於『因應』或『適應』，而是在增加案主或社區的實際權力，因此而能夠

採取行動來改變或預防他們面對的問題」；Torre (1985)<sup>9</sup>對「增強權能」的界定之一為：「是一種解放，以教育和政治面的弱勢者為開端所產生的一種社會運動，並且涉及了以集體的方式對部份弱勢增強權力，以及對於那些仍然處於壓迫狀態的結構，所做的一些改變嘗試」(轉引自 Parsons, 1991)，工作者必須協助弱勢者對所處脈絡的個人及社會／政治／經濟等環境面向進行了解，才能覺醒到自己的權力在與結構性因素互動後的削弱現象，而能夠產生個人的行動、人際的改變，以及社會資源和權力的重新分配，這也是在「倡導」行動過程中，工作者與案主不斷激盪的工作關係。另一方面來看，有只有案主增強權能之後之後，工作者與案主的工作關係才有可能反轉「上對下」的互動型態。

---

<sup>9</sup> Torre (1985) 界定了增強權能的三個主題：(1) 是一個發展的過程，從個人的成長開始，並且可能在較大的社會改變過程中達到頂點；(2) 是一種心理的狀態，由逐漸增強的自尊感、效力感，以及控制感來評估；(3) 是一種解放，以教育和政治面的弱勢為開端所產生的一種社會運動，並且涉及了以集體的方式對部份弱勢增強權力，以及對於那些仍然處於壓迫狀態的結構，所做的一些改變嘗試。

---

## 第二節 工作者與組織的工作關係

在受訪工作者的倡導實踐經驗中，由於工作者的立場和專業位置都直接地與其所任職的社會工作專業組織相連繫，因此，倡導行動很難脫離機構而獨立存在，那麼，「機構組織脈絡對工作者倡導行動的影響」以及「工作者與組織的工作關係」的議題就要開始被討論。

第四章所提的組織脈絡議題：政府體制的組織或個人可以產生倡導行動？政府體制中的個人如何為案主代言並倡導體制變革？這個議題始終引起激辯，Richart 和 Bing(1989)在其編著的 *Fairness is a kids game: children, public policy, and child advocacy in the states* 一書中，雖然也認同政府部門工作者的行動具有為兒童進行改革的本質，但仍將政府部門的倡導者排除在討論之外。方雅麗(1999)和蘇照如(1997)則認為政府部門的社會工作者，其社會工作角色伸張困難，而倡導性角色更受組織脈絡限制而被掩蓋。然而，受訪工作者如何看待政府部門社會工作者的倡導角色和行動？

「..多少會受到一點影響，一個是組織氣候、組織氣氛的問題，就是說在這樣一個組織的環境裡面，它的活力並不是很夠，很多東西它會很刻板，然後因襲傳統，以前的人怎麼做，後面的人就怎麼做就好了，我覺得會有這個問題出現，但是我覺得看個人，還是看個人，只能說組織氣氛的影響占大部分啦，那當然還是會有少數的特異的人在裡面是特別的。」(SW5)

「..你今天如果在體制內就是要官樣子嘛，那就是那個樣啊，照規定來嘛，然後有一個機構的模式，要那樣做，那我今天如果是撇開那個東西，我的自由度很夠，活動就可以很活潑..」(SW5)

「我會覺得我們很多在社工界的一些算是對社工願意投入，或

者是說有點想在這個領域工作的人，全部跑到公部門，然後，那個領域的機制，其實是很深刻的讓你只能當一個順從者而已，當這樣的 worker 在那樣的機制裡面的時候，他們後來他們沒有什麼可以追求，我只能這樣說，他們最後只能考慮的是『我的升遷』、『我的考績』……我會覺得說，其實他們往上反應是不太可能，因為公務體系是由上到下的，他們只要有意見，就表示他們不聽話，然後，考績就受影響..」(SW1)

工作者指出在政府部門的體制中，專業工作者的確很難施展倡導行動，原因不在政府部門工作者缺乏改革意圖，更直接的因素在於政府部門的立場、結構和組織行動步調，都相對地對工作者的倡導企圖和行動受到限制。

而工作者 SW2 則指出，組織體制的官僚化的確使得工作者行動受制，並且傾向易向體制妥協：

「我們是非常官僚的體系。我覺得幾乎是不太可能，你如果真的要做，或是你的角色是這樣的話，一個：你很快就會被趕走，另外一個就是說：你很快就會自己受不了，格格不入你就會走，不要說我還沒真正做到啦，有些東西我想要在我的機構裡面目前在改喔都不太可能，有些東西已經提出來要改，都不太可能，那你唯一能改的就是自己嘛。」(SW2)

受訪工作者 SW4 則以處於公務體系脈絡的立場，指出公務體系並非不能作為，但是工作者行動的效益關鍵，往往在於「領導者」的態度和意識：

「其實我想公家單位最難推動的地方在於，今天如果長官他不重視的話，即使你很有心想要推動，那你很可能會花的力氣會比他更重視來得還要多，你可能要遊說，那當然推這個法基本上第一個當然是領導者他自己理念上他有這樣子的一個理想，有這樣一個想要促成的行動，這樣他才有可能完成，那我想一個公家單位，它面

---

臨的是一個廣泛的一個政策，所以說一個大的政策要出來的時候，勢必是困難會..它背後的一個..等於說來得比較困難一點.....如果今天沒有一個很強而有力的領導者來促成這件事情的話，即使你旁邊的人再想做，其實也很難。」(SW4)

因此，政府部門的組織立場與組織結構的確對工作者的改革意圖或行動進行了或多或少的牽制和壓抑，相對的，處在民間非營利組織的專業工作者顯然具有更大的空間和彈性。受訪工作者的談話資料大致可分為二個方向來討論：

#### 1. 處於倡導機構脈絡中的工作者

工作者 SW3 指出，處於以「倡導」為機構宗旨的專業組織中，工作者的工作內涵會促使工作者對社會現象有較多的覺察，當工作者發掘出社會不公義時，也會具有比較大的發言空間：

