

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

社工人員於身心障礙領域的服務經驗及專業素養探究

A Study of Social Workers Experience and
Professionalism in Disabilities



朱慧英

Huei-Ying Jhu

指導教授：蔡昌雄 博士

Advisor: Chang-Hsiung Tsai, Ph.D.

中華民國 109 年 12 月

December 2020

南華大學
生死學系碩士班
碩士學位論文

社工人員於身心障礙領域的服務經驗及專業素養探究

A Study of Social Workers Experience and
Professionalism in Disabilities

研究生： 朱慧英

經考試合格特此證明

口試委員： 孫智辰

廖明昌

蔡品璇

指導教授： 蔡品璇

系主任(所長)： 廖俊龍

口試日期：中華民國109年11月26日

謝 誌

哈利路亞，讚美神！感謝三位口試委員的建議及鼓勵，讓我可以完成口試及論文的修正。猶記三年多前，在排除眾議下，身為基督徒的我，還是選擇來到南華這個大家庭，因為我相信一切都有上帝的美意。每次上課無論是刮風下雨，坐著火車又騎機車的翻山越嶺才來到學校，為的是遠離城囂及工作職場，可以讓自己的心靈與知識的交會中有所洗滌。

在學習的過程中，特別感謝是我的指導教授 蔡昌雄老師，在指導論文的過程中，總是會很有耐心地給我方向，也在我很不知所措的時候，安撫我的情緒，才能走到這一步。這三年跟著老師的學習，讓我對於生死議題的視域有不同的看見，更有助於我未來社會工作的服務。再來，感謝惟文，在初審和口試時總是給我很多的支持和行政協助。還有感謝德恩，照顧我的機車及協助我完成畢業口試的大事。

其次，我要感謝我的前主管沛喬，從入學到完成學業一路上支持及陪伴，始終如一；感謝好友日晝，在翻譯上提供協助；同時也要感謝伊君、淳弼、淑君，這些主管可以在工作上給我許多的彈性及體諒，還有勝揚在工作上的分擔；另外要感謝我的辦公室的夥伴們，一直為我搖旗吶喊，帶給我很多的歡笑及鼓勵。最重要的要感謝我的小秘書玟敏，幫我在論文的格式及編排提供了很多協助；感謝相儀在我調不出文獻時不辭勞苦的去圖書館找到它們。

再來，要感謝我的屬靈的哥哥們，宏錡區長、錫華牧師及土信牧師；還有佩宜傳道、道育大哥，一路上的代禱及關心沒有間斷過，讓我可以挺得住。

最後，能一路走到現在，我要感謝我的家人，媽媽、大哥和三哥的支持；還有先生和孩子的體諒，不知多少個週末沒有陪伴他們，也沒有時間為他們做一頓飯。千言萬語更要感謝那些願意讓我接受訪談的受訪者們，沒有他們分享這些寶貴的經驗就沒有這部論文的產生。

完成一本論文，如同登高山一樣，一路有意想不到的風景，有時直上直下，懸崖峭壁，到了半路就感到疲憊不堪，沒有前進的勇氣。感謝上帝讓你們出現在我的生命中，讓我可以突破萬難得以邁進。

朱慧英 謹致2020.12.31

摘 要

本研究目的主要是希望進入社工人員的實務經驗，透過經驗互動的過程，探討社工人員的實務經驗、專業發展背後的意義及脈絡。研究對象採取立意抽樣，並以服務身心障礙領域的在職社工人員進行訪談，著重於社工人員對於服務及專業塑造歷程的主觀經驗，以進入其所經驗的世界及提煉出意義及重要的議題。

本研究是以詮釋現象學作為質性研究取向與方法，因它著重於經驗的探索及詮釋，這和研究者本身長年參與身心障礙領域的工作經驗有極大的關係。正因如此，對於此領域的服務更能夠與研究主題及研究參與者進行對話。

研究結果發現，社工人員於身心障礙領域的服務經驗及專業發展等議題可以由以下面向來理解此領域社工人員所面臨的置身處境：一、社工生態非全然落實督導制度，建構專業需積極主動找方法；二、組織文化無法期待支持社工；三、挺過挫折、困境及壓力，來自於心態的轉變及同儕的支持；四、專業認同為經驗傳承、他人肯定、成功經驗。

研究者希冀能透過研究的結果、建議，讓社工專業的發展，大家可以結伴同行。同時，透過經驗的分享，讓正在面臨每個不同階段的社工人員，有不同的視框來看待這份助人工作，亦可做為未來欲投入身心障礙領域的社工人員或身心障礙領域的社工人力育成等參考。

關鍵字：身心障礙、服務經驗、專業素養、社工人員

Abstract

The study is mainly aimed at the practical experience of social workers. Through the process of experience interaction, we explore the practical experience of social workers and the significance and context behind their professional development. The purposive sampling is used in the study, conducting interviews with social workers currently working in the field of services for people with disabilities. Emphasis is placed on the subjective experiences of social workers in shaping the course of service and profession, in order to gain access to the world they experience and to refine meaningful and important issues.

In this study, interpretative phenomenology is used as a qualitative research method. It focuses on the exploration and interpretation of experience, which is greatly related to the work experience of the researcher herself who has been working in the field of people with disabilities for a decade. For this reason, the researcher is capable of engaging dialogues with participants regarding the topics related to the services of people with disabilities.

The results of the study indicated that the social workers' service experience and professional development in the field of disability could be understood from the following aspects: first, the supervision system of social workers was not fully implemented, and the construction of a profession required proactive approach; second, organizational culture was not able to support its social workers; third, overcoming setbacks, difficulties and pressures came from changes in social workers' own mentality and support from other peers; Fourth, professional recognition included the inheritance of experience, recognition by others, and successful experience.

Overall, through the findings of the study, it is hoped that the suggestions and recommendations will facilitate the development of social work professionals to work together. Through the sharing of experience, the social workers who are facing different stages can see this work from different perspectives. The findings not only can be used as a reference for future social workers who want to devote themselves to work with people with disabilities, but also used for education purpose to promote social work professionals.

KEYWORDS: DISABILITY, SERVICE EXPERIENCE, PROFESSIONALISM, SOCIAL WORKERS

目錄

謝誌	I
摘要	II
英文摘要	III
目錄	IV
圖目錄	V
表目錄	VI
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	2
第二節 研究目的與研究問題	3
第三節 名詞界定	4
第二章 文獻探討	7
第一節 身心障礙的觀點與發展	7
第二節 社工專業素養	10
第三節 身心障礙領域社工人員的專業建構的歷程	18
第三章 研究方法	24
第一節 研究方法的選取	24
第二節 研究參與者	26
第三節 研究資料的蒐集	28
第四節 研究架構與程序	29
第五節 研究的嚴謹度	32
第六節 研究倫理	34
第四章 個別置身經驗的碰撞	35
第一節 R的經驗探索及詮釋	35
第二節 H的經驗探索及詮釋	43
第三節 S的經驗探索及詮釋	52
第四節 G的經驗探索及詮釋	64
第五節 L的經驗探索及詮釋	74
第六節 F的經驗探索及詮釋	85
第七節 置身經驗的綜合探討	102
第五章 研究討論、結論與建議	135
第一節 研究討論	135
第二節 研究結論	143
第三節 研究建議與限制	146
第四節 謝幕	151
參考文獻	153
附錄	162
附錄一 訪談同意書	162
附錄二 訪談大綱	163
附錄三 逐字稿分析	164

圖目錄

圖1	ICF分類系統	8
圖2	社會工作價值基礎	15
圖3	語境理解及詮釋底景結構圖	25
圖4	研究步驟	29
圖5	文本詮釋現象分析四層次	30
圖6	資料分析圖	31
圖7	專業學習脈絡	136



表目錄

表1	身心障礙服務分類表.....	5
表2	身心障礙權益及政策的發展.....	9
表3	服務方案專業知能分類表.....	13
表4	默會知識的層面.....	21
表5	知識轉換的模式.....	22
表6	研究者參與者資料一覽表.....	27
表7	資料編碼示意表.....	30
表8	主題結構表.....	102

第一章 緒論

生命的價值不在於你得到多少或失去多少，而是你是否全心全意的努力過，

活出你那一份光和熱。杏林子 《生之歌》

對我而言，社工不只是一份工作，它獨特的專業，比起其他的行業當中，多了一份人性的關懷和社會情境的理解，更是一段「與人同行」，生命影響生命的歷程。因為家庭的關係，進出醫院才讓我有幸可以接觸到社工，於是在二十七歲那年才確定自己的職志是要做一名社工。這一投入便是十多年的光陰，從發展遲緩的兒童服務至進入成人身心障礙服務的領域，最後在老人領域中落腳。一路走來，身心障礙者在兒童期的就學、成年期的就業、老年期的就養等，都面臨了許多的挑戰，社工便是協助他們在每個階段轉銜的重要助力。

服務於身心障礙領域的社工人員，因為身心障礙者的特殊性，需要了解其生理的限制、心理之發展、社會參與、資源整合、法律、各階段的轉銜需求及身心障礙福利政策等等。這些在目前社工學校教育的課程規劃較少，多半是進入職場後，才習得相關專業。其次，當今社福環境不佳，特別是接受政府委託的民間單位，不對等的合作關係、超高的案量、不合理的評鑑制度及組織內部的壓迫，都是造成社工的耗竭。不僅如此，在助人的過程中，可能也會面臨服務對象的攻擊、言語的羞辱及不合理的提告等等，這些風險對於社工都是極大的威脅。正因如此，社會工作系的學生較少將身心障礙領域的服務為首選，而稍有年資的社工易因其他領域薪資福利制度較佳，而轉換領域，故常面臨育成及留才的困境。

值得肯定的是，我也看見一些社工夥伴，不懼困難，一直持守在這個領域中，也引發了我的好奇及敬佩。他們是憑著何種的信念留在這個領域？他們的經驗又是什麼？他們如何去發展專業？從事此領域的服務對於他們的生命有何影響？研究者為了能進一步了解這些議題，希望能透過自身在此領域的經驗及關注，切入研究背景及研究動機。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

研究者多年服務於身心障礙領域，在十幾年的社工生涯中，看到社工從新手至資深一路的成長及轉變，同時也看到服務過程中所面臨的挑戰。社工本身就是高風險的職業，其勞動條件不佳，不僅高工時、高危機，高案量、高流動率等。衛生福利部社家署 105 年一月所公布「2025 衛生福利政策白皮書暨原住民族專章」，在健全社會工作制度的內容提及社工相關科系畢業生投入社福領域工作的比率偏低，現職人員流動率卻偏高，導致實務經驗未能傳承。同時，亦指出社工應勞動條件不佳的狀況下，長期無法依專長久任的問題。

衛生福利部統計處在 108 年社會福利工作人員統計，其中身心障礙領域的社人員為 1644 人；而在身心障礙機構社工人員統計為 619 人。109 年國內身心障礙人口數已達 1,190,738 人（衛生福利部統計處，2020），由此得知社工人力與身心障礙人口的比例過於懸殊。而身心障礙的服務對象，雖然未如保護性業務需面對加害人的風險，但部份的身心障礙者也有特殊的狀況，如：精神疾病未穩定就醫、酒、毒癮或高風險傳染疾病，於家訪及互動時，無形增加了執業上的風險。

貳、研究動機

研究者所服務的組織因多年來接受政府單位的委託，故可以接觸身障領域不同方案的社工夥伴，同時也認識許多在同領域服務資源單位優秀且資深的社工人員，透過平日的資訊交流及合作，大家在服務身心障礙領域中都面臨相似的場景、困難及使命感。雖然，台灣身心障礙福利近四十年的光景規劃下日漸完善，各式服務方案十分多元，然而，除了勞動條件不佳，社福團體在承接服務方案，常面臨不對等的合作關係及成效之要求，而社福團體內部若督導功能不佳，或管理者欠缺管理職能的狀況下，因為給予的支持不足，都將造成社工人員的耗竭。

然而，在面臨種種困境的狀況下，仍有一群社工人員，多年持守在身心障礙的領域，用生命去影響他人，不斷地傳承他們的經驗及智慧。對我而言，社會工作服務的過程如同一條反思的迴路，希冀透過這樣的對話探討專業素養的型塑及持守助人的信念，同時也可以讓更多人對此領域的服務有更多的支持及理解。

第二節 研究目的與研究問題

臺灣人口結構老化，所衍生的不只是老人各項服務需求，身心障礙同樣面臨高齡化的問題，服務的年齡層不再像過去有所界定，服務項目日益增多，身障相關的福利服務，政府大量以社會福利契約外包予民間社福團體較多，社工人員為主要推展服務重要的人力。然而，研究者在實務場域與資源單位交流時，大家所面臨的困境都是人力流動的問題，社福團體少有注重留才及育才等等作為，其專業也面臨傳承的危機。多年來，這些相伴的老夥伴，大家細數著當年到現今的光景，一直留守在這個領域中，不斷地耕耘，他們所面臨的困境、工作的信念及專業的發展是如何讓他們走到現在？這一路的經驗脈絡，讓人不禁想探索他們的置身處境是如何？

壹、研究目的

- (一)探討社工人員在身心障礙服務的領域之專業素養的發展歷程。
- (二)探討社工人員在身心障礙服務的領域之個人的素養。
- (三)探討社工人員在身心障礙服務的領域之專業認同而留任的因素。
- (四)探討社工人員在身心障礙服務的領域之服務經驗所獲得的意義或回饋。

貳、研究問題

本研究依據上述的研究目的，茲將研究問題臚列如下：

- (一) 社工人員在身心障礙服務的領域的專業知識及技巧、價值觀等，是如何建構？
- (二) 社工人員在身心障礙服務的領域遇到困境時如何挺過挫折、壓力？
- (三) 社工人員在身心障礙服務的領域如何認同自己的專業？
- (四) 社工人員在身心障礙服務的領域當中的經驗對自己產生了那些影響？

第三節 名詞界定

本研究主要針對社工人員於身心障礙領域的服務經驗及專業素養等探討，故對於特定名詞其界定如下：

壹、服務經驗

李常景（1985）於杜威經驗的剖析一書指出，認為經驗指運用知識或技巧在特定的領域去從事特定的服務，從其過程體驗或學習。書中也提及哲學家杜威對於「經驗」的詮釋，就是個體的行動與環境交互下的影響，為領受及認知的過程。換言之，本研究所欲探討的服務經驗，就是社工人員在提供服務的過程中所接觸的服務對象，透過互動、交流、回饋等，與其產生信賴關係，進而透過服務相互影響，對彼此的認知和體悟。

貳、身心障礙

美國社會學家 Talcott Parsons 在 1950 年代提出「生病角色」（sickrole）的概念，在論述中對於障礙的看法，認為有唯健康的人才能發揮社會角色且具生產力，而生病的人對社會具有破壞力和造成負擔；其次，若在醫療介入下仍無法將損傷或失能的狀況修復，則需要調整原來的社會角色及責任）。有些研究者將身心障礙的角色稱為「損傷角色」（impaired role）、「復健角色」（rehabilitation role）或「障礙角色」（disabled role）（取自邱大昕，2011）。

依據我國身心障礙權益保障法第五條規定，身心障礙係指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者，其八大分類如下（引自全國法規資料庫，身心障礙者權益保障法）：

- 一、神經系統構造及精神、心智功能。
- 二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
- 三、涉及聲音與言語構造及其功能。
- 四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。

- 五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
- 六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
- 七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
- 八、皮膚與相關構造及其功能。

另外有關學前身心障礙及發展遲緩等兒童相關的服務，國內的早期療育服務對象涵蓋學齡前身心障礙的兒童，其依據身心障礙權利保障法第18、21、23、48及49等法規，其揭示身心障礙服務之要項包含（引自朱鳳英等人，2018）：

- 一、衛生機關應建立疑似對象的通報系統。
- 二、衛生主管單位應定期辦健康保健服務。
- 三、醫院應提供身心障礙者就醫服務窗口。
- 四、提供生涯轉銜服務所需。
- 五、政府應提供個人及家庭支持服務措施。

參、身心障礙服務領域

本研究所界定身心障礙服務領域係指現行政府委託身心障礙服務或自行申請提供身心障礙者服務等方案，並配有社工人力等，依其分類參見下表。

表1
身心障礙服務分類表

類別	服務方案
個人照顧	<ul style="list-style-type: none"> ■居家服務、送餐服務、生活重建服務、社區居住服務、家庭托顧服務、自立生活支持服務 ■社區日間作業設施、日間佈健服務、長照日間照顧中心、住宿型機構
家庭照顧者支持服務	<ul style="list-style-type: none"> ■家庭照顧者支持服務 ■身心障礙者臨時及短期照顧服務 ■心智障礙雙老家庭支持服務
休閒服務	<ul style="list-style-type: none"> ■社區樂活補給站

	■體適能中心
居住服務	雙老家園
輔具服務	輔具資源中心
其他	<ul style="list-style-type: none"> ■成人身心障礙者通報、生涯轉銜、個案管理 ■臺南市兒童早期發展服務管理中心（0-6歲發展遲緩、身心障礙兒童） ■社區中高齡智障者家庭服務

身心障礙領域之服務類別眾多及年齡層較廣，主要訪談以政府委託之身心障礙的服務方案，或是民間單位自行申請補助的方案為主，其涵蓋個案管理服務、發展遲緩早期療育服務、視障者服務及社區中高齡智障者家庭等相關服務領域的社工人員參與本次的研究，其涵蓋部份障礙類別的領域。

肆、社工人員

社會工作人員簡稱「社工」。陳淑雀（2004）強調社會工作是一種專業活動，清楚界定社會工作案主服務的體系，並指出社會工作的焦點是人與環境的互動，恢復其社會功能。依國內目前社會福利政策需透過公私部門社工人員執行，舉凡社會救助、婦女兒童服務、老人服務及身心障礙服務等，皆是社工人員提供服務的範疇。本研究係指為進入身心障礙領域的社工人員，透過社會工作的技巧、理論及方法，協助身心障礙者生涯轉銜、家庭支持及資源連結等相關福利服務。

伍、專業素養

素養是個人知識、特質及技能的綜合體，能導向有效結果的表現（林佩璇、李俊湖，2018）。學者格林伍德（E.Greenwood）對於社工專業需具備五大特質，分別為一套理論體系、專業權威、共同信守的倫理守則、社會或社區的認可及專業的文化（李增祿，2002）。本研究亦指社工在特定的領域的知識、技巧及價值觀等，能有效地因應情境及服務。

第二章 文獻探討

第一節 身心障礙的觀點與發展

壹、身心障礙的觀點

欲探討身心障礙服務的經驗，我們亦需要了解身心障礙的脈絡，以過去對於身心障礙的定義，通常是以「障礙」來論述。有關障礙的研究，西方國家已行之多年，早期以醫學模式來看待障礙，故認為醫療處遇的介入下，無法在功能或損傷等問題有所改善，便定義為障礙角色或是不健全的個人

其次，以慈善模式的觀念將身心障礙定義為突發事件所造成個人的障礙或損傷，透過社會的資源及支持系統，便能協助身心障礙者重新自立的機會。而慈善模式較關注身心障礙者的心理層面，相信身心障礙者仍有追求社會角色及參與的需求，在社會提供有利的資源或環境下，可克服生理上的障礙。

1970年社會模式的發展，是一大突破，不再單以生理及心理等面向去看待身心障礙者的問題，其概念強調當一個人在疾病或功能損傷的狀況下，社會環境、角色、文化背景及大眾設施限制了個人的行動及社會參與，其障礙是來自社會環境建構而來的。其中美國社會學家 Nigi (1962) 所提出的身心障礙社會模式，所意涵的就是身心障礙是社會環境下互動的產物 (吳惠慈, 2014)，它不是個人的議題，而是整個社會的公共議題。

鑑於社會模式的引入，世界衛生組織 (WHO) 也改變了原來的思維，曾於1980年出版ICIDH手冊 (the International Classification of Impairment, Disabilities & Handicaps) 其內容提出國際損傷、障礙及殘障來做說明。到了1990重要的變革，不再以上述手冊的內容來做定義，而是以國際功能、障礙與健康 (International Classification of Functioning, Disability and Health, 簡稱 ICF) 的分類模式改變過去對於障礙的陳述，修正於ICIDH，並於2001年正式發布。此模式有一套完整的編碼系統，並且以四個層次展現，分別為身體構造、功能、活動與參與功能及環境因素。簡單來說，它評估的面向便是以生理、活動及社會參與、環境等等。其中環境因素與個人，是ICF重要的理念，因為環境對於一個身體功能有損傷的人，扮演著舉足輕重的角色。換言之，當整個社會環境，無

論是硬體或軟體，都可以考量到身體功能損傷者的需求，透過環境的改善，如：居家無障礙、輔具使用或職務再設計等等，是可以讓身心障礙者有社會參與、自我實現的機會。

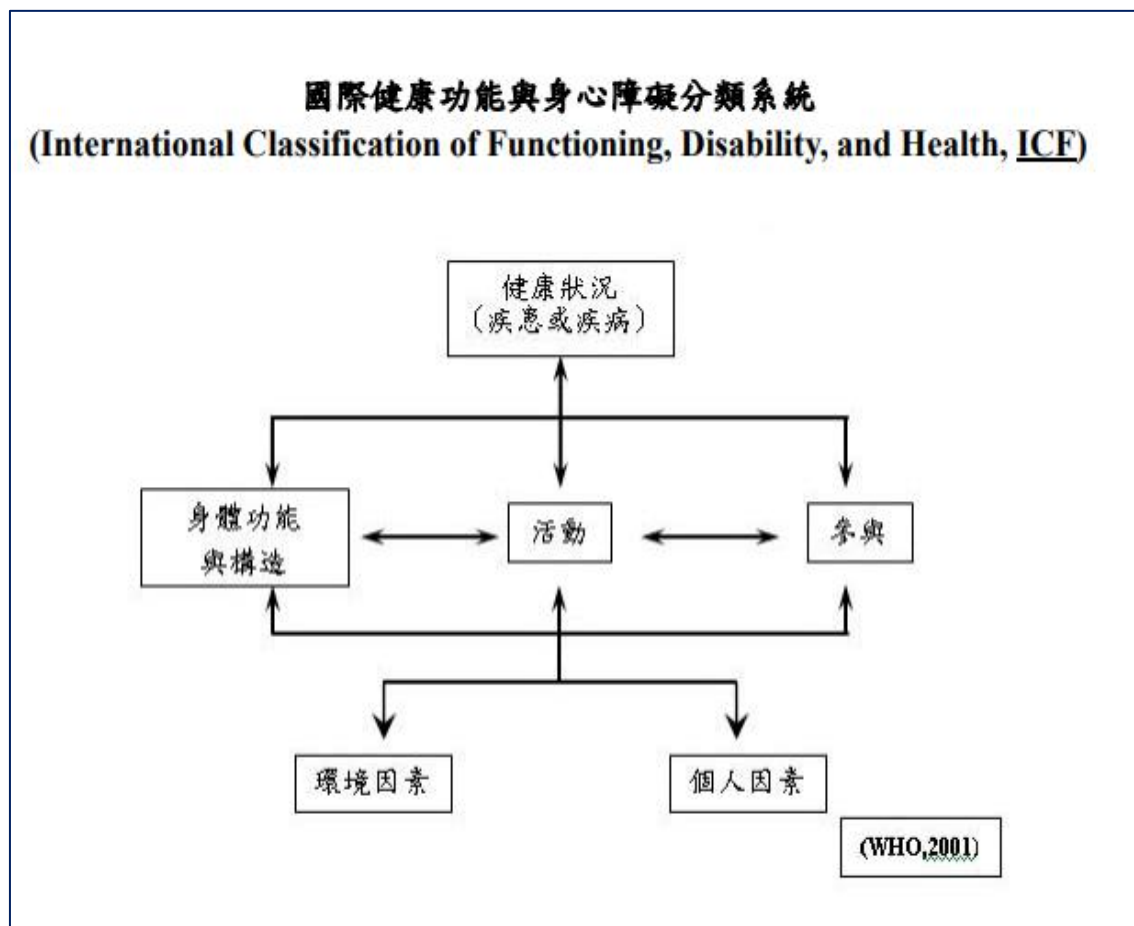


圖1 ICF分類系統¹

資料來源：李淑貞（2012）

¹ 在世界衛生組織 2001 年所發行的 ICF 手冊中，除了有詳盡說明 ICF 的完整編碼系統（coding system），也說明 ICF 為一個多目的性之分類系統，能在不同方面上被廣泛使用，特別是在健康和健康相關領域的分類，能有助於描述身體功能和構造的改變(損傷分級)、處於健康狀態的人在標準環境下能作什麼（能力分級，capacity qualifier），以及他們在一般環境下實際上作什麼（表現分級，performance qualifier）。資料來源：ICF 簡介國立陽明大學ICF暨輔助科技研究中心 李淑貞主任101.11.22

貳、台灣身心障礙者權益發展

回顧台灣近四十年在身心障礙權益及政策的發展，有很著實的改變，其開始於1980年後，開始發展身心障礙的政策，在最初的發展期，雖有制定法規，但福利的部份還是由民間的身障團體籌措經費提供服務，並以倡導各項權利為主。到了中期，其重大的突破為民間身心障礙組織及社會運動的崛起，身心障礙民間組織關注身心障礙權展開一連串的抗爭請願，要求修正殘障福利法，希望國家積極介入以回應各種身心障礙者權利的訴求（張恆豪、顏詩耕，2011）。

在後期的發展於1997年後，最重要的為將殘障福利法更名為身心障礙保護法，對於身心障礙者的各項保護及權利有更多實質的保障，並且透過委託民間單位開始提供福利服務。到了2007-2012年，將ICF納入法令當中，強調其權益及界定障礙與環境、社會關係，以ICF取代原來實施的身心障礙的鑑定。將原有的十六類別改為八大類。2014年順應國際及回應身心障礙者更多的權益，頒布「身權公約施行法」，目的為維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展。其身心障礙權益發展脈絡，整理如表2。

表2
身心障礙權益及政策的發展

年代	重要發展
1980	制定殘障福利法，以民間提供福利服務為主，相關權利還是由民間團體做倡導，其口號大於實際的執行。
1987-1990	民間團體倡儀及社會運動等，來要求政府修法正視身心障礙者之權益，其主軸以考試權、工作權、公共設施、交通及參政權等相關的保障。其中以殘障聯盟推派伊甸基金會創辦人劉俠以身心障礙者參選立法委員事件作為參政權的倡導。
1997	更名為身心障礙保護法，強調依法給予身心障礙者實質的保障，各縣市政府應設置專責單位及委員，以落實身心障礙者相關的權益。
1998	社福民營化政策，以採購法推展民間團體參與福利服務之提供，形成目前身心障礙服務的模式。

2007	更名為身心障礙權益保障法，強調其權益及界定障礙與環境、社會關係，將ICF放入條文中。
2012	引進 ICF 「國際健康功能與身心障礙分類系統」取代原來實施的身心障礙的鑑定。將原有的十六類別改為八大類。 身心障礙權益保障法第5條指出所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之 專業團隊 鑑定及評估，領有身心障礙證明者。
2014	頒布「身權公約施行法」，目的為維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展。

資料來源：王國羽、林昭吟、張恆豪（2012）。

由以上整理得知，我國自90年代修法後已漸漸帶入「社會模式」的政策思考，並且接軌國際WHO的理念，開始由公部門至民間單位推展更多的福利措施，建構友善的環境及提供更多元的服務，並且呼應CRPD的精神，落實各項公民權的參與，以減少身心障礙者被歧視及權利受到剝奪。

第二節 社工專業素養

本研究依據第一章所制定的研究目的，就社工專業素養應涵蓋的專業知識、技巧、價值觀等面向做整理，其次再以專業形塑的過程、助人工作的意義等說明，以做為後續質性研究的基礎。

壹、社會工作的專業素養的要件

專業素養係指人類從事專業上的理論、知識、方法所應具備之能力（黃昭誌，2006）。而社工員專業知能，在各研究中稱為專業能力、社會工作才能、社工員的專業才能及社會工作專業才能等，其定義一致為社工員處理社會工作時所需要具備的專業能力（郭書銘，2011）。

有關社會工作的專業的定義，林萬億（2002）對於專業的定義指出，它是必須具備知識、價值、技巧及目的，才能引導實務活動。而從專精途徑被發展

出來，社會工作者在提供服務上才有明確的實施領域，例如：身心障礙服務、保護性服務、老人服務等等。社工依據其領域及服務對象的不同，所展現的知識、技能及價值也有所差異。郭書銘（2012）認為社工專業知能應涵蓋知識、技巧及價值三大支柱，其三大支柱缺一不可。唯此，才能因應案主的類型及不同的服務範圍，社工才能發揮應有的效能。

綜合以上的定義，其社工專業素養，係指社工人員需具備相當的專業知識、價值及技能，必能將其運用在服務上。換言之，當社工人員具備一定的專業能力，在提供服務於個案和家庭時，能展現一定的專業，並能從這樣的服務關係，獲得信任、肯定；在服務上能展現效能，間接也能自我實現，建立專業形象。

貳、社工的專業知識和技巧

據衛生福利部統計處於109年第二季身心障礙人口統計，已達1,190,738人。隨著身障人口的增加，其面臨著老化問題，牽動著醫療照護、機構安養、家庭支持、經濟安全及福利資源運用等議題，身為身心障礙領域的社工人員，在這其中扮演著重要的角色及功能。

因此，在從事此領域的專業知能，首要是要了解各障礙類別的特質，其次，障礙對於身心障礙所面臨的限制及使用資源的困境要有所掌握，才能在身心障礙者之就學、就養、就業及就醫等方面的轉銜階段，做有效的資源整合。呂寶靜（2002）提出身心障礙的福利需求是從出生到老化，依Erickson的八個發展領域是互相銜接的。換言之，身心障礙生涯轉銜是依據其個人發展階段而有不同的需求產生，需透過詳細的規劃及與家庭工作，才能提供完善的協助，在這當中，社工人員對於身障者的需求及如何與家庭成員工作，是重要的專業之一。對於社會工作專業的部份，萬育維（2005）提出身心障礙者在每個生涯轉銜階段都有其重要性，社會工作者除了對於障礙本身及的能力與限制要有所了解，還需要運用外展、地方特性、家庭系統等，將資源做一併的整合及運用。

綜上所述，所謂身心障礙領域的知能，具體來說，應涵蓋知識性和技巧性，其基礎知識的部份，研究者依據個人實務經驗整理如下：

- 一、身心障礙的認識：身心障礙鑑定及需求評估新制、各類別的行為、特質及限制。
- 二、身心障礙福利及相關法規：身心障礙權利保障法、CRPD、長期照顧服務法、監護及輔助宣告。
- 三、輔具及居家無障礙：輔具的類別、功能、居家環境改善的了解及申請方式。
- 四、身心障礙者生涯發展與轉銜服務：各階段發展及各生涯階段之角色與支持服務需求、轉銜服務流程。
- 五、個別化服務計畫：認識個別化服務計畫的規範及內容。
- 六、工作表單撰寫：個案記錄、轉銜報告、開案表、報表等等。
- 七、計畫書的撰寫及活動辦理。
- 八、其他法令：家庭暴力法、性侵害防治、兒少福利法及老人保護法。

其次，所謂在技能方面，其應屬於如何去執行或完成任務的某項能力的技能，可能來自自己個人的成長背景及不斷從經驗中去累積的能力。若針對身心障礙領域服務的社工人員來說，有關技巧部份，與一般領域的社會工作無太大的差異，如：傾聽、會談的能力、能與家屬及身心障礙者相處及工作的能力、開發資源及建構資源網絡的能力、需求評估及處遇的能力、擬定服務計畫的能力、與專業團隊溝通協調的能力、資源整合的能力及方案規劃及執行的能力等等。

由以上整理得知，知識主要是讓我們在助人的過程中，做為選擇的參考。技能則是能夠讓我們依據所做的選擇而去實踐的能力。然而知識和技巧都有各自的類別和層面，但對於社工人員而言，具備這些基本的知識與技能是必要的。換言之，知識如同存有大量資訊的記憶體，透過技巧來執行，便可促使助人目標的完成。

而本研究所定之「身心障礙領域社工人員」，係指投入身心障礙領域服務的社工人員，各服務方案所需具備的知能不一定相同，研究者依據實務經驗及

受訪者資訊提供，其將受訪者所服務的方案具備的知能如表3說明：

表3

服務方案專業知能分類表

服務方案	專業知能
身心障礙者成人個案管理服務/轉銜服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各類障別的身心障礙者生理特質、疾病概況及生活樣態的了解。 2. 身心障礙福利服務長照資源的熟悉度。 3. 法律資源的運用。 4. 會談技巧。 5. 各階段的轉銜評估，如就學、就業等。 6. 輔具資源的運用及認識。 7. 家庭需求評估。 8. 資源管理及連結。 9. 計畫及記錄撰寫。 10. 活動辦理。
發展遲緩暨早期療育個管服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學前兒童發展階段各大領域的認識。 2. 學前發展檢核的評估。 3. 醫療資源運用。 4. 早療資源的運用及整合。 5. 親職教育的知能。 6. 身心障礙福利服務的運用。 7. 學習階段的教育安置及配套措施。 8. 輔具資源的運用及認識。 9. 罕見疾病的認識及資源的運用。 10. 家庭需求評估。 11. 計畫及記錄撰寫。 12. 活動辦理。
中高齡智障者家庭服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心智障礙家庭特質及老化的需求。 2. 中高齡智障者家庭的資源與知能（如老人福利與身心障礙福利、健康支持、法律與經濟安全相關等）。 3. 照顧資源的規劃及運用。 4. 家庭需求評估。 5. 資源管理與連結。 6. 計畫及記錄撰寫。
視覺障礙者生活重建	<ol style="list-style-type: none"> 1. 影響視覺各類的疾病認識。 2. 視覺輔具認識及運用。 3. 視覺教學訓練課程安排。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 定向定位訓練的認識。 5. 相關輔具補助之申請。 6. 職業重建之轉介服務。 7. 資源連結。
失能身心障礙者補助使用居家照顧服務評估(長照 1.0)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 失能者之生理狀況認識及了解，如：失智症、精神障礙、心智障礙等。 2. 評估工具操作及服務評估，如：日常生活活動功能量表，ADL、工具性日常生活量表及(IADL) 評估。 3. 長照服務及身心障礙福利服務等知能。 4. 資源連結。
身心障礙者監護宣告及輔助宣告服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解身心障礙者之特質，如：精神障礙或其他心智缺陷，造成與他人溝通或對於他人表達的意思的瞭解程度。 2. 法律知能，如：民法、社會福利機構及法人執行身心障礙者監護或輔助職務管理辦法、身心障礙者權益保障法、聲請流程。