「..我覺得這真的是有一個好處啦，這是因為我們執行長，他是走間接的，所以他會很希望我們有這樣的聲音的時候，都可以反映出來，那同時也會要求社工員也要具備這樣的能力，或者是要有這樣的訓練，就是他要每一個社工員都能說，能做，也能夠呼籲。」  
(SW3)

然而，當機構的職務分工並不賦予直接服務工作者倡導的角色或功能時，仍然會使得工作者與「倡導」角色切割、分離：

「..其實我們是有分直接服務組跟間接服務組..那其實我們...有兩個間接服務組專門在做倡導，一個叫做『研究發展組』，另外一個叫做『資源發展組』，那資源發展組做的倡導會比較是，因為它要連結資源，就是像募款哪，或辦大型的活動，所以那個部分是需要有這樣子的倡導的動作；那研究發展組它就比較是像你們在做的論文，它就是走比較深的研究，然後有一個研究結果出來以後，

再去做比方說一些觀念的提倡啊；那我們直接服務組可能做的部分就不會那麼多，會比較是在..比方說接受採訪啊，或者是辦記者會啊，那因為間接服務的人都不知道直接服務的人那些實際的體會，所以會由我們去做比較軟性的那些呼籲..」(SW3)

「..像公聽會通常都是研發組去參加嘛，可是如果說是跟直接服務有關的，然後他們自己覺得如果它的討論會比較多是跟實務的內容有關係，他們就會邀請實務組的同事去參加，所以我們都有機會。」(SW3)

工作者同時也提到，這種職務分工的橫向聯繫，其實會對實務的真實狀況產生不同的詮釋：

「其實我覺得那是不同的詮釋，其實他們..就是他們在說或者是在整理我們的感覺，那個都沒有辦法到..真正是我們這麼深刻的體會，就是真的要從我們的嘴巴裡面講，其實我覺得應該反過來是，他們應該把理論告訴我們，怎麼用怎麼套，然後由我們去說，這樣會是最貼近我們實際感受到的那個現狀.....因為我們是實際感受到，才會真的有那種不管是那些氣憤哪、或不平，或者是覺得「應該有一些公平跟正義，我覺得那樣的情緒才會真的出來。」(SW3)

因此，處在以倡導行動為取向的組織中，工作者在領導者的改革路徑引導之下，其倡導行動較易得到機構支持，但是，在組織的職務分派之下，實務工作者也只能階段性地參與倡導行動，倡導角色受限並不彰顯。

## 2. 非處於倡導機構脈絡中的工作者

### (1) 工作者的組織位階低，倡導行動易受干預或限制：

由於受訪工作者非處於組織決策高層，因此並未擁有充分的決策及行動介入自主權，使得工作者的倡導行動易受限制。

---

「..台灣很多的社工也是這樣的情況下，包括在推動安寧也好，或者某一些業務也好.....醫療大半還是以醫生，或某一科的主任做檯面上的 leader，他們有合法的倡導地位，跟組織的召喚的力量，吸引力，但問題是通常他們沒有意願，但我們是檯面下的人，我們很有意願，可是我們沒有 power，沒有影響力，所以我們只好去咬耳根哪，去洗腦哪，影響他們，然後請他們來做一個檯面上的靈魂人物..」(SW5)

「..你要讓科裡面整個單位都重視它，就是看你有沒有做出來，有沒有去溝通所有的人，有沒有把這個理念傳達出去，讓他知道這個很重要，有沒有去外面開會的時候，把訊息都帶回來。所以變成是對團隊裡面，你要去找你的結盟的人；對自己的單位裡面，你要去宣導說這個東西有多重要，然後賦予你一個合法性，做這個事情的合法地位，然後你的資源、你的時間，才会有更充裕。..這是一個倡導過程，但是這要很久，倡導不成，你就是會妥協陣亡。」  
(SW5)

「..沒有 power 是因為我覺得你能做的事情就是..比如說你能接觸到的人，或者是說你能做的事就是這樣子嘛，其實你很多東西，很多事情可能不是很大層面的，比較起來啦，這個很多不是決策性的東西，不是完全那麼沒有 power，但是你可能你的層面侷限得就是很小，.....你可能在這個體制裡面就會受到一些官僚的限制，可能就會有人壓制你或者怎麼樣.....可能除非是說你這個機構是很活潑或是怎樣，要不然它一定又是很多的制度、很多的規定在那裡，那你一旦超出了規定，當然很多人就很容易就被打壓啊...」  
(SW2)

「..因為在醫療機構裡面，你發覺就是..也不是說我們真的很弱，或者是說我就要讓自己這麼弱，而是說我會發現本來那個體系就是...就是..本來我們的位置就不是很高，那你光一個人，你如果說沒有很多的..很多人願意跟你做這樣的事情的話，其實你很多就是吼一吼，然後就沒有人理你了，絕對就是這樣子啊..」(SW2)

由此看來，在非以「倡導」為組織宗旨的機構中，由於機構以提供實質資源或服務為專業服務內容，使得「倡導」行動容易受到掩抑，只能透過工作者的個人行動使介入焦點被發現、認同，並且投入資源協助，然而，這種過程卻經常受限於工作者在組織中的位階，而使倡導行動受到組織的干涉或壓制。

## (2) 工作者與組織的工作路徑相異，工作者處於邊緣位置

當工作者所處的專業組織以提供實質服務為目的時，工作者對於結構性的關注和介入，形成了與組織相異的專業實踐路徑，在路徑相異的情況下，使得工作者難以和組織相互對話，並且使工作者在組織中的位置邊緣化。工作者SW6指出其處於教會脈絡下的非營利組織，自我工作介入途徑與機構的差異：

「..教會跟社區做的東西..基本上他不是很有意義的，教會的話，它要去辦屬「靈」的東西，那社區辦的話，它只是辦那種..它想要辦的，類似就像節日的時候他就是要辦球類的活動，這是原住民地區一定會就是這個樣子，他沒有任何別的東西，就是要像這樣的，不是那種球類的比賽，不然就是那種晚會，兩個性質而已，所以它每次其實基本上沒有什麼意義，就是說在政經社會福祉上面是沒有意義的，但是他是可以提供一些休閒生活是沒有錯啦。然後，所以剛開始我們的做法也有在協助這些東西，但是後來屬靈的東西我們沒有辦法接受..」(SW6)

---

工作者 SW2、SW6 則指出機構著重經營管理的傾向，常使工作者對案主的服務和承諾陷入矛盾的情境中：

「..因為有些東西已經僵化到讓你覺得你自己做的是很對的事情，事實上真的嗎？就像我很 confuse 我們常常趕病人出院，我們是說，好，這是一個出院計劃，為了這個床位流通，還有更急需要的病人來，然後所以我們要 push 一些病人出院，事實上我都覺得我是在做一個『迫害者』的角色，因為醫院為了他的經營，為了他的..，不曉得，反正出院這個部分是一直以來都是很大的 confuse 啦，我發現會有些人趕得非常兇，其實我會覺得說，ㄟ，這是不是我們社工員應該做的？有的時候也會很 confuse.....」(SW2)

「..因為今天他（主管）是站在組織的角度去想事情，我是站在社區的利益去想事情，所以產生了這個，我們有不同的想法，我們沒有辦法啊，我只能妥協啊，你總不能叫我違抗他的命令吧？.....我們跟督導會產生衝突，都是這種問題，而且辦公室沒有充分授權給你，你沒有任何的決定權.....他們給我們一個「尚方寶劍」，然後一拿出來，ㄟ小刀..」(SW6)

工作者在組織內部經常性的矛盾和兩難處境，而且在問題的解析上都難以在組織中找到對話的空間：

「..我覺得目前的社工的環境喔，至少實務工作者啦，我覺得沒有那麼權威的給你噤聲，可是問題是他不能理解你在說什麼，我覺得他不會說那種惡意到說完全不讓你講，可是就是覺得..沒辦法跟他講清楚到底你在講什麼他在講什麼這樣子，你可以懂得他，可是他沒辦法懂得你，那個部分..老是那邊...，對，都好像很懂，可

是事實上他..對，他不懂，可是他事實上好像想嘗試瞭解，所以他不斷去跟你對話，可是就永遠都是沒有辦法談什麼這樣子，對。不管..對呀，所以，對制度的詮釋都是很有趣的.....」(SW1)

「..其實當你做了你會發覺你會看到案主的需求了，那很多的新的概念是從需求來的，你就會想要去為他們做點事，你就發展出以前人沒有做過的事，那路就會越走越前面，越走越前面，但是越走越孤單，因為你越『專』嘛，你越『專』就會越走越孤單，然後人家慢慢不知道你在做什麼嘛，因為你的工作越來越無法取代了，因為他們越來越不知道你在做什麼了，所以會變成這樣一個情形啦，大概就這樣吧.....我覺得我是(基進取向)，這種人通常在機構裡面很特別，就是說不是說同仁不好，而是他會變成他走的路很孤獨，各自在走著各自的路，那不會跟人在唱同樣的調，各唱各的調，唱著不同的調，能對話的東西，焦點比較少，談話不對焦，所以會有這種問題..」(SW6)

「.....其實當初我..我有不斷的再去問我自己，為什麼我會走這個工作？就是後來我發現..真的就是一直倡導的那個部分在吸引我，因為，我會覺得為弱勢代言的方式很多種，可是我覺得..通常我們從以前看到的傳統慈善的東西，情況就是說『啊你好可憐，我給你錢』，可是那個案主的生活還是繼續是一樣的，那個東西..就是沒有辦法滿足我，可是它可以感動我，我會進社會工作是因為那個東西感動我，可是那個東西沒有辦法滿足我，所以當我看到社會工作曾經出現所謂的『基變』，所謂的 radical 的東西的時候，我就特別的興奮你知道嗎，因為我覺得，喔原來後面還有一個世界是..人家是不是這樣做的，所以從那個部分開始，我就會比較接觸這樣的東西啊.....那後來接觸了女性主義，那更不用講，那根本是同一

---

個脈絡的東西，而且是更是從你自己的生命開始的，就是這樣子，一路走過來吧。所以，因為你平常有接觸或有興趣的東西就是這個東西，所以，你的想法跟你的詮釋的角度就會跟人家不太一樣。因為這樣啦，我會覺得..會跟人家不對焦啦，你會覺得說..你好像是在人家不該提那一壺的時候，你特別提那一壺，那種感覺，所以有點被噤聲，那個噤聲裡面有你自己的參與在裡面，我覺得那是你必須去負的責任，對，你自己..你自己有噤聲，自己有參與在那個噤聲裡面，不太勇敢的做自己吧，那我覺得那也是因為我的養成教育的背景也是不太允許我這部分，可是我老是往部分這走，所以就會很..很辛苦啊。」(SW1)

綜前所述，當工作者處於非以倡導為組織宗旨的機構時，工作者一方面容易因為在組織中位階的低落而使倡導行動受挫；另一方面，由於「倡導」行動的「基進」傾向，也常使工作者因其對社會問題的解析及介入途徑與主流社會工作途徑歧異，在組織中噤聲或邊緣化。這些組織面的限制，都直接或間接地對工作者的倡導實踐過程造成影響。除此之外，從受訪工作者所處的組織脈絡來看，處於「以倡導為取向的機構」所建構出的倡導行動，在行動過程中所遭遇的阻礙小，在所需的資源面上，相對的也有更多的投入和協助，工作者與組織對話障礙較小，理念和行動也易趨向一致，這種組織內部結構與氣氛，事實上有步驟地拉近工作者間的對話阻礙，並且有意識地促使組織內工作者在理念和行動層次趨於一致，這種組織所營造出的對話關係，足以做為其他組織消除工作者區隔狀態之參考。