貳、社會工作價值

個人的價值觀的形成與家庭、教育、生命經驗及社會環境有著密切的關係。張益英（2009）指出由於家庭背景、成長環境及教育程度的不同，培養出社會工作時獨特及個別的內在價值，成為工作時面對案主，甚至是評價自我的一套價值。

彭懷真（2016）社會工作的基本架構是一套價值觀所組成，價值觀是社會工作專業的基石。Gordon（1965）在知識與價值一文中提出有六種價值觀建構社工實務基礎：一、最基本關注是個人；二、每個人是相互依賴；三、每個人對他人負有社會責任；每個人都有相同需要，也有其獨特之處；四、社會每人的潛能都能發揮，積極參與、盡社會責任；五、社會有責任協助每個成員克服或預防各障礙，使其能自我實現（包承恩、王永慈譯，2009）。

目前以社會工作的價值與倫理，有明定的規範，我國訂有社會工作倫理守則，其中第三條，對於社會工作的核心價值有明確的定義，其內容為：以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。除此之外，對於社會工作的專業要求、對案主的接納及尊重、社會平等及面對倫理衝突的因應，皆有可參照的準則。彭懷真（2016）

將學者 Pumphrey (1959) 將價值分成三類：

一、專業與所處文化環境：社會正義、社會改革、滿足人類共同需求（主要是檢視社會普遍價值觀與社工價值衝突）。

二、專業人員間的關係（強調在執行專業時須符合倫理原則）。

三、社工與案主間的關係：尊重個人改變的潛能、自我決定權、賦權。

依據上述學者所提出的看法，如研究者整理之圖2所示，社會工作的價值會受到社會文化、倫理原則及服務關係等連動影響。換言之，在現今社工人員所處的社會脈絡中，深受到華人社會文化的影響，凡事講「關係」，在關係的拉推中，對外要能夠懂得人情世故，對內需要符合專業倫理原則，達到內外圓融。因此可以得知，社會工作者所面臨的置身處境，所謂的專業價值是涵蓋文化價值、專業倫理等。



資料來源：研究者自行整理

Perlman (1976) 論及實務工作者要有意識的覺察價值觀的存在，這些價值觀影響我們實務工作的每個層面，唯有意識它對我們影響，才能真正的運用它。

(包承恩、王永慈譯，2009) 換言之，社工在提供服務時，社工的價值觀亦會影響案主的需求是否獲得適切的處遇，甚至，對於組織文化、政策及法規也會有產生衝突的時候。因此，對於提供服務的判斷、資源使用的妥當性及問題得到妥善的處理，具有一套專業的價值基礎做為指引是十分重要。

其次，因為個人的價值觀和偏好亦會影響社工對於自我認同及工作的投入。Eccles 和 Wigfield 所提出期望價值理論中，認為成就動機來自於個體對工作任務的期望與價值，並影響個體成就行為的選擇、堅持與表現；亦指成功的完成特定任務對個體的重要性（林啟超，2012）。換言之，社工對於助人工作的價值，不只是倫理判斷或資源的使用等，其對於在助人工作所得到的回饋及任務達成的成就，會回應到自我認同及對於角色存在等意義，藉此做為助人工作的動力。

美國學者 Rokeach 將價值類型分為二類，分別為終極價值及工具價值。其中提及的終極價值，可呼應社會工作價值的內涵。工具價值（instrumental values）表示達到理想化終極狀態所採用的行為方式或手段。包括「能力價值」（competence values）與「道德價值」（moral values），（彭懷真，2016）。在終極價值，又分為二個層次，狹義為個人所追尋、努力的目標完成，此回應學者 Abraham Harold Maslow 所提出需求理論中的自我實現，其就是精神價值的表現。社工透過助人工作歷程，完成其任務，得到工作成就。另一層次，則為社會價值的實踐，如，安居樂業、公平正義、社會和諧等，回應中國古代思想世界大同的理想境界。社工透過倡導或社會運動等方式，為弱勢族群發聲，落實公平正義的實踐。

由回顧文獻可得知，社會工作價值，雖然定有明確的倫理守則，但如何去認定、執行，皆是回應到社工型塑價值的脈絡。個人原有的價值觀是來自於家庭、生活經驗及教育程度等。對於工作的價值則來自於專業教育、經驗及覺察等。目前社工在進入實務場域，透過督導或資深社工等的身教、討論或示範等經驗做為參考，而實作的經歷讓社工覺察自身、工作價值等統整，有時有可能是衝突的所在。然而，回應在助人的倫理及自我專業的認同，社工的自我覺察及反思是有助於價值的實踐。

參、助人工作中意義的覺察

學者 Frankl（1961/1995）指出，人對於自己的生命能夠負責任，回應自己

受造的使命。通常人以三種不同的路徑去發現意義：

- 一、藉著創造、工作—功績或成就之路。
- 二、藉著體驗價值—體驗工作的本質或文化；或經由愛情（愛某個人）。
- 三、藉著受苦—當一個人必須面對一種無法逃脫、改變與避免的情境，他就等於得到最後的機會，去實現最高的價值與最深的意義，及苦難的意義（鐘親瑩，2007）。Frank 認為人類存在的本質在於意義的追尋，藉由行動或努力或是在經驗中發現獲得價值感（修慧蘭譯，2016）。其認為從經驗中去體會人生意義，不是定睛在自己的身上，而是服務別人著想，亦是自我超越。其次，強調人要勇敢面對苦難，並學習承擔苦難，唯有從經歷痛苦才能體會到人生的意義，也會讓人成長（駱芳美、郭國禎，2018）。

依Frank的觀點，幫助自己或案主覺察到生命的意義，在此過程中雙方都能從中得到生命的肯定。特別是當人失去對生命的掌控權時，可以幫助其覺察，鼓勵做決定，有意識的為自己負責。社會工作的服務經驗，著重是深入且注重關係的歷程，不僅是關懷、接納，更多的是讓個案可以覺察，有動力地脫離窘境，重新詮釋生活的意義。這個意義不僅是對於個案，對於助人工作的社工人員在彼此經驗激盪的過程，更多的是與他們的生命產生了共鳴，對於專業的認同有了更多的反思，及為助人工作延續的可能性。

另一方面，存在主義對於人性本質的觀點，認為成為一個人是不斷地蛻變及轉變的狀態，即使在不同階段都是有著共同的主題，其人類狀態的基本層面為：自我覺察的能力、自由和責任、創造個人認同、追求意義、價值和目標等等（修慧蘭譯，2016）。學者Yalom的存在治療，認為服務關係中的核心的目標，就是在治療的過程中協助案主從以往的生命經驗找出生命的意義，藉此提高對生命的動力而減輕焦慮。其觀點認為人之所以焦慮，來自於死亡、孤獨、無意義、自由與責任等議題，身為人則無一倖免，面對這些議題也唯有重新找到新的意義及因應的策略，人才不致於失去生活的方向。

特別在助人的場域，我們所接觸身心障礙者或老人，他們因為身體的退化

或久病不癒，覺得離死亡愈來愈近，獨居或無家人關懷，使他們處於恐懼的泥淖而無法自拔。而助人工作者，可能因為無法解決案主的問題而產生無力感，或不知如何面對生命的議題，也可能會自我懷疑而不知助人的意義為何？社工是助人工作者，不是技師，無法不帶情感完成工作，目前社會的倫理價值的教育，都是規範、指導的意味。身為助人工作者若擁有通透人生哲學觀點，才能在這些受苦對象的情境有更多的理解和溫度，真誠面對自己和服務對象。Yalom認為我們應時常與這些課題對話，探尋生命的意義。然而在助人的背後，我們用什麼價值和眼光怎麼看待這些問題呢？

綜上所述，Yalom和Frankl在哲學觀點其相似度高，主要都是屬於「內隱哲學」，深受存在主義的影響，強調人在世界是無法抽離的，存在就必須好好生存，並且從中自我超越，為自己的選擇負責。身為助人工作者更需要覺察意義及存在，才有能力去引導服務對象去看待問題，跳脫框架，找到生命的出口。

第三節 身心障礙領域社工人員的專業建構的歷程

依據目前人身心障礙福利服務，會依據方案不同的屬性及服務方式，需要建構特殊的專業知識、技巧，因目前學校的社工教育，在身心障礙的相關課程較少，大部份需進入服務場域，透過經驗的傳承、在職訓練等來建構專業知識及能力。周月清（2009）提及目前社工教育的養成並不符合實務工作的期待，往往在新投入職場後，面臨理論與實務很大的落差及挫折，進而造成轉職或離職等可能性。

社會工作專業要能發展，就需要社會工作從業人員能夠累積和轉化專業服務經驗，唯有系統的知識和能力，並且透過有制度化的職務升遷體系，並配合適當的在職教育與訓練，才能培養出成熟獨立的專業人才，提供有品質的專業服務（曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。劉明浩（2016）認為整個社會工作學科領域的知識發展重點，不該側重於描述型理論（descriptive theory），應兼

顧處方型理論（prescriptive theory）；也就是透過知識建構與實作反省，得以在複雜實境，發展出各種社會工作的解題策略與技巧方法。這些發展出的策略或技巧，奠基於某一特定的時空環境與社會脈絡，具備在地性（local）與累積性（cumulative），需要反覆且細緻地檢驗、傳遞、和修正。

現今，專業素養涵蓋專業知識、技巧及價值觀等，其中專業能力的形塑便是一段學習及改變的歷程。社工專業的建構需要長時間的理論教育外，進入實務的場域當中，其經驗的取得，來自於組織的教育訓練、督導的協助、同儕及實作等，這些經驗性的知識，並無一套完成的架構可以來說明，就現今身心障礙領域的社工養成，在學校為一門三學分的學科，也無專責訓練的單位，多數社工人員皆是以觀察學習或經驗傳承等來形成一套自有的服務模式，本研究以社會、心理學、教育哲學之角度說明如下：

壹、經驗學習理論

杜威為20世紀的教育哲學家，所提出的教育思想，對於中西方的教育有深遠的影響，在他所主張的教育思想中，強調「經驗」的重要性，亦是經驗學習理論的核心。其認為經驗亦是個體與環境交互作用所產生的結果。其經驗的來源十分多元，來自於個人成長、生活、工作、學習及情感等等的活動，透過這些歷程而累積個人多元化經驗（許佳琪，2011）。經驗有助於個人學習，學習為經驗不斷地重組與改造，以達到學以致用。

有關經驗的學習論，杜威強調經驗是一種嘗試也是一種經歷。換言之，在經驗的建構底下，就是行動的實踐，其所獲得的結果，無論結果如何，個體必須全然接受。吳木昆（2009）指出，從經驗中學習乃是在我們所做的事情和所享受或受苦的事情結果之間的一種前後的連結。

其次，反省的思維，吳木昆（2009）指出，依據杜威的看法，認為其乃是一種反覆的、主動的、持續不斷的探究歷程，主要源於個體在問題的情境中解決疑難或困惑的需要。這樣的經驗學習依循「情境—思考—學習—知識」的模式而展開。換言之，反思的歷程便是透過個體和學習情境的互動，而探索中發

現其關聯性，然後透過整合，學習到因應的策略。

然而，經驗學習在社工領域的實務工作，有一定的比重，例如：社工在提供服務的情境中，主動依自己的價值觀、專業知識及個人經驗等，來進行相關的評估及處遇。然而，當涉入服務情境，透過個案的反應、自己的覺察及探索等歷程，有所思考、體悟，進而發展各式的策略、知識等，當經驗與知識結合，為建構內化意義的結果。

貳、社會學習理論

觀察學習亦指個體透過他人的行為及其強化性結果的觀察，獲得某些行為或用來修正行為的過程（陳小異、王洲林，2019）。然而社工剛為新手時，其觀察學習亦是重要的歷程，如學者班度拉認為，個體習得技能需要運用二種方法，一是直接參與或是透過直接的經驗學習而來；另一個則是間接式的學習，主要是以透過觀察別人的行為或反應來學習。方朝郁（2015）認為，觀察與模仿視為社會學習的歷程，並分為注意階段、保持階段、再生階段及動機階段等四個階段，研究者將其做詳盡的說明如下：

- (一) 注意階段（**attentional phase**）：新手社工在投入服務後，會觀察他人在處理相同事件上的處理方式、流程等。舉例來說，社工人員在接案後，新人會由督導或資深人員陪同家訪，從家訪前的準備到與個案建立關係等，新人都會在旁觀察，並學習其技巧。
- (二) 保持階段（**retention phase**）：新人在觀察到楷模（督導或資深人員）的行為之後，以自己的方式將其行動或技儲存為工作記憶。
- (三) 再生階段（**reproduction phase**）：從楷模身上所習得的技巧或行為，納入記憶，之後再進行同樣的工作，會做提取並轉換自己的工作模式。
- (四) 動機階段（**motivational phase**）：新人在學會了技巧或行為後，能在適當的時間將其技巧或行為表現出來。

由此得知，依社會學習理論的觀點，社工人員在工作的環境中，特別是新手的社工，在沒有任何經驗的狀況下，會以觀察、學習資深的社工或督導在服

務上的策略及因應方式，並視為學習和仿效的對象，日積月累之下將其獲得的技能，促成基礎專業能力的學習。

參、默會知識

默會知識 (Tacit knowledge) 的本質源於「內隱知識」，它是無法透過任何的文字、圖案及語言等來表述的知識。一般來說，我們在學習過程或日常生活中可以用文字、語言及圖表為明述知識，與默會知識具有很鮮明的對比。英國著名物理化學家、哲學家波蘭尼 (Polanyi, M.) 對於實證主義有批判，他認為並非所有的事物或知識都可以透過即定環節來驗證，而忽略了個人主體於直覺下產生的作用。Polanyi 認為默會知識主要是針對局部的細節的不自覺的認識，結合對於整體的觀察，形成我們對於世界的總體認識 (傅秉康, 2013)。

默會知識之所以無法言傳，它的奇特是在於注重整體的認識，就如同我們在閱讀小說一樣，不會拘泥於文辭是否優美，而是關注作者在書中所要傳達的意義 (傅秉康, 2013)。Polanyi 將默會知識劃分為四個層面如表4：

表4
默會知識的層面

特 性	內 容
功能性	先掌握細節，然後再逐漸掌握全面。
現象性	透過整體概況，了解個別的細節。
語義性	以個別的細節內容，表明整體的意義。
本體性	把細節統整起來，達到會面的認知，轉換成知識融入個體中。

資料來源：傅秉康 (2013)

劉明浩 (2016) 指出社會工作者展現助人專業，在實境中面對種種生活議題進行評估和處遇，社會工作者的專業能力通常顯現於其與工作情境的互動，實務上所運用的知識有一大部份屬於默會知識 (tacit knowledge)；這些實務知

識有其獨特性，未必能和具有結構的理論一樣，可透過閱讀擷取知識來源，而與個人經驗或個人特質有關。換言之，默會知識的建立需要透過個體的行動，從行動中去理解及累積經驗，唯有透過行動才能被覺察，非系統化架構可以說明。

有關默會知識，董力嘉（2014）研究中文獻指出，默會知識的傳遞有幾種方式：如師徒的傳授、直接的經驗，通過實例傳授等等。依據 Nonaksa，Takeuchi（1995）提出有關於知識轉換的模式，又分為共同化、內化、外化、結合，其轉化的方式，說明如表5：

表5
知識轉換的模式

模式	傳遞	說明	實例
共同化	內隱＝內隱	透過觀察和模仿來取得知識和技巧。	新人在旁觀察督導家訪的過程
外化	內隱＝外顯	將內隱知識化成具體化的觀念。	社工服務用案例、圖文透過簡報展現出來。
結合	外顯＝外顯	透過網絡，書本、會議所交換結合的知識。	社工的個案研討會議
內化	外顯＝內隱	個人將別人的知識、價值觀、技巧轉化成自己經驗的一部份。	社工的實務經驗，依不同個案的需求，提供不同的服務。

資料來源：董力嘉（2014）。

就如社工服務的經驗，所面對的是來自不同背景、文化、性別及不同的發展階段等等，其情境十分的多元，經驗的內化依賴學習及自身行動體驗，形成一道道的軌跡來提取，因應每個不同的情境及需求，特別在服務身心障礙者，不僅有著上述條件的差異，更有來自不同障礙類別及程度的複雜性，其在服務過程中所遇到每個情境的因應，完全是仰賴經驗知識的提取，是沒有公式、也沒有規則的深植在我們生命的一部份。社工人員可以在個案需求上，以有限的時間立即採取策略及行動，此為默會知識。由上述得知，社工在專業能力的養成途徑，觀察學習及

經驗學習都是重要的歷程，但如何將所習得知識或技巧，可以類推於各種情境，需要以上知識轉換途徑的循環，形成默會知識。然而，默會知識在我們的日常生活及工作中隨時可見，其最重要的來源是經驗，必須自己從實踐中體驗。



第三章 研究方法

本研究主題為身心障礙領域之社工素養及服務經驗，因研究者為此領域的工作人員，以所處的生活世界為底景，透過探討文獻形成前理解，與研究對象進行深度互動，以語言交換的資訊，更加了解其主觀的感受及想法。在蒐集資料後，形成文本與其來回對話，亦能從這些經驗做整體的理解。希能讓隱蔽的意義揭示，為此能有所反思、覺察。

第一節 研究方法的選取

壹、質性研究—詮釋現象學

實證主義主張設定問題後找到答案，研究者以參與社會工作的經驗為出發點，所採取為質性研究方法，採取此方法主要是因為透過深度的訪談才能了解受訪者的置身處境。Kvale（1996）認為質性研究的訪談旨在描述和理解受訪者生活世界中心主題的含義。訪談的主要任務是了解受訪者所體悟的經驗及內涵，對於受訪者來說，進行良好的研究訪談可能是難得的豐富經歷，他們可能會獲得有關其生活狀況的新見解。質化研究重視事件的變遷及其背後過程機轉的特質，適合研究個人生活中的動態過程（潘淑滿，2003）。

其次，詮釋現象學是多元且非線性的研究，是種動態辯證的歷程，透過不斷地思考與反思，找出新的問題。研究者著重於社工人員對於服務經驗及專業養成歷程的主觀經驗及個人詮釋。而身障領域的社工在助人過程及專業養成的正負向經驗為動態的過程，具有主觀及個別性的。對於深度經驗的研究，質性研究強調脈絡及情境的連結，相較於量化，質性是最好的選擇。

依據現象學的觀點，認為在獨立意識外的世界、存在體，應保持存而不論的態度，不做任何價值判斷，將現象還原。而在詮釋學的觀點，則強調所有的經驗現象，是可以透過語言的詮釋。

蔡昌雄（2005）指出詮釋現象學的觀點，是一種結合現象學與詮釋學的方

法論。其觀點認為研究目的不在於找到共同的經驗或是普遍的概念，而是透過特定生活經驗的文本，讓受訪者的生活經驗直接的呈現，引領讀者進入其境。在解釋或詮釋其意義時，是放在那些深刻或憾動人心的生命經驗，這樣的受訪經驗其帶來的一種改變或重新看待事件的意義。

詮釋現象學是需要通過詮釋的過程才能還原的，也就是必須先理解生活的意義結構。所以在研究文本的過程中是一種以「碰觸」做為互動（余德慧，2001；蔡昌雄，2005）。其強調是研究者在反覆閱讀文本時的「看見」，而那樣的看見是一種揭露我們所不知道的意涵。

詮釋現象學的研究是不斷在當下逼視原初經驗意義的過程，研究者和研究參與者透過語言性質或文字，共同涉入了這個世界的意義或經驗表述中，其意義的解讀，才有設身處境的了解。詮釋現象方法的思維，對於如何確切的理解及詮釋其經驗的內涵，其個人經驗意向性的語境意義出於四個面向，分別為歷史性、文化性、社會性、存在性等底景為基底，如下圖：

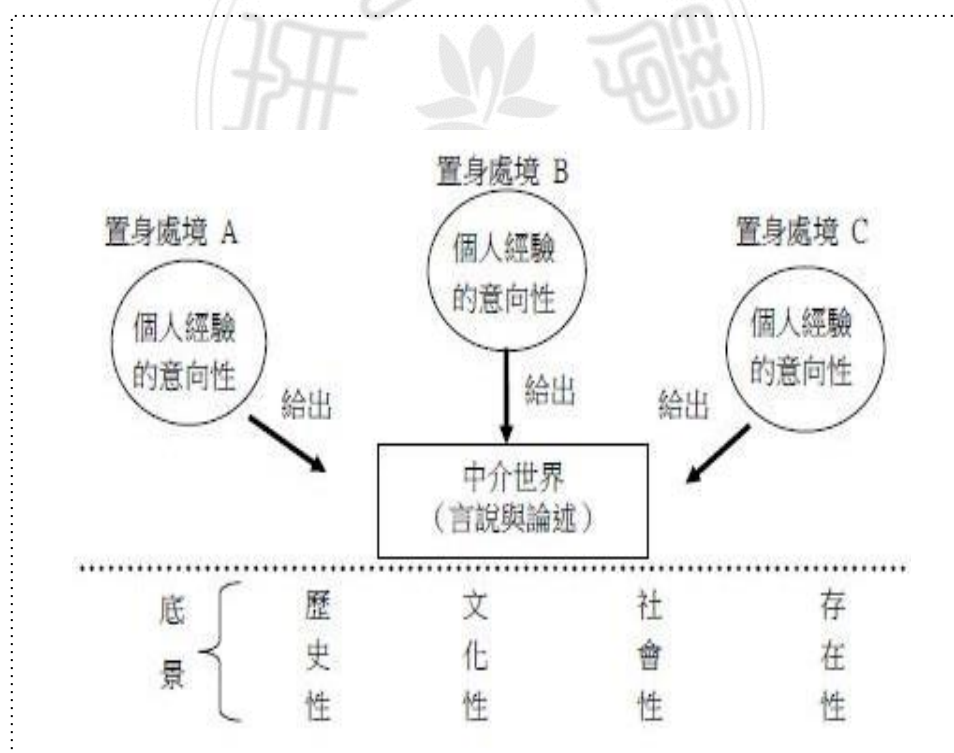


圖3 語境理解及詮釋底景結構圖
資料來源：蔡昌雄（2005）

綜上所述，每個人都有一個生活世界的背景，背景不全然相同，但具有歷

史、文化、社會性等處境，然而這些都會影響每個人的自身處境。因為有這些的底景，我們又帶著什麼的視域來經驗這個世界，是可以賦予什麼意義？我們只能透過研究將這些底景的結構的逐漸的顯露出來。

第二節 研究參與者

一、取樣方法

研究者依據自己研究的需要及判斷，選擇符合研究的目標為對象。本研究所選取的樣本進入實務場域觀察，其資深的社工人員，較能帶出自身的經驗及分享，故採取立意取樣的方式，選擇以資深的社工人員為研究參與者，其研究場域以非營利組織提供身心障礙服務的單位或部門。

二、本研究選定研究參與者選取標準

本研究之研究參與者需為資深社會工作人員。其是依據專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第六條第一項國內社會工作實務經驗五年以上，界定為資深社會工作人員。

三、研究參與者之招募

本研究之研究參與者的招募方式，以研究者過去有合作及互動的資源單位，各來自不同的部門或機構，以口頭邀請並探詢參與研究的意願，在取得同意後，便進行訪談時間及地點的安排。

四、研究參與者背景

(一) 研究參與者各來自不同的部門及機構，其擔任的職務亦不相同，其中有四位為服務多年後升為主管，其職務為社工督導、社工組長、社工主任等等，而另二位為資深社工師及社工專員，六位服務年資平均為11年。

(二) 六位研究參與者，二位為男性、四位為女性，平均年齡為43歲；五位皆已婚，只有一位未婚；其學歷皆有大學以上，其中五位為社會工作系畢業，另一位則是大學修讀社會系畢業，後來因職場要求，又就讀

二技取得社會工作系的學歷。

(三) 研究參與者的服務經歷：本次六位研究參與者在身心障礙領域的服務，以承接政府方案及申請聯合勸募計畫等等，服務模式以外展為主。其次，因為每個人生涯及工作境遇不同，故服務對象及服務內容也會有所調整，有些研究參與者經歷2-3種不同身心障礙的服務方案，故在經驗的呈現會較多元，其相關的資料整理如表6。

表6
研究者參與者資料一覽表

化名	性別	年齡	婚姻	學歷	身障服務年資	身心障礙領域服務經歷	訪談時間
R	女	33	已婚	大學/社工系	8	身心障礙個管服務暨生涯轉銜服務。	108.09.27
H	男	44	未婚	大學/社工系	12	1. 身障者及老人居家服務評估。 2. 身心障礙安置及監護宣告。 3. 身心障礙個管服務暨生涯轉銜服務	108.6.30 109.3.12
S	女	43	已婚	大學/社工系	7	視障者生活重建服務	108.07.17
G	女	38	已婚	大學/社工系	9	1. 身心障礙個管服務暨生涯轉銜服。 2. 發展遲緩暨早期療育服務務。	108.07.17 109.03.01
F	女	50	已婚	1. 大學/社工系 2. 研究所	15	1. 發展遲緩暨早期療育服務。 2. 中高齡智障者家庭服務。	108.08.02 109.04.16
L	男	55	已婚	1. 大學/社會系 2. 二技/社工系 3. 研究所	20	1. 發展遲緩暨早期療育服務。	108.08.31

第三節 研究資料的蒐集

壹、研究工具

- 一、本研究在前導研究時，已擬定訪談大綱，並進行一次的預訪，將預訪的結果做為修正訪談大綱的依據，針對不周延的地方做部份的調整。而正式的訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的，調整後的訪談的大綱，作為訪談的引導。
- 二、研究者在訪談前會以電話告知研究參與者欲訪談的內容及步驟，以減緩受訪者的焦慮，對於訪談進行時較能聚焦方向。
- 三、研究者訪談時，注重研究情境，並依受訪者可以接受的環境做為訪談的考量，故研究場地選擇於辦公室的晤談室及研究者的家中等，以安靜及隱密性為主。
- 四、資料蒐集的部份，則以手機錄音作為蒐集資料的主要方式，再將其資料寫成逐字稿，後續從逐字稿轉化成經驗文本，以了解研究受訪者的想法及感受。

貳、深度訪談法

深度訪談法，它的優點相較於量化的問卷研究，注重人與人間之互動，可以蒐集到詳細豐富的資訊。深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道（萬文隆，2004）。本研究所訪談的內容觸及到研究參與者的內心及主觀經驗，也唯有運用深度訪談才能了解研究參與者真實的感受及看法，獲得最多的資料。

研究者於訪談前熟悉訪談大綱的內容，訪談時依情境來調整訪問的內容，並視狀況控制氣氛及對話的節奏，並且在過程中不插話，讓研究參與者可以侃侃而談，充份表達自己的感受。其次，遇到關鍵事件，以追問、引導的技巧去了解更細微的脈絡。

研究者於訪談的全程應保持客觀、耐心，對於研究參與者情緒也需要多給予同理及關照，讓研究參與者可以感受訪談是安全及被支持的。而結束後並給予研究參與者總結及肯定，並對於每次受訪過程的優缺點詳實記錄，以做下次訪談的修正。

第四節 研究架構與程序

壹、研究步驟

本研究從問題意識開始設定研究主題，並依其主題設定研究目的及問題，第一次透過前導研究後，透過初審計畫修正，更確定研究方向及架構，其步驟如下：

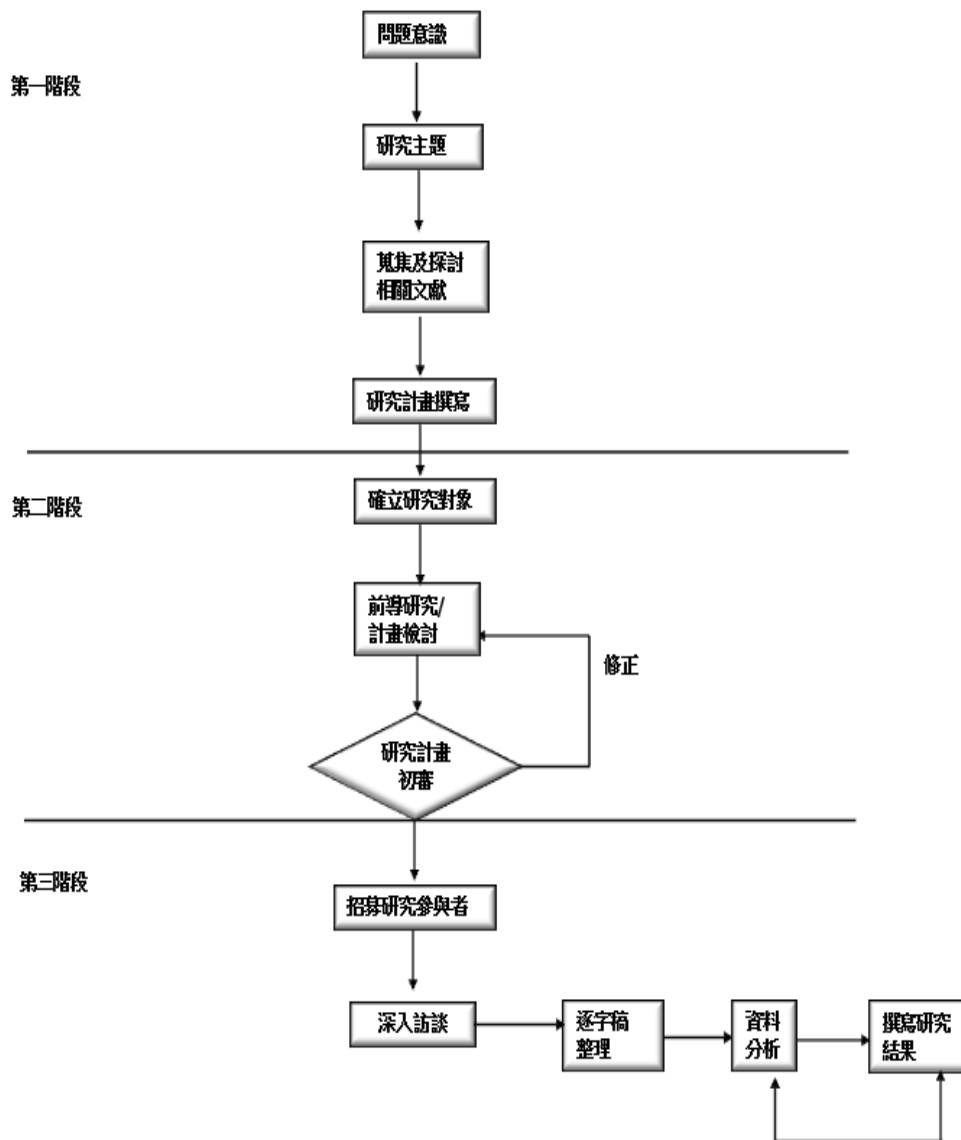


圖4 研究步驟

資料來源：研究者自行繪製

貳、研究整理與分析

一、資料整理

研究者在取得訪談資料後，開始著手相關資料的整理，撰寫逐字稿，其又分出研究者及受訪者的訪談對話，以利區辦逐字稿內容、接下來為反覆閱讀，主題分類及簡易編碼。

其中研究者將其受訪者六人分別代號為R、H、S、G、L、F等，次要代號為【01】為每句的代號，最後找到有意義之處再給予【-1】。其如下表：

表7
資料編碼示意表

受訪者	句子	意義段	編碼
R	07	-1	R07-1

二、分析步驟

本研究資料分析是依據詮釋現象學的架構，以有層次的進行分析，其中可分為以下四層次（蔡昌雄，2005）：

- (一) 第一層：田野文本—訪談對話。
- (二) 第二層：意義單元的浮現與分析。
- (三) 第三層：現象脈絡走勢的梳理。
- (四) 第四層：結構主軸與面向的推敲。

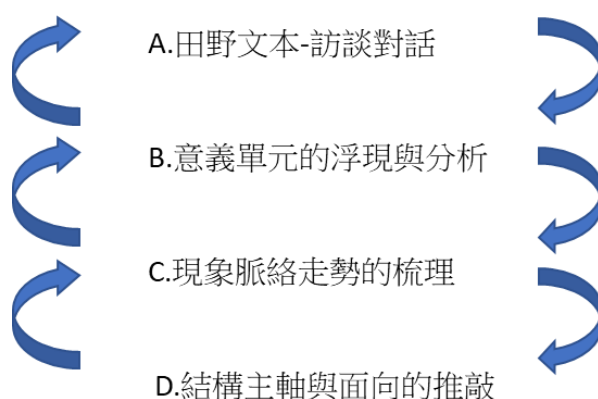


圖5 文本詮釋現象分析四層次

資料來源：蔡昌雄（2005）。醫療田野的詮釋現象學研究應用

本研究參照以上的步驟在資料分析的規劃說明如下：

1. 初步閱讀文本

研究者錄音所蒐集的訪談資料，如：逐字稿、觀察筆記等等，其所產出的文本便是分析的第一步，文本初步的閱讀便是做為視域化過程的前置作業。

2. 找出意義單元

研究者在此階段是藉由重覆的閱讀文本，反覆找出與研究有關聯的線索，如：特定的情節、事件將有意義的段落或文字予以標記，並在多次閱讀後，領悟其意義再予以調整自己的視域。

3. 現象脈絡走勢的梳理

研究者透過閱讀文本，在不同的文本中的區段，從中發掘意義脈絡的發展，對於有衝突或可引發共鳴之處，進行對話。針對文本整體的全面性關注，可以在段落間或其他訪談者的文本段落，保持橫向的聯繫，同時也需顧及主軸的互動關係（蔡昌雄，2005）。

4. 結構主軸與面向的推敲

此一歷程的目的有二，一方面透過經驗文本，發掘現象脈絡內藏的意涵，去解釋潛在的意義單元的結構，推敲出主軸的面向，賦予其主題命名，給予詮釋文本內容縱向面的軸線。另一方面，則是從解釋的觀點去發掘重要的概念，以做為容納前三層經驗意義的構面（蔡昌雄，2005）。