### 第三節 倡導行動中的外部關係

近年來，台灣社會快速變遷，許多社會需求或問題透過各種管道浮現成為議題，並且形成福利訴求，集結民間力量積極推動各項福利法案的立法與修訂。而政府財政則在面臨福利預算日益增加，以及財務緊縮的壓力下，開始重視民間力量，而傾向對民間社會福利組織進行方案之委託（林萬億，王于綾，1997），民間社福組織開始在福利服務供給面扮演重要角色。

在這種福利提供角色和關係的轉換之下，「政府」與「民間組織」之間的合作關係一直是不斷被討論的議題，在受訪工作者的倡導實踐經驗中，對於這種政府委託辦理或補助的方式，抱持什麼樣的看法？在訪談的過程中，工作者屢次提及組織在接受政府委託之後，在倡導行動開展上的限制，「政府 - 民間組織」間「方案委託」或「公設民營」的合作狀態，已在「社會工作倡導實踐」層次，留下了一個待討論與解決的議題。

#### 1. 公設民營對工作者行動的限制

工作者 SW3 首先提到的是，在「方案委託」的關係下，政府部門對於方案執行方向和內容具有控制權和限制權，使工作者的行動方向受限，也難以精緻化：

「我覺得民間機構還有一個困難是，我們有百分之三十是政府委託方案，就是我們的經費來源有百分之三十，應該其實有四十是政府委託，那如果一旦是比方說社會局委託給你，它就是這樣子的模式，你可以去爭取啊，你可以去修改，可是那就是小東西有變，你的大架構是沒有辦法改變的，所以那是我們的壓力，那是我們沒有辦法突破的，所以我們就是立志，我們要那個百分之四十都不

---

要，我們希望未來是一個可以自己自足，那我們就是想做什麼就可以做什麼，而不是我這個要看你臉色，那個要受你要求 ...」(SW3)

「有很多的方案都是政府委託的，你真的是喔，你想要是能夠為案主服務到更多，可是你就是會受限，政府就覺得『你幹嘛要這樣，我就是給你錢辦什麼什麼的，你幹嘛就一定要辦另外一種方法，你幹嘛要試另外一種方法，然後花那樣的錢，為什麼？我們都定好啦，你就照我們合約書上說的，照我們的那個計劃提就好啦』，這就是限制。」(SW3)

工作者 SW6 則談到，契約補助項目，並不能依實際需求機動調整，而工作者的倡導行動往往著眼於結構性的改變，尤其在社區工作途徑上，社區的變革往往超越了社政、社福體系，而必須涉及其他部門，公部門的委託方式，對行動的方向和開展有所限制：

「..會限制住啦，因為產業它不會幫你呀，我這邊發生的問題就這裡而已啊，我今天要做產業，它就沒辦法幫我，縣政府它沒有幫。那個時候我們就提一個農業的案子，我們跟縣政府的人講說，『你今天要解決社會問題，你是社會局的嘛，你要解決社會問題，你要從結構面去解決，所以你要幫社區做產業的結構的改善，農業的改善』，『不行，這個你要找農業局啊』，所以就是說事實上它有限制，那限制蠻大..」(SW6)

「..後來我們講的時候，他們（政府部門工作者）就說『沒辦法』，他們就直接講沒辦法，他們不會去試啊，他說沒辦法，那我們就自己想辦法啊，所以事實上我的工作跟縣政府委託的工作，事實上我們是已經有點背道而馳了，但是我們還是繼續做它所謂的個

案，我們給它個案就好，我們給它「量」就可以了，我服務量多少我就給你啊，但是你不要我做其他什麼事情，我自己去做我別的事情，這沒有意義的事情我會繼續給你，但是有意義的我還是繼續做。」(SW6)

「...它只有給人事費，人事費跟業務費每個月有兩萬塊嘛，一個中心兩萬塊，然後縣政府有案子它就交給我們做，不然平常你就做基本服務，個案、訪視，然後資源轉介，這些工作就好了，然後『社區組織』是因為縣政府有案子它才會交給你做，要不然它不會給你，就是自己做.....」(SW6)

工作者的陳述顯示了，政府委託的方式，並不足以解決結構面的問題，鉅視的結構性問題，社政、社福體系並無法支援，這也反映了社福體系無法將解析角度調整至鉅視的各個結構層面，只著眼於單一或部分系統的介入，而傾向將結構面的議題，排除在干預介入之外。

另外一方面，政府委託方案的方式，在方案契約成立的同時，也範定了機構及工作者的功能與角色，使民間組織與民間工作者成為純然的服務提供者與方案執行者，而無法進行其他方向的行動，因此，在民間社會工作組織與工作者大量地成為政府的方案委託執行者時，需要再回頭檢視的是：政府委託方式一途，是否使專業工作者與社會工作組織益發地朝向國家，並且在社會結構中擴張？而社會工作的專業實踐，是否將成為一群被馴化的社會工作者與被馴化的社會工作專業，所代言的是國家意識下的公平正義？

## 2. 在政府委託方案的途徑之下，工作者與社會工作組織自主性的維持

那麼，組織與工作者面對這種政府委辦和補助的趨勢之下，到底呈現了什麼樣的態度？受訪工作者的倡導實踐經驗指出組織失去自主性的傾向：

---

「..我會覺得官方的一些體制，讓案主沒有辦法得到更便捷的服務，我曾經為了這個，就是不管透過電話，或者是後來動員案主寫信，就是有時候他們跟我抱怨的時候，我就跟他們說其實你們可以用很多種方式這樣子.....然後我就跟他們說，好你們先寫，你們寫好給我看，然後這件事我有先告訴我的老闆喔，然後，我們之間的關係就開始很微妙的出現了，他就說『你一定要讓那個政府單位知道這不是我們的立場，這是案主他們自己寫的』，anyway 在公家部門的其實難免會想歪，一定是你們，你們在那邊指使，不然案主平常好像不太會用這種方式，為什麼他們現在會用這種方式，我會覺得其實機構在這個時候的時候，他們就很難去跟他說『對呀，是我指使的，不然你要怎樣，你們這些人實在太不仁不義了，假借這個制度怎樣怎樣，對他們很偏』，機構噤聲了，可是，機構的部分去默許他們做。」(SW1)

「有一個部分我覺得必須講的是機構的態度，其實我覺得我老闆覺得我比他積極，不過你看那時候他就提醒我一點，你要讓社會局知道這是案主的想法哦，不然他會以為是我們，那這個部分後面有一個我覺得我自己再去詮釋的後面的一個關係是『我們是人家的公設民營單位』.....我覺得有一個部分我覺得是讓我覺得很可議的部分是，民間單位也沒有自信去很平等的去承接那個案子，那這些公務人員也很驕傲，而且都還是專業人員，都理當認為他該指導我們，誰指誰都還不知道呢，可是他理當認為他該指導我們，我會覺得那東西就是一個上下關係，可是我會覺得在這個過程中那『夥伴關係』怎麼變『上下關係』了？怎麼會這樣？然後民間樂於接受，樂於被挨打，只會在後面@#\$....這樣子.....」(SW1)

工作者 SW3 也提到組織在接受委託的情況下，勉力保持機構自主性的經驗，並認為只有維持組織的自主性，才能使組織和工作者個人路徑與專業承諾不致偏失：

「我這一組啊，我有我的權限嘛，那我們還是在那個架構（方案委託的要求）下去做，就是我們也讓上級滿意，讓政府單位覺得滿意，可是我們要在那個內容裡面，一定要去做到我們要求的品質，就是假設，比方說，辦一次活動假設他某一樣東西，他就是限制你只能花在什麼上面，可是覺得一定要再加的，我們自己出，我們自費，反正我們就是要那個效果出來，你有你的要求，我們配合你的要求，兒福聯盟想要有的效果，我們自己出錢。我們不要辦的效果就是你覺得『#@?』（表同意讚許），然後我們覺得『\$#@&』（表反對不贊同）「不好的」，我們還是希望那個品質要在，這就是民間機構唯一能夠動的。」(SW3)

Smith 和 Lipsky (1993) 在探討美國民間志願部門在生產公共服務的角色定位論述中，曾以「浮士德式的交易」(faustian bargain) 比喻志願服務機構在接受政府補助或委託過程中，交出自己的靈魂，改變原有非營利機構的身份認同，成為所謂的「影子國家」(shadow state)，表面上具有志願服務名義，但實際上已為國家及資本主義經濟所宰制（引自劉淑瓊，2000），亦即組織在政府委託的過程中，喪失了行動和意識的自主性，並且背離了專業的信仰和承諾，這種「公」、「私」部門合作關係，對於專業承諾為弱勢倡導的議題中，仍然需要再予深刻討論與辨明。

---

## 第七章 結論

自 1990 年代以來，由於台灣的社會、政治結構快速變化，促使社會工作實務領域展開了一連串的福利爭取行動，一股福利運動風潮迅速瀰漫整個社會工作實務界，使得通常被定位成慈善助人的台灣社會工作，開始有了不同的風貌，而且，專業對案主權益的維護和保障，開始有了不同的實踐路徑，社會工作專業聲嘶力竭地為所服務的弱勢群體代言訴求，並且明顯地以聯盟的形態與體制相互衝撞企圖促成改變，為台灣社會工作專業的倡導實踐模塑了鮮明的圖像，並且持續地影響專業工作者的倡導實踐路徑。

在風起雲湧的福利運動結束之後，社會福利團體雖然多半都從福利運動聯盟之中的結盟角色，退回到其原有以服務為主的位置，然而，這個具劃時代意義的運動風潮，仍然對其後社會福利團體及專業社會工作者的角色和位置之發展造成了巨大的影響。社會福利團體自此有了更頻繁而積極的發言機會，熱切地為服務對象爭取利益，或創造新的服務方案使其需求獲得滿足；而社會工作者個人在這種專業實踐途徑與福利服務的發展趨勢之下，不論在其專業角色或專業位置的扮演或展現上，都必須不斷地在機構內、專業間、以及機構的外部環境中，努力地去尋求互動與對話的機會，以表達其所持的專業價值，並維護案主權益。

另一方面，在專業間各自崢嶸的景況之下，社會福利團體和專業工作者的行動和發聲，也開始包含了較複雜的行動意圖，組織與工作者的行動呼召或許仍然在於為維護案主權益而工作，但是仍然不可否認透過行動對有限的福利資源相互競爭的現象，為了彰顯行動的正當性，「案主權益的爭取」常是這種情況下專業對外的一種召喚，而這種召喚群眾認同或資源的行動，經常被名之為「倡導」。那麼，台灣社會工作專業所指稱的「倡導」，它的真實面目究竟是什麼

麼？本研究透過社會工作倡導實踐者的個人詮釋，開始為「社會工作倡導」的意涵進行討論並試圖釐清。

### 一、「倡導」在採借過程中所產生的混淆

「倡導」(advocacy)一詞採借自英美社會學與社會工作的詞彙，對概念移植初期的台灣社會工作專業來說，「倡導」詞彙原本就是脫離本土的實踐經驗而存在的，它只是單純地由一些學者將倡導的觀念引入國內社工界，企圖為社會工作專業帶來批判與反思，但是對於社會工作實務領域似乎總是無關，這種現象一直到 90 年代才開始有了改變。「倡導」的英文原意為法律用語，源自於司法過程中律師代言辯護的形式，社會學與社會工作引其為服務對象代言辯護的形式加以使用，使「倡導」基本上即包含了一種「工作者為案主代言」的內涵與形式，就此來看，英美社會工作對倡導的運用事實上有其行動形式的援用脈絡。然而，當「倡導」一詞被國內採借時，由於經過翻譯的轉換，事實上已經與原文的「代表」、「代言」角色有了文意上的落差，再加上「倡導」在泛文化中的使用傾向與意義，包括了提倡、宣傳等意義，廣泛地被用於教育領域及一般生活議題的主張與提倡，使得社會工作者在對「倡導」的理解與運用上，有了更複雜的意義和指涉，而「倡導」一詞內蘊的社會工作價值，也始終因為難以突顯而不被辨識或受到忽略。