依據上述的步驟，為本研究主要分析的方法。在研究過程中，資料分析的撰寫需不斷地來回理解、反思。最後，對照結構主軸、面向及經驗的脈絡，提煉本研究經驗的本質，如下圖：

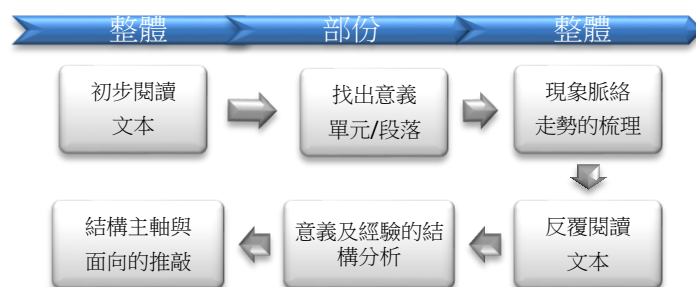


圖6 資料分析圖
資料來源：研究者整理繪製

第五節 研究的嚴謹度

壹、資料驗證

質性研究重視經驗、觀點及透過互動歷程來發掘意義，其強調是研究過程，而非研究結果，其有別於量化研究以證據或數據來回應研究假設。然，量化研究本有標準化的流程來檢驗研究的信、效度。質性研究亦有檢驗研究品質的方法，本研究依循研究的嚴謹性，以信賴度來控管研究的品質，故在資料的驗證採建構主義，由 Lincoln 和 Guba 所提出的四項指標，包括可信性、可靠性、遷移性及可驗證性，其強調研究者和研究參與者間的密切關係（鈕文英，2017），而取採取的向度，就 Lincoln 和 Guba 所提出的指標，其說明如下：

一、可信性（credibility）

係指研究者是否能充份將研究參與者所表達的觀點、感受及經驗，完整確實地呈現。其作法便是在完成訪談記錄謄寫後，由研究參與者進行確認及校對，保持一定頻率的互動。換言之，便是研究者將相關的訪談或報告提供給參與者檢視，並提供意見，可提高了研究的準確度，以獲得適當的詮釋。

二、遷移性（transferability）

係指經驗、感受及觀點皆有其脈絡，當研究者發現類似的事件或情境等，可以運用或類推。換言之，研究發現的結果，當類似的場域或情境出現時，它是否可以有參照運用的價值。

三、可靠性（dependability）

以實證主義所定義係指穩定、一致性及可預測性。但在質性研究的範疇其主張因經驗及現象是變動的（鈕文英，2017），難以複製相同的結果，故要接受研究工具的不穩定，透過其他方式來說明或檢核其研究的可靠性。

四、可驗證性（confirmability）

係指研究上所呈現的資料是具中立及客觀等特性，特別在研究中的推論和資料的詮釋，其內容不能涉及研究者的偏見而造成研究結果的偏誤，結果推論是可以被了解、考驗的。研究者在研究過程中蒐集資料時以多傾聽去了解研究參與者的觀點、詳實記錄內容及完整撰寫，並透過研究參與者的

查核及校對等方式以確保研究的效度。

貳、詮釋的效度

Madison (1988) 提出了九項評估效度的原則，他認為可以適用於詮釋現象學並能相得益彰，其原則如下：

- 一、連貫性：文本呈現去統一的圖景，包括讓矛盾出現並盡可能的理解於文本所允許的範圍內，因為有其意義存在。
- 二、理解性：解釋時需要有整體感，有歷史性、特殊性。
- 三、穿透性：如何從文本看見試圖要解決的問題。
- 四、完整性：如何提出問題，理論和研究結果要有所呼應。
- 五、適切性：問題必項是由文本所提出的問題，亦指文本問題要和受訪者回答的相互應。
- 六、脈絡性：上下文的關係，必須保留文本的歷史和上下文的性質。
- 七、一致性：前後解釋要和文本要一致性，如文本要給予受訪者，詢問這樣理解是否。
- 八、暗示性：對解釋性說明的美好理將引發問題，以刺激進一步的解釋研究。
- 九、延伸性：最後的評估，也就是能夠有擴展的潛力。係指發現未來的可能性並且可以突顯出來。

Madison (1988) 提出的評估原則是基於實際原因的一種解釋模型。他認為實踐理性不同於理論理性，後者旨在“洞察什麼是獨立於該主題”，它與所有必須做出選擇，做出某些決定或決定某項決定的情況有關。

參、研究檢驗方式

本研究採用學者Norman Denzin所提出的三角校正，用來檢核研究資料的可信度。三角校正是在研究同一種現象時，應用及結合數種方法、理論、多位研究者或多種資料來源的研究策略，藉以克服使用單一方法、研究者、理論及資料來源所產生的偏誤。在質的研究中，常使用三角校正，蒐集不同的證據，以建構其所詮釋之結論（國家教育研究院，2002）。

本研究為避免研究上的偏誤，及提升資料的真實性、客觀性，故以資料、研究者、理論等來進行各面向的驗證，其說明如下：

一、資料校正

研究者會以文本、研究參與者的檢核表內的建議做對照，以評估自己所蒐集的資料與受訪者提供的資訊是否一致，減少自己主觀或落入偏見來分析資料，以提升資料描述的效度及可信性。

二、研究者

在蒐集資料到文本以及報告的撰寫，皆會由指導教授、研究參與者以不同角度協助審閱研究者所呈現及詮釋是否有落差，以做修正。

三、理論校正

研究者對於資料的分析，在文獻及理論等資料，用不同的觀點進行分析及對話。

第六節 研究倫理

本研究會謹守研究倫理原則，以確保研究的品質及嚴謹度，其包含取得研究參與者同意、避免傷害、誠實及保密原則等等。同時依據鈕文英（2014）所提出的五項原則如下：

壹、取得研究者同意取得

研究參與者知情同意並詳細說明研究內容、研究參與者的權利、完成同意書的簽署。

貳、尊重研究參與者的隱私權、匿名及保密。

研究參與者以代號呈現於研究資料當中。其具體作法為研究參與者以無法辨視假名呈現及所有資料加密保存，避免研究參與者因參與研究而受傷害

參、研究者在同意書需敘明研究參與者的權利，如研究結果、如何保密等等。

肆、研究結果讓研究參與者知道及檢核。

伍、謹守寫作的倫理

研究者在研究論文寫作避免抄襲，其可運用的方法可分為引述、改寫、摘要等方式來處理。

第四章 個別置身經驗的碰撞

本章節以六位訪談資料做詮釋，主要經驗主題分為二大部份，分別是以服務身心障礙者的社工人員的專業素養建構及特殊個案的服務等經驗主題，個別梳理脈絡及置身的處境，探索其經驗，研究者透過不斷梳理脈絡的過程，貼近現象的呈現，不斷地反思及探詢，呈現忠實的描寫與詮釋，並且從中理出有意義的經驗。

第一節 R的經驗探索及詮釋

R是一位服務身心障礙領域八年的社工師，從實習就開始接觸身心障礙領域的服務，在八年的歲月裡，一直陪伴著無數的身心障礙者，直到現在。R從未婚少女到職業婦女，無論是談吐或外觀上，總是讓人感覺一種堅定而理性的氣質，但只要談到個案服務，眼神總會一亮，面對個案的苦難，就是她最柔軟地一塊，總是絞盡腦汁，為他們的困境找到一個出口。談到如何投入這個領域及服務經驗等，她總是輕柔地娓娓道來，時而感傷，時而歡樂，讓人不禁沉浸在她的世界裡。

壹、跳脫舊有的框架

對R來說，就讀大學的時候，從來沒有接觸身心障礙領域相關的課程，在實習之前，對於身心障礙領域是最沒興趣也不會列入生涯的考慮。我就覺得以後怎麼樣，我就不會走身障這一塊…（R002-05）。

因為實習的緣故，到了一間身心障礙的機構實習，主要服務是身心障礙的兒童，但是看著、學著、聽著與他們互動之後，才發現身心障礙的服務並不是自己原來想的那樣。「我就開始覺得這個好像跟一般工作不一樣的是..它不單單只是有可能金錢上面的收穫，你會覺得那個心靈是比較富足,我會覺得比較意義（R003-03）」。

在這段實習經歷後，讓R對於社會工作的價值及身心障礙者的服務完全有了改觀，才發現自己所學的社會工作服務是那麼的有意義，連原本排除在外的身心障礙領域，也引發了自己投入助人工作的興趣。「實習除了讓你知道你自己可能適不適合當社工之外，就是你可能原本設想，可能你有給自己設限，可是在實習的過程中，你可以發現，其實好像跟你想的是不一樣的（R007-07）」。在跳脫了原來的視框，深刻體悟助人工作的價值及看見服務對象的需要，也開啟了日後服務身心障礙領域的一扇窗。

從R的經驗中可以看見，過去的學生在助人工作選擇及學科的學習，總是重兒少、輕老殘，這意味著他們對於身心障礙者及老人有較多的刻板印象，投入的意願不高。實習教育的好處便是可以讓學生可以有多方面的接觸，對於職涯的選擇也有較多的幫助。然而，學校的社工教育的延伸不足，以致連結實務現場尚有一大距離，進入職場後，需要以再學習的方式，才能取得基本的知能。

貳、從茫然到專業的社工

R因為有過去好的實習經驗而進入身心障礙領域服務，第一份應徵上的成人身心障礙領域的服務，主要服務以成人身心障礙者及家庭服務為主，其服務的目標就是依據他們的需求提供協助，使他們生活可以過得更好。從事這樣的服務，R認為有些專業能力是重要的，從初期的建立關係、資源運用與家庭工作都需要運用不同的技巧。「最開始你要能夠了解他們，那你當然要懂得去傾聽…（R009-03）。社工最基本的就是資源的熟悉也是很重要；跟家屬或者是身心障礙者本人做會談的時候，同理這個部分也是在身障領域很需要運用的技巧（R009-05）。」

然而，R提到基本的知識與技巧學習的歷程，就在進入單位後，赫然發現督導制度不完善之外，眼下只有一名社工獨自在執行業務，自己是新進的社工，看到這樣的光景，心中不禁打顫了一下。「當初這個方案也只有一個社工而已，我是第二個社工，那這個社工，因為他本身案量就很大，那也沒有所謂的督導

可以去協助他，那他很有心想要教，可是他真的沒有那麼多的時間可以去教我說，我該留意什麼？（R015-24）」。自己的同事面對龐大的案量，就算很有心想要讓自己了解業務，要能撥出時間，也是十分不容易，對一個新人來說，面對這樣不如預期的職場和莫大的挑戰，在有些人的身上想的可能就是打退堂鼓，但R當下腦海卻不斷地想著要讓自己從何開始？自己要怎麼做？

身為新人的R，並沒有被眼前的狀況擊退，為了讓自己能夠盡快的上手，所以他採取了一些策略。「所以大部分的情況，其實是我在旁邊觀察，譬如說他在講電話的時候，我在旁邊仔細聽，看他在跟個案會談哪些內容？用的技巧是哪些？（R18-7）」。然後就是邊做邊摸索，遇到問題再去向同事諮詢或提問，一有空就向同事學習來補強自己不足的地方。

第一年的學習總是艱辛的，家訪也是由同事陪同兩次後就必須接案及開始服務，然後再將與同事討論，同事亦會協助提醒在蒐集資訊時是否沒有留意到。「那我就知道自己要再加強，多詢問這一塊的資訊(R19-2)」。約莫經歷了三個月，所有的流程也較之前順手，即使接到案子，也不會像剛來的時候那麼多害怕。對R來說，第一年同事的陪伴及討論，才能逐漸邁入獨立作業。

再來，在單位人事異動之後，有了更多新的成員及督導加入，新的督導也有了督導功能，有了更多在專業上的互動及學習。「我覺得有新的同儕、新的督導之後，他們帶給我的是，譬如說我遇到問題的時候，會開始去跟我的同儕，或者是我的督導去一起討論，開啟很多事情解決的其他方法（R024-13）」。R不再是一個人用固定的模式在思考，而是有更多的討論及陪伴，讓自己在專業上有更多的成長，視野也變得不同。除此之外，督導制度開始被新的督導正視，開始提供外督及參加外訓課程，在專業上可以更精進。

有了第一年探索的經驗，自己也建構服務的模式，因為服務的對象及經驗的增加，在第二年後，陸續有新的社工加入，從新手的角色變成新進社工的指導者。「其實陸陸續續會有一些新的社工進來，你就會發現，你的這些經驗其實是可以提供給這些新的社工一些建議（R032-3）」。

R回顧第三年的自己，當初後進的社工也開始邁入老手時，大家可以對話的機會及回饋變得更多，「這個時候覺得跟同儕討論的機會其實也是增加的，就變成找督導時間可以比較減少，因為好像大家服務不同的對象，有不同的經驗，那我可能就是遇到問題，就可以再去請教他們（R036-9）」。當團隊的能力趨於成熟，經驗累積一定的程度，透過同儕的交流及經驗的分享，便能給予自己在專業上很大的支持。

參、老手的默會之知

對於R來說，自己如何學習到專業的知能，除了一開始的碰撞摸索過程，到後來同儕及督導的專業支持等，每次的服務經驗，無論是好或不好，都是形成日後服務策略的磐石，如同記憶體般，隨時可以提取出來運用在不同的情境。即使同樣的問題在不同的個案或是不同的家庭，可能不見得會是用一樣的方式去解決這個問題。「像是說A和B的家庭可能有類似的問題，那我以前可能用這一套方式去解決，那這一套方式可能套在A身上可以，但是套在B身上未必OK，那你可能需要想另外一個方式去協助B家庭（R041-04）」。

接受政府委託的社福單位，基於成本的考量，很少願意提供職前教育，而督導的功能不彰，源於組織對於其職務的認知，而有所不同。因為多數的單位只在乎人力的填補以完成方案內的服務量，對於服務品質，並不是首要的考量。周月清（2002）提出組織存在督導人力不足、斷層的問題，其專業難以傳承。因為如此，R由新手到老手的專業化過程中，前期較多同儕學習是主要獲取專業知能的重要的來源，再來透過多次服務經驗的反思，發展出多元的策略。其次，當組織開始正視督導制度及在職訓練的落實，便能使社工的專業邁向成熟。

肆、服務經驗—堅持做對的事

R在多年服務經驗當中，緩緩道來令他曾經又挫折又揪心的服務對象，莫過於這個家庭了。一位從大陸來的外省老兵娶了心智障礙的年輕女子，生下了一個心智障礙兒子，本來一家三口過著平順的日子，怎奈老兵年邁體弱，最後無法照顧母子而過世了，留下些許的遺產，讓母子可以好好過日。就在老兵過

世後，出現很多非親戚關係的人，開始覬覦老兵所遺留下的財產。「他們似乎是要趁機去掠奪一些留下來的遺產…為了使他們可以保有自己的財產，所以要替他們做監護宣告才能維護他們的權利，那在服務的過程中就是有多次，需要跟這些人這些不懷好意的人交手啊！（R060-4）」

因為母子為心智障礙者，認知的障礙影響他們的表達及對事情的判別能力，對於R來說，就是希望可以透過服務來維護他們的權利及找到合適的照顧資源來協助他們。R一股腦兒的全心投入，希望在和他們建立好的關係下，可以處理好後續照顧及管理的問題，那些覬覦財產的人，卻利用這對母子心智障礙的弱勢，「因為他們是智能障礙，他沒有辦法去很明確的區分到底哪些人是好人？壞人可能給他一些錢，就覺得他是好人了。（R061-5）」。因此破壞了這對母子對R的信任關係。在服務的過程中，R全心投入要協助他們，但是常常當下說好的事，隔天又被那些壞人的甜言蜜語或是金錢給予等，全部都翻盤。「就是把你這個社工，當作是要迫害你的人，然後去把別人當作才是真正對她好的人（R061-12）」。

之後每次的家訪，就開始不順利，「就拒絕啊…或討厭你啊！這些就是對你是一些負面的言語…（R062-1）」。不是被拒絕、辱罵，就是被指認為壞人，因為知道這對母子是被他人所利用，只能同理他們是心智障礙者，不懂得保護自己，更無法辦別人性的善惡。「你真的不會去怪他，完全不會去怪他…可是你還是會因為他的這些話，或者是他的這些反應，覺得會受傷（R071-1）」。因為知道他們有這些特質，服務過程所受到的委屈，只能往肚裡吞，雖然理性總是和自己的內心在拉扯，但身為是一個助人工作者，不能有太多的情緒，當下只能壓抑，轉身後，淚水總是不禁的滑落…。

即使如此，R並沒有放棄，愈是知道他們的弱勢，對他們的心疼更是油然而生，更堅定自己要為他們的權利捍衛到底。「我還是覺得不能就這樣放棄，不能讓他們被騙，還是要讓他們取得法律應有的保障和生活上的照顧（R080-79）」。當遇到挫折、難過時，R很清楚，這只是當下的情緒，自己需要找方法調適，「我從這個家庭或這個個案，就是感受到很多很負面能量的時候，我

都是在我騎車回辦公室的過程去消化，那有時候如果覺得想消化久一點，我就是繞遠一點的路。當我覺得情緒 OK 了，我消化的差不多了，我回辦公室其實就好了，所以沒有想過要放棄（R073-72）」。讓自己沉澱一下，轉換念頭，只要有出口，情緒是會過去的，因為知道自己在做對的事，其次透過同儕支持也是調整的辦法，「就是回去跟同儕講，然後就會有很多回應，但也不是垃圾話，就是講一講就可以比較好（R075-73）」。因為找到調整情緒的方法，再難的事都會挺過去。

還好，在這一路的服務過程，因為自己努力被大家看見，願意提供支援，這點讓 R 覺得十分受鼓舞。「其實和公部門是很和諧，如果我們需要什麼幫忙，他們都願意提供協助，當時的科長給我們鼓勵（R099-4）」。其次，透過部門的督導及同儕支持，大家協力以公權力協助讓這對母子可以獲得很好的安置，財產也沒有被那些不肖之人掠奪。而過去在與服務對象互動的挫折，已覺得不算什麼，能夠在他們最無助的時候協助到他們，一切都是值得的。

伍、低薪、勞心，怎麼幫助人

當提及會阻礙社工專業成長因素，R 認為部份高層主管的管理是有狀況的，除了沒有實務經驗外，「不管是對這個部門的不了解，就是對方案不了解、對部門的不了解，或是對人有意見…（R047-54）」。在管理上常以非專業領導專業，無法給予社工們支持，也不看重社工的價值。「那個時候可能會覺得，我的薪資這麼低…上面的主管對於薪資這麼計較，寧願寫個理由原因去把市政府要給社工的薪資退回去，也不願意直接把薪資真的加在社工身上，那我就會覺得說，怎麼可以這樣子對待這些一線社工？（R048-55）」

對於常常投入在一線服務的 R，面對許多複雜的情境及家屬，常常心力交瘁。為服務上所需要克服的困難真的是不勝枚舉。「我的薪資這麼低…上面的主管對於薪資這麼計較，寧願寫個理由原因去把市政府要給社工的薪資退回去，也不願意直接把薪資真的加在社工身上，那我就會覺得說，怎麼可以這樣子對待這些一線社工？（R048-55）」面對這些不合理的對待，讓人士氣受挫、苦不堪言…。

尤其是在遇到很難處理、難搞的家屬，R會覺得自己到底是為了什麼花那麼多心思？組織的管理者對於社工的付出不看重，卻被要求投入。「那時就會有一種比較的心態，覺得我就是領這點錢，我是真心要幫個案、家屬，可是你（上面）卻搞成這樣子，我到底為什麼要花這麼多心力？（R049-5）有時候是一種不平衡心理會出現…（R049-6）」。在投入和薪資報酬無法取得平衡點，心裡的疲憊和難過，總是在助人的價值和現實的殘酷不斷地衝突。

陸、留下，因為他們需要幫助

從R的實習經驗，在早療中心看到那些身心障礙的孩子，因為殘缺，一出生便面臨需多的苦難，他們可能需要仰賴大量的醫療、照顧及社會資源等，無論是身體或心理上的受苦都是很漫長的路程，除此之外，還有家屬的心境及照顧的歷程，都是一連串的受苦經驗。從R實習開始到直接服務後，這樣的體悟一直縈繞在心，然而，自己成為母親後，更堅信這樣生命的苦難是不可承受的痛。「就你遇到的都是身障、就是有殘缺的，從實習或者是在你工作的過程，真的會覺得人的健康真的是最重要的（R082-80）」。權利、金錢、地位等都比不上健康來的重要，唯有健康，生命才有更多的可能性。

對R來說，其他的領域如兒童、青少年等，他們有健全的身體或可以看得見潛力，容易引起社會的關注、形成話題，或很容易獲得社會大眾的資助，「留在身障領域的信念是因為身障者可能是一輩子都是需要人家幫忙的（哽咽）。而且他們比較難募款，當然不像小朋友…這樣講，可能覺得他們是弱勢中的弱勢…（哽咽）（R083-81）」。然而身心障礙者，很多是不可復原的，一輩子都需要別人或社會資源的協助，相對來說，更為弱勢，所以對R來說，幫助這群人，不僅只是一份助人的工作，在他們身上看見自己的使命。

在R的服務經驗中，面對心智障礙者在服務上有需多的無力，因為認知上的限制，容易被引誘，增加了服務上的困難度。R被服務對象拒絕、責罵等的情緒傷害，是很無助的，值得肯定的是，他覺察自己的情緒，可以用自己的方法來減壓或從同儕中互動支持，讓這條助人的道路可以走下去。

另一個問題是低薪的困境，社福產業勞動條件惡劣一直是存在的問題。近幾年因為政府對於社工薪資結果問題的正視才開始做改善。民營化的委託方案並沒有帶給社會工作實務者益處，相反的機構為了求生存常會做出以組織自利的專業判斷，以極大化組織的利益（謝盛瑛，2013）

最後，從受訪者R的文本可以了解到，對於身心障礙者的家庭及個人所要承受的苦難，以及社會大眾對於身心障礙者的理解不足，以致於他們可以取得的協助是很有限。「我不伸手，誰能助他？」我想，這是他多年服務的反思，所以選擇留下，也是看見自己存在的意義，如同尼采大師所說：「知道為何？就可以忍受任何。」



第二節 H的經驗探索及詮釋

H總是讓人感覺溫溫的、不多話，很難想像在身心障礙服務已有12年之久了，在他的社工生涯，因為人生際遇的關係，比其他人從事過較多類別的身心障礙服務，其中曾經歷身心障礙居家服務評估、身心障礙者監護宣告及身心障礙成人個案管理服務等身障領域等等，也因為有著過去的不同業務的歷練，所以對於資源的運用及家庭需求的評估，有著極大的優勢。

H現在雖然已經是個小主管，依然如最初認識一樣，那麼的謙虛，永遠是那麼地認真去看待他的工作和服務對象。受訪時，總是帶著一份靦腆，說起話來總是不急不徐，談起自己過去的工作，在訪談的過程，常常陷入沉思、哽咽。回顧過去的經驗，總有一份滄桑感，也把多年塵封的往事及情緒，一一的攤在眼前，彷彿找到了一個出口…。

壹、一頭霧水踏進社工

H退伍後，沒有想過要做什麼？也沒有所謂的「職涯規劃」。只不過在退伍後，因為同學向他探聽，有沒有人要找工作？他答應同學後就去工作了。

「當時就是莫名其妙的人家叫你去，就是一頭霧水進去蹲。那時候做的是居服，服務老人、身障都有，因此就進來這個領域（H08-2）」。

貳、新手就跟著督導做

然而，擔任居服單位的社工，需要具備一些知能，首先對居家服務的服務內容要很清楚，再來也要了解身障者的特質、特徵，不管是心理、生理的，他們的需求都要很清楚，才能夠在評估的過程當中去了解他們，看到他們需要協助的部分是什麼，並透過居家服務協助去真正的幫助到他們。除此之外，家訪會談也是基本的能力。

H回想自己還是新手時，那時候單位有督導，剛開始時，督導有帶著做，主要是帶著H去訪視，讓他從旁學習。「透過那幾次的陪訪，然後去觀察也好；或是說模仿也好，那就是知道訪視是怎麼一回事。逐漸的，自己一個人去訪視

(H11-3)」。因為居家服務評估的業務內容較為單純，約莫半年多就上手了。但是一開始去評估的時候，只會看到服務對象的生理、認知功能等，然後提供那些居家服務的項目就結束了。但是到了後來，才發現自己的評估面向是可以更廣的。「之後我才會去考慮到說，以他們家的經濟狀況，他是不是有需要再多一點的服務時數來協助他？或者是他其實不需要那麼多的服務時數？再更後面一點的時候會把家庭照顧者的部分再一併考慮進來(H13-5)」。也就是說從初期很單一化的需求評估，再延伸到評估整個家庭所需要的資源。

H有感而發，在前二年的專業建構歷程的檢視，發現自己真正接觸實務工作之後，才慢慢的去了解學校老師上課講授內涵是什麼？「慢慢的把它轉化到自己看待事物的觀念裡面，也就是所謂的內化，這是需要一點時間的才能有所領悟(H18-2)」。服務對象的反應也是讓自己在專業上可以做修正及參考的依據。因為覺察到這樣子的一個評估是不是太過武斷？那是不是還有更好的，或是有更妥適的其他方式可以去提供服務？而在過程中督導在專業上也提供了很好的支持。那時候有什麼樣的想法都跟督導談，他也跟我提醒很多的東西(H20-1)」。高嘉宏(2011)的研究發現，在督導過程若發揮督導的行政功能，則可以提升社會工作價值，發揮教育功能則可提升受督導者之知識、改善其技術以及增進其能力。

參、超出所學，掏空自己

居家服務是H的第一份工作，第二年後發現和自己的期待不一樣，「我第一個單位的老闆，他是養護中心，所以他是比較營利取向的，所以其實跟社會工作有一些的歧異啦(H081-7)」。機構的管理者，什麼都以成本計算，心裡常常是拉扯、衝突的，於是起了轉換跑道的念頭。

當時的督導理解H的想法，輾轉得知其他單位有職缺，協助他轉換到另一個單位。在第二個工作中，因為服務的對象及提供的服務和前一個單位一樣，同樣都是做身心障礙者居家服務的評估，因為有之前相關的工作經驗，格外的駕輕就熟，為了充實自己的專業，同時也開始做了職涯規劃。「做了一段時間之後，我就跑去念研究所。那時候我的時間沒有很多，不太能夠負荷居服的案

量，所以工作上就有做一些調整，就是做了所謂的身障者的監護、輔助宣告和協助安置的部份（H083-8）」。一邊工作一邊進修，開始接手從未做過的服務，身心障礙者監護宣告及安置，對H來說是一個新的挑戰。

然而，這項服務執行起來有很多的困境，因為當時沒有社福單位做過，當法院把監護者被判給民間團體的話，那是唯一的一個，也沒有其他的單位可以提供經驗參照，唯一能問的便是律師。其次，另一個困境是關於法律的知能，因為社工的養成教育，對法律層面的東西接觸非常的少。「那時候，我的能用的資源最大的就是在之前的學會，那有三個法律顧問，我那就是透過那個法律顧問會去釐清一些法律上面相關的議題（H093-4）」。監護輔助宣告還包涵被監護者的財產被處理的議題，這都是很專門的法律問題。「你沒有接觸到是會有沒有什麼經驗跟知識的，那甚至出庭的經驗…我想這個經驗，是很多的社工不會遇到的（H095-1）」。而每次出庭，H都必須諮詢律師，以了解案情的狀況。

相較之前居家服務的學習經歷，無論是在專業知能、服務內容都有極大的差異。「因為法律的部分真的是太專業了，專業到我很難去想像的！那時候還有處理到土地要分割，甚至有那個被監護人過世，那你還要去知道說怎麼樣去完成它的一些後事的處理。主要是會遇到的問題真的是你沒有辦法設想，所以你就只能遇到，然後再釐清問題（H101-4）」。

從事監護宣告的社工，而且是無人帶領、主管也不支持的狀況下，法律要處理的問題彷彿已經超出自身的能力及可承受的，不斷地掏空自己，心理承受莫大的壓力，因此H離開了職場。

肆、重返社工是冥冥中註定

離開職場一陣子後，家裡事情也處理告一段落，原本不想再回到社工領域，想要往別的領域發展。「那時候投了很多的履歷，我甚至連台積電都投了，但是一直都沒有上（H099-6）」。然而一封封的履歷如同石沉大海一樣，音訊全無…。因為面臨經濟壓力，H再次重新往社福單位投履歷應徵社工的職務，馬

上就有消息。「他很快叫我上班，這就讓我感覺說，只要牽涉到這一方面的工作，在找工作上就很順（H109-7）」。此時更讓H確信是自己又再次遇到貴人，而與身心障礙領域的工作是不解之緣，直到現在，不知不覺在身心障礙領域的服務已12年之久。

伍、過去的經驗是好的基石

而有了前面幾年的服務經驗後，進入身心障礙成人個案管理的業務後，第一年學習的部分，比較偏向在表格的填寫，項目的定義會不是那麼清楚，一定是需要問清楚才能釐清，然後才能夠提供相關的服務。比如像有所謂的照顧服務，可是照顧服務裡面其實有包含很多種，像居服、送餐，甚至說全日型的照顧。這些都需要去釐清它的定義是什麼，才能夠去跟人家說明及介紹；又或者是說所謂的家庭照顧者服務又包涵那些面向都要去了解，才能夠提供相關的服務；並依他們所需要的，去連結不同的資源。「其實每個服務都會有一定的知識，跟它一些不同的特點，因為我接身障個管的時候，已有一些其他業務的經歷，那時候在評估面上部分倒沒那麼困難（H014-12）」。因為過去的學習及服務的經驗，彷彿多了許多的自信，很快地便能評估出服務對象的需要及給予協助，可以說是駕輕就熟。

對重返職場的H來說，因為個管中心的業務在執行上已是行之有年的服務。所以相關服務的架構是完整的，即時是剛開始接觸的時候，前面都還是有人比較資深可以提供詢問。而且組織有落實督導制度及在職訓練，這些都是可以讓專業提升的部份。「如果說我們有什麼想要上的課程，那其實是可以跟我們的主管做討論。如果時間上允許，就是沒有碰到特別重大的一些活動的時候，都是可以允許的（H017-1）」。H也認為自己在專業發展的幫助是來自於進修，因為工作一段時間，都會遇到瓶頸。而且在某個領域服務的人員，會有他的限制在，主要是因做久了，眼界就沒有那麼廣。「進修，就希望說不是只有從我個人的角度出發，甚至透過其他不同的領域，可以提供我不同的切入的角度，也可以讓我去反思（H80-5）。」服務不是只照著框架上的流程去做，而是真正在做「助人」的工作，自己的視野，從微視面到鉅視面，整個視域都寬

廣了，「就是在這個過程當中你也可以看得到你的成長」，其實不只適用在身障工作上面，用在生活上面，也會有這樣一個的優勢。那就是遇到事情的時候，就會先去想這件事情跟它有相關的是什麼？那可以怎麼做處理？這是思維的部份、解決問題的部分，會比較有架構。

H經歷了三次的業務的轉換，雖然都是在身心障礙領域服務，因為專業不同，也歷經了不一樣的學習過程。其中由督導在初期協助的學習十分地重要，藉由督導的示範，讓H在學習上有參照的依據，再透過觀察、模仿等歷程，學會基本的技巧及知識。由此得知，督導的角色及功能，在新人的階段扮演著重要的角色，無論是知識體系、價值觀、態度等，都是具有示範的作用，也讓新人可以有參照的模版。其次，從基礎專業推至專精的層次，是一種頓悟，對於助人工作的理解是，助人不只是運用知識或是標準化的流程，它是可以將知識與實境結合，這樣深刻的經驗內涵，是來自於受訪者本身的反省與實踐。

陸、服務經驗—來自死亡的衝擊

一、成為臨終的陪伴者

H因為監護、輔助宣告的業務，而親身經歷服務對象死亡的場景，也讓他終生難忘。那時候應該是我人生歷程裡面第一次有看到有人在我面前死亡，就是在你面前斷氣…（H059-57）。從小到大，雖然會聽到親戚離世的消息，那也是片面的知道死亡這件事。「因為連我自己的親屬，就是他們過世的時候，我都沒有陪在身邊，就剛好那一個瞬間，我是沒有陪在身邊的（H063-61）」。然而，一直未曾想過會有那麼一天，自己是服務對象臨終最後的陪伴者，心中的震驚是不言而語。對H而言，除了看見死亡的衝擊外，看見服務對象在最後一刻，沒有任何一個家人如側在旁，而是自己。「單就那一個案子，他過世的時候，我是陪在他身邊的。（H08-2）。」

長期以來，每次探視生著重病的服務對象，床榻前總不見家人的出現，從來沒有和H說過話，「很神奇的是那個案主，當到後期的時候，他意識是混亂

的，他認不出誰是誰（H065-63）。但可是當他要過世前的幾分鐘，就他告訴我他知道我很好…給我很大的感觸…他說因為我在他身邊，所以他走得蠻安祥的（H067-6）」。服務對象在臨終前對H的道謝，讓他一直縈繞在心。「我覺得我那時候的感覺，就是讓我覺得說，我做這麼久的服務，那是一個很大的支持，因為有人認同你的服務，那是一個很大的衝擊（H06-67）」。做社工那麼多年，服務那麼多的人，因為有了這個服務對象的肯定，頓時，第一次感受到自己的服務被看見，自己可以從工作上看見助人的價值及意義。「雖然很多時候，社工的工作是很無奈跟無力感，因為那個案件讓我覺得…讓我繼續有動力留在這個地方工作（H070-68）」。

二、擊潰助人這條路

服務對象過世後，平日不出現的家屬現身了，因為服務對象在失能及意識不清的時候，當時H為了保障服務對象的權利，協助申請監護宣告以處理遺產的問題，而服務對象的財產處置皆需要透過監護人處置，而服務對象的兒子們，無法分配到服務對象的財產，深感不滿。「小兒子就覺得我在處理他們遺產的時候不公，所以他就把我告到法院去了，那是人生中第一次被告，那時候還覺得蠻無助的，老實說（嘆氣、哽咽）（H093-91）」。