單從台灣的社會工作專業組織在其組織網頁資料中所宣稱的「倡導」實踐面向進行了解與分析，已清楚地呈現社會工作運用「倡導」時的不同指涉，它可能是：對於服務對象權益加以維護或爭取的行動、針對組織所建構的方案或理念而展開的行動、以行動要求社會資源合理分配，以及針對制度或法令規範進行修正或改變的行動，「倡導」的意涵也因此而顯得多元而浮現。

研究者就文獻的整理分析，將「倡導」抽離出三種內涵，試圖為倡導的概念做一粗略的界定，並且在此一概念架構下與受訪工作者進行對話：

- 
4. 倡導是立基於專業價值的一種概念，倡導的本質以追求社會正義及社會改革為理想，使社會朝向更正義的方向發展。
  5. 倡導也是一種實際上的行動，是為了維護個人、群體或社區的利益所採取的行動，它有不同的介入途徑，而且根據不同的倡導目的有不同樣態的行動策略。倡導的本質與效益立基於實踐。
  6. 社會工作倡導者與案主所展開的倡導行動，涵括了不同樣態的工作關係，二者所發展出的關係位階，在「共同行動的夥伴關係」和「工作者為案主代言」二個不同方向之間擺盪。

## 二、社會工作者對「倡導」的理解與實踐

在「倡導」的理解和詮釋上，受訪工作者的陳述已更進一步地將「倡導」與「宣導」加以區隔出來，而認為「倡導」具有獨特性，其一，倡導以「行動」為導向，有特定的行動方向，以及具體的行動策略，並且具積極性與主動性，在內涵上已經超越「宣導」，也具有更豐富的內在意義，而倡導的這種「行動導向」特性，也促使工作者可以透過倡導的介入而施力，並且促成變革朝向倡導的目的前進。此外，倡導需要具備理念／論基礎，才清釐清問題，並確認行動方向。

工作者的個人陳述對「社會工作倡導」所描繪出的圖像為「倡導基於社會工作的理念與價值，是一種行動的介入，有明確的行動方向，並且企圖促成變革」，更進一步地指出倡導的介入點包括二個方向：(1) 對於結構面的分析與介入：指工作者的行動施力點在於服務群體的普遍性權益問題，以及社會問題

的「結構面」分析和介入，而非將問題歸因於「個人層次」；(2) 針對個別性特殊需求的介入：個別性案主特殊需求的介入行動，所突顯的獨特意義在於「倡導」成為專業個別實踐途徑中的一環，換句話說，直接服務的實務工作者也承擔並扮演案主權益的「倡導者」的角色，這種行動趨勢為台灣的倡導實踐途徑增添了不同的元素，並且跳脫了「倡導為集體行動」的意象。在工作者對倡導的詮釋之下，倡導形式分為三種樣態：(1) 倡導是一種集體形式的行動；(2) 倡導包含個別形式的行動；(3) 倡導的行動自「個別」至「集體」具其階段性。

而工作者個人的實踐經驗則指出了，當選擇以「倡導」途徑介入時，工作者已先辨明了結構中被壓抑或壓迫的現況，「不公義」的狀態即為工作者實踐倡導的「起點」。工作者的實踐經歷大致呈現了三個不同的行動向度，分別是：關注在意識層次被歧視或受壓迫的群體，以倡導行動修正社會意識；覺察既存體制的缺失，而試圖以倡導行動介入修正或改造體制；體察現況的不可維持，而企圖尋求新制度或新結構的創造。

### 三、「倡導」的基進(radical)內涵

就社會工作倡導的介入方向來看，工作者倡導行動的介入，通常並不與主流的社會意識或結構發展方向一致，而且是呈相當程度的相反方向進行。工作者的問題解析角度在以結構面，在辨識結構或制度現況的問題之後，即以不同的向度介入干預，企圖使社會朝向公義發展，這種對於主流結構或價值的批判和干預，使得工作者對於「倡導」的理解和論述終可扣回到「基進社會工作」的社會工作實踐途徑來討論。

長久以來，社會工作慣於運用個人歸因的介入途徑，這種介入傾向往往忽略了案主所處的環境脈絡，Rose (1990) 綜合 Ehrenreich (1985) Gough (1985)

---

與 Zaretsky (1973) 的觀點，認為這種狀況的根源，在於社會工作自其專業開端即陷入的一種結構性的矛盾，這種矛盾產生於：專業所得到的合法性以及主要資金，乃來自於資本主義，然而，這個結構基礎同時也造成了貧窮，並且對專業所服務的案主造成了傷害。面對專業所處的這種結構，專業轉而透過「個人適應」或「發展個人的不足」這種解釋典範來引導專業的實踐，以閃躲或否定它在本質上的矛盾，因此，專業所呈現的實務模式，它的實施實際上都是對資本主義結構、意識的形成、以及形成日常生活和個人主觀經驗的過程，系統性地加以排除在除 (Rose, 1990, p.41)。相同的，社會工作專業所帶有的中產階級特質，使得工作者在服務社會脈絡迥異的案主時，往往忽略案主所處的社會結構脈絡，以致於對案主問題的了解與真實脫節，而社會工作者對於社會問題的解析，也就陷入必然的詮釋扭曲，更甚的是，社會工作很難不將中產階級意識帶入服務過程，並且加諸於案主身上，社會工作於是真正成為一種柔性的社會控制機制。

那麼，社會工作的實踐是否已陷入了一種「無解」局面？事實上，並不是這麼悲觀，專業集體其實對這種結構上的矛盾不斷地加以反思，並且提出有別於傳統社會工作問題解析觀點的「基進」觀點。基進觀點在一九七〇年代引起廣泛的注意，其某些理念已融入社會工作之中，並且創造了一個理論環境，使得諸如增強權能 (empowerment)、倡導 (advocacy)、和意識覺醒 (consciousness-raising) 等社會工作形式發展出來，並且漸漸被接受 (周玫琪、葉琇嫻等譯，1995, p.227)。

當「基進」成為一種專業工作途徑時，工作者的行動在本質上必須更清楚而深入地了解、探討、並分析人群生活的基礎和狀態，以發展出工作者個人對於生存世界的理解和行動理論或哲學，而且能夠形成工作者個人的工作理念基礎，並以此基礎轉化為各種型態的行動以解決根本問題。工作者在「倡

導」實踐經驗中所呈現對於社會失衡結構的解析和介入，正是將「倡導」的觀點和實踐層次，緊密地扣回「基進社會工作」的實踐脈絡和形式，工作者以不合理狀態的發掘為介入基礎，並且辨識其中所存在的結構性問題，而積極地以不同形式行動，在本質上，「倡導」具備了「基進」內涵，並且循著「基進社會工作」發展、衍生。這是專業在宣稱實踐倡導時，不可或忘的理念及介入基礎。

#### 四、倡導行動中的工作關係

工作者的倡導實踐經驗普遍呈現了「工作者有意識地『為』案主倡導」(advocacy for clients)的行動趨勢，而這種行動關係的形成主要與「案主權能低落的狀態」以及「工作者考量倡導行動中案主的抗壓能力」有關，在這種行動關係中的確隱含了專業工作者與弱勢者行動位階的差異，然而，透過這種行動介入，工作者可以經營出更民主的決策過程，協助案主釐清其所處的現況以及可行的選擇，在這種過程中增強案主的權能(empowerment)，以使案主充分參與，並促成自決。

在工作者與組織的工作關係中，「工作者的組織位階」成為影響倡導行動持續的重要因素之一，工作者在組織中位階的低落常使倡導行動受挫，而且「倡導」行動的「基進」傾向，也常使工作者的工作路徑與主流工作者相異，而在組織中噤聲或邊緣化。這些組織面的限制，都直接或間接地對工作者的倡導實踐過程造成影響。除此之外，相反的，組織開放性的對話情境，將有助於使工作者與組織對話障礙減少。

---

## 五、政府委辦方案途徑對倡導的影響

工作者的實踐經驗指出，政府委託的方式，並不足以解決結構面的問題，社福體系的議題解析角度仍無法擴及或涵蓋至鉅視的各個結構層面，只著眼於單一或部分系統的介入委託，事實上使組織囿於方案契約之中，組織和工作者角色也受方案契約所範定，使民間組織與民間工作者成為純然的服務提供者與方案執行者。

在民間社會工作組織與工作者大量地成為政府的方案委託執行者時，需要再回頭檢視的是：組織如何保有其自主性？專業對弱勢群體的承諾是否在「經費來源」的考量下，輕易被妥協？社會工作者的「倡導」角色是否從而萎縮？從另外一方面來看，政府委託方式一途，是否使專業工作者與社會工作組織益發地朝向國家，並且在社會結構中擴張？而社會工作的專業實踐，是否將成為一群被馴化的社會工作者與被馴化的社會工作專業，所代言的是國家意識下的公平正義？..等議題，都必須再加以思考與辨明！

## 六、研究限制與建議

### 4. 邀訪研究對象上的限制

在相關「倡導」文獻資料缺乏情況下，本研究試圖勾勒出台灣社工作專業倡導實踐的面貌，使研究在邀訪工作者的過程中，遭遇二個困難：其一，專業社群所推荐的「倡導工作者」並不自我界定實踐倡導，這個現象可能與在專業實踐路徑中，「倡導」未被普遍論述和釐清有關，以致產生工作者間對於「界

定」的落差。此外，本研究以工作者個行的詮釋和行動經歷為主軸，在邀訪期間「信任度」與「安全感」未能充分建立的情況下，使部份工作者對訪談疑慮而怯步。

#### 5. 工作者所處機構脈絡的釐清困難

為求廣泛探索專業社會工作者對倡導的詮釋和實踐經驗，本研究的訪談對象跨越不同的社會工作領域，在龐大複雜的工作者實踐場域中，難以針對個別工作者的機構脈絡加以釐清，建議未來研究者可針對單一領域的不同機構進行深入研究，以發掘不同領域間的倡導脈絡。

---

## 參考文獻

### 【中文書目】

內政部社會司編印（1989）。我國建立社會工作專業制度發展重要過程。

王增勇（1994）。社工員在社會運動中的角色定位。輔仁大學「社會工作倫理研討論」大會手冊，71-81。

台灣省政府社會處編印（1995）。台灣省社會工作人員工作手冊。

吳芝儀，李奉儒（1995）。質的評鑑與研究。台北：桂冠。

宋麗玉（1987）。台北市社會工作人員急進傾向與急進事實之研究。台灣大學社會學研究所碩士論文。

林萬億（1994）。福利國家 - 歷史比較的分析。台北：巨流。

林萬億，古允文等譯著（1992）。基變社會工作。台北：五南。

姜誌貞（1998）。非營利組織政策倡導之研究：以婦女團體為例。東吳大學政治研究所碩士論文。

洪文潔（1997）。台灣社會工作教育倡導取向之分析 - 以社工相關科系社會工作概論主要教科書為例（1996），暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。