知悉被提告後，不解的是這些子女平日對服務對象不聞不問，也沒有出現，自己是依法行事，並無任何過失。因為這樣而被告，心理壓力不可而語，但當時的主管並沒有提供任何支持，而是一直催促。「那時候主管就一直跟我講，趕快把事情處理掉！但要怎麼處理呢？因為就是遇到了一個不講理的人啊（提高音量）（H098-96）」。一直催促要自己想辦法讓事情趕快平息，然而所面對的家屬並不是一個理性可以溝通的人，H有意識的感覺，這次的訴訟對於職涯產生了很大的影響。

對於未知的出庭狀況，除了擔憂，想到開庭要面對家屬的情緒、法官的詢問，從來沒有出庭過的H，對於出庭的程序及如何因應，只能看看從律師那是否可以提供建議。「律師沒有太多的時間，他只是很單純的和我講說，不用擔心，那些法條告不成我就這樣。那實際上…一點都沒有安慰到我（H096-

94)」。心理恐懼如巨大的海浪席捲而來，似乎沒有能力可反抗。

案件雖然結束，生活和情緒受到莫大的影響，甚至對助人的那份熱忱、成就感，如同轉眼雲煙，擺在眼前的是，對這份職業選擇的懷疑及自我的否定。「真的放棄了，那些事情，讓我放棄！...也因此離開了社工（H103-8）」。

「社工是專業的助人工作者，透過同理心深入社會悲劇發生的角落，卻在凝視情緒黑洞的同時，也漸漸被黑洞吞噬，成了憂鬱沮喪的人。」（引自：高雄工會臉書）

H因公涉訟，在沒有支持的狀況下，所呈現身心耗竭。汪淑媛（2014）指出替代性創傷與同理心相關，一方面助人者需要能進入案主的情境去同理，但是，同時因為大腦、情緒無法控制下，不由自主又被案主的困境占據，而產生替代性創傷。弔詭的是，一直以來，第一線的社工不斷地去同理案主、充權案主，但自己的處境卻不被理解，面對壓迫也很少表達自己的感受，讓無力感就像黑洞一樣，不斷地吞噬那個助人的熱忱及專業品質。

在沒有主管的支持下，獨自面對訴訟事件，也因為過於耗能，導致離開。如同劉淑瓊（2008）指出社工人員長期曝露在暴力威脅下極可能產生如耗竭、替代性創傷等負面反應，原本充滿熱情與理想的社工極可能因此變得消極退縮，改以保守、安全的方式執行任務，或選擇離職，致專業經驗無法累積，服務品質低落（李美珍、蔡適如，2014）。

然而，並非每個單位都有督導可以提供協助，在H第二份的社工工作，執行身心障礙監護宣告的業務當中，覺察到學校教育在有關法律方面的訓練過於缺乏，難以因應實際情境，多數的民間單位對於社工因公涉訟，並不一定願意聘請律師協助，或者是組織少有設置法律顧問，故對於社工的執業十分沒有保障。目前各地方縣市政府已擬定社會局社工人員人身安全風險管理與危機處理要點或條例來保障社工執業的安全，但民間受委託單位與公部門對於社工的職業安全的認知尚有出入，能提供的協助十分有限。

柒、對未來生活的擔心

一談到未來，H總是有種淡淡的憂傷，他道出這十幾年來看了無數的身心障礙者的家庭，大部份都是經濟弱勢居多。「看了太多弱勢家庭之後，其實會擔心自己以後生活，害怕結婚這件事情。因為社工的薪資真的不高，那如果假設說結婚的話，我覺得會過得很辛苦，就是看了很多，倒是真的自己會擔心（H124-12）」。H的家庭並不富裕，也許是看了太多不幸的家庭，又因為常常接觸弱勢等複雜情境，對未來生活產生負向的意象。他無法想像自己要如何維持一個家庭，也不願未來的家人也要跟著辛苦，對於H來說，一切都太沉重了。而身處這個世代，年輕人若要成家，在物價高漲而薪水不漲的環境下，成家似乎是遙不可及，加上社工薪資並不及科技業或其他產業來得好，若結婚讓自己和對方落入貧窮的窘境是自己不樂見的。由此得知，H因為看到太多弱勢的家庭，而不自主與未來連結，而造成未來生活的恐懼。

捌、留下是看見自己的成長及存在

對於H來說，覺察到自己相較於其他助人工作者，自己內向的特質，不太容易和服務對象打開話匣子，或是談天說地，所以身心障礙者和老人等，較多的時候，可以主動或簡短地表達自己的訴求或回應，甚至對他們只是需要能傾聽他們心聲的社工，相較於其他服務的領域，與他們一起互動是較容易的，自己是很好陪伴者，也有成就感，能感受自己存在的角色。「因為我個人不是一個很能聊天的人，所以我其實在跟人家會談的時候，也沒有辦法侃侃而談。所以我很需要服務對象…我只要開個頭，他就能夠跟我一直聊，所以這樣的服務對象就是老人嘛！這樣講過去的事情；然後跟身障者，就比較容易做到傾聽這件事情（H092-90）」。其次，H在這幾年服務當中，也在身心障礙領域看見自己的成長及有找到助人的價值。「你在從事身障領域工作的時候，你確實知道你有幫助到這些人。不管是多或少，你很清楚的知道是在幫助這些人。再來呢，就是你在這個過程當中你也可以看得到你的成長（H083-9）」。H的社工之路十分的高潮迭起，因為轉換了不同的服務內容，但都是在身障領域，這也讓他專業知能具多元性，可以用不同的面向來看待事情。同時，我們也看見，H在

專業及服務上不斷地反思，去修正及調整服務的方法，雖然曾經遇到挫折，但回首都是支持他後來留下的動力。



第三節 S的經驗探索及詮釋

無論誰看見S，總是免不了會與她聊上幾句，因為她總是給人親切又溫暖的感覺，一點都沒有主管的架子。雖然已是主管多年的她，行政工作再忙，總是不會減少對服務的熱情，全心投入和服務對象一起工作，陪伴他們走過失去光明的日子，只要談到服務視障朋友的這八年的心路歷程，眼裡總是光彩和淚水互相交替著…。

壹、二度就業找到定位

S之前在大學唸社工系，所以自己也順著這樣的學習，在職涯規劃就以社工為主。一開始的她，選擇的是醫院的社工。「覺得醫院社工較有挑戰且穩定，所以投入醫院的工作（S002-2）」。所以一畢業就應徵上市立醫院的社工，展開了她的社工職涯。

S一進入這個職場，主管都是行政職，很難給予專業上的支持，而自己還在新人的階段，對於醫院社工的期待，心裡難免是有些失落…。「那時候都是沒有人帶，主管也都是行政方面的，其他科室的社工也有自己的事在忙，不可能有時間可以帶（S02-2）」。無論是工作內容、服務流程、會談、或是資源等等，根本是摸不著頭緒，而其他科別的社工也有主責的業務，都自顧不暇。「所以，只要有關個案服務都是詢問其他醫院的社工，了解他們是如何處理？然後自己也學著處理，來解決個案的問題（S003-1）」。因此心理所面臨的壓力是無法形容的。

在擔任醫務社工約一年多的光景，院內的服務剛進入狀況不久，SARS開始流行，瞬時間，當時社會的風氣都瀰漫著一股低迷，而北市和平醫院的封院，更是影響到各區醫院對於SARS皆出現了緊繃的氣氛…。「醫院雖然還沒有收治個案，但防護設備都是為一線工作人員所用，而其他部門的人員沒有，考量自己還有家人，就離職了，去了自己親戚的皮革工廠做了一年的行政（S004-2）」。

S所處的醫院當時雖然尚未收容SARS的病患，但醫院為了防疫，所僅有的

防疫設備皆是以供應一線的醫護人員為主，甚至院內防疫的設備常不足，更惶論提供予其他的專業人員。

常常需要去病房探視病患及家屬的S，穿梭在風險當中，對於S來說總是感到有些不安，雖然無減他助人的熱情，但家人的擔憂，也變成自己去留的一個抉擇，於是就暫時告別了社工的職場，先去親戚家的工廠，做行政度過這個過渡期。

雖然疫情已過，但S並沒有馬上回到職場，隨著孩子的出生，剛始了新手媽媽的生活。看著孩子一天天成長，心裡想要回到社工的職場的念頭卻如火苗一般愈發旺盛。「其實那時候因為剛好算是二度就業，就是小孩子到一個要準備念幼稚園的階段，然後我又重新再投履歷（S008-1）。希望可以找一個可以顧及家庭及工作的社工職缺，因此嘗試應徵婦女、青少年等領域的服務。所以婦女跟青少年其實我都有去面試（S009-7）」。

不久後，果然收到婦女服務單位的面試通知，而婦女服務也是S覺得因為自己多了妻子及母親的角色後更容易駕馭的。但讓S無法預料的是，在這次的面試過程中，雖然工作內容及時間是自己可以接受的，但主管當下一直質問有沒有再生二胎的規劃，讓其心理是難過的。「我覺得那面試的時候感受不是很好，所以當他通知我去上班，我還是沒有去（S010-2）」。S認為社福團體是承接婦女的服務，卻不能同理自己也是婦女的處境，對於這樣的勞動條件及環境感到十分地失望。

然後，又有一次面試的機會，是做青少年的服務。「我去青少年那邊的時候，覺得自己的社工角色不是那麼明顯，就是其實是做單親，但是又有一點像安親班的那種角色（S009-7）」。這個工作服務的內容，是單親家庭子女課後輔導的業務，雖然職稱是社工，但工作內容都是輔導課業，對於S來說，自己所學所經驗的專業社工角色，在這樣的服務顯然有很大的落差。就在那時，同時有投身心障礙領域的工作，其中一個是視障生活重建中心，S對這個領域其實是很陌生的。「因為在大學時候其實沒有特別對視障有一門這樣的課，只有在身心障礙的部分，是有稍微上過（S012-3）」。

就在這選擇就業之際，S接到OO單位的電話，當時是承接視覺障礙重建中心的委外單位，對他來說，是一個難能可貴的面試機會，但也覺察是自己最陌生的領域，無論是過去就學或工作時期，都沒有相關接觸的經驗。雖然，知道不一定會錄取，但也躍躍欲試，或許是一個新的轉機。然而在面試的過程中，S也向面試的主管毫無保留的告知自己在專業的不足。「其實我也跟他(主管)很清楚的說，自己不太了解視障這一個領域要做的服務是什麼(S010-8)」。但對方不但沒有否定自己，因為他們是做教育重建，願意幫S找到一些可以詢問的管道。「讓我可以自己先去看，所以後來就從101年視障生活重建領域就做到現在(S11-9)」。因為這樣的機會對於S有很大的鼓舞，也因此回到社工領域，投入身心障礙領域的服務。

貳、沒人帶就邊做邊學，從無到有

有句諺語說「萬事起頭難」。S重回職場的第一個難題就是不知道要如何開始著手視覺障礙重建中心的業務，特別是服務視障者的專業一概不知。因為視障生活重建的社工在資源連結、專業判斷的部分要十分清楚。「其中包含視力引起的疾病有非常多，所以在相關疾病部分，我覺得這是首要必須要了解的(S15-1)。再來就是哪些輔具是可以協助？像青光眼的個案他適合什麼樣的輔具？或是他未來的視力可能會有什麼樣的變化？都是個管或是社工都要先知道(S15-2)」。這些專業與過去自己擔任社工的經驗及在學校所學，猶如天壤之別，S心裡明白，這次的挑戰如同穿越萬重山。

S認為身為一個視障服務的社工，所具專業十分的多元，真正開始接案的時候，其實必須要大概懂得介紹人導法、定向行動，這兩樣必須要具備，那生活技能他必須要會知道輸送技能，包含的範圍有什麼？還有盲用電腦、手機的部分，尤其在手機的部分，因為手機是每個人現在都有，社工去訪視，要知道怎麼樣開啟語音？語音的手勢要怎麼操作？所以這些都是在這個專業部分，都要具備的。

而當時的單位也是第一次承接，所以也沒有其他的模式可以參照，「S調整心態，抱著「做中學」的態度。我就沒有人帶，然後我能夠詢問的資源大概就

是這些定向老師，我也沒有外督，所以等於是我只能夠問的是這些定向老師跟生活技能老師（S019-17）」。所以，剛開始一方面學著幫服務對象安排課程，一方面從外聘老師的課程內容，主動觀察、學習老師教導服務對象定向行動、輔具的運用與生活技能等，逐步去了解服務對象的需求。對S來說，光是這樣是無法補足專業知識那個部份。而且外聘老師約二、三個月才能來一次，甚至因為南北交通往返時間過長等問題，也會造成師資的中斷，能夠諮詢及學習的頻率變得十分不穩定。

沒有外聘督導或同儕可諮詢，在一人社工的單位，難免顯得孤單，眼下沒有任何的支援。雖然如此，並沒有讓S卻步。為了可以盡快的補足自己在專業上的不足，「下班之後，會去收集很多視障生活重建相關的資料，所以其實很多的一些文獻資料或網站的部分都從北部的網站來看，自己花時間變相對的比較多（S018-19）」。

除此之外，很多時候需要和服務對象一起工作，透過晤談去了解他們的需求，協助做資源的整合。但是造成視力惡化的病因有很多，光有理論上理解是不夠的，要如何去評估及判斷他們的障礙所面臨的困境，才能進一步統整資源。雖然書面資料閱讀很多，但對於因疾病產生各式障礙、症狀的理解仍很有限，這可是第二個考驗。於是，他可以想到的是，只有不斷地透過服務的過程去累積自己的經驗。「每一個個案，問久了之後，大概你心裡大概就會知道，像是聽到青光眼，就知道他大概會有眼壓高、頭痛的問題，就是等於是一個數據的來源吧！」（S020-18）

每次透過晤談，S清楚地記下他們的症狀、反應及視力惡化所帶來的影響，日積月累，服務對象大部份相同的疾病都會有著共同的經驗、反應，一次又一次地比對資料上的理論，然後，這些經驗內化至自己的評估中，就這樣花了二年的時間，S開始面對服務對象的狀況，可以很容易地和他們對話，理解他們的困境問題。

對S來說，第三年是轉換的時期，經歷了承接单位的異動，轉由較大型的社福單位承接。「那邊給的資源、知識其實就很大量的，就等於是說你好像乾枯

了很久，突然有人很大量給你一些知識，但相對你前兩年的準備也差不多了，所以第三年時候其實是讓我覺得豁然，就是點通的一個方法，大概知道生活重建它的目的跟用意是什麼（S023-11）」。而這個社福單位是在北部已有執行過視覺障礙者相關服務的多年經驗。S歷經了二年沒有支援的日子，對於新單位的期待是不言而喻，也希望可以讓自己的專業更上一層樓，新單位有大量的資源、資訊挹注，如同久逢甘霖。

新單位組織體系完整，有可以決策的主管，困境也能夠從中獲得解決。「每個月至少一次的會議會下來，然後協助你像是在個案的紀錄填寫方面，或跟定向老師和其他專業老師合作模式的部分（S025-2）」。透過專業的團隊會議模式及討論都更為專業化，即時在服務過程中解決所遇到的瓶頸及提供業務執行的方向，可以是茅塞頓開。「個案服務有問題，就是可以馬上打電話，有人可以詢問的話，就能夠很立即解決自己疑惑的部分（S026-7）」。S知道，新單位所帶來的新氣象，讓他可以更勇往直前，不再是一個人孤軍奮戰。

多年下來的歷練，由於經驗的累積，S只要與個案晤談，便能夠掌握到狀況。因為所有的個案全部都是自己訪，就一個社工，所以等於是累積的經驗也夠，在面臨像這種中途致障的個案，可能跟自己還在拔河的情況下，所以就是分為幾種類型。有一些人很乾脆的馬上答應課程什麼他都要選，或可能一樣都不選，然後什麼都不來，他會找盡很多理由就是放你鴿子；另外一種是像半推半就，或走不出來，能做的就是一樣比較例行性的，像是活動通知，然後一樣關懷電話，讓他知道我們都在這裡。「我對個案的判斷，或者是說我跟她會談會不會來上課？或者是上到一半放棄，我從會談大概就可以知道他會不會來（S026-2）」。

S雖然是二度就業，對於視障者的服務，從陌生到專業成熟，自己投入了極多心思，雖然在沒有督導的狀況下，採取了許多策略及方法學習，其中「做中學」便是初期專業基礎養成的途徑。古人說：「坐而言不如起而行」，係指身體力行的重要性，特別是知識，它不是只有知的過程，實踐才是內化知識的重要關鍵。杜威認為透過省思（reflective think）的歷程，才能將原初未經反省的

經驗（primary，unreflective experience）轉化為更深一層的反省的經驗（secondary，reflective experience），這樣的學習意義乃是由學生自己所建構（吳木昆，2009）。

對於視障服務亦是如此，光知道視力疾病、定向定位、視覺輔具的運用、定向行動，這些都只是知識面的知道，真正的學習是需要一次次與服務對象接觸、了解他們反應、不斷地反思，來領悟其知識與實務的關聯性，換言之，在不斷地嘗試（trying）與經歷（undergoing）這些歷程，才能將知識內化，這也呼應了杜威所強調的經驗中學習的重要性。

參、傳承就是陪在新手的身邊

從對視障服務最陌生的領域到可以回應服務對象的需求，並且給予他們適時的協助，這一路走來冷暖自知，就這樣不知不覺已過了四年，因為業務擴編，社工人力增加，主管看見了S多年的經驗及工作表現，因此將其晉升為督導。

對於S而言，這又是一大挑戰，因為在這四年的服務當中，單位並沒有督導一職，對於督導的功能、角色及管理等等要如何執行，他也只能按步就班地去了解，對自己也是一個不同的學習，於是接下了這個職務。

也許是時候到了，這麼多年來的磨練，讓S變得沉穩許多，雖然是個新角色，但是他卻沒有之前剛要接業務的那種恐懼，一切如同水到渠成，感覺得到他也希望視覺障礙領域服務的社工專業可以有所傳承，跳脫原來只是做一個社工員的架框，進而成為一個教導者，也是自我專業的提升。

因為知道過去在學習過程中自己兜了一大圈，也擔心新進的社工對於業務毫無頭緒又亂了步調的提供服務，對於自己落實督導制度是十分地要求。「個督是每一個新人進來，每個禮拜我都會跟他們個督一次，然後會要他們就之前可能幫他們上的，就我們教的部分，他運用在實務上看到的問題有什麼？」

（S034-3）S對於新進社工採循序漸進地引導，從陪同家訪開始，了解他們的會談及評估是否適切；然後運用有架構的資料，逐一讓他們了解資源及服務流程。

但S認為除了專業知能外，最重要的莫過於是態度和一份同理心。「因為視障者就是看不到，所以你要很主動的去詢問他，或者是他走進來辦公室，其實你要主動的打招呼，而不是在等他開口...或是在走廊上或是在廁所遇到了，或可能在旋轉方向感迷失的時候，要主動的知道說他可能面臨的是什麼困難？S037-9)」。從一個新人社工到督導這個歷程，不僅是象徵專業能力及經驗，更重要的是「態度」，對於身心障礙者置身處境的理解是要主動積極，而不是在那邊等他們求助，讓他們不知所措，然後覺得很難堪。

肆、放下，路才走得久

一、內外交戰

S當上督導後的生活，可以感覺到那種水深火熱的心境，常常需要面臨主管機關的要求和成效的壓力，又要培訓新人，這些重擔完全在自己的身上。正因為如此，對於工作是賣命地全心投入。也許是因為自己身為主管，嚴以待己的特質完全被誘發出來，完全不能懈怠。其實我是一個自己要求很高的人，就是人家可能要你做到八十五分，我可能會做到八十五分或是九十分，我會把自己標準拉到比一般人還要高（S053-6）。所有大大小小的事都要求到盡善盡美，只要稍有不符合自己的預期，心裡便不痛快...。所以當做不到的時候，我會很氣我自己！（S061-7）

除此之外，在面對服務對象的不穩定性，尤其是他們在面對自己視力逐漸惡化，生活樣態改變，心裡往往無法接受這種非正常的生活，結束生命似乎常常成了服務對象最常起心動念的出口。「他們最常問就是我以後怎麼辦？我眼睛又退化了怎麼辦？這個連醫生都沒有辦法？最近有一個真的自殺成功的個案，讓我覺得很無力感...因為你沒有辦法幫他什麼？（S071-3）」。S因為可以理解他們的苦難，受限於有限的資源，可以協助地似乎是那麼有限，即使有多年的助人經驗，無力感和挫折也會因服務對象生命的波動而牽引著。

無力的事不只一樁，在新管理主義的影響，服務方案都需要有講求投入成本及輸出的成效，然而助人是個歷程，怎麼可以用成效計算呢？而每次委託

單位總是希望得到漂亮的數字，數字的名目又如此琳瑯滿目，不斷地溝通，皆是徒勞無功…。「你要一個剛拿到手冊，一個月後來接受服務，除非用強制，我們電訪，他就是不想來。那你(委託單位)又回過頭要新案量(S061-5)。這對我們執行社工被打得很挫折，一方面他們一直被掛電話，然後被罵，其實也很心疼，然後再來反應，跟他們溝通好幾次，但是他們卡在那個數據跟服務量(S058-6)」。

令人難過的是他們無法理解，服務對象從接受自己視覺障礙的事實，到願意接受服務的歷程，如同是一場馬拉松的比賽，唯有等待最佳時機，才能有機會介入。面對委託單位永遠都是用數字來質疑服務品質，對S來說，既要同理服務對象的處境，又要兼顧委託單位要求的成效，面臨說不出的兩難，離開的念頭開始縈繞在腦海裡。「我覺得在跟委託單位的溝通上，會讓我覺得是最…最想放棄了，甚至會想說算了！我就丟著！不要管了，我就走人就好了！他們是提供這個經費的人，但對整個服務上，包含像承辦一直輪替，然後上層可能對方案不是很了解，一直不斷提醒我們是「量」的問題(S065-6)」。當所有服務都是著重於量的時候，因為視障者的人數不多的狀況下，要被要求分新、舊案處理，有別於其他縣市的做法，在新領冊的每年增加的人數不多的狀況下，要達到服務量十分困難，新領冊的個案也要有一些時間才能開案，也要先能夠接納他視障的情形，才可能來接受生活重建。一直以來與委託單位，無法取得共識，對於S而言是十分的無力。

當每次挫折的時候，幸好同事願意傾聽、同理，才讓S可以繼續面對眼前的挑戰，所以，同事是支持他走下去的力量。「就是我覺得我有些同事是相對的非常好的，其實很多次了，想要離職跟放棄，都是他們…勸、支持，我們就是互相打氣(S067-9)」。S覺得同事之所以重要，因為他們能同理自己的心境，特別是職場需要一個安全的出口，可以將情緒完全傾倒，可以安全的把這些話說完，然後訴苦完又可以再面對工作。「我覺得還可以持續在這邊，就是...就是因為有這些同事(S071-5)」。

二、放慢步調，重新調整

一直以來的耗損，工作、家庭二頭燒，S愈來愈容易急躁，沒有順心時，就不斷地責怪自己，自我要求愈來愈高，如同拉到底的弓弦，隨時會斷裂。雖然，有覺察到自己的內耗，感受到心裡疲憊，因為自己是個主管，更需要戰戰兢兢，容不得鬆懈…。

身體的反應是瞞不過的，日復一日累積的負能量，S覺察已無法承受。「因為身體出很多狀況，就是血壓高、頭暈、頭痛，然後什麼失調一大堆問題出來，才開始放過自己，就是不要把工作放得那麼滿、放得這麼重（S065-63）」。想到自己孩子尚年幼，還有家人的關心，唯有照顧好自己，路才走得久。這樣的念頭，讓S開始學會放下，不再過度的要求自己，工作和休息也要均衡，認清工作不是人生的全部，放慢步調，不再用過去的眼光來看待工作，決心放過自己。

S的耗竭，來自於個案結束生命的無能為力、外部環境的壓迫，這些一直存在於社福生態，特別在民間單位，不斷要因應委託單位所要求的成效、組織內部對於評鑑等級的期待，十分內耗。謝盛瑛（2013）於社工增權策略的研究指出，社工職場充斥太多制度及組織的剝削與壓迫，這將會威脅其專業能力及專業行使的界線，以致感到無力感。換言之，基層人員面對這些無力解決的問題及壓力，都是源於政府過度干預及控制，受委託的社福團體與委託單位之間的關係失衡所致，影響專業品質也是必然的狀況。

伍、服務經驗—面對死亡，生命也是可以精采

一、看見生命的可能性，顛覆刻板印象

一位年輕有為的工程師，因為多年的罕見疾病，影響到視力，就在參加五月天演唱會的當下，突然視力惡化之後，透過了外部轉介進到中心接受服務。雖然視力惡化，但他總是正向地面對自己的處境，與其說接受中心的服務，但是他卻不向命運低頭，反而常常去傾聽其他視障朋友的心事，給他們支持、鼓

勵他們，並且運用他的優勢，協助了中心大大小小的行政事務，所以他不僅是中心的好幫手，也是很多視障朋友的好朋友。

就算是因為疾病的緣故離開了職場，彷彿也沒有削弱他對生活的動力和對生命的熱愛，如同以往一樣，協助以前同事寫程式、談戀愛、到處去旅遊，做自己想做的事，從他的身上看不到因障礙帶來的悲情或受限。對S而言，這是很特別的服務對象。「因為視障，所以我可能就要用可憐、可悲，或者是說怎樣的一個眼光看他。但是在他身上，我覺得整個把這個翻轉起來，覺得自己其實…覺得說其實障礙不代表就完全限制住他（S059-07）。服務了那麼多的個案，自己還是頭一遭看到如此正向的身障者，完完全全顛覆了過去的**刻板印象**，他的樂觀和豁達的生活態度，也成了中心學習的對象。

二、體悟，生命無常

因為是罕病，侵蝕到腦部和心臟，常常會經歷突如其來的惡化，就要和生命進行搏鬥，而不曉得能戰勝死神多少次？每次進手術台前，工程師總是會在群組向大家報告自己身體的狀況，並且要大家等著他戰勝死神回來。「那時候其實我記得我常常跟他聊天，然後問他會不會害怕？他說：「會怕啊！怎麼不怕？可是沒有跟他拼一下，我怎麼知道我過不過得去？」（S042-5）

這一次，一如往常，他又要進手術室進行心臟的手術，要大家等著他回來，大家也不斷地為他加油打氣，期待著他下一次未做完的事和未說完的話…。才短短過了一、二天，手機群組那頭響起他過世的訊息，S和大家一樣完全無法接受，過去再大的手術都挺過來，生命韌性那麼強大的他，這次只是小手術，怎麼會就這樣走了？前一天在那個群組上面還在聊天。他都說：「等我回來，你們就等我回來！」因為他覺得他歷經了很多的開腦手術、心臟是第二次、第三次的心臟手術都過去了，怎麼可能會被打擊倒？（嘆息）（S043-4）S原以為還可以見到面、說上話，過去歷歷還在眼前，如今面對生命瞬間消逝，來不及說再見…。「這對我來說是一個很大、很大的打擊（S047-1）」。

後來得知，工程師的死亡可能來自於醫療的過失，但是家屬都沒有提出任

何的法律訴訟，反而接手工程師的大愛，參與關懷中心視障朋友的工作，並且將工程師昂貴的視障輔具捐贈，遺愛人間。S發現原來工程師他可以如此正向地面對困境，是因為有家庭的支持、愛的力量，使他得以戰勝對生命無常的懼怕，也讓他對於身障朋友的關懷得以延續下去。

年輕工程師，原來過得多采多姿，但是因為沒由來的罕病，打亂了他的人生，疾病讓他經歷了無數次生死關頭，雙眼也漸漸看不見世界的美麗。但是他並沒有如托爾斯泰所著的《伊凡·伊里奇之死》主角，患病後對於生命產生無比大的憤怒及絕望，多數人面對死亡，是如此切身而又無法解套，大家皆難以啟齒。我的看見是，在他身上伴隨死亡而來的生命體悟，死亡並不是結束，而是另一個開始。這位服務對象做了最好的示範，在他努力生活的每一天，活得如此精采，有別我們以往的服務對象，有很正面的示範作用，也打破對於受苦的個體，應該有的面貌。同樣，助人工作者不一定是給予者，助人工作者與服務對象在互動過程中，生命的碰觸激起漣漪，生命在苦難時，仍保有選擇的權利，可以開心的過每一天，也可能會傷感的過日子，但是需要保有彈性的。

陸、邁進，更多的可能性

S在這八年來的經歷雖然有很多的辛酸，但對於未來視障相關的服務仍有很多的規劃及想法。因為看到視障的需求，不能只有定位在課程安排及輔具運用的部份，更希望能夠透過更多的資源可以提供更多的服務。「我們做一些導盲志工，因為定向行動再怎麼訓練，包含是像繳費、提款或者是說領藥、拿藥這部分對他們來說，都還是會有一些困難，導盲志工我覺得是剛好彌補了這一個這個框架進去（S097-3）」。除此之外，S也看到一些更需要服務的族群，像是視障雙老部分，認為是未來需要被服務、關注的議題。因為視障者是獨居又年老，所以期待自己未來可以將服務推及到這些年長的族群，這是她的看見也是未來的期待。

對S來說是一場成長之旅，從不了解服務對象的狀況，到理解他們的置身處境，不同於其他身障者的特質，因為看不到，相對地對於人的互動及環境不安全有較多的防衛，要突破心理的防線，不是只有專業的知能可以處理。「視障

者只是眼睛不方便，他們的頭腦是清楚的。在跟他們互動上，相對來說就是他們比較敏感，讓我自己覺得我做任何事情更坦然；因為我要做什麼，其實我會跟他們講（S107-9）」。耐心、理解及信任便是這些年來所操練的功課，也相信耐心和理解是建立信任關係的重要訣竅，唯有取得信任後，才會開啟日後服務的大門。

他反思這八年因為接觸了這份工作，才發現自己可以這樣與服務對象互動的狀況下，更需要推及到自己的生活周遭。「我自己跟家人，就是包含我爸爸或媽媽在學手機上，會更有耐心，因為就覺得你對這些使用者都這麼有耐心，對爸媽口氣更不能差（S0106-7）」。特別是面對日漸年邁的長輩，當他們生理功能退化，可能是視力不好、記憶退化等，更需要多一份同理及耐心去協助他們，對於未來的服務也希望可以從青壯年擴及到老年人，這是他的看見，也是他的理想。

最後，一直以來，無可否認的是，S一直對於視障服務有極高的熱忱及投入，也覺察工作目標及意義，從想離職而轉向留任，其支持來自於同儕的傾聽、理解。麥麗蓉（2009）許多研究均支持助人者與工作同儕溝通，彼此交換面對困難時的反應，在工作中形成友善、安全的同儕支持團體，能減少專業助人者替代性創傷的產生（邱秀琳，2005；鍾思嘉，2001；Palm， Polusny & Follette， 2004；Palm， Smith & Follette， 2002）。由此得知，社工於職場的支持網絡，對於社工的增能亦有實質的幫助。

第四節 G的經驗探索及詮釋

每次看到他，很難將他的外型與社工這個行業連結在一起，因為他的時尚和亮麗，總是會讓人目不轉睛，甚至打從心裡地羨慕同樣身為社工，外型可以那麼地耀眼。

G雖然有個亮麗的外表，但這幾年來可過得不輕鬆，一個從北部嫁來南部的孩子，從基層的社工做到督導，家裡和事業蠟燭二頭燒的狀況下，很多時候，不得不強勢的作事風格，讓自己孤單了不少。但是談到孩子，身為母親的她，表情的線條就無比的柔和，也看得出來孩子就是他生活的動力。

壹、那裡有工作就往那裡去

因為就讀的是社會工作系，所以一畢業並沒有職涯規劃，唯一想的就是要趕快工作，因為自己知道是剛畢業的新鮮人沒有什麼優勢，只要有職缺，就會趕緊投履歷。「就是一個哪裡有工作哪裡去的狀態，因為大學剛畢業就是新手，其實沒有什麼服務單位喜歡用無經驗的社工（G011-3）」。正巧就在離家不遠有早療職缺，加上自己對於兒童的服務也有興趣，一次的面試機會，就應徵上了社工這個職務。

貳、學習，自己找方法

回想自己過去剛畢業從事社工的經驗，可說十分地波折，剛進入單位時，正巧是忙著準備評鑑，大家各忙各的，其實那個職缺是很迫切需要有一個人力可以獨立作業的。當時手上有非常多的服務對象等著等評估後接受服務，所以那時候一進去是很忙碌，即便一開始有人交接，但是過程中所描述近百個個案的狀況，對於沒經驗的G來說，一時難以理解。「什麼障礙類別？也搞不清楚所謂的身心障礙？到底分成幾類，到底是因為怎麼樣而被判定？他會領有手冊。然後什麼情況…反正就是搞不清楚（G015-1）」。對於G來說，還沒有受過職前訓練的狀況下，對於身心障礙的類別、身心障礙鑑定的流程、資源需求的評估等等，在還沒有弄懂的狀況下，要去評估個案及提供服務，實在一籌莫展。

那些案子對於一個新人的G來說，看著大家如此的忙碌，又不好意思去打擾同事，而督導對於G早已預設是可以很快上手的社工，所以可提供的資訊及協助十分有限。「因為一開始到早療的時候，督導就認為你應該可以做，所以其實一開始去訪視沒有人帶，只有陪人家去訪視過，但不是早療的業務，只是讓你先去感覺，看看訪視是什麼？只有一兩次而已，然後之後就自己去訪（G051-4）。而又沒人可帶領的狀況下，如何起頭？心中真的五味雜陳…。

G想到第一次去陪同家訪的情境，自己是十分的緊張，也將自己陪同家訪時的觀察記在心裡。「一進去的禮貌是這個稱呼，就很像我們去阿姨家或是別人家作客，要先跟人家打個招呼，再從聊天比較輕鬆自在的方式……，依照不同的對象，然後再直接切主題去討論（G022-1）。後來，自己去家訪心裡更為緊張，因為沒有經驗，也擔心自己表現不好，不斷地排練。「所以其實一開始，真的還蠻挫(台語)，訪視之前，自己先坐在位子上，然後去揣摩一下整個情境，然後整個案家的、要對話的人，然後對話的對象、家庭啊（G018-5）」。對G而言，需要在個案面前表現出沉穩及專業，自己不知演練了多少遍、給自己鼓勵多少次，只為了可以被認同自己是可以勝任這份工作。然而，以新人來說，家訪的經驗覺得是順利的，因為在早療的服務，是和家長互動，家長都是擔心孩子能不能變得更好，對於社工的介入是比較友善的、歡迎的，所以比較容易建立關係，也比較不會遇到家長拒訪，也因為是透過醫院轉介，所以在推展服務也較容易。

G為了能夠自己趕快上手，接案後會自己先做做看，不懂的時候再查看資料。可是因為有些情境，沒有一定答案的，可能只是針對不同的個別個案而有不同的處理方式，很多的時候還是會和同儕討論較多。當遇到特殊個案，或者是一些棘手的問題時，因為畢竟過去可能沒有發生過，但就是以自己過去的生活經驗去因應。「有時候其實就是只是在協助我們自己生活周遭，憑生活經驗去做服務（G49-3）」。而觀察、主動詢問、找資料等便是解決問題的方法，並且從中調整工作方法，就這樣日積月累，塑造出自己的服務模式。

一年後，對於早療的業務及服務流程也有基礎的了解，畢竟每個家庭所遇

到的問題不是千篇一律，僅透過標準流程就是可以解決的。除了向同儕請益之外，很多的時候，G憑著過去的生活歷練及學習，便成了服務上的利器，因為有了這些生活的知識加上經驗的內化，發現很多時候是可以提供給服務對象的家屬做為服務計畫的參考。

參、經驗讓自己走得更穩更遠

因為結婚，離開了家鄉，請調到別縣市工作，從過去服務身心障礙的兒童領域轉換身心障礙的成人，雖然看似都是服務身心障礙者，但工作方法和服務內容還是有所差異，對於一方面要適應婚姻生活，另一方面要適應新的工作環境的G來說都是挑戰。

對於來到新工作環境的G來說，因為單位正面臨人事異動，內部也顯得十分混亂，過去剛當社工時，也是沒有人帶，「我記得我剛來的時候，是沒有跟同儕一起去訪視的，因為自己就是一個有經驗的人，通報進來，那就是要家訪，通報在哪裡，就去哪（G093-76）。」對於要服務身心障礙的成人，其實還是有生疏不足的地方，也感覺得出來以自己做過社工一年的經歷而言，已被定位成有經驗的社工，所以在身障個管服務的第一年，他一接到工作時，提取以往的工作方法，去接案、訪視、評估等等，遇到不清楚再詢問同事，當時他也只能一邊做，再慢慢理出一些頭緒來。但當案件來的時候，也只能面對。「反正就是去訪視，有經濟需求，有就業需求，有什麼需求？那我就去啊。就去訪訪看（G51-5）。」然而，在身心障礙的成人，往往社工去訪視時，並不一定會被接受，其實對方也不見得需要你介入，因為他需不需要是他的認為，他可不覺得說你來是要來幫忙的。（G52-1）。」G也慢慢從服務中去了解，原來每個身障者的生活樣態及家庭環境，雖然有社工需要協助的地方，但是實際要提供服務並不容易。「多數都是期待我們可以給他經濟協助，所以在第一年的時候，我就只是用傾聽較多（G63-3）」。

就這樣一股腦兒的接案、服務，慢慢地發現成人的身障者無論在接受服務的意願及需求，和過去的服務都是有著極大的差異。過去在服務早療兒童時，所面對的都是父母和孩子，因為期待孩子的狀況可以變好，對於社工的介入，

是抱持著接受及感謝的態度；相較於成人的身障者，會牽涉到接受的服務的意願與否，及是否有家屬可以討論。G在面對這份新的工作，發現和過去的經驗有所不同，所需要的專業不是只限於對身心障礙特質的了解。「對於人的特質跟那種敏感度比較高吧！跟資源的熟悉度…（G115-98）」。唯有對於資源與關係的**掌握度及敏感度**高的狀況下，才能回應服務對象的需求，轉換領域後重新看到不同的自己，覺察過去的經驗是如此的寶貴，奠定日後服務的基礎。

就在第二年以後，當內部人事穩定後，因為新督導及新進社工加入，形成不同以往的工作氣氛，瀰漫著團結一致的氛圍，而團隊成員過往都是身經百戰的社工，所以在專業上有更多的成長。「我覺得專業的經驗，是來自於每一次跟我的同儕，因為他們其實都還蠻有能力的，我的專業性開始被建立，後來我們的督導也穩定，同儕們也都很互相支持（G122-10）」。特別是在遇到難處理的個案時，團隊的腦力激盪總是會碰出不一樣的火花。「所以在很多當面臨困境的時候，我們去思考…一起去集思廣益地去想，去商量說怎麼去解決個案的問題（G123-6）」。因為有這樣的交流，讓問題可以迎刃而解，看待問題的視域也截然不同，一切都趨於成熟。

肆、手把手帶新人

G回想過去是新手社工的時候，常像個無頭蒼蠅一樣，別人交代什麼就去做什麼，很多時候還要自己去摸索是怎麼回事，感覺不出自己是一個專業的助人者，在專業知能的建構上毫無脈絡，所以特別能夠感同身受新社工進入場域的那種不安、無助。「沒有人這樣子帶著我，要怎麼去服務？不是人家叫你幹嘛，我就要去做什麼！這樣會很流於形式；其實這個工作是誰都可以取代的，誰都可以去做的（G171-5）」。對於G來說，一個專業的社工，要很清楚自己服務對象的屬性、角色及整個服務體系及資源的熟悉度。「你能不能把自己當成一個智多星吧！當案家拋出訊息的時候，你可以強而有效、有力的去做一些回應跟對話（G176-9）」。因為有過去學習上的體悟，需要花很多的時間才能了解服務對象的特性、社工提供服務的內涵，一切都要自己徒手煉鋼，十分的浪費時間，所以，有了前車之鑑，也認為社工是一門專業，更需要嚴謹周延的去

培訓新人。「所以，我會像手把手的這樣帶，會讓他們很細節都比較清楚（G176-6）」。讓新進的社工，可以獲得更多的支持及有架構的學習，而不是依循過去那種放牛吃草的模式。

自己在第四年升為督導後，期許自己是個好的帶領者，檢視過去在學習過程中的缺失，所以建立了一套幫助讓新社工學習的模式。其以一對一全程的陪伴及傳授等方式，從給予完整的專業資訊外，透過觀察、示範、討論等密集的互動，可以較有架構的學習服務內涵、技巧及因應方式等等，減少不必要浪費的時間。「我就直接帶著他們去做通報服務，主訪人是我，我用我的方式去訪視給他看，會一對一去跟他討論，會在每一次的討論中會帶到不同的資源

（G158-14）」。另一個培訓新人的方法，就是運用同儕，讓比較資深的社工跟新人一起去訪視，讓新社工為主訪，然後當新社工和資深社工回來的時候一起討論。我都請新社工先說，先聽聽新社工剛剛的訪視，他們的狀況啊什麼的（G159-1）。這樣的帶領方式，主要是可以掌握到新社工學習及適應的狀況，對於新的社工初期是非常重要的。G有感社工的養成十分重要，因為當年沒有好好的被帶領，那樣的缺乏在新人時期特別難過，所以更提醒自己要成為一個好的督導，好好帶新人。

G這幾年帶新社工的經驗，認為即使完成基本的專業知能及技巧等訓練，但是並不能保證新社工可以適應工作，因為在服務身心障礙的成人，每個特質不同，加上服務的情境複雜，難以預料，還需要很好的溝通協調的能力才能因應。「那很多社工會覺得說，我剛已經跟你討論過，結果出爾反爾，會很快的消弱新社工服務的熱情（G162-1）」。新社工因為與服務對象互動的過程中，面對服務對象的欺騙、不合理的要求、福利依賴或陷入兩難的情境無法解決等因素，都會讓新社工在助人領域而折損，退出身障服務的領域。

伍、衝突，內外的矛盾

一、幫與不幫之間都是矛盾

從事身心障礙服務多年，所服務的身心障礙者不計其數，但是也漸漸發現

自己所接觸大部份的服務對象，他們的障礙是來自於後天，親友支持系統都十分薄弱，甚至遇到重大決策時能討論的對象都沒有。「覺得有點疲乏吧！因為身心障礙者他們為什麼會成為身心障礙者，我接觸到的案例都不是那種真的需要外界的協助，多數都是過去自己遊手好閒、過去自己不務正業，然後導致到現在年紀有了、生病了、發生障礙了，然後才在求助社會大眾（G224-207）」。

通常在多方向親友聯繫了解脈絡後，才發現很大部份的服務對象，在健壯時，不是拋棄家人未盡家庭責任，就是多年不務正業，導致老了、殘了卻沒有親友願意出面協助，於是便使用大量的社會資源。在這過程中，為了能讓服務對象可以獲得照顧或維持基本生活需求，常常需要費盡心思去向民間單位募款或是突破萬難去申請福利身份，而服務對象有時還會視社工提供的協助為理所當然。「有些服務使用者是態度很差啊！他們沒有意願想要去跟你好好的對話時，其實也是會削弱社工在這個領域裡面的時間（G201-8）……很多幾乎都是過去好過的時候，不曾養育子女，對家庭也不負責任，等到事情真的發生了，再來怨天怨地（G231-2）」。身為助人工作者，雖然可以理解他們因為身體的損傷及年邁，已無法維持基本生活需求，甚至還需要他人照顧，但是有更多先天障礙又弱勢的身障者，比他們更需要社會資源，這對於G個人價值觀與過去助人工作的學習是一個很大的衝突。這樣的矛盾，每次面對到這樣的服務對象，心裡不禁的懷疑，幫助這些不為自己生命負責的人，而是由社會去承擔他們的果，這樣助人的意義到底是在那裡？

二、再努力都不被看見

G自從當上主管之後，對上需要面對各層級主管所要求成效，對下還需要督導社工的服務及管控方案的執行進度，夾在中間的角色並不容易。對於中間主管而言，如同夾心餅乾，上下都需要花心思去管理，當自己遇到困境時，應該提供建議及支持的主管，卻無法提供協助，最後還是自己獨自面對。「不管做得好不好，其實也沒有主管認同；或是你反應過，可能屢次都沒有被解決，然後還有多頭馬車的一些決策，也會導致社工很無奈吧！（G231-4）」而自己無論花了多少的努力，讓業務的成效可以有好成績，但仍不見主管的肯定。

「反正我不管我怎麼做，好像也就這樣，也不會再得到支持，還不被認同啊（難過）！（G194-177）」久而久之，有種習得無助的失落，覺得自己怎麼努力都是白費力氣，永遠不被看見。

G不僅要處理組織內部的問題，還需要接受委託單位的監督，常常為了與委託單位開會，花了很多時間整理資料，剛開始面對委託單位主管的質詢，都是膽戰心驚。「不斷地被質疑、被否定，心裡的挫折常想放棄；我是一直告訴自己沒關係、會更好的！而且我並不是別人講的那樣做不好的人，我自己知道自己都一直有在做，不是打混摸魚的方式，這樣子做過去的（G277-260）」。但是為了讓自己團隊的努力可以被看見，開始從服務的資源分析可以結合的資源，發展創新的服務，因為知道放棄並不能解決問題，也不能消弭他人的質疑。這樣的處境，G覺得唯有先轉念，才能帶著團隊前進，知道自己是腳踏實地在做，只是現在還沒被看見，但相信總有翻轉的一天。

G其實心裡很感謝團隊的成員，為了中心的業務，大家齊心努力度過難關，在工作上互相效力，雖然沒有主管支持，心裡倒是有些安慰，也成為自己努力不懈的動力。雖然這些年來，有很多的難處、挫折，偶爾有幾位老同事可以傾聽。「工作的事情，在這個環境當下的人才會有辦法去說，過去有一些比較好的同事，可以稍微講、吐吐心裡的苦悶（G281-2）」。但日子總是自己要面對。無論面對家庭及工作有多辛苦、委屈，但總是不能多想，以免自己落入悲情。所以，與自己對話、鼓勵自己及和同事傾訴，是讓自己重新站立的方法。

陸、特殊的服務經驗—他不是親手足，但我們願意照顧

於是，校長向社會局求助，轉介到中心接受服務，但是對於安置機構這件事，不是說有即有，也需要機構有床位，並且也需要有人長期支付機構的費用。中心社工透過照顧者所提供的資源得知，服務對象的生母、養父母已歿，而唯一在法律上尚有效力的親屬，便是養父母家庭的手足。「他在本來原生家庭裡面就是養子，媽媽在很年輕的時候，就把這個人託付給他照顧了，養父母也走

了，經過合法領養的，他那些手足都住在台北（G210-3）」。對於這樣的情況，大家對於是否能和這些完全沒有血緣的手足聯繫上，甚至是討論後續的服務計畫都不看好。因為過往在許多個案需要照顧時，協調有血緣的家屬，不是失聯就是要拋棄扶養或照顧，幾乎是沒有人願意去承擔身障者的照顧責任。

雖然如此，為了服務對象的照顧問題，仍帶著一絲絲的僥倖，看是否有奇蹟出現。在輾轉取得這些手足的聯繫方式後，一番的努力終於與住在北部的二姐與一位兄長聯繫上。「讓我很感動的是，我們在一開始連繫這些非親非故的家屬、沒有血緣關係的家屬的時候，他們很快就「喔…他發生事情啦？好，那我們下去處理！」（G210-5）他們雖然是白髮蒼蒼，對於在有生之年還可以知道服務對象的訊息，即使已分開數十年，得到的並不是冷淡的回應，而是極度的關心。「一起來討論他的事情，很順利，他們就是都配合我們、完全的配合我們的時間，也完全的願意參與（G211-1）」。

這對於中心團隊來說，可以聯繫到家屬，並且給予熱切的回應，這是前所未有的奇蹟。接下來便是不斷地和家屬討論機構安置及費用等問題，而在互動的過程中，可以感覺到他們對於這個完全沒有血緣的手足，是一種放不下、憐憫的心情，只要可以給予服務對象妥善的照顧，他們是義不容辭的南下與社工討論照顧計畫。

然而，在整體狀況評估後，考量服務對象除了生活自理能力較差，仍有教化的空間，且行動能力尚可，安置到機構並不是唯一的選項，家屬對於服務對象感到十分不捨。「甚至還會有於心不忍的狀態，然後還一度講到就是落淚，覺得說個案面臨到這樣子的一個狀況，也還蠻心疼的（G221-2）」。希望可以給他較好的家庭生活，亦有表達帶回北部自行照顧的意願。這樣的討論結果，讓中心團隊又再次被感動，就是在G過去服務的經驗裡面，很少看過一個家庭願意去負擔一個身心障礙者的照顧問題，而且是願意與社工討論照顧計畫。提及有關於經濟的支出，就是很現實的問題，但是在經濟上的條件及安置的居住問題，家屬也都很配合（G215-19）。沒有血緣的手足願意承擔照顧服務對象的責任，這是多麼不容易的決定，畢竟照顧身心障礙者，需要有體力、有資源、

有環境，而且他們也有子女，要讓大家能夠認同這件事，也是需要很多的溝通及配套措施，但無論是否如願，光這樣的心意也再次打破過去服務的記錄，翻轉對於家屬的刻板的印象。

然而，事情並沒有想像般地順利，就在與家屬討論完，原本主要照顧者急著要脫手照顧的事宜，在一切尚未安排妥善時，一時間要讓服務對象離開道館，就必須要找地方先暫時安頓，於是中心先銜接了康復之家，通過評估後，便可入住，除了可以提供照顧外，也有技能的課程，讓服務對象不至退化太快。

家屬一接到消息，立刻搭車去了解康復之家的環境、住民生活狀況，才放心的回去北部。於是，服務對象開始在康復之家的生活，作息也變得正常，也有教導生活自理、平日也會一些做代工的活動，原本肥胖的體態，也因為有活動，飲食有調整，健康了許多，生活完全上了軌道。不知道是不是照顧者（校長）自己放不下，跑去康復之家去看服務對象，覺得服務對象因為受到飲食控制而消瘦了不少，又看到需要勞動作代工，心有所不忍，自認為在自己的照顧下，服務對象可以快樂的生活，最後，又再次將服務對象帶回去照顧，不願再接受中心的服務，於是事件便隨之落幕。

雖然結局差強人意，但對於服務多年的G來說，第一次看見人性是可以如此的善良。「讓我印象那麼深刻，是因為幾乎沒有碰過家屬的配合度那麼高的，大家根本也都很生疏了，結果還是有意願去把這個服務對象帶回去，甚至他不是好照顧的（G223-20）」。以往所服務的個案當中，一聽到社工找上門要討論後續的服務，家屬幾乎都是避之唯恐不及，更何況是沒有血緣關係的手足。因為這次的服務，看到家屬願意伸出援手，這樣的感動一直縈繞在G的心中，也顛覆了對於家屬以往的刻板印象。

而智能障礙者因障礙及老化的雙重影響，隨著年齡增加通常易伴隨其他身體相關併發症或精神疾病，導致提前老化的現象（陳政智、陳玠汝，2014）。身心障礙者自45歲開始即進入成年晚期，重度障礙者面臨身體提早老化與衰退。依過往的服務經驗，一般身障者有些成年後，因為家庭無法照顧，很早就安置於機構；而在家庭生活的身障者，老化年齡較早，隨之而來的生理失能，便是

很多家庭的照顧負擔，在沒有人力的狀況下，主要是以銜接長照資源或安置機構為主，很少的家庭有能力或意願可以持續照顧到老。

因為這樣的案例，G對於身障領域的服務有了不一樣的看見，覺察自己流於用過去的觀點套用在服務上，以致於先預設立場。但是，這是一個成功經驗，第一次感受服務對象的生活被重視，成功不一定是服務對象的改變，而是家屬能夠與社工一起面對問題，而不是切割只丟問題讓社工去處理，藉由家屬的力量，是可以有所改變的。

柒、小結

G回首這八年來的助人工作，前二年在沒有督導可以帶領的狀況下，憑藉著自己的觀察、諮詢同儕、閱讀資料及生活經驗，投入於實務場域，透過經驗的累積，成為一個專業成熟的社工。可以知道的是，這個過程中有挫折、也有令人振奮的時候，他試著思考這些年的歷練與生命的連結，對他而言，因為接觸了很多的個案，看到許多不同的生活樣態，也聽了他們許多的生命故事，對於人有了更多的理解。現在的他與多年前的自己相比，知道助人工作的有限性，很多人生的課題，只要身為人都需要面對，「無身份的差別」。所以，因為有了這些年的歷練，面對自己生活的困境或突如其來的問題，可以豁達、平靜去探討脈絡，找到解決事情的節奏，可以感覺得到這是日漸成熟的生命，如同獵人原本在生存的世界找生存的方法，現在卻是上到山頂從容俯看世界的智者。

G面對的困境與部份受訪者一樣，身為主管後，自己過去體會沒有人帶的困境，願意手把手的培訓新人，而且是有方法的將專業傳承下去。這也是一個專業成熟的展現。然而，縱使從新人到主管遇到了這麼多困難，看見G面對困境的韌性，不斷地與自己對話、反思，也看見同儕的支持，是支撐走下去的力量。

第五節 L的經驗探索及詮釋

L不管是在職場或家裡，是典型的好好先生，二十幾年來在非營利組織的工作下，雖然歷經很多不合理的人、事、物，但總能以正向態度去看待。只要與他共事的經驗都知道，他有一副悲天憫人的情懷，總是把別人的需要放在前面。除此之外，知足常樂就是他的生活態度，也因為如此，生活中只要發生一些小確幸，便能讓他感到歡喜一整天。正因為如此，活在當下，把握每一個可以為個案服務的機會，每一天都是恩典，這就是他的生活態度，是大家效尤的對象。我想，生命若不是經過一番的淬鍊，怎會有如此的光采呢？

壹、一場意外，立下助人的心願

約三十年前L大學畢業後，很幸運地便考取了公部門的工作，工作十分穩定，人生彷彿都很順利。才沒幾年，突然發生一場車禍，那場車禍讓他拿了八年的柺杖，歷經了無數次的復健、治療才擺脫了柺杖，可以自由的行動。從活動自如的年輕人，因為受傷，不能回到職場，生活需要仰賴他人協助，雖然自己很積極地接受各項治療，但面對遙遙未知的預後，心裡的煎熬、擔心是無法言喻的…。

此時，L因為這場的意外，覺察到生命是如此的脆弱，更體會身體損傷、殘缺而失能的人們，能夠自主、自理對他們而言是如此的奢望。那麼以往的自己可以隨心所欲、做自己想做的事，看似稀鬆平常，原來都是恩典。正因如此，有了這樣的覺察。「我那時候在復健的時候就有一個小小心願，希望有機會可以服務類似像我這樣行動不便的人（L010-2）」。希望可以透過一己小小的力量，可以有機會陪伴、協助這些身體損傷、殘缺而失能的人。也許是上天被L的真誠所感動，在恢復健康不久後，不再回去以前的工作，自己上網去蒐集社工職缺的資訊。「剛好○○基金會有在徵早療的社工，雖然不是成人，但是早療是指零到六歲，就有含身心障礙的小朋友，所以我就去應徵○○，很幸運有應徵上（L010-3）」。於是就開始踏入身心障礙領域服務的大門。

貳、跟著前輩的步伐，從生手到能手

對於L而言，這是一個重新的開始，過去雖然是就讀社會學系，畢竟和社會工作專業仍有差距，且過去沒有身心障礙領域的服務經驗，對於這樣的職涯轉換是一個全新的挑戰。

L回想當初建立專業的歷程，自己因為過去所學不同，大部份都是要重新學習的。「比如說什麼是早療？如何去發現孩子的需要啊？那如何去轉介啊？然後如何去個案家庭訪視及資源連結？（L011-7）」慶幸的是，自己所到的單位是有規模，並且也是在地較注重社工專業的非營利組織，設有督導制度、在職訓練，對於新人的訓練運用較多的資源可以學習。「幸好機構開放我跟一個也是非社工系的，一起到那個高醫的醫社系去旁聽，然後再來社工督導的讀書會，還有裡面的員工在職進修，有關早療的相關的研習，我們也主動參加，或者是督導他們會派訓（L011-4）」。L想起自己新進人員的時候，對於一無所知的他，督導當時給予很足夠的專業支持及陪伴。「那時候的社工督導，我第一次家訪的時候他陪我去，然後第一次辦有關早療的宣傳活動，他也陪著我（L014-7）」。

因為督導在L剛開始學習的前三個月，無論第一次的家訪、宣導等等，總是陪在身邊，這對於新人來說如同強心劑一般，特別是在第一次面對個案的晤談、服務的流程等等。「社工督導第一次陪我去案家訪視，他會先以身作則帶我一次，那也是從這個實務訪談又可以吸收更多（L024-9）」。因為督導以身示範讓他可以在旁學習會談及評估的技巧；當遇到不懂的時候，也有資深的社工可以請教。「會跟他請教說那如果遇到這樣的個案的問題要怎麼去評估？或者了解他的需求在哪裡？（L032-1）」因為組織對於新人的訓練較為重視的狀況下，這對於新人在初期的基礎專業的奠定及環境的適應十分受益。「基本上是三個月之後就可以自己去接案，那當然如果有遇到問題，還是可以請教社工督導還有資深社工員（L035-1）」。對當時的他來說，生手就是什麼都不懂、什麼都要學、什麼都要做。新人有人帶是幸運的，只要一步一腳印跟著節奏學習就不會錯。

L認為自己在助人的專業可以有所學習及發展，主要還是來自於組織內部對於新人培力的重視與落實督導制度有關。一個是帶領新人的社工督導對於新人的幫助是十分的重要。「他如果很用心、很細心，而且願意提攜你的話，你當然就會更有力量往前走（L042-16）」。換言之，督導的陪伴及教育功能是育才的重要關鍵，無論是助人的專業及價值觀，都將是成為後進新人的學習的典範。

參、多元學習奠定了專業基礎

單位為了可以提升社工的專業及能量，在工作之餘，以小團體的方式成立讀書會，透過讀書會，大家可以經由討論、分享來給予專業及情感上的支持。

「就像我之前講的讀書會，那時候我們有讀一些社工的專業書籍，比如說個案管理那本書，或者訪談技巧的書等等。（L047-11）」而且也會安排內外部的在職教育課程，可以透過不同的管道提供社工更多專業的知能。因為有了這樣完整、有架構的專業訓練，加上有資深的同儕及督導可以諮詢，在剛進入助人工作第一年的L，少了不必要摸索的時間，反而可以較快進入狀況，也奠定了較好的專業基礎。

因為所服務的對象是發展遲緩、身心障礙的學前兒童，為了讓這些孩子可以透過資源的連結，在生理、心理及社會等發展有所進展，評估、掌握資源是重要的能力，還有如何和兒童的重要他人取得對話權，一起參與服務計畫，對於社工來說都是需要具備的能力，雖然遇到困難可以找人解惑，但要成為一個專業的社工，可涉獵的知識甚多，所以不斷地在職進修及同儕討論，也是補充自己專業不足的方法。「第二年的執行因為自己比較上手，所以有一些初步的自己應該是可以獨立作業，但是如果遇到比較複雜的個案，或者是比較難連結的資源，仍然還是要請教社工督導或者是資深的社工員（L036-14）」。相較於第一年羽毛未豐的自己，過去什麼都要學、都要問，到了第二年後，因為累積了不少服務的經驗，無論是會談、需求評估及資源連結，這些基本的能力都已具備，並且可以獨立作業，接下來的幾年，無論是接受訓練或是服務的磨鍊，已有自己的一套工作方法。

肆、老手就是能舉一反三

L認為身為一個資深的社工，不能被框架，絕對不是只有這些基礎能力、只解決片面的問題，更重要的是，能夠舉一反三。以直接服務來說，比如說個案的訪視、個案的連結資源、個案的評估、小孩子的六大發展領域的評估等等；那是老手的社工，這時候的能力，不能只是單一的去評估當前問題，還可以預估他的第二個問題可能要馬上發生、甚至是第三個問題，是可以提前協助他們做預防。「你今天看到案家一個點，但是你馬上反應出有其他需要服務的點，這會不同於第一年的可能說一做一嘛！第二年可能是觀察就可以做出來，對不對？那第三年是不僅做到基本的，還可以馬上延伸到其他的東西，需要連結或其他的需求的評估（L097-11）。你去服務一個個案，因為孩子有需要早療，可是你發現爸爸現在是失業中，那你身為社工，當初的評估是孩子需要做早療的訓練，問題是爸爸有心沒有經費，你還要解決爸爸他們家庭經濟的這個資源，這只是補足喔！可是你應該更遠預測到，可以幫爸爸連結一份工作，就是家裡有一份工作收入，爸爸經濟穩定這些問題馬上都可以解決了（L097-14）」。換言之，從新手到能手最大的差別在於在解決問題的面向要可以由點到面，從單一孩子發展問題，解決到家庭問題，而推及預防風險的發生，才能讓孩子長期接受早療、安全的成長。

一個具有專業的社工經驗的累積十分的重要，因為當服務經驗多了，在過程中，會不斷做調整及修正，對於服務才不會受到框架，而且在服務上是非常成熟。「有一個資深社工員，他帶著我訪談時，我都要用筆記記下來，結果那個專業資深的社工員都沒有用筆記，他跟案家談，然後隔天出來的資料，都跟我筆記的記得一樣的詳細（L099-7）」。經L了解後才發現到了能手階段的社工，他們會事前對個案的狀況會有初步的了解，然後在訪視時，會有重點的詢問及討論，回去再做思考及整理。除了專業知能外，敏感度及不放棄的都是十分重要的，因為面對早療的家庭，內部的問題有時需要敏感度才能發掘他們需要被幫助的地方。同時，因為有些家長對於早療的介入因為觀念不正確或經濟不佳而拒絕服務，所以要有不放棄孩子的決心，才能去說服家長接受服務，讓孩子未來可以變得不同。這樣的看見是來自多年服務經驗的內化及覺察，才能

發揮助人的專業。

伍、核心價值是利己及利他的實踐

L對於社工服務及專業抱持著高度的信心及肯定，因為對他而言，社工的服務就是利己及利他的實踐。其次又能夠落實所謂的公平正義。這兩大精神一直深留在我社工的服務的核心價值裡面（L048-7）。

L認為社工的專業服務便能夠對一些人有所改變，他認為人生來的起跑點就不同，有些小朋友出生於富裕家庭，衣食無虞；有些則是貧苦的家庭，甚至年紀很小就要幫阿公阿嬤賣菜，才得以維生。而在服務的經驗裡，很容易因為家庭經濟因素，或父母的想法，就放棄讓孩子復健或接受療育，認為這樣的孩子「沒用了、不用再學了」。「可是經過社工的介入，小朋友本來大小便都還要人家攙扶，然後吃飯也要人家餵，結果沒想到經過早療訓練，畢業的時候，哇！小朋友可以自己走去上小號，然後那個還可以自己用湯匙吃飯（L049-9）」。這些進步都是讓人驚喜的，因為社工有機會介入，可以讓一些家庭狀況有些改變，看得到未來，所以這是給服務社工真的很大的一個肯定，那也更加確信社工是可以自助助人，還有維持社會的公平跟正義。

陸、服務經驗—不放棄才有機會改變

一、孩子好，家庭才會好

L在回顧過往的經驗，總是覺得孩子一出生無法選擇他的父母、決定他在這個世界上的形象，很多孩子先天遺傳、疾病等致殘，或是因為環境刺激不夠、父母的教養態度等而造成發展延宕，但是只要能夠妥善地運用資源及有效的陪伴，這些孩子的未來是有可塑性的。父母或主要照顧往往在早療的道路上，是重要的關鍵人物，然而自己不知道和這些父母或照顧者交手幾次，才能突破重圍，讓早療的資源可以和他們的生活接軌。

在L的記憶裡，因為同事的調動，自己接手了一個困難的案子，而個案是四、五歲的孩子，因為父母的不小心，讓他傷及了頭部，以致影響了視神經和下肢功能，各項發展相較於同年齡落後許多，終日養在家裡。第一次看到孩子的L，可以隱約地感受到孩子的孤單，沒有同伴，也沒有接受過任何學前教育，而家人的態度，彷彿看不到未來，只有黯淡的一生。孩子的媽非常反對早療的介入，總是「這樣說：阿！我的孩子這樣子，而且我們家裡經濟不好，沒有辦法讓他去讀書，而且他這樣子不需要讀書啦，現在孩子撿角了啦！讀什麼書阿（台語）！」（L048-19）看到孩子的媽媽這樣形容自己的孩子，也許是痛、也許是無能為力，加上家裡經濟環境不好，能夠維持生活已夠辛苦了，送孩子去早療日托中心，根本不敢多想，只能將社工的建議拋諸腦後。

看到孩子生活的光景、家庭的無力，雖然可以理解孩子媽媽的抗拒，心裡卻明白，孩子是有機會可以透過早療的訓練變得更好，環境與整個家庭的內外資源，他打算一一擊破這些障礙，讓孩子可以有新的生活，家庭也會變得不同。「我一直沒放棄啊，然後就是…最主要的障礙者是媽媽，可是剛好他旁邊有住阿公阿嬤，然後爸爸也因為工作忙，每天晚上都要八點多才回來，所以我就運用了重要他人的策略，第二次我就是先去拜訪那個阿公，阿公同意了（L050-7）」。

於是，開始三顧茅廬，從孩子的阿公開始認同透過早療中心的訓練可以對孫子日後自我照顧有所幫助，策略成功後，還必須再去說服父母才行。「第三次又去拜訪媽媽，媽媽也同意了，第四次去拜訪爸爸，因為爸爸都要晚上八點才回來，所以我每次要去家訪都要安排到晚上八點以後（L51-2）」。L的不放棄，等待著下班回家的爸爸，就是要讓他知道早期療育對孩子的重要性，因為這樣密集的造訪、不厭其煩的解說，終於獲得大部份的成員認同。只是每次回到家，早已夜幕低垂，才剛新婚的他，常常讓太太等候。「我回到家太太實在看不慣說：「我們新婚欸！阿你每天都八點、九點、十點才回來，你到底在做什麼？我就跟我太太說：小孩子的一生只有這一次的機會，我們夫妻還要走很長的路，所以這一陣子真的不好意思我要去訪視個案，就不能那麼準時回家。」

（L055-21）對於L而言，他有一個很好的家庭，未來也會有孩子，對於家人的

陪伴還有好長的時光可以彼此分享。但是，孩子的早療機會在六歲前是黃金時間，錯過了就沒有，好不容易在這個家庭看到了那麼一絲曙光，只要再使力一下，孩子就有去早療的希望。所以，他試著讓太太可以理解，這份工作不只是一份工作，而是可能影響到孩子和一個家庭的未來。

雖然突破了層層關卡，幾乎所有的家人都同意了，孩子媽媽始終因為經濟的因素沒有點頭，孩子媽媽的反覆，總是讓L心懸在半空。即使L明確地表達可協助早療的所有費用，孩子的媽仍然抗拒。第一次媽媽拒絕、第二次阿公同意、第三次阿嬤同意、第四次爸爸同意、第五次媽媽又拒絕。「雖然阿公、阿嬤他們都贊成，爸爸也贊成，可是我先生每天都去送麵，都這麼晚才回來，所以…我們家沒錢給他讀書啦（台語）！」（L059-25）為了可以讓孩子接受早療及不造成家庭經濟的負擔，所以，L再三表達可以協助處理早療費用，以能破除媽媽的心防。「媽媽沒關係，你如果可以同意，錢的部分我們可以一起來想辦法。所以第五次、第六次就是跟她講說：媽媽你只要同意，我們可以一起來想辦法。」（L061-1）俗話說「精誠所至，金石為開」，就這樣來來回回了七次…。也許是真的被L的誠意感動到了，孩子的媽終於點頭，開始接受了早療的課程，後續是運用內部資源，然後另外一部份是申請民間的資源來把這個學費湊足，可以讓孩子的媽擔心，孩子也可以穩定在早療中心接受服務。

孩子進出早療中心之後，終於要從早療中心畢業，在這重要的時刻，並且順利讀到畢業，也銜接上國小的特教班。這一路走來，孩子的媽從否定孩子，到願意改變，並親眼所見孩子的成長，出乎自己所預料。「當那個媽媽上去幫小朋友領畢業證書的時候，哇！那個媽媽感動的掉眼淚，然後跟我們分享說：「我不知道我這樣的小朋友竟然還可以…還可以讀書、還可以讀書。」（激動）（L060-27）對於L當年的不放棄，看到自己手中接到孩子的畢業證書，是一份欣慰、也是感謝。隨著孩子順利就讀小學，媽媽不用再全天照顧，L一直鼓勵媽媽就就業。「後來媽媽也接受，去找了那個電子的作業員，結果媽媽也有工作了，小朋友也順利銜接到國小的特教班，夫妻就是…共同都有經濟收入，家庭就比較穩定一點（L061-3）」。L看見孩子的媽媽一路走來的轉變，再重新安排生活，一切也都圓滿了。

二、用成功經驗，突破心防

L提起過去的服務經驗中，有些家庭對於孩子發展有狀況，都會認為可能是「大雞慢啼」，長大就會好；甚至有些家庭會擔心接受孩子發展遲緩的事實，後續一旦接受服務，以後就會被貼標籤。所以，被通報不一定會願意接受服務，在從拒絕到接受又是一段漫長的過程。

曾經服務一個孩子，他是非婚生子，一出生就由阿公和阿嬤照顧，然而阿公阿嬤都是教授，L原以為祖父母因為有受過高等教育，或許可以在服務上較容易取得共識。沒想到，回歸到對於傳統的家庭觀念，他們認為生下這樣缺陷的孩子，對於擁有一定社經地位的他們是很難接受的，也覺得不光采。「他們很難去接受有這樣的孩子，尤其都不願讓親朋好友還有其他人知道有這一個孩子的存在（L066-31）」。因為他們委託照顧的保姆，因緣際會下，曾經參加過L辦的早療宣導相關課程，對於孩子的發展有一定的敏感度，在發現孩子有問題時，立即通報給L。但卻一直苦無時機，找不到機會可以和孩子的祖父母直接面對面討論服務計畫，好讓孩子接受早療的復健及課程。「為了有機會跟阿公他們碰面，我還特別跟那個保姆講說要找適當時機（L068-3）」。

後來，因為保姆的牽線，讓L得知孩子要就醫的時間，於是透過這千載難逢的機會，終於可以和孩子的祖父母碰上頭了。「然後就是在車上的時候，跟他分享這個…我之前服務這個五歲小朋友的服務經驗給阿公聽，阿公才卸下他的心房，才讓小朋友願意接受早療服務（L070-32）」。L透過同理、成功案例的分享，突破了阿公的心防，讓他們知道學齡前銜接療育資源的重要性，同時也幫忙連結早療中心，做一些時段班還有復健的課程。回想當初可以成功的說服阿公，就是在會談的時候運用一個非自願成功的案例來分享給阿公聽，結果後來也因為這個成功的案例，給他們一大激勵，所以願意卸下心房讓小朋友開始接受早療的服務。

伊甸基金會（2020）指出，日前針對有0至6歲育兒經驗的照顧者進行「兒童發展知多少」問卷調查，發現包含父母、親友及祖父母等非職業照顧者中，有59.9%的照顧者在兒童發展遲緩狀況出現時，選擇以「再觀察」或「等等看，

應該沒事吧？」的保守心態面對，顯示「大雞晚啼」的傳統保守心態仍揮之不去。對於提供早療服務，每次如同和時間賽跑，深怕孩子錯過學前的黃金時期，更需要和照顧者不斷地周旋，才能讓抓住時機，將資源帶入，L一直深信「只有孩子好，家庭才會有所改變」。

三、以父母的心為心，陪他們一段

L在接案時，這個家庭在前一個社工手上服務的時候一直聯絡不上父母了，而且也沒有其他可聯絡的方式，眼看就要無望，如同海底撈針，何處去找人呢？實際上已經失聯半年了，對於L要找到個案是十分困難的。「剛開始我也不知道怎麼跟這個案家可以連絡上，後來我在想說這個孩子有沒有其他的重要他人？原來個案的爸爸，他有一個妹妹是在醫院當語言治療師，後來就是跟孩子的姑姑開始連絡上，開始從姑姑那邊去著手（L065-2）」。

後來發現孩子姑姑的聯絡電話，經了解才知道孩子父母因為生意失敗，債台高築，為了躲債而四處遷徙，以致難以聯絡。「原本他也是認為我是詐騙集團的，為什麼要來服務他的孩子？（L067-2）」過去幾次的聯絡都被孩子的父母誤以為是騙子，所以拒接電話。後來，好不容易取得和孩子父親的通話機會，以關心孩子的口吻，了解孩子的近況、學習等等，雖然如此，但是立即取得孩子父母的信任及討論後續的服務仍有困難。所以，L在服務上還是以父母的立場為出發點，看是否可以突破重圍。「我就特別跟爸爸說：「欸…我的印象中好像你有跟我提過你孩子的生日是哪一天，這一天我可不可以去跟小朋友祝福一下？然後順便跟你拜訪一下？」後來爸爸就答應了。剛開始也不讓我約在家裡，先約在麥當勞，後來才讓我真正去他家，才開始…爸爸開始信任我（L078-3）」。關鍵的是，讓父母知道有一個人和他們一樣關心孩子，甚至記得孩子的生日，因為這樣的真誠和關心，打動了孩子的父母，也展開了服務的起頭。

L覺得自己可以理解這對父母的辛苦，面對現實的經濟壓力和孩子的發展問題，讓他們力不從心。「小朋友要讀學前教育也遇到經濟上的困難，所以就幫

爸爸連結資源，解決他們的經濟困難（L080-5）」。所以，L在協助募款及整合資源後，幫孩子銜接早療的服務及幼兒園，因為有了早療服務，孩子在幼兒園的融合更為順利，幼兒園也成了支持的來源之一。「那個幼兒園的園長也覺得社工真的服務的不錯，他們有一次辦母親節園遊會，把多餘的捐款，捐給我服務的組織（L088-6）。」

台灣仍有很多的家庭，面臨身心障礙、發展遲緩的孩子，因為經濟困難、交通不便、使用資源能力不好、家庭支持系統不佳、觀念的保守等因素，而延宕了孩子接受療育的機會，甚至放任長大成人，看著他日漸退化，接下來便是更沉重的照顧負擔。對於L而言，很清楚早療社工的角色，更需要積極地去倡導家長對於早療的觀念及參與，才能預防更嚴重的問題發生。服務不只是單單的資源整合或是提供資訊而已，在服務過程中，社工的角色若能以父母的心為心，多一份了解和同理來陪伴，提供所需的支持，讓父母對於用資源和教養的態度有所改變，那麼就能突破重圍，孩子和家庭的未來就會有所不同。

柒、確信，來自上帝的祝福

我們在一切患難中，祂就安慰我們，叫我們能用上帝所賜的安慰去安慰那遭各樣患難的人。——哥林多後書1章4節

L投入早療服務多年，這樣的經歷除了實踐自己自助助人的理想，及維護弱勢者的公平正義，對他而言，莫過於因為服務對象在接受服務後，家庭有了轉變、孩子的發展有了進步，這些成功經驗，更讓他確信他轉換到助人工作的決定，原本只是因為自己曾經歷受苦，而去幫助別人，成為別人的祝福。「我有了宗教信仰，信了基督，那耶穌跟上帝…像以基督之心為心，以基督的精神為精神，有了這個宗教信仰更讓我可以熬過所有的逆境跟苦境（L095-45）」。所以無論遇到多困難的服務情境，只要他想到因為有上帝的拯救及安慰，便更希望能夠將這份安慰及祝福帶給需要的人。

同時，L也深深的體悟，除了來自信仰給予助人的動力外，最重要的是，生命影響生命的過程。「人家說「教學相長」，在服務個案的過程，因為你陪伴

他、幫他連結資源，當他可以獨立，當我們社工抽離的時候，他自己或者是他的家庭有能力可以獨當一面站起來，然後你也會覺得你的社工的服務是很有意思、很有價值，對社會是幫助更大（L102-9）」。

因為在陪伴這些家庭，不僅看見孩子發展上的進步，最重要的是家長的改變，因為陪伴、充權，他們不再用消極的態度來面對孩子的問題，也學會了使用資源，可以有更多的能力去因應生活的困境，對L來說，助人的工作不是解決問題而已，重要的是可以發揮家庭的功能及個人的潛能，能夠獨立去解決問題，這才是助人工作最主要的目的。

L因為一場車禍改變了他的人生，他並沒有抱怨為何會遇到這樣的遭遇？反而用積極的態度面對，而找到受苦的意義，成為助人工作者。然而，在他專業發展的階段，因為組織願意投入大量的資源培訓及督導制度健全，對於他日後的服務奠定了很好的基礎，也因為經驗的累積而成為專業成熟的社工，讓他對於兒童的發展狀況有較高敏感度；對於與家長工作時，可以運用不同的策略，去打破心房，讓孩子在黃金期可以銜接上所需的資源，家庭獲得改變，從這些成功經驗，他看見了助人工作的意義和價值。L保有正向心理，其主要是來自於信仰，讓身、心靈、保持健康的狀態，助人者也唯有自己處於平衡的狀態，才有能量去照顧別人。

第六節 F的經驗探索及詮釋

一說起F為什麼會投入身障領域的服務？並不是社工科班出身的他，生命經歷十分的特別，一開始進入職場，是在大企業落腳，並且從基層員工的磨鍊才當上主管。正值人生的高峰期，因為孩子的出生，不戀棧的他，選擇從職場走入了家庭，為的是要陪伴孩子快樂的成長，全心做家庭主婦。等到孩子上幼兒園，重新規劃自己的職涯，也發現自己對助人工作的喜好，在生涯上轉了一個彎，近四十歲才開始去修習社工系的學位，而修讀期間接觸了義務張老師的志工服務，更確立自己未來的使命，對他而言，人生不怕慢，只有勇往直前的信念，才能完成目標。

十多年的社工職涯中，從基層的一線社工到身為非營利組織的主管，又從門外漢到得到傑出社工師的肯定，這是條充滿了許多的淚水和孤獨的旅程，因為自己投入社工領域時，比一般的年輕的社工稍長許多，更讓他有著更努力、不服輸的信念，而過去的社會歷練成為他日後助人工作的最佳利器。

每次與F互動，她的嘴角總是揚起，漾起笑意，彷彿是可以將挫折踩在腳底，言談間爽朗的笑聲，讓人有種歡樂、無懼之感，當得知我的研究主題時，便毫不猶豫的答應，希望藉由自身經驗的分享，可以鼓舞將投入助人工作的後生晚輩。

壹、因為實習，委身於身障領域的服務

F當初並沒有很刻意要進身障領域服務，因為覺得自己是特質及生命經驗，是可以走倡議的服務，於是大三的課程暑假實習，本來要去找倡議單位實習，但經和老師討論，南部沒有倡議的機構，同時也考量家庭，所以放棄原來的規劃，後來也是因為自己擔任義務張老師時，還到同校的學姐，推薦去現在的任職機構實習。所以那時候，自己上網查了一些機構資料，回想過去在家扶當義工訓練的時候，有接觸過這間機構，因為有一股親切的感覺，於是便申請了實習。「然後在○○實習內兩個月就…那個時期的經驗是很棒的！所以我在隔

年…其實還沒有畢業，就接到那時我的暑期實習督導主動打電話來給我，問未來有沒有想要從事社會工作這樣子，然後他們剛好有缺（F002-2）」。當時的F手頭上兩、三個工作在談，因為想到暑假實習的經驗很好，所以就決定去，還沒畢業時開始做，然後做到七月拿到畢業證書後轉正職，而與身心障礙領域的服務結緣，也奠定日後在身障領域的基礎。

貳、職場無良師，就要自己練功

F 回想十多年前，初為社工的時候，那時候是在發展遲緩兒童早期通報轉介管理中心擔任個管的工作，主要的服務以通報及轉介。而剛進入之際，因為組織沒有很重視新人的培訓。「其實到了以後，你自己就要自己看著辦！（F003-3）」即便當時只是個工讀生，也有告訴主管不要因為他年較長或社會歷練豐富，而抱持著高度的期待，畢竟自己才社工系剛畢業，在社工領域也是個新手，而大學因為是就讀進修部，所學的十分不足，然而自己也發現，組織內部是沒有讓新人有緩衝的時間，一時半刻也很難理解如何做服務。「很多時候其實是自己要慢慢的去摸，回想起來其實是孤單的，即便有督導，真的自己要自己看著辦！剛開始其他資深的社工會帶著你去訪視。然後，就可能訪一、兩個以後，你就是自己想辦法了（F004-4）」。那時組織並沒有完整的職前訓練及落實督導機制，所以當時身為新人的他，雖然有實習經驗，進入第一線的服務畢竟與實習有極大的落差，而當時的環境，督導之所以無法發揮督導功能。「他就是所有的行政事情他都包辦，他沒有在看我們的紀錄，所以也沒有跟我們討論我們的個案，我覺得就是自己這樣一路摸摸摸（F007-1）」。職場人際的氛圍充斥著防衛，要能從中找到良師，可是十分地不易。

因為是服務孩子和家長，第一年的F憑著自己身為人母的優勢，因為有孩子後，將近十年都是親身陪伴孩子成長，對於孩子的發展，相較於其他年輕的社工也來得較清楚，在面對孩子發展遲緩的問題，與阿公阿嬤或保姆討論時，也比較不會被質疑。「早療個管中心的社工，就說你己咧嬰阿僻娘阿，阿你乾災影…咩安那帶嬰子？你來尬挖帶嬰子？（F0017-3）」。F在服務過程同樣也

會遇到這樣的懷疑，但當他表明自己曾經帶了十年的孩子，可以和家長分享自己的生活經驗，很快就可以與家長建立關係。

為了可以讓自己可以趕快上手，特別在學前孩子發展、疾病及親子教養等知能，下班之餘投注了金錢和時間，從期刊雜誌、網路資料來補充專業知能的不足。「那時候我自己還訂了天下的親子月刊，從中裡面知道一些親子互動啊！它裡面也都會有一些有關於像過動、自閉一些這樣子的訊息。然後，自己都很努力去上網去查一些訊息，大概就靠自己進修（F005-5）」。除了對於孩子的發展及親子教育等知識外，社工還需要撰寫記錄的能力，然而這並沒有資料可以參考。而當時職場的不友善，每次向同事詢問時，所得到的答案都是令人沮喪的。「有些疑問你問其他同事的時候，同事往往告訴你說…阿這個我也不太清楚（F005-7）」。面對這樣的困境，在無人可問的狀況下，就是在下班以後偷看其他社工的紀錄，看人家怎麼去寫這樣子，然後再自己慢慢著墨，想辦法去提升專業這一塊。

參、過去的磨練造就今日的韌性

困難的事不只一樁，進去才二個月，主管就交代要撰寫聯勸的方案補助計畫，這有別於一般計畫書，必須依照聯合勸募規定的方式撰寫。「沒有人搞得懂什麼叫邏輯模式，我的督導也沒辦法去教我。我印象很深刻，那時候真的是自己常常就是一邊寫一邊哭，完全沒有人可以問（F008-7）」。在組織內並沒有人了解這套寫法，對於新人來說，要執行這項不可能的任務，可是困難重重，也只能概括承受，淚水往肚子吞。

問題總是要解決，於是找到F之前實習的社工組長，雖然他也是沒有經驗，卻願意在F最困難的時候，伸出援手一起討論。「那天晚上我們就出來就是一邊討論，一邊還你問我答：是不是這樣？是不是那樣子？就是這樣，然後我那時候那個社工組長有幫我蠻多的嘛！可是我覺得現在回想起來，我覺得更多的部分還是自己靠自己（F009-8）」。F覺得自己可以完成這項任務，最主要還是要

在大學四年，透過獨自完成小組報告磨練出來的能力，加上自己有一些文學底子，才能寫出計畫並能通過。其次，覺得自己畢竟已經從事這個工作的時候已經快將近四十了，過去的社會歷練是足夠的，社工需要豐富的社會歷練對從事這份工作有很大的幫助。

肆、專業是陪他們走一段路

因為當時的督導並不會看記錄，機構也沒有評鑑，但要如何知道自己所提供的處遇是否正確呢？主動去觀察及傾聽同事間的討論、參考他人的範本、自己閱讀相關資料等方法，慢慢去印證所做的服務是否正確，並從中修正，日積月累建構出自己的模式。

對於自己是不是已成為專業的社工，F回想當時的情境，那時候的社工平均案量為一、二百案，當通報單來的時候，雖然其他同事會先去初篩，但是他發現自己與他們最大的差異在於態度。「那時候其實家長們都還是有某個程度，還是都以為「大隻雞慢啼」，所以他們其實不太能夠接受孩子發展遲緩，然後我看其他的同事們，他們做法就是可能頂多一兩次、兩三次通話，他們就覺得說已經做好了（F039-11）」。F對於自己是否已達到專業這件事，不是藉由他人的評價，而且一種出於對於社工角色的定位，它不只是一份工作，而是自己很清楚是為了助人才做社工，所以那種全心的投入是和他人很不同的，以致於對於那些發展遲緩的孩子，自己不會只做到形式上的關心，或是案家不能接受早療的服務，就沒有後續了。他處理的方式是認為當自己評估孩子是需要被幫忙的，或有療育需求，即使家長一時不能接受，不會就此放棄。「他真的是發展性疑似遲緩，我不會放過他，那時候很多是新移民的孩子或是隔代教養的孩子，我會這樣子追，我可以追八、九個月（F0053-8）」。然後，讓家長們去看到孩子的確發展上的問題，再去面對這樣子的議題，然後陪著他們一起去面對和找資源，因為很紮紮實實去陪家庭和孩子走這一段路，那些真真切切的服務是可以被呈現出來，是看得到服務的深度。

因為有了和許多家庭一起工作的服務經驗，面對家長對接受早療的質疑、錯綜複雜的家庭問題及花心思找到解決問題的方法，這些磨鍊都是提升自己日

後專業的能力，如同蓋房子一般，一瓦一磚都是紮實堆疊的，無需他人肯定，從陪伴中看見他們的改變，也看到自己專業的輪廓日益明顯。

伍、咬緊牙關撐過，就能撥雲見日

F投入助人工作以來，遇到的許多困境，都是她始料未及的。從組織內部未給予新人很好的訓練，就讓新人去接案，而督導也無法給予支持，現在的她看過去的督導，不免多了一分同理。「他自己就是沒有被支持的，因為他沒有被支持過，當然他也不知道怎麼去支持社工（F063-3）」。過去的督導光被行政工作就忙得不可開支，也無法有心力帶領社工，難以營造彼此支持的工作氛圍，所以大家都是只做好自己的本份。

回想走在這條社工的路，如同船在海上，載浮載沉的。那時候因為實習的緣份，被主管找去，以一個以年齡資深的新人出現在社工的職場，不免引起同事的好奇，打探有關他的背景及資歷。因為之前是在速食店當主管，然後念大學四年，每學期都第一名，所以他們就開始某個程度有一些高度的期待。然而，最令F印象深刻，是那時候內部人事問題很嚴重，有派系角力的問題，再怎麼小心，都會被誤會。F很難不捲入那樣子的鬥爭派系這樣子，即便想要自保，都覺得都很難。「有時候一些細節沒有處理好的時候，就很容易莫名其妙又得罪人了，包括同事們也不是很友善，像我曾經接過一個電話跟家人講電話，講到掛掉的時候，就有人告訴我說○○○是這樣子跟家長講電話的嗎？（F068-5）」那從此以後，F只要在那那個同事面前就變得不敢講電話。「我不敢，你知道其實自己會很怕，我是不是又…又哪裡講錯話了！（F069-7）」每天都要小心翼翼地過日子，加上那時候正在著手棘手的計畫書，面對在工作 and 人際的困境，沒有人知道，也沒有人可以陪伴的狀況下，「我一直告訴自己說，我一定要熬過去！（F070-1）」因為知道自己起步的較年輕的社工晚，為了不讓年齡成為阻力，所以更需要挨過眼前的難關，才能證明自己是有實力的，未來的路也會更寬廣。

萬萬沒想到，第一次寫計畫就通過，可以有經費執行方案，結果接踵而來要開始執行才是痛苦的開始。因為執行的那個方案的到宅服務是運用志工，那

時候就是接洽了幾間大學的社工系學生，招募了六七十位學生志工，然後要分配到案家裡面去服務，在這當中，需要分組管理及協助志工完成服務。因為要執行這個方案不能獨自作業，必須要去跟很多同事們去做協調來支援服務。

「大家其實沒有想要去幫你的忙，所以因為這樣其實會衍生很多問題，那一年真的是辛苦（F075-11）」。除了要執行方案外，自己手上的個案也需要服務，常常是分身乏術。其他都是要請求其他同事支援牽扯到要跟其他的同事協商，想到還要協調、麻煩同事，增加他們的工作量，心裡十分過意不去…只有自己孤獨的身影，不斷地穿梭、張羅一切，分不清眼裡是汗水還是淚水。

走到這樣的田地，對新人來說，再多的熱忱也會被環境與人事物的冷漠所澆熄。每當難過到想放棄的時候，總想起老師的話，「一定要挨過三年」、
「有機會能被你服務的個案是幸福的」。「那時候每次快熬不過去的時候，就一直告訴自己：我一定要撐過三年！」（F63-8）雖然當下，無法真正明白感受這些話真正的寓意是什麼？就是一直靠老師的話…就是一直不斷的這樣子去支持自己、說服自己，當時唯一的信念就是要先挨過三年這個階段。然後，F回去參加校友會，回去參加的時候，突然想到自己做社工滿三年，剛好遇到老師，
「老師，我現在三年了。然後老師說：你現在還會想走嗎？」（F69-4）F突然恍然大悟，沒那麼想離開…。「因為會覺得說，好像很多事情越來越上手了，好像因為隨著上手，我好像可以更能做些什麼了（F70-3）」。

隨著方案漸漸上軌道，自己所服務的案主有了進步，過去的付出有了很多的回饋，心中也有更多的確信。「我都還記得孩子的名字，阿公說：○○，你念給老師聽。」..○○在那邊唸：「ㄅㄆㄇ…」，阿公阿嬤就握著我的手說：「真的很感謝你！沒給我們放棄！」（F019-6）經過前兩年的摸索，第三年完全就可以知道說個案要怎麼服務，遇到問題要怎麼因應。很多事情也理出頭緒，自己也開始成為有資歷的社工、開始帶實習生。

實習生實習結束後，寫小卡片給F，記得那個實習生所寫的內容讓F十分受到鼓勵及感動。「…即便說他經過這個暑假實習，還不確定以後未來是不是要從事這個工作，不過他很清楚說，如果有一天他從事這個工作的話，我會是他想要從事社會工作那個樣子（F079-9）」。F從來沒想過自己所展現出來助人工

作的投入、態度，認真所看待的一切，可以變成他人學習的對象，這對於F來說是很大的鼓舞，也是成為他未來在助人這條路上的動力，而且終於領悟老師所說的三年的意義是什麼？原來，三年是一個專業養成的成熟期，因為有這樣的期程，很多服務的方法在這段時間理出了一套模式；而在陪伴所服務的孩子和家庭，可以看到孩子發展上的進步、照顧者的回饋，對於自我成長，也看見自己的韌性，最重要是真正體悟助人工作的價值。

陸、轉換服務是因為無法面對死亡

第四年後，因為組織開始擴充，成立新的基金會，業務及人事隨著組織的變動，早療服務一直是執行最久、最穩定的業務，即使有身心障礙的成人服務，相較於兒童服務，複雜度高，主管每次要調度人力，都是焦頭爛額，大家唯避不及，幾乎沒有人願意投入。而當時身心障礙的成人服務即將被歸於新成立的基金會，主管期待F可以一同到新的部門，接手新的業務，每當主管和F談完，都是無功而返。「我那時候其實一開始是跟他回絕的，理由就是因為我那個時候其實還不懂愁老家庭在做些什麼（F109-2）」。當下的F因為習慣早療的業務，對於這個陌生的業務，並沒有多想，而拒絕轉調的事。

主管提出轉調一事的半年內，F所服務的孩子接二連三的，因為種種的因素或先天不足，出生後便夭折了，同樣是母親的F，特別能體會父母失去孩子的感受，但是自己卻因為服務對象的離世，一直深陷於悲傷中。「我自己其實那時我自己很難過，雖然這都不是我造成的，可是我覺得很難過…(F113-2)」。自己也覺察到在面對死亡的議題，那種悲傷、失落，特別是父母的痛，孩子走了，關係並沒有結束，卻烙印在心裡，因為自己也是為人父母，面對這樣的悲傷，是沒有能量去承受的。

就在和朋友訴苦的同時，不是從事助人工作的朋友，卻用不同的觀點來引導F看待死亡的議題，那就是我們對於新生命的殞落會有所感傷，是因為新的生命應該是帶著希望，要來好好經歷這個世界的愛或種種，一切都還沒有開始，就結束了，無論是對於孩子或父母，總是有種缺憾。「因為我覺得孩子還小、父母還年輕，我是因為覺得他們生命還有這麼大的希望就這樣離開，所以我沒

有辦法接受，慙老家庭的話，有時候離開對他們來講未嘗不是解脫呢？(F115-2)」對F而言，無論是老人或是身心障礙者的老化，是自然的法則，可以理解他們在面對疾病或退化所帶來的痛苦，不僅是生理、心理的失落及帶給他人的負擔，很多時候，是一種拉扯，即使消逝，也是一種釋然。在經過這半年的面對生命的無常，也看見主管為人事的問題而擾。既然，難以逃避死亡情境所帶的衝擊，與其面對赤裸裸的死亡，那不如去陪伴即將老化的身心障礙者，提供他們需要的服務。也因為有這樣的轉念，答應主管的要求，再次投入新的業務，接受新的挑戰。

柒、經驗是最佳的模板

一個陌生的新業務、新的區域，必須要自己獨挑大樑，過去沒有人帶，也是這樣走過來了，這次仍然是如此，既然是全新的業務，無論從服務流程、表單及資源網絡等，都要重新建構。因為過去有早療服務的基礎，也知道執行業務需要有一套SOP的流程，於是過去的經驗便成為最佳的模板。「前面那三年多在早療個管的經驗，對我自己後來在慙老家庭服務很有幫助。(F054-38)我覺得很有幫助是因為我後來發現到說，確實很多基礎東西，你只要學會了，他都可以去類推的(F053-39)」。從開始制定服務流程、建構工作手冊及資源網絡，對他來說，雖然辛苦，但現在的他不再如以前手足無措，有的是更多的想法及概念，如同將過去的經驗情境，再次成功移植到新的服務，回想起來過去的磨鍊才能造就今日的結果，心裡總是有說不出的激動。

因為新業務的緣故，看見那些中高齡心智障礙者，他們的生活樣態及照顧方式，就是放在家裡吃喝拉撒睡，日復一日的退化，幾乎沒有和人互動的機會，更別說是社區參與。因為少了很多的刺激，他們生活的世界是如此地狹小，因為看見他們日漸衰老的光景，看不到他們的笑容，彷彿從來沒有人在乎和關心。對於F來說，生活不是只有這樣，是可以被改變的。有時心裡總是認為，他們若安置在機構，有規律的生活作息，也有較多的人際互動，那樣的環境比家庭照顧來得妥當。所以，對於社會政策所倡導的去機構化，當時的自己看到在家照顧的心智障礙者，不免產生了衝突。

為了能讓心智障礙的服務對象，生活有一些不一樣的改變，F大膽地將過去執行在早療到宅的成功經驗拿來運用。「我那時候的想法是有用到宅模式，透過志工每個禮拜定期的陪伴，然後可以延緩老化的速度（F103-81）」。於是將這樣的作法引用到耵老家庭，便主動地連結大學的社工系學生，固定頻率以活動及陪伴等方式，到宅陪伴這些心智障礙者，因為成果斐然，驗證過去實務經驗的重要性，服務一走便是八年。

捌、心裡苦，卻無法說出口

新的部門業務也日漸擴充，一向認真的F，也隨著部門的用人之際，接了主管一職，任何事都完全地投入，任何事都要比他人起勁，這樣的風格、求好心切的特質，自己常常攬下許多工作，日子一久，也覺察到似乎讓下屬跟不上腳步。他很明確的知道當初投入助人工作的動力，來自於對於這份工作的認同、熱愛及看見助人的價值，相信身心障礙的服務對象，在某個階段伸出援手或是陪伴他們一程，讓他們不再被忽略、被遺忘，因為社工的出現及資源的帶入，他們的生活與未來或許會有所不同，這是他投入助人服務的場域後，有了深深地體會，而且格外的珍貴，在茫茫人海中，這份難得的服務關係，才如此願意的投入，甚至是奮不顧身。只是萬萬沒想到這樣的行事作風，卻讓下屬有了很大的壓力。

然而，身為主管也需要學習、覺察及被支持，從中調整成大家想要的那個主管模樣。可惜地是一切來得都是那麼地快，還來不及調整好，因為業務擴充的太多、太快，主管人才不足的狀況下，又是草創時期，百廢待舉的狀況下，F就這樣接下了主任的重責，對他而言，並不是能力備受肯定，而是因為環境的需要，沒有升上主管應有的喜悅，更多的感受是被湧浪呼撲上岸，別無選擇。

在完全沒有得力的副手可以分擔眼前的工作，自己必須身兼數職，必須是中心的主管也是社工的督導，而且還要馬上接手許多的新方案、招募人力，一時真是千頭萬緒，如同走在崎嶇難行的路上，明知會跌撞受傷，卻不得不走，這樣的苦，身為新手主管，難以言語，因為大家都帶著期待的眼光，如同過去的自己一樣。

F一直很努力想要在新的區域做好業務，讓服務可以推展更廣，但是組織很多觀念不願意改變。「我一直很努力要帶著我的組織跟我往前走，可是組織沒有辦法跟著我走（F42-32）」。讓很多創新的服務和觀念，無法如期實現，所以在很多事情和組織是有所抗衡的，很多時候是力不從心。

當時的F需要拓展新的區域及新的業務，一個人在偏遠地區開疆闢土，然而部門新人等著訓練，自己又要忙著和在地的社區及資源單位建立關係，不僅要做服務還要帶新人，而且又沒有人力可支援，如同孤軍奮戰。「沒有人站在我的立場替我想我的處境，又遠在別區，更沒有人知道我到底面臨什麼樣…要怎麼讓○○可以在地區落地生根？然後我那時候又沒有一個得力的督導（F044-33）」。

再好的服務，沒有人執行也是枉然，當一個主管，一直以來最困難的就是人事的問題，無論是在營利組織也好，或非營利組織，沒有人力就無法推動組織的遠景。在充滿挑戰的助人工作中，到處都在釋放職缺，多數的社工選擇兒少、婦女等領域，身心障礙領域常是乏人問津。新擴充的業務，在資源少的邊陲地帶，招募社工外，還要招募其他的工作人員十分不易。在工作條件不佳的狀況下，很少讓人有投入的動力，所以人員素質的良莠不齊，因為業務的需求，很難有所選擇。在那段時間，招募了不同職種的人員，對於工作的認同及適應，即便是花了很多的心思去帶領，但是新人就留不住，但高階主管看到是不斷更新的面孔，也不去理解他的處境，「我沒有得到支持，我覺得某個程度…我還被指責（F048-35）」。最令F難過的不僅如此，經費提供的單位的委員來視察時，高階主管居然對第一次來造訪的委員說，「委員阿，你要跟這個主任講阿！不要對社工要求這麼高啦！社工都留不住啦！」（F059-3）」主管完全忽略委員對方案肯定，在外人面前只說他的不是。F無法理解，為何組織不是挺他？而是在外人面前否定他，當新進的社工發生問題或不適用，為何要留任？當社工有些違背工作倫理的行為，F第一時間就馬上處理，但為何反而是他的錯？「那時候曾經跟我的直屬主管講說下屬狀態怎麼樣，包括做假帳、什麼資料我都有講，我沒有不講的！」（F060-9）但是反應後，並沒有得到支持，在這期間還要飽受下屬的家屬到處放話，卻也沒有人提供他協助，而是讓F獨自面對。「組織

讓我蒙受這些，家屬到處去說我怎麼樣，可是我卻…我都一直隱忍不說（F062-40）」。那時，心中的委屈真的是無法形容。

那時候的自己，執著的是一份助人的理想，即時很多時候心理是很委屈的，但為了可以將更多的服務推展出去，組織要能夠被在地認識、看見，甚至深耕社區，讓服務可以更完善，也因為這份堅持，不斷地往前。想起了外督老師從他的視角所看到的自己，是不斷地往前衝，腳步從不停歇的領頭羊，試圖的想要帶著組織往前走，找到一個定位。但是，一路走下來，組織沒有給支持、沒有資源。在艱困的環境下，還是挺了過來，完成了許多不可能的任務，方案的服務獲得了外界肯定。

這條路上，回頭常常身後空無一人，只有自己落寞的背影，總是把組織目標擺在前頭，忘了照顧自己，本應是同步伐，卻成了最遙遠的距離。那種撕裂、委屈、被否定的感受，內外交迫的光景，一向正向開朗的F，慢慢被憂鬱沮喪吞噬。

玖、留下才能實踐自己的使命

因為太多的委屈和壓抑，F開始發現自己身心的狀況十分地不好，「常常在人前會很堅強，還是一樣是笑容滿面，可是人後就開始…就會無緣無故就掉眼淚（F68-4）」。在覺察因為工作受挫而身心耗竭，心裡清楚是自己過不去，F也有主動去就醫處理自己的身心狀況，並且告知主管，希望可以多一點的同理、支持。「他給我的不是支持、不是關心我，而是告訴我說：要想想看適不適合這個工作？」（F070-3）但所得到的回應卻是建議F做職涯的轉換。對於投入組織那麼多年，自己是竭盡所能地推展業務，怎能因為社工人力留不住，反成了代罪羔羊？多年的努力和情份，卻視而不見。

F想到這些年來所受得委屈和辛苦讓他幾乎想放棄。「這麼不友善的環境為什麼還要待？我其實後來一直不斷的問自己（F074-4）」。但他又想到自己可以自由地去實踐助人的理想，結合在地資源去落實身心障礙者家庭的服務，不就是因為組織不會去干涉嗎？「那唯一的幫助就是不管我…我可以做我自己想

做的事情（F075-45）」。所以想想因為有這樣的自由，之前很在意的事，好像不是那麼重要，也因為自己對助人理念的堅持，做對的事，為更多的家庭做想做的事，才能讓服務被看見。

想想，自己會如此的挫折，不就是對於組織有了太多的期待，天真的以為非營利組織以行善為起家，其職場文化會與一般企業不同，在管理上會有更多的同理或支持，然而，這只是自己陷入的迷思，很多時候組織過於保守、僵化，遇到問題就逃避，以致自己和組織就會有衝撞，所以這些年才會有那麼多的失望。

舞台對於F助人的實踐是非常重要的，「我覺得我可以去做些什麼事情，那你如果去別的單位的話，除非今天要找到一個可以讓你這樣發揮的舞台（F079-7）。」這麼多年也因為如此，才能貼近服務對象，發展出創新的服務，有成就感，也提升自我的認同。然而轉換新的職場或單位對於F是個風險，因為不確定感將會影響助人行動的實踐，很多事又要重頭開始。雖然組織有很多的問題，但還是有很多時候或決策，自己是可以決定的。透過這樣的覺察，知道自己當初為何要當社工？自己還可以為身障的家庭做些什麼？自己不就是為這些而存在的嗎？那麼組織和主管的看法是不是就要先放下，才能繼續往前走呢？在眼淚擦乾後，回到初衷，重新站起，不再想改變什麼，不如全力以赴繼續深耕偏遠地區，實踐理想。

拾、找一份認同

回想一路走來，從不會寫記錄的的社工，到現在身為主管的這條路，大部份都是自學、摸索而來，即使自己成為主管，在沒有任何訓練的狀況下，自己便要想辦法去了解，才能讓業務上手。

自己因為體會在助人工作的學習上，無論是基層的社工或是到高階主管，在沒有訓練的狀況下，雖練就了十八般的武藝，這一路的跌撞和辛苦，只有自己知道。為了讓新進的人員或實習生可以好好的被培訓，不再走獨自摸索的回頭路，F深感教育的重要性，特別組織又是在地以身障服務起家，有其社會責任

及歷史的定位，所以傳承這件事是何等地重要。於是開始將督導機制及專業知能的工具建構起來，並且依據社工專業的需求，辦理課程來補足專業知能的部份。

F如同領頭羊，帶著團隊前進，隨著多年主責的方案陸續被肯定，也入圍了多項的團體獎項及個人的獎項。「那時候我們知道我們入圍的時候，其實是很開心的，雖然我自己會自我解嘲說沒有支持就是最大支持，可是我要講其實真的很孤單，我夠清楚我要做什麼（F095-7）」。

從過去爭取聯勸的經費到現在方案被肯定，主管認為是因為組織的名聲夠好，而以順理成章的態度來看待得獎的事，甚至不在乎得獎與否，殊不知這些代表組織拿獎的過程，競爭是如此的激烈，能夠得獎是更是萬人一選、難能可貴。對於F來說，團隊可以被外界肯定是值得高興，即使受到很多人的祝賀，心中卻難掩落寞。「我講真的上頭…，他們沒有期待中的開心，我一點都不意外，甚至還說：恩…這像是評鑑拿優等嗎？」（F102-80）因為長久以來，他多麼希望組織的主管可以看到他對於組織的認同、對服務的熱愛及熱忱，可以給予一些正向的回饋。

拾壹、專業不是來自於名校而是溫度

F回想當時來訪視方案的委員對他在服務上熱忱及專業上十分的肯定，還以為F是出自名校，但是對F而言，一個專業的社工和是否出身名校並沒有關聯，因為基本的專業知能只要時間和經驗便能養成，但是要如何真實的讓個案感受那份與他同在？「溫度這件事情不是個人的關心、對人的同理，這些東西你到底是演出來的？還是發自內心的？我絕對相信每個人都會感受得到，我覺得這就是溫度（F110-87）」。

在助人的工作場域，因為要負荷一堆行政事務、活動等等，對於個案的服務及發掘，有時會讓人力不從心，日子久了，便少了那份服務的熱忱，不經意

的忽略了需要被服務的對象。因為知道，他所要傳承的不只是專業知能、價值觀而已，而是那份助人的溫度，這也是他一直保有的初衷。「就是我一個前輩他也是講過說：你是一個有溫度的社工，我覺得是最大的肯定（F111-88）」。F看到自己底下的社工是如此積極的發掘複雜個案，除了看見新進後輩的熱忱，更欣慰對於助人理念的認同，才能給出有溫度的服務。

F在專業服務歷程的反思，認為專業素養不是那麼狹隘，只有專業知能、技術而已，知識那些能力可以透過在職訓練及經驗能夠補足，然而對於個案服務的熱忱和需求的看見，才是重要的，因為有那樣的看見，才會更多去設身處地的理解他們的需求，才会有溫度與服務對象互動，發自內心去傾聽他們的難處，提供適切的協助，在這個過程去感受互為影響的主體。對於服務，他所要求的不是專業的能力，而是態度，我們是否能成為他人在最困難的時候，提供有力量的繩索，將他們從低谷拉出來。

拾貳、服務經驗—我以為我給的是你要的

多年前因為社區宣導，經由居民通報一個腦麻的個案，F去家訪，看到他全身都是蒼蠅、全身都是蒼蠅，然後住家環境很不好，就是都垃圾、然後破破爛爛的，地上黃黃的尿，身上也有味道，因為屁股有大便，桌子有電鍋，然後還有一個尿壺，也不會說話。「我看到那個畫面，其實…我也受到震撼（F066-50）」。住家沒有什麼家具，只有一個電鍋和尿壺，看到那一幕景象，幾乎把F震攝住了，心想：「這是人在過的生活嗎？」F不禁悲從中來。「我記得我一直忍住眼眶淚水不要掉下來。然後我就問了一句說：「你有沒有想要離開這（台語）？」（F067-54）F壓抑自己的情緒，雖從未有過和腦麻個案互動的經驗，仍試圖從案主那含糊不清的構音及手勢去理解他的世界。「他就一直比外面，我自己的解讀是他告訴我他很想離開這裡。我就告訴他說：「好，老師答應你，老師一定想辦法帶你離開這裡（台語）！」（F068-55）」

看著案主這樣辛苦的生活，充滿使命感的F，怎能放棄？在互動的過程中，

用似懂非懂的肢體語言去了解案主的想法，為了讓案主可以有基本的生活，F承諾了案主，決定要改變他的生活現況。

好不容易四處打聽到案主其他親人的資訊，循著所得到的蛛絲馬跡，了解到個案原來有一個哥哥在協助照顧，但心裡又覺得納悶，怎麼會照顧成這個樣子？而周遭鄰居卻試圖暗示F不要管閒事，也不要介入這個個案的問題…。

一向堅持做對的事的F，仍排除眾議，去拜訪了這個主要照顧者案二哥。但在拜訪案二哥的過程，一直十分不順遂。「反正就是拒絕我，我一直沒有辦法走進去。然後是不知道第幾次訪視了，後來就是不經意看到他們的騎樓，看到一台轎車，就隨口問說，知不知道可以申請牌照稅減免？然後這一點勾起了哥哥的興趣（F70-64）」。藉著提供福利資訊的機會，卸下了防衛，終於有機會可以探問有關案主的事，也因為那一次順利的要到案姪子的電話，對於F來說，這是一個可以改變的開始。

透過與案姪子的互動，才發現個案的姪子都大有來頭，不乏是警官、軍官等等，但對於案主的照顧全交由案二哥全權處理，身為晚輩的能介入很有限。即使知道有不合理的照顧，熱心的鄰居通報、警察去案家看，也因為案二哥拋出的照顧問題無人可承接或幫得上忙，大家都漸漸不再管案主的生活。

看在眼裡，案主的生活總是令人心疼，因此F不斷積極連結部門的治療師及維修人員，去評估與改善案主居住環境，希望讓他能有熱水洗澡、有無障礙設施可以方便居家生活，怎奈因房屋過於老舊，根本無法安裝所需的設施設備。

在無計可施的狀況下，F積極的說服姪子們同意讓案主去機構照顧，至少讓案主可以有正常的三餐及完善的照顧。因為案主的狀況，不易找到合適且願意收容的機構，而好不容易找到的機構，雖然不是很優質的，但至少也會比在社區生活來得好。

就在案主順利進入機構，F本來就可以結案，然而，因為還是放心不下，時常去機構探視。「我從來沒有一個要結案的個案，還花那麼久去做陪伴，我對他來講是一個很重要的，可能他的生命裡面大概也沒有一個人是這麼樣的關心

他！」(F73-55)第一次去訪視時發現案主被人綁在輪椅上；不久後，再次去機構探視，又發現案主需要別人協助餵食；甚至再次去訪視，案主居然因為噎到而住院…。

前幾次，每每機構對案主有新的照顧措施，F都試圖要讓機構的人理解，案主在社區生活是有能力，不至於如此退化要做這些措施。F不斷地告訴自己，是因為機構人手不足的問題，擔心案主發生意外，才會這樣做，但心理總是難過的，因為去了機構並沒有讓案主過得更有尊嚴。

然而，在一次訪視得知案主因噎食而住院，而且也裝了鼻胃管，F去醫院看案主時，看見他孤零零的一個人醫院，沒有人關心、也沒有人和他互動，回想到當初在社區遇見的案主，雖然他能表達的得有限，但是當他看到鄰居、郵差，總是可以利用他能讓人理解的方式與人互動；即使他會從輪椅滑落，也會想辦法再坐好；即使飯粒掉得滿地，也可以慢慢的自己把飯吃完。想到這裡，離開社區的案主，看似有人照顧，但過去的他與現在躺在病床的樣子截然不同，少了活力，也少了他能有的能力。

心裡不是只有難過，對於案主的愧疚也油然而生，原以為自己的出現，可以讓案主感受到被關心的溫度，可以讓案主可以過更有尊嚴的生活，得到更好的照顧，即使他的家人不在乎，至少還有他可以改變案主的生活。「那是我第三次從機構哭回去，我記得我第一次哭的時候，是我第一次發現他的時候，我就從土城一直哭哭哭回去安平；然後第二次哭的時候是因為姪子們…終於鬆動他們的心房，他們願意讓個案去機構了，那是喜悅；然後第三次哭是因為…(F076-59)」。看到案主躺在病床，無力抗拒任何的醫療處置，他的人生無法選擇。F不斷地質疑自己是個不稱職的助人者，做錯了決定，當初所認為機構照顧對案主是好的，其實並不是案主要的，反而讓他好像失去了更多…。「我以為我這樣是對的，殊不知我是錯的。我一直不斷的責備…責怪我自己說我為什麼讓他…(哭泣)這是我要的嗎？(F081-63)」

然而，因為整個照顧機構長年經營的是以減少成本、方便照顧為優先原則，而非以尊重、關懷為經營導向，這是整個制度面的問題，與社工的以人為本、

人道關懷的價值觀發生了衝突，以致讓F原來安置的處遇，希望可以幫助案主獲得基本照顧的目的，在現實有了很大衝撞，自我否定、難過的情緒，來自於案主在機構受苦的情境。

這樣的拉扯、矛盾一直盤旋在F的心中。還好求助當時部門的治療師，因為其過去有評估過案主的狀況，也知道照顧機構的缺失，故透過在擔任照顧機構輔導人員時，協助機構調整照顧的方式，讓案主的照顧情況也獲得了改善。

「那一次我就是要去做結案的時候，我覺得很開心，送給我的禮物是機構告訴我說：他已經沒有裝鼻胃管了，他可以自己吃飯了。」（F078-61）因此，F看到案主能力逐漸恢復，照顧的也較之前完善，心中的那份內疚才慢慢放下，也為這個服務劃下了句點。

對F而言，這場助人之旅讓他有很深的反思。「我覺得這個個案讓我印象很深刻，是因為我覺得我們在互相影響各自的生命故事，他在影響我，我也在影響他（F079-62）」。這些年這個經驗他無法忘懷，也是因為個案讓他在服務上有更多的看見及被激勵。「每次工作在很低潮的時候，我都會想到他，我都會想因為…就是因為他，所以我才會覺得說慇老家庭服務的理念就是要在地生活、在地老化…所以我就開始很努力朝這個目標在走（F082-63）」。

F無論在新人的學習、擔任主管或服務個案上，他的處境是十分的艱難，但是他的韌性也十分的強大，最主要的力量來自於他很清楚他成為助人的目標和使命，所以可以承受那麼多的苦楚。看見個案在他們最困難、黑暗的時候，如同充滿力量的繩索，想要將他們從谷底拉起，但在拉與拔互相協力的過程中，要經歷多少次的失敗、難過、無力，才能成功？而助人者在不斷反思的歷程，F選擇不看大環境，而是重新思考自己存在的意義，擬定前進的目標，唯有這樣轉念，才有動力走下去。

第七節 置身經驗的綜合探討

依據上節個別經驗的詮釋及現象梳理，希冀能發掘去這些底景當中未顯露的經驗。從他們一股腦兒投入身障領域成為新手到領導者，是經過多少的努力、掙扎的歷程，其中又有多少不被看見的受苦經驗？才能建構現在助人工作的厚實度及生命的廣度。助人工作如同在行駛在海上，是不斷探索的經歷，透過航行，可以學習、自我覺察、成長。根據文本分析結果，其四個結構主題如下表：

表8
主題結構表

主結構	次結構
壹、投入身心障礙領域的動機	一、因為機緣而非人生規劃 二、二度就業，轉換跑道
貳、專業發展脈絡	一、旁人協助有限，練功靠自己 二、督導陪伴，奠定基礎 三、經驗就是良師 四、從價值到助人行動 五、反思是專業化重要的路徑
參、讓社工陷入困境的因素	一、不被理解的孤獨 二、受壓迫下的困境 三、價值衝突 四、身心俱疲 五、面對生命無常的衝擊 六、努力不被看見的失落
肆、面對困境經驗的轉化	1. 改變心態跨越困境 2. 同儕是職場的幫浦 3. 信仰是穩定內心的力量
伍、自身經歷對於助人工作的覺知	1. 看見需要 2. 體悟自我的成長 3. 從助人行動得到回饋

壹、投入身心障礙領域的動機

一、因為機緣而非生涯規劃

從受訪者H和G的投入身心障礙領域的動機都不是生涯「規劃，而是因為當時為畢業或退伍找工作的緣故而踏入身心障礙領域的社會工作。當時就是莫名其妙的人家叫你去，就是一頭霧水進去蹲。那時候做的是居服，服務老人、身障都有，因此就進來這個領域（H08-2）」。一待便是數年。而G為的要趕快工作，自己知道剛畢業的新鮮人沒有什麼優勢，只要有職缺，就會趕緊投履歷。「就是一個哪裡有工作哪裡去的狀態，因為大學剛畢業就是新手，其實沒有什麼服務單位喜歡用無經驗的社工（G011-3）」。

然而，受訪者R和F的原初經驗中，也沒有將身心障礙的領域納入自己的生涯規劃，比較特別的是因為實習的經驗讓他們對於身心障礙領域的工作有較多的了解，也破除原來的框架。「實習除了讓你知道你自己可能適不適合當社工之外，就是你可能原本設想，你可以發現，其實好像跟你想的是不一樣的！（R007-07）」。而F原本要走倡議的服務也是因為實習的過程中，也有新的看見，重新規劃自己的就業方向。「在○○實習內兩個月就…那個時期的經驗是很棒的！所以我在隔年…其實還沒有畢業，就接到那時我的暑期實習督導主動打電話來給我，問未來有沒有想要從事社會工作這樣子，然後他們剛好有缺（F002-2）」。

二、二度就業，轉換跑道

S以中年婦女二度就業重返社工職場，原本以青少年及婦女領域為優先選擇，然而在她所找工作的過程中，就方案服務的內涵或組織管理等無法符合期待，而在因緣之際獲得了進入身心障礙領域服務的機會。「其實我也跟他（面試者）很清楚的說，自己不太了解視障這一個領域要做的服務是什麼？」（S010-8）但對方不但沒有否定自己並且錄取他，還願意幫S找到一些可以詢問的管道。「他們讓我可以自己先去看，所以後來就從101年視障生活重建領域就到現在

(S11-9)」。因為對方願意接受從無身心障礙服務經驗的S，這樣的機會對於他有很大的鼓舞，也因此回到社工領域，投入身心障礙領域的服務。

相對來說L進入身心障礙領域服務的際遇也是十分的特殊，原本在公部門服務的他，一場意外改變了他的人生，一場車禍讓他拿了八年柺杖，也讓他在人生的路上轉了一個大彎。L因為這場的意外，覺察到生命是如此的脆弱，更體會身體損傷、殘缺而失能的人們，能夠自主、自理對他們而言是如此的奢望。

「我那時候在復健的時候就有一個小小心願，希望有機會可以服務類似像我這樣行動不便的人(L010-2)。在恢復健康不久後，不再回去以前的工作，自己上網去蒐集社工職缺的資訊，「剛好○○基金會有在徵早療的社工，雖然不是成人，但是早療是指零到六歲，就有含身心障礙的小朋友，所以我就去應徵○○，很幸運有應徵上(L010-3)」。於是就開始踏入身心障礙領域服務的大門。

壹、專業的養成脈絡

一、旁人協助有限，練功靠自己

現今的社福機構，礙於財務與管理等因素，對於社工新手的培訓，少有願意投入持間人力培訓，然而有建立督導機制的單位，其督導的功能良莠不齊，可提供完整的協助十分有限，故在招募新人時，大部份都預設為「可以勝任」。

從校園一畢業就走到職場，在旁人看來無縫接軌，可是凡事都沒有經驗，很多時候都是要小心翼翼，察言觀色，心態也要逐一調整。在督導制度不全的狀況下，身為新人為了能生存及勝任這個「社工」這個角色，很多時候是需要積極的態度去學習的。

R認為有些專業能力是重要的，從初期的建立關係、資源運用及與家庭工作都需要運用不同的技巧。「最開始你要能夠了解他們，那你當然要懂得去傾聽…(R009-03)。社工最基本的就是資源的熟悉也是很重要；跟家屬或者是身心障礙者本人做會談時候，同理這個部分也是在身障領域真的很需要具備運用的技巧(R009-05)」。然而，R提到基本的知識與技巧學習的歷程，就在進入單位後，赫然發現督導制度不完善之外，眼下只有一名社工獨自在執行業務，自己是新進的社工，看到這樣的光景，心中不禁打顫了一下。「當初這個

方案也只有一個社工而已，我是第二個社工，那這個社工，因為本身案量就很大，也沒有所謂的督導可以去協助他，他很有心想要教，可是他真的沒有那麼多的時間可以去教我說，我該留意什麼？（R015-24）」

同樣的問題也發生在G身上，一樣是錄取大機構，當他還是新人的時候，因為大家要忙評鑑的事情，督導也忙於行政工作，所以也沒有人可以花很多的心力帶他，還沒有受過職前訓練的狀況下，都是一頭霧水。「什麼障礙類別？也搞不清楚所謂的身心障礙？到底分成幾類，到底是因為怎麼樣而被判定？他會領有手冊。然後什麼情況…反正就是搞不清楚（G015-1）」。對於身心障礙的類別、身心障礙鑑定的流程、資源需求的評估等等，在還沒有弄懂的狀況下，要開始先學訪視。「一開始到早療的時候，督導就認為你應該可以做，所以其實一開始去訪視沒有人帶，只有陪人家去訪視過，但不是早療的業務，只是讓你先去感覺，看看訪視是什麼只有一兩次而已，然後之後就自己去訪（G051-4）」。大家各忙各的狀況下，身為新人，就必須靠自己，硬著頭皮才能往前。

在F的新人生涯也是面臨同樣的問題，組織對新人的培訓更是微乎其微。「回想起來其實是孤單的，即便有督導，其實督導也不會帶…真的自己要自己看著辦，剛開始當然…當然其他資深的社工會帶著你去訪視，然後就可能訪個一、兩個以後，你就是自己想辦法了（F004-4）。」

可以知道，新人在進入職場時，無論在專業、人際、環境都需要適應，而督導在社工服務的場域是很重要的角色，因為兼負了行政、支持及教育等功能，尤其是教育功能，對於新人而言，相關文獻也提到其重要性。督導最剛開始的目標是要促進服務輸送的效能與效率，使態度、技能和知識具體化，以增進專業效能和工作自主權（王絹惠，2016）。然而，沒有督導或督導無法提供實質的協助時，新人在面對工作的適應及無法預知的未來，心理上是十分有負擔的。

身為職場的新人，要有一個態度，那就是不能要求環境改變為你改變，而是你要找到方法去適應環境。R 剛畢業就遇到督導制度沒有很完善的環境，雖然稍微可以諮詢同事，但大部份的情境都需要自己去摸索，所以默默地觀察同

事與個案在處理問題上的應對及技巧，然後就是邊做邊摸索，遇到問題再去向同事諮詢或提問，一有空就向同事學習來補強自己不足的地方。「大部分的情況，其實是我在旁邊觀察，譬如說他在講電話的時候，我在旁邊仔細聽，看他在跟個案會談哪些內容？用的技巧是哪些？那如果說我自己實際上有問題，我也很常去請教他（R18-7）。」

當自己專業的能力趨於成熟，仰賴督導的協助變少，透過同儕的交流及經驗的分享，便能給予自己在專業上很大的支持。「跟同儕討論的時間可以變得增加了，因為好像大家服務不同的對象，有不同的經驗，那我可能就是遇到問題，就可以再去請教他們（R036-9）。」除此之外，另一個專業的精進管道是來自於外督老師，特別是服務困難的個案，外督老師的建議可以做為服務策略的參考。「我們那個時候就會請外督老師，我們會在外督的時候，將遇到的困難講出來，那就是請外督老師帶領大家一起想想看，有沒有什麼更好的解決辦法或是其他方式可以嘗試看看，讓我們去協助個案（R117-3）。」

同樣是剛畢業的 G 也是遇到一樣的情境，特別是旁人協助有限的狀下。「那時候事先可能自己先做做看，然後查查看資料。可是因為有些東西，他其實很沒有一定答案的，可能只是針對不同的個別個案，然後有不同的處理方式（G030-13）。」服務上遇到不懂的問題就是不斷地向同事詢問，空餘時間便是找資料以補充知識上的不足，最後就是不怕失敗，勇於面對個案，提供服務，並且從中調整工作方法，就這樣日積月累，塑造出自己的服務模式。

而觀察、主動詢問、找資料等便是解決問題的方法，只要有機會就會去陪同其他的同事家訪，觀察他們和個案及家屬建立關係的方式及會談的技巧。G 想到第一次自己家訪，那種忐忑不安、焦慮的心情。「你根本沒有這部分的經驗，然後會在訪視之前，自己先坐在位子上，去揣摩一下整個情境，整個案家要對話的人，對話的對象、家庭啊（G018-5）。」需要在個案面前表現出沉穩及專業，自己不知演練了多少遍？給自己鼓勵多少次？為了可以被認同自己是可以勝任這份工作。

G 回想當時偶會向督導諮詢，但是每次給的回應也不多，大部份還是要自

己摸索。「就是提點一下阿！你不懂問她，她也不見得會馬上告訴你一個很明確的方向(G029-12)」。這樣約莫三、四個月對於早療的業務及服務流程也有基礎的了解，畢竟每個家庭所遇到的問題不是千篇一律，僅透過標準流程可以解決的。「就是生活經驗，就算過去沒有服務過身障者，但是在過去念書求學階段啊，或是一些社會新聞和一些專欄什麼的，你總是會聽過、看過，可能依循印象中的樣子、想法跟模式，自己先去做做看(G047-31)」。其生活經驗及多方面資訊的吸收，對於服務是有幫助的。

一人社工的S投入身心障礙領域的學習過程就格外的辛苦，S抱著「做中學」的態度，剛開始要了解基礎的專業非常多。「其中包含視力引起的疾病有非常多，所以在相關疾病部分，我覺得這是首要必須要了解的(S15-1)。再來就是那些輔具是可以協助？像青光眼的個案他適合什麼樣的輔具？或是他未來的視力可能會有什麼樣的變化？都是個管或是社工要先知道的(S15-2)」。這些專業與過去自己擔任社工的經驗及在學校所學，猶如天壤之別，S心裡明白，這次的挑戰，如同穿越萬重山。S一方面學著幫服務對象安排課程，一方面從外聘老師的課程內容去學習。「我能夠詢問的資源大概就是這些定向老師，我也沒有外督，所以等於是我只能夠問這些定向老師跟生活技能老師(S019-7)。靠著主動觀察、學習老師教導服務對象定向行動、輔具的運用生活技能等，逐步去了解服務對象的需求。除此之外，自己也需要做足功課，包含是像下班之後，可能我會去收集很多像視障生活重建相關的資料，其實很多的一些文獻資料或網站的部分都從北部的網站來看，那等於是說自己花時間變相對的比較多(S018-19)」。光有理論上理解是不夠的，要如何評估及判斷他們的障礙所面臨的困境，才能統整資源呢？S想到透過服務對象的置身的經驗轉化成自己的知能也是個方法。「聽每個個案問久了之後，大概就會知道，像是聽到青光眼，就知道他大概會有眼壓高、頭痛的問題，就是等於是一個數據的來源吧(S020-18)」。S從實作中去找問題，從理論中去找答案，來建構自己的專業。

F 曾經是早療服務的新人的時候，專業能被協助的很有限，為了讓可以和家長工作及更了解特殊兒童的狀況，自己也是想了很多的方法去突破困境，也要忍受獨自學習的孤獨。「那時候我自己還訂了，像例如天下的親子月刊，得到一

些有關於親子…因為我們畢竟還是跟家長工作。然後自己都很努力去上網去查一些訊息，對，自己大概就靠這樣自己…自己進修（F005-5」）。然而其他相關的專業，就是求助無門。「像寫紀錄這個部分，其實我記得當年都不會欸…那時候的職場其實是不友善的，像例如說寫紀錄，或者是有些疑問問其他同事的時候，其實其他同事都是…往往告訴你說…阿這個我也不太清楚，就是往往都是用這樣。我那時候滿常做就是可能下班以後，然後去偷看、偷看其他社工的紀錄，看人家怎麼去寫這樣子，然後就這樣慢慢想辦法去提升自己的專業這一塊（感慨）(F006-6)」。

H 曾經第三年因為轉換不同的業務時，沒有督導的協助，處境變得十分艱難，和 S 一樣都是未做過的方案，一切都需求自己去摸索。「那時候在台灣就是監護者被判給民間團體的話，那是唯一的一個，所以沒有其他的單位可以提供你一些經驗（H017-15）。其實很明顯的是一個關於法律面的東西，社工的養成教育對法律層面的東西接觸非常的少（H056-14）。」

H 為了可以勝任這份工作，在機構無人可提供協助的狀況下，便運用過去曾合作的資源單位，那裡有法律顧問。「那時候，我能用的資源最大的就是在之前學會的三個法律顧問，我就是透過那個法律顧問去釐清一些法律上面有相關的議題（H093-4）」。要能因應這樣的服務，唯一的方式只能不厭其煩地詢問，監輔宣還包含到被監護者，財產被處理的議題。這都是很專門的、法律上的一個問題，你沒有接觸到，是沒有什麼經驗跟知識的，我覺得還蠻重要的，就是一定要主動去詢問（H097-5）。」然後加上一次又一次靠自己的摸索，才能理出頭緒，提供服務，這個過程中是常常是焦頭爛額的。

實作的場域是十分的寫實，督導制度如同被擱淺，無法推至新人前進，自然不會有「師父領進門，修行在個人」的歷程，新人要能生存，只能依靠自己的能耐。

二、督導陪伴，奠定基礎

H 想起自己第一年當社工的時候，剛開始進去的單位是有督導的，同是做

為新人又比其他人幸運。「初期的話，一定對所謂的訪視這件事情是不清楚的。我們那時候的督導，他就是帶著，實際的訪視給你看。那你就透過那幾次的陪訪，然後去觀察也好，或是說模仿也好，那就是知道訪視是怎麼一回事。逐漸的，自己一個人去做訪視（H011-03）。」除此之外，當遇到問題時，也可以提供一定的協助。「督導他在提供這個部分其實是一個蠻好的支持(H20-1)。那時候有什麼樣的想法都跟我們那個督導談，他也跟我提醒很多的東西（H021-5）。」

L 提起自己第一年當社工的時候，也有同樣的經驗，對於一無所知的他，督導當時給予很足夠的陪伴和支持。「很感謝那時候的社工督導，我第一次家訪的時候他陪我去，然後第一次辦有關早療的宣傳活動，他也陪著我（L014-7）。有時也讓他與資深的社工一起家訪。基本上應該都…都會給你三個月去…學習啦，那我是覺得我們那個組織還不錯，就是有督導、還有資深社工會帶，所以…基本上是三個月之後就可以自己去接案，那當然如果有遇到問題，還是可以請教社工督導還有資深社工員（L035-1）」。對當時的他來說，新人有人帶是幸運的，從旁觀察學習晤談、蒐集資料及評估技巧，這樣的學習十分受益，回想過去還是記憶猶新。「一個是帶領的社工督導，他如果很用心、很細心，而且願意提攜你的話，你當然就會更有力量往前走，那如果你遇到比較…就是比較不用心的督導，可能就會阻礙你往前走（L042-16）」。對社工來說都是需要具備的能力，雖然遇到困難可以找人解惑，但要成為一個專業的社工，可涉獵的知識甚多，所以不斷地在職進修及同儕討論，也是補充自己專業不足的方法。「如果遇到比較複雜的個案，或者是比較難連結的資源，仍然是還是要請教社工督導或者是資深的社工員(L036-14)」。

每位受訪者歷經的協助不同，同樣的在初期建構基礎能力時，觀察學習督導或同儕，是不可獲缺的方法，透過觀察他人所運用的技巧、方法、態度或價值觀等，自行再參照或模仿，從錯誤中不斷地檢討、修正；其次，參閱文獻、期刊資料或工作手冊，來補充知識面的不足。如同工匠的技法上的學習，需要有可參照模仿的對象，透過模仿，練出基本功。

三、經驗就是良師

對於 R 來說，一開始的碰撞摸索過程，到後來透過向同事諮詢、外督等增加自己的專業知能外，最重要的是莫過於每次的服務經驗，無論是好或不好，都是形成日後服務策略的磐石。「我後來發現，即使同樣的問題在不同的個案或是不同的家庭，可能不見得會是用一樣的方式去解決這個問題。這真的是我後來…學習到的部份 (R40-31)」。這程感覺如同記憶體般，隨時可以提取出來運用在不同的情境，就是從服務的過程。「像是說 A 和 B 的家庭可能有類似的問題，那我以前可能用這一套方式去解決，那這一套方式可能套在 A 身上可以，但是套在 B 身上未必 OK，那你可能需要想另外一個方式去協助 B 家庭 (R041-40)」。這種經驗知識無法具體說，就如同是內化在服務的過程中，才能體悟出來。

H 也因為隨著服務的對象增加，自己的經驗也變多了，在進入半年多後，而也開始發現服務不是只有生理的評估及評定服務的時數而已。他開始發現多面評估的重要性。「一開始進去服務的時候，只會看到他的身體功能好不好？居家服務可以提供那些服務？到這裡就結束了 (H012-04)。其實到後來慢慢地才會去把經濟這個面向拉進來。那甚至，在更後面一點的時候會連他的家庭照顧者部分，再一併考慮進來 (H13-5)」。在前二年專業建構的歷程檢視，發現自己真正接觸實務工作之後，才理解學校所學的理论。「慢慢的把它轉化到自己看待事物的觀念裡面，也就是所謂的內化，這是需要一點時間的才能有所領悟 (H18-2)」。

而有了前面幾年的服務經驗後，離開後再接手身心障礙成人個案管理的業務的服務，對他來說因為過去的學習及服務的經驗，彷彿多了許多的自信。「前前後後經歷過不同的業務等服務，其實每個服務都會有一定的…知識，只是跟它的一些不同的特點，那也因為我接身障個管的時候，已有一些其他業務的經歷，那時候在評估面上部分倒沒那麼困難 (H014-12)」。很快地便能評估出服務對象的需要及給予協助。

G 從早療服務轉換至成人身心障礙服務，對於要服務身心障礙的成人，其

實還是有生疏不足的地方，亦是用過去的經驗類推到成人身心障礙的服務上，所以當他轉換到工作時，提取以往的工作方法，去接案、訪視、評估等等，G發現在面對這份新的工作，知道和過去的經驗有所不同。「所需要的專業不是只限於對身心障礙特質的了解，對於人的特質跟那種敏感度比較高吧！跟資源的熟悉度（G115-98）」。唯有對於資源與關係的掌握度及敏感度高的狀況下，才能回應服務對象的需求，轉換領域後重新看到不同的自己，覺察過去的經驗是如此的寶貴，奠定日後服務的基礎。

F 深覺得經驗是很重要的良師，對於第一年踏入早療服務時，家長對於要服務的社工會有很高的期待，特別是要討論服務計畫，有時對於涉世未深的社工，建立關係並不容易。因為是服務孩子和家長，第一年的 F 憑著自己身為人母的優勢，因為有孩子後，將近十年都是親身陪伴孩子成長，對於孩子的發展，相較於其他年輕的社工也來得較清楚，在面對孩子發展遲緩的問題，與阿公阿嬤或保姆討論時，也比較不會被質疑。「早療個管中心的社工，就說「你己咧嬰阿僻娘阿，阿你乾災影…咩安那帶嬰子？你來尬挖帶嬰子？」（F0017-3）F 在服務過程因為自己有這樣的生命經驗，可以與家長分享，很快就可以與家長建立關係。

F 因為有早療服務的基礎，在接手新成人身心障礙業務時，是過去的經驗便成為最佳的模板。「那因為有前面那三年多在早療個管的經驗，我覺得對我自己後來做耆老家庭服務很有幫助，因為我後來發現到說，確實很多基礎東西，你只要學會了，他都可以去類推的（F053-39）」。於是從開始制定服務流程、建構工作手冊及資源網絡的建構，他不再如以前手足無措，如同將過去的經驗情境，類推到新的服務。除此之外，為了能讓心智障礙的服務對象，生活有一些不一樣的改變，F 大膽地將過去執行在早療的成功經驗拿來運用。「我那時候的想法是有用到宅模式，透過志工每個禮拜定期的陪伴，然後可以延緩老化的速度（F103-81）」。於是將這樣的作法引用到耆老家庭，便主動地連結大學的社工系學生，固定頻率以活動及陪伴等方式，到宅陪伴這些心智障礙者，因為成果斐然，驗證過去實務經驗的重要性。

同樣有是服務早療的L，經過多年的體悟，第一年羽毛未豐的自己，過去什麼都要學、都要問，到了第二年後，因為累積了不少服務的經驗，無論是會談、需求評估及資源連結，這些基本的能力都已具備，並且可以獨立作業，接下來的幾年，無論是接受訓練或是服務的磨鍊，已有自己的一套工作方法。

身為一個資深的社工，不能被框架，絕對不是只有這些基礎能力、只解決片面的問題，更重要的是，能夠舉一反三。以直接服務來說，比如說個案的訪視、個案的連結資源、個案的評估、小孩子的六大發展領域的評估等等等；那是能手了的社工，這時候的能力，不能只是單一的去評估當前問題，還可以預估他的第二個問題可能要馬上發生、甚至是第三個問題，是可以提前協助他們做預防。「你今天看到案家一個點，但是你馬上反應出有其他需要服務的點，這會不同於第一年的可能說一他做一嘛！第二年可能是觀察就可以做出來，對不對？那第三年是不僅做到基本的，還可以馬上延伸到其他的東西，需要連結或其他的需求的評估（L097-11）」。

經驗之所以重要，是因為它是透過許與人與人、人與社會之間互動下的產物，也因為有了這些經驗，能夠讓社會工作者更可以理解背後的理論支持，以發展適合個人的服務模式。由上述受訪者的經驗，其在建立基礎能力後，其專業需邁向精進，其方法來自同儕交流或透過外督機制做討論；也有運用在職教育去強化理論和實務的結合，最後隨著服務的經驗增加，開始有反思歷程，覺察自己所運用的工作模式及價值判斷是否妥適逐步修正。其經驗的內化，默會知識展現在各式的情境中，可以對於個案所遭遇的問題或需求進行評估及提供協助，自成一格的助人模式。劉明浩（2016）指出社會工作者的專業能力顯現於其與工作情境互動，在處理實務時，所運用的知識有一部份屬於默會知識，有其獨特性，沒有步驟或公式，如同工匠的心法。綜上所述，社工在基礎的知識及技巧，透過許多管道學習而來，然後運用實作的經驗，不斷地反省修正，最後成為因應各種情境的默會知識。

四、從價值到助人行動

專業的素養不只是只是強調專業知能的熟練專精外，還包括個人德行和核心價值觀，其中社會工作者的核心價值會與助人行動和專業責任習習相關。Perlman(1976)論及價值對於社會工作的重要性，因為實務工作者對於社會工作的價值的信念支持能給予其一種激勵，並有利維持專業生涯。(包承恩、王永慈譯，2009)受訪者從他們對社會工作所認定的價值所表現的行為，如:不放棄，利他主義、關懷、負責、正義及反省力等等，都是使得他們持續助人的服務及留任重要來源。

F和L在社工服務歷程，面對所服務的家庭，即使家庭或家長因為很多的原因而無法接受服務，他們都抱持著不放棄的精神，努力的突破困境，甚至三顧茅廬，為的是不能錯過任何可以協助他們的機會，也因為他們的堅持，讓很多的家庭或有所改變。其次，R也是為了心智障礙的家庭，為了捍衛他們的權利，即使在面對個案的誤解或不肖人士的干擾，並不放棄服務，堅持讓他們可以獲得好的照顧。

很多時候，無論在服務或職場等場域，面對複雜難以因應的情境，不是只能依賴專業的知識及技能，而是面對挫折可以再站立的那股韌性。我們可以當一個社工在成為主管後，面對組織及內部的否定，但仍沒有因此而放棄助人的工作，仍持續得往前。就如G能力及努力一直不被肯定，但是往前的決心卻沒有被動搖。「不斷地被質疑、被否定，心裡的挫折常想放棄;我是一直告訴自己沒關係、會更好的!而且我並不是別人講的那樣做不好的人，我自己知道我都一直有在做，不是打混摸魚的方式，這樣子做過去的(G277-260)」。這樣的處境同樣發生在F的身上，一直努力的拓展業務，培力新人，因為知道自己的目标，即使從來沒有被肯定，卻能勇往直前。「雖然我自己會自我解嘲說沒有支持就是最大支持，可是我要講其實真的很孤單，只是我夠清楚我要做什麼(F095-7)」。

除此之外，身為一個專業的社工具備自我覺察是十分重要的，因為透過助人工作及個體不斷地反省，將有益於個人的成長，進而提升服務的品質，也才能真正去理解服務對象的置身處境，才能真切的去同理、尊重，給予適切的陪

伴。對F而言，基本的專業知能只要時間和經驗便能養成，但是能真實去同理服務對象，理解他們的處境，對他而言是重要的。「溫度這件事情不是只對個人的關心、對人的同理，我絕對相信每個人都會感受得到，我覺得這就是溫度（F110-87）」。

L這幾年的服務當中，陪伴無數的家庭，看到家庭的改變，覺察到自己的生命也日漸充實茁壯，透過服務而彼此成長。「在服務個案的過程，因為你陪伴他、幫他連結資源，當他可以獨立，當我們社工抽離的時候，他自己或者是他的家庭有能力可以獨當一面站起來，然後你也會覺得你的社工的服務是很有意義、很有價值，對社會是幫助更大（L102-9）」。同樣在服務視障朋友的S，如同是一場生命成長之旅，從不了解服務對象的狀況，到理解他們的獨特性，破除他們的心防，不是只有專業的知能可以處理。「視障者只是眼睛不方便，他們的頭腦是清楚的。在跟他們互動上，相對來說就是他們比較敏感，讓我自己覺得我做任何事情更坦然；因為我要做什麼，其實我會跟他們講（S107-9）」。也因為有這樣的機會，這幾年來讓他學會了，耐心、理解及信任的功課。

對於H來說，覺察到自己相較於其他助人工作者，自己內向的特質，雖然不太多話，但是非常願意聽他們傾訴，更多的時候這樣的陪伴可以更能理解他們的困境，成為身障朋友的陪伴者，也有成就感，能感受自己存在的角色。其次，H在這幾年服務當中，也看到在身心障礙領域看見自己的成長及有找到助人的價值。「你在從事身障領域工作的時候，你確實知道你有幫助到這些人，不管是多或少？你很清楚知道幫助這些人。你在這個過程當中你也可以看得到你的成長（H083-9）」。

助人工作不是只是侷限在於一份「工作」或是「職業」。從他們的身上可以看見，助人態度決定了專業的高度。社會工作者具有基本知識及技能固然重要，若服務中欠缺了對人的溫度及同理，也沒有覺察能力，那麼只能淪為專家的角色。畢仁（Butrym，1976）在「社會工作的本質」（The nature of social work）提出社會工作哲學思想主要源於三個信念：一、對人的尊重；二、相信每個人有其獨特性；三、相信人有改變、成長和求進步的能力，（林勝義，民88年）。所

以，具有專業素養的社會工作者對於「人」有較多的理解及尊重，並且也有一套正向可支持他們信念或價值觀，了解自我，也能理解服務對象置身處境的世界。

五、反思是專業化重要的路徑

S 因為知道，過去在學習過程中，兜了一大圈，在身為新進社工的教育者，覺察專業傳承的重要性，於是自己建立了培訓新社工的方法。社工一進來，你會有一個工具或者一個課程去替他們上 (S035-3)。循序漸進地引導，從陪同家訪開始，了解他們的會談及評估是否適切；然後運用有架構的資料，逐一讓他們了解資源及服務流程，甚至是每週也會運用督導時間，了解新社工的適應及困境，以提供適切的支持。「個督是每一個新人進來，是每個禮拜我都跟他們個督一次，然後會要他們就之前可能幫他們上的，就我們教的部分，他運用在實務上看到的問題有什麼？(S034-3)」這些年的反思就是，從一個新人社工到督導這個歷程，不僅是象徵專業能力及經驗，更重要的是，對於身心障礙者置身處境的理解及服務使命，是需要被傳承下去。

G 與 S 同樣是經歷沒人帶的過程，在他深刻的經驗裡，過去是新手社工的時候，常處於無人可援助的窘境，常像個無頭蒼蠅一樣，別人交代什麼就去做什麼？很多時間還要自己去摸索是怎麼回事，感覺不出自己是一個專業的助人者，所以特別能夠感同身受新社工進入場域的那種不安、無助。「自己覺得啦，是沒有人這樣子帶著我，可是要怎麼去服務？不是人家叫你幹嘛，我就要去做什麼？不然你就很流於說，這個工作是誰都可以取代的，誰都可以去做的 (G171-5)」。

G 因為有過去學習上的體悟，需要花很多的時間才能了解服務對象的特性、社工提供服的內容，一切的要自己徒手煉鋼，十分的浪費時間。「我自己會覺得一對一像手把手的這樣子帶，會讓他們很細節都會清楚 (G176-6)」。對 G 來說，認為社工是一門專業，更需要嚴謹周延的去培訓新人，不能依循過去那種放牛

吃草的模式，所以建立了一套幫助讓新社工學習的模式，其以一對一全程的陪伴及傳授等方式。「我用我的方式去訪視給他看，但是在這過程裡面回來，我會請他文書資料是他完成，就是新社工完成，然後我會一對一的去跟他討論說，剛剛我為什麼會要那麼說？(G158-17)」減少新人學習上不必要的時間浪費，同時也可以掌握到學習及適應的狀況，這些的陪伴和訓練，對於新的社工初期是非常重要的。

對於 F 來說，自己的在投入社工服務時，學習的經驗並不好，同事、督導的支持給得非常的少，因為有那樣的經歷，在擔任督導之後，自己的經驗透過文字化，可以讓新人更加了解。「沒有所謂的一個標準作為手冊的時候，我們是不是要嘗試去建立？那時候也不知道到底要怎麼辦活動，我就會嘗試去把它寫下寫成一個 SOP 手冊，我覺得很感恩那三年多的這樣的養成訓練，那時候看那麼多、服務那麼多個案的經驗，是可以類推到這裡來的 (F303-12)」。同時為了讓社工可以得到足夠的支持，為機構建制完善的督導制度，唯有這樣才能培育社工人才。「這些我都會按部就班…因為以前沒有，我當督導的時候我開始去帶這種東西，我把他建構起來…(F313-1)。所以我可能會針對每一個社工不同的狀況、他們的個性特質，我都會有一些個督的議題 (F385-7)」。為了讓機構的社工可以不斷地精進，去除傳統的外督形式，轉換其他形式來提升他們的專業。「就是在內督，一直不斷的去檢視他們的執行的情形，然後再根據社工們他們在專業上的所需，我就是爭取經費，自籌找老師來上課，我覺得我很重視所謂的專業這件事情 (F385-9)」。

除此之外，F 覺察機構必須要重視實習教育的部分，因為社工專業的養成從實習教育開始就非常的重要，他認為要破除實習生態對於實習教育不正確的認知。「我也很重視實習生，我知道很多人在對待社工系實習生，就覺得說…例如把它當成一個免費人力或什麼之類的，可是我不這麼覺得，我覺得我們身為社會工作者，我覺得我們有我們自己應該承擔的社會責任 (F257-6)」。好的實習經驗是可讓新人對於助人工作有投入的動機，機構的必須要有這樣的看見。「我就跟我的主管講說：○○在這個身障界有他的歷史定位，我們因為這個歷史定位，我們必須要承擔這樣子的歷史責任，那就是應該把事情好好的帶 (F258-9)」。

一路走來，F 在專業服務歷程的反思，認為專業素養不是那狹隘只有專業知能、技術，知識因為那些能力可以透過在職訓練及經驗變能夠補足，然而對於個案服務的熱忱和需求的看見，才是重要的，因為有那樣的看見。「就是那個我一個前輩，他說：「你是一個有溫度的社工。」我覺得是最大的肯定（F111-88）」。對於服務，所要傳承下去的不是專業的能力，而是態度、價值觀。

Redmond（2006）認為如果一個人能夠對他自身經驗的解釋，進行批判地評估（*assess*），那麼個人就能夠在這個轉變的過程中獲得學習，這就是「反思」的意義（方昱，2008）。孫智辰（2012）提及存在主義強調自我覺察（*self-awareness*）的重要性，身為社會工作教育者與實務者都必須對自己在教育工作與實務工作上不斷的反思，了解自己的能力和限制，以增進自己的社會工作專業。換言之，「反思」在社工專業化的過程是一個重要的路徑，如同迴路一般，非常深層及迂迴的。它可以協助社工在助人工作的覺察及修正，其中為知識性的覺察及情境中的覺察。知識性覺察可謂是對於與服務上所運用的知識及技巧，情境性的反思來自於與案主的互動，助人價值觀及文化情境等等。Korthagen 認為，反思並不是漫無的，其必須涵蓋當下的知識、經驗及感受，如：案主互動、服務策略、文化脈絡，後續會勾基到個人自身的價值觀，角色及對於工作理念的檢視。

參、讓社工陷入困境的因素

一、不被理解的孤獨

如同生命的舵手中歌詞所描述一般，「船無定向，隨風浮沉，駛入生命的大海，當天藍時海亦藍，風暴起時浪捲雲生命，一段掙扎奮鬥的路」。助人工作便是如此，每天要遇到什麼樣的情境，無法得知，只能憑著那份無懼風浪的心勇往直前，但有時不免風浪過大，翻攪著他們情緒。

服務多年的 R 回想起那段服務心智障礙者母子的個案，為了他們財產的權利，自己不斷地和不肖之徒交手，卻因為個案認知能力受限，受到不肖之徒的誘惑而將他視為壞人。「他們對你就拒絕啊…或討厭你啊！因為我知道他們是智能障礙者，可是心裡會知道說他是智能障礙者，有他的限制，你真的不會去

怪他，完全不會去怪他…可是你還是會因為他的這些話，或者是他的這些反應，覺得會受傷(R071-1)」。當時對於服務對象不能理解，委屈也只能往肚子裡吞。

雖然社工可以理解心智障礙者在認知上的限制，但是在服務過程中所受到的委屈，必須要在他們的面前壓抑，但是心裡卻是受傷的。然而心智障礙者的特質，如一般的金錢管理、閱讀識字、計算、日常生活等能力較弱，在事物的判斷能力不佳的狀況下，容易受到外力的誘惑，特別在金錢或物質方面；其次，他們在決策或承諾會有反覆的特性。換言之，因為心智障礙者礙於認知的問題，在提供服務上有一定的困境，當案主不是與社工站在同一個立場或是反覆不定時，如上述的案例，面對服務上的無力及案主的惡言相向，在強調以案主為中心的助人工作準則時，當社工在助人歷程中產生矛盾、衝突時，所面對自我的情緒、壓力，與助人價值的拉扯，無形中也會自我否定。

H 在助人的行動，服務對象因為年老而失能（老而殘），子女長期失聯，在沒有家屬的情況下，又重病到意識不清，故協助安置到機構，並進行財產相關的權利維護。殊不知就在長輩過世後，子女因為財產而出現，無法理解 H 當時監護宣告的處置，而將 H 告上了法庭。「因為他過世了以後，其實會有遺產的部份，那他有二個兒子，那小兒子就覺得我在處理他們遺產的時候不公。所以他因此就把我告到法院去了。那是人生中人第一次被告，那時候還覺得蠻無助的…老實說（嘆氣、哽咽）(H093-91)」。對於未知的出庭狀況，家屬的誤解，恐懼如巨大的海浪席捲而來，似乎沒有能力可反抗。

二、受壓迫下的困境

（一）被剝削的權利

服務的過程，除了服務對象的不理解外，面對組織內部的剝削及不提供支持，那種無力感，讓人無法走下去的動力。對於常常投入在一線的服務的R，面對高服務量、高風險的個案，為了提供可以讓個案可以穩定的生活，常常到處籌措他們的安置費用，有時為了服務，要面臨未告知的疾病的風險等等，甚至因為他們有精神疾病不穩定服藥，還要面臨他們的發病的威脅或暴力，服務

上所需要克服的困難真的是不勝枚舉。

「再上去的主管，不管是對這個部門的不了解，就是對方案不了解或是對人有意見…(R047-54)。那個時候可能會覺得，我的薪資這麼低…上面的主管對於薪資這麼計較，寧願寫個理由原因去把市政府要給社工的薪資退回去，也不願意直接把薪資真的加在社工身上，那我就會覺得說，怎麼可以這樣子對待這些一線社工？……坦白講，我有時候遇到所謂難搞、沒有辦法跟你講道理的家屬，就會覺得我幹嘛花這麼多心思？就會有一種比較的心態，會覺得說我就是領這點錢，我是真心要幫個案、家屬，可是你(上面)卻搞成這樣子，我到底為什麼要花這麼多心力？有時候是一種不平衡心理會出現…R049-5)」。

社工所面臨的情境和風險複雜難料，在面對這些壓力，和其他同業的比起來，似乎是不對等的待遇，基本的權利也被忽略，間接的消耗社工助人動力。

(二) 不被支持的無力感

H 在因公涉訟的壓力，當下的主管並沒有給予很多的支持，協助 H 度過這些難關，讓他獨自承受，反而不停的催促 H 趕快了結官司。「那時候大主管就一直跟我講，趕快把事情處理掉！但要怎麼處理呢？因為就是遇到了一個不講理的人啊(提高音量)!(H098-96)」

在身心障礙服務的領域中，社工在無家屬或家屬置之不理的狀況下，對於無意思表示或民法中15條定義無行為能力之人。對於其協助向法院聲請監護之宣告，以執行有關受監護人之生活、養護治療及財產管理之職務。社工員必須代理無決定能力的案主時，應採取合理的步驟，以保障案主的利益與權利（美國社工倫理守則）。受到訴訟的衝擊，難以掌握的局面，社工一向是陪受苦的人走上一程，在自己面臨受苦時，事件前後所經驗到的苦楚，是如此無力、孤單及挫折交織。

然而，這樣不被支持的無力感，同樣也發生在 G 的身上，G 雖然從基層升上主管，對上需要面對各層級主管所要求成效，對下還需要督導社工的服務及

管控方案的執行進度。對於中間主管而言，只能在夾縫中求生存，上下都需要花心思去管理，當自己遇到困境時，可以提供建議及支持的上級主管，卻無法提供協助，問題常常在反應後，如同石沉大海，最後還是自己獨自面對。「即便你有想要反應的時候或是你反應過，可能屢次都沒有被解決的方式。然後還有多頭馬車的一些決策，決策也會導致社工很無奈吧… (G234-1)」。謝盛瑛 (2013) 於社工實務研究的內容提及，社工在實務工作的場域面臨無力感強烈時，在無法達到自我預期的結果時，個體容易陷入無助、恐懼憤怒的心理狀態，並衍生自我否定的評價，久而久之，漸漸失去改變的勇氣及動力。

(三) 專業自主性的削弱

民間單位長期承接於政府的服務方案，因為過度要求成效，間接地影響社工對於專業的自主性，特別在組織與公部門非處於平等關係的樣態，對於不合理的要求時常要照單全收，致量於質無法顧全。對於從一線升為主管的 S 和 G 來說，對此常感心力交瘁，尤其是組織未能與直接服務的社工及基層主管站在同一陣線時，在與政府互動下沒有平等的關係及界線，一面地倒向政府單位，陷於弱勢地位，那麼內部的基層主管及社工人員，在不受支持的狀況下，將呈現極大的內耗，由 S 和 G 的訪談內容都可以窺知。

「我覺得在跟委託單位的溝通上，讓我覺得是最想放棄了，甚至會想說算了，我就丟著，不要管我就轉身走人就好了(S063-04)。委託單位是提供這個經費的人，對整個服務上，包含是像承辦一直輪替，對這樣子的方案不是很了解，一直不斷提醒我們是量的問題 (S065-6)……對我們執行上，社工被打得很挫折，一方面他們一直被掛電話，然後被…被罵其實也很心疼，再來就是跟上層講，跟他們溝通幾次還是不斷的是卡在那個數據跟量 (S067-8)。」

G 已經當了基層數年，一想到和公部門及主管的互動經驗，也有共鳴，想到這幾年的無力，莫過於是在無主管支持下，又不能得罪公部門的長官，一切都會關乎到服務對象的權利和業務推展，一想到這裡，不禁的搖頭。「因為在這領域裡面下當主管之後，很多的都是在跟公部門做聯繫，這是最大的困難。如果他沒有去支持你，其實你在運用很多要協助身心障礙者的資源上，會變成

受到一些限制 (G194-1)」。

提供社會福利是政府的責任，社會福利民營化的做法，政府由提供者，轉變發包單位，社會福利執行的所有責任、執行的成效或成敗，壓力與責任轉嫁到社工及受委託單位身上。政府機關或社福機構，基於服務績效，通常採取量化來呈現服務內容 (謝盛瑛, 2013)。因為社會福利的民營化，每年的評鑑及重新投標評選，便會以成效來依據，而與政府的合作關係，也會納入考量，在此狀況下，為保持與政府較和諧的模式，很多時候是接受上對下的不對等關係，使得社工或基層的主管，在無力抗衡下，隱忍這樣的合作模式。

三、價值衝突

(一) 概括承受之苦

因為業務的擴充得太多太快，主管人才不足的狀況下又是草創時期，百廢待舉的狀況下，F 就這樣接下了主任的重責，對他而言，並不是能力備受肯定，而是因為環境的需要，沒有升上主管有的喜悅，更多的感受是被湧浪呼仆上岸，別無選擇。F 除了是提供服務的社工，同時也是機構的主管，常常為了服務方案，不斷地創新在地的服務，為了建構社區網絡的合作，馬不停蹄的奔走。

在資源少的邊陲地帶，招募社工還要招募其他的工作人員十分不易，在工作條件不佳的狀況下，很少讓人有投入的動力，所以，人員素質的良莠不齊，因為業務的需求，很難有所選擇。在那段時間，招募了不同職種的人員，對於工作的認同及適應，即便是花了很多的心思去帶領，看到是不斷更新的面孔，便是 F 在擔任主管最大的挫折。「我又沒一個比較得力的助手。所以當開始人事問題一個一個爆發出來的時候，我沒有得到支持，我覺得某個程度我還被指責、我還被指責(哭泣)…(F048-35)」。組織是如何看待自己？人員的流動、工作狀況差，自己也是十分無力，因為下屬的犯錯、違反工作倫理而離開。一直堅持做對的事的自己，所換來的是組織高層主管的指責及外界的批評，在這個過程中，獨自承受這樣的責難，連組織居然沒有半個主管和自己站在一起。「這當中我不是沒有講過，那時候曾經跟我的直屬主管，講說下屬的狀態怎麼樣，包括做假帳、什麼資料我都有講，我沒有不講的 (F060-9)。讓你組織的一級主管去

蒙受這些，包括下屬的家屬到處去說我怎麼樣…我都一直隱忍不說（F062-40）」。在這個過程中，獨自承受這樣的責難，連組織居然沒有半個主管和自己站在一起。這條路上，回頭常常身後卻空無一人，只有自己落寞的背影，總是把組織目標擺在前頭，忘了照顧自己，本應是同步伐，卻成了最遙遠的距離。

我國在社工師倫理守則，沒有很明確規範組織或同儕的發生不當作為或不符合倫理時是否必須要指正揭發等。但現實情境，因華人社會重視人情，顧及情面，所以在同儕及組織內部若發生不當作為時，大部份都以息事寧人較多。Reamer（2006）指出，社會工作者通常會猶豫是否揭發同僚的不當行為，其可能會害了同僚的專業生涯，而揭發者可能也被機構排擠。以規則主義的觀點認為揭發的影響可能會帶來更多的揭發行動，進而破壞同僚之間的信任，影響工作氛圍及士氣。以義務論的觀點認為，規定、權利及規則是神聖的，運用在同儕、組織等是需要遵守同儕間約定、機構規定及法律等等，不能為達某種目的而不擇手段去違反之（包承恩、王永慈譯，2009）。

社會工作者在專業上有一定的倫理責任，就 F 身為基層主管，有管控方案進度及經費之責，對外界需要責信。組織對於內部員工不當行為被揭發而離職，對於基層的主管的作為非但不認同，反而被究責、否定，還有面臨受揭發者的言語報復，其與 Reamer 所提到的後果相近。

（二）因為你過得不好，所以我內疚

在一次服務當中，F 發現了多年未受到良好照顧的服務對象，看著他被放在一個簡陋的住所，坐在輪椅上，幾乎都是便溺、垃圾，十分骯髒，臭氣充天，全身都是蒼蠅縈繞，住家環境更是凌亂沒有什麼家具，只有一個電鍋和尿壺，看到那一幕景象，不禁讓人「質疑」這是人在過的生活嗎？看見服務對象慘不忍睹的生活，讓 F 心中那份拯救感油然而生，於是經過了好幾次和家屬的斡旋，終於如願以償讓服務對象可以過「人」的生活。然而，因為機構為了方便照顧，使用了不當的方式，讓原本生龍活虎的他，身體功能日漸退化，對於 F 來說，看到服務對象被無情地對待，人權被剝奪，心理陷入了矛盾與內疚。

原以為自己的出現，可以讓服務對象感受到被關心的溫度，過更有尊嚴的生活，即使他的家人不在乎，至少還有她。看到服務對象躺在病床，無力的抗拒任何的醫療處置，他的人生別無選擇。F 不斷地質疑是個不稱職的助人者，做錯了決定，當初所認為機構照顧對案主是好的，其實不是案主要的，好像失去了更多…。「我以為我這樣是對的，殊不知我是錯的，我一直不斷的責備…責怪我自己說我為什麼讓他…(哭泣)，這是我要的吗？(F081-63)」對社工來說，每次的助人行動，其是背後有著強大的倫理、價值判斷，當 F 看到服務對象所生活的光景，是從一個身為人應有的基本尊嚴及權利來看待，也是以案主最佳利益為考量，拯救視為助人的行動，而且是非我不可。這也突顯出，在做價值判斷，其背後所涉的個人價值觀及生活經歷等。F 對於服務對象生活的詮釋就是受苦，所以要讓他脫離受苦的情境。當社工以「我做的是對你最好」的價值判斷時，專業凌駕案主自決，在特殊的服務族群彷彿是無法避免的矛盾。

童伊迪（2019）在強化社會安全網計畫—社會工作倫理與價值文章提出，社工因有強烈的助人渴望想幫助在生活上遭遇嚴重問題，難以完全依循案主自決的原則，社工個人行動及強力介入，為保護或促進某個體的福祉理由，至少預防悲慘的結果。

四、身心俱疲

F 身為基層的主管，在不被認同及支持的環境，自己投入了全部的心力，卻因為人力流動的問題換來主管的不諒解，心裡清楚是過不去的。「後來我發現我生病了，其實人前就會…就會很堅強，還是一樣是笑容滿面，可是人後我就開始…就會無緣無故就掉眼淚 (F68-4)」。那樣的情緒、委屈，多希望有人可以同理。「我就覺得我自己察覺到不對了，甚至還去看精神科醫師，我也接受心理師會談…然後當我告訴我的主管說，我去看精神科醫師的時候，他給我的不是支持、不是關心我，而是告訴我可能要想想看適不適合在這個工作（哽咽、流淚）(E70-3)」。

S 當上督導後的生活，可以感覺得到那種水深火熱的心境，常常需要面臨主管機關的要求和成效的壓力，又要培訓新人，這些重擔完全在自己的身上。

正因為如此，對於工作是賣命地全心投入。也許是因為自己身為主管，嚴以待己的特質，完全被誘發出來，完全不能懈怠。「做不到的時候，我會很氣我自己！為什麼沒辦法達到這樣子？(S055-32)因為在就是身體出很多狀況，就是血壓高，我頭暈、然後什麼是失調一大堆出來…(S065-63)」。服務方案什麼都需要有講求投入成本及輸出的成效，然而助人是個歷程，怎麼可以是用成效計算呢？每次委託單位要求數字，身體就狀況百出。

而 H 是因公涉訟，歷時了冗長的司法程序，案件雖然結束，生活和情緒受到莫大的影響，甚至對助人的那份熱忱、成就感，如同轉眼雲煙，擺在眼前的是，對這份職業選擇的懷疑及自我的否定，心裡所承受的煎熬。「那時候剛好是訴訟結束，最後是不起訴嘛，那我家裡的剛好發生一些事情，所以我就順勢離開，說我要回家陪我爸媽，也因此離開了社工 (H100-3)」。不禁自問…做社工是不是錯了？離開也許是最好的選擇。

Maslach (1997) 提出助人者在發生耗竭的經驗所呈現的狀態，如對於助人工作由原先的全心投入、奉獻及覺得有意義的，都變成沒有成就感及無意義感，並且對於最初的熱忱、正面積極的態度隨之消退 (謝盛瑛，2013)。誠如上述之受訪者，因為面臨了太多無力的情境，使得他們都面臨身心耗竭，甚至不知為何而努力，對於自己充滿了憤怒感及自我否定。

五、面對生命無常的衝擊

(一) 不離不棄與「它」同行

華人的社會裡對於死亡一直是避諱至極，對於死亡的態度更視為禁忌，從小到大的教育少有死亡的討論，也十分欠缺相關的教育。然而，助人工作者很多時候需要陪伴服務對象生老病死的歷程，其中所面臨的衝擊，不可而語，

H 就提及一次讓他十分震憾與死亡對視的經驗，對於從小連親友過世都未曾參加的他，對於面對死亡的當下，讓他無法做出反應。「我覺得最特別的，但我最難忘的應該是監輔宣的案件吧！那時候應該是我人生歷程裡面第一次有看到有人在我面前死亡，就是在你面前斷氣… (H059-57)」。

長期以來，H 每次探視生著重病的服務對象，床榻前總不見家人的出現，大部份的意識都是昏沉或不清的，從來沒有和 H 說過話，就在病得不清的服務對象在要離世的當下，居然可以清醒，對著 H 說出心裡的感謝。「他沒有其他家屬陪在他身邊，只有我陪在他身邊。但他給我的…就他告訴我說他知道我很好就給我很大的感觸…他說因為我在他身邊，所以他走得蠻安祥的（哽咽）（H067-6）」。因為一直有H的陪伴，可以無憾地離開，這樣的經驗一直刻在H的心裡，對他而言，這是他第一次陪伴著服務對象，經歷死亡，雖然是震憾，但也發現臨終的陪伴是如此地有意義，而死亡並沒有想像中那麼可怕。

而我們對於死亡有很多的擔心和恐懼，可能來自於文化、宗教等因素，案主透過死亡讓社工了解，助人者的那份關心是永存的。那最後的遺言其是就是說出了對於H助人的肯定，因為感受到H的陪伴，對案主產生了有意義的影響而且是有價值的，這個影響是烙印在H的心中，並不會因為案主走了，就消失了，因為有這樣的肯定，即使遇到困境，也有讓H在助人的工作上繼續走下去的動力。

（二）措手不及的道別

同樣是面對死亡的情境，S 的經歷就格外的不同，因為他所服務的是一群視障朋友，不少的服務對象，在花樣年華或年青力壯時期，失去了兩眼的視力也失去了工作、朋友及生命中曾熱愛的一切，對他們而言往往是無法承受的重也因此常常會以結束生命來回應這個失去光明的世界。「其實有很多自殺的個案就是準備自殺個案，這樣像這樣的其實就會讓我覺得很無力感，真的是無力，但是他的視力情形，我真的沒辦法幫他，就是讓我們會很挫折的（S071-3）」。

然而，也有較正向的服務對象，S 提及一位工程師，因為得了罕病而讓視力發生病變，進而失明，但是他卻沒有因此而失去對生命的熱愛，依然協助以前同事寫程式、談戀愛、到處去旅遊、做志工等等，從他的身上看不到因障礙帶來的悲情或受限，在多年服務的經驗當中，因為這位服務對象，顛覆了過去

的刻板印象。只是好景不常，服務對象因為疾病的緣故，已經多次進入手術室即使每次都平安歸來。「那時候其實我記得我常常跟他聊天，然後是說你會不會害怕？他說：會怕啊！怎麼不怕？可是，就沒有跟他拼一下，我怎麼知道我過不過得去？」(S047-5)這次再次進入手術室之前，服務對象還是一如往常要大家幫他打氣。「前一天我們還在互相，就在那個群組上面還在說…他都說：「等我回來，你們就等我回來！」因為他覺得他歷經了很多的開腦手術、心臟是第二次、第三次的心臟手術都過去了，可是怎麼可能會被打擊倒（嘆息）？(S043-4)」

S 頓悟助人工作者不一定是給予者，助人工作者與服務對象在互動過程中生命的碰觸是會激起漣漪，生命在苦難時，仍保有選擇的權利，可以開心的過每一天，也可以傷感的過日子，更需要保有彈性。對於身心障礙者的生活，因為受到整個社會環境、現實處境的影響，我們是不是直接為他們的存在去定義呢？導致於我們對於服務對象，已有預設立場。但是個案的態度，正回應 Frankl 所言人類的生命無論處在何種狀況下，都有其意義。這位服務對象在面臨死亡的威脅時，他用僅有的能力來愛這個世界，來愛別人，讓別人看見不一樣的生活態度，活得更完全。即使是在他最後的生命當中，對於看待苦難的高度和態度，對於 S 而言，也是一種對生命熱愛的典範。

Irvin D.Yalom 在存在心理治療一書，提及四個終極關懷的主題，其包含有死亡、自由、孤獨及無意義。Irvin D.Yalom 認為我們現在活著，終有一天生命仍會走到盡頭，面對死亡，沒有任何逃避的方法。而死亡的另一頭便是活著能夠面對死亡，才能夠好好面對活著的當下。

（三）無法接受離開的失落

F 只要提及死亡的感受，情緒總是有很多的激盪，特別是回顧以前從事早療服務的時候，送走孩子對他來說，如同切身之痛。因為對他而言，孩子是上天所賞賜給父母的禮物，是要來接受這個世界的關懷及享受世界的美好。然而孩子在母胎或出生時有太多不可預測的原因，造成身體的損傷，以致無法好好地來體驗這個世界的美好，就在他的服務當中，他所看到父母經歷的喪子之痛

F 是可以感同深受，他自己也覺察因為看重與人的關係，對於死亡始終無法接受，無法面對離開這件事。「我今天會對我的早療孩子、或我的家長會覺得沒有辦法接受他們死亡，是因為我覺得孩子還小、父母還年輕，我是因為覺