胡幼慧（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。

胡慧嫻（2000）。社會工作專業化之信託制度研究。東海大學社會工作研究所博士論文。

---

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

- 馬慧君 (1997)。志願服務工作者參與類型之初探--以埔里五個團體的志工為例。暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 高迪理，趙善如 (1991)。從期刊文章分析台灣地區社會工作專業發展情形。當代社會工作學刊，創刊號，17-40。
- 張英陣 (2000)。社會工作研究方法。台北：洪葉。
- 張家洋 (1973)。美國羅斯福總統新政時期社會安全制度的發展。台北：台灣商務。
- 曹愛蘭 (1995)。福利消費者運動之興起與社會福利發展。收錄於：林萬億等著 (1995)。台灣的社會福利：民間觀點。台北：五南。263-278。
- 陳武雄 (1996)。我國社會工作專業制度之規劃與發展。社區發展季刊，76，4-12。
- 陳武雄 (1997)。我國推動社會福利民營化的具體作法與政策發展。社區發展季刊，80，4-9。
- 陶蕃瀛 (2002)。基進社會工作實踐的方向與形式 (初稿)。中正大學「社會福利與社會工作的學科教育」研討會。
- 陶蕃瀛 (2000)。社會工作專業發展的分析與展望。社區發展季刊，88，190-196。
- 陶蕃瀛，簡春安 (1997)。社會工作專業發展之回顧與展望。社會工作學刊，4，1-25。
- 黃雅文 (1999)。我國非營利組織議題倡導策略之研究。台灣大學政治學研究所碩士論文。
- 葉琇嫻 (1992)。社會工作的倡導觀點 - 理念與實務之探討。台灣大學社會學

---

研究所碩士論文。

劉淑瓊 (2000)。浮士德的交易？——論政府福利機構契約委託對志願組織之衝擊。收錄於：蕭新煌，林國明主編 (2000)。台灣的社会福利運動。台北：巨流，p.504-538。

簡春安，鄒平儀 (1998)。社會工作研究法。台北：巨流。

### 【西文書目】

Barker, R. L.(1995). The social work dictionary . Washington, DC: NASW Press.

Ezell, M.(1994). Advocacy practice of social workers. Family in Society , 75, 36-46.

Gibelman, M. & Kraft, S.(1996). Advocacy as a core agency program: Planning considerations for voluntary human service agencies. Administration in Social Work , 20,43-59.

Gutierrez, L.M. (1990). Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. Social Work , 35(2).

Levy, C. S.(1974). Advocacy and the injustice of justice. Social Service Review , 48(1), 39-50.

Mickelson, J. S.(1995). Advocacy. Encyclopedia of Social Work(19<sup>th</sup> ed). Washington, DC: NASW Press.

Panitch, A.(1974). Advocacy in practice. Social Work , 19(3), 326-333.

Parsons, Ruth J. (1991). Empowerment: Purpose and Practice Principle in Social Work.

---

【台灣地區專業社會工作者實踐倡導之研究】

Social Work with Groups , 14(2), 7-21.

Patton, M. Q.(1990). Qualitative evaluation and research methods(2<sup>nd</sup> ed). Newbury Park: Sage.

Piven, F. F. & Cloward R. A.(1971). Regulating the poor: the functions of public welfare . New York: Pantheon Books.

Richart, D. W., & Bing, S. R.(1989). Fairness is a kid's game: children, public policy, and child advocacy in the states . Louisville: Kentucky Youth Advocates.

Rose, Stephen M. (1990). Advocacy/Empowerment: An Approach to Clinical Practice for Social Work. Journal of Sociology & Social Welfare , 17(2), 41-51.

Sosin, M., & Caulum, S.(1983). Advocacy: A conceptualization for social work practice. Social Work , 28(1), 12-17.

---

## 附錄一：訪談提問備忘

### 一、工作者的個人背景

1. 請簡單描述您的專業養成背景，以及工作經歷。(職位、主要職務內容)這些背景和經歷對於您對「倡導」的看法有什麼影響？
2. 有些工作者會選擇接受既存狀況，有些工作者會傾向於促成改革或變遷，您認為您的工作路徑有什麼樣的傾向？
3. 您認為促成您在工作上選擇「倡導行動」的因素是什麼？

### 二、「倡導」的行動

1. 在您的專業工作中，為那些對象進行倡導？為什麼要為他們倡導？
2. 您如何為服務對象進行倡導？採用那些具體的策略、步驟或行為？資源動員的情形如何？涉入的行動者有那些？
3. 您為什麼選擇採取這樣的倡導形式和方法？
4. 您的倡導行動有什麼結果？倡導的過程會讓那些結構、環境或個人產生改變？誰能夠受益？
5. 請回想您在為服務對象進行倡導時，您認為工作者與服務對象的關係是什麼樣的狀況？為什麼會形成這種關係？

**工作者的部分 -**

- ◇ 您所處的專業位置如何？
- ◇ 扮演什麼樣的角色？
- ◇ 發揮什麼樣的功能？

#### **服務對象 -**

- ◇ 案主在行動中的參與情形如何？
  - ◇ 案主的角色如何？
6. 您認為您在機構中的角色和位置，對您倡導行動的影響有那些？
  7. 您認為社會工作者的倡導行動，處境如何？面臨那些挑戰和困境？是否具有那些行動的優勢條件？
  8. 您曾經參與那些與職務無關的倡導行動？您認為促您投入該行動的原因是什麼？您在那次的行動中，處於什麼樣的位置？扮演什麼樣的角色？

### 三、倡導的界定

1. 您以一位社會工作者的角度來看，您所認為「倡導」是什麼？
2. 社會工作界常使用「倡導」這個詞彙，有時會把「倡導」的意義等同於「宣導」或「宣傳」，對於這種情形，您的想法是什麼？（有其共通性？一種誤用？或是其他）
3. 就您的觀點而言，您認為「倡導」的行動會起於什麼樣的情境，倡導的起點在那裡？

- 
4. 您認為「倡導」是否有一些理念和行動的基礎？
  5. 您認為什麼樣的行為才是「倡導」？
    - 對於「倡導行動是一種集體的行為，它會以組織結盟的型態出現」這種說法，您的想法是什麼？
    - 您認為對個別性服務對象的介入過程中，能否產生倡導行動？為什麼？若能產生倡導行動，可以採何種方式呈現？
    - 有人認為「公務體系」或「官僚體系」中的工作者難以展現倡導的角色和功能，對於這種說法，您的想法是什麼？您認為體制對於社會工作者的影響是什麼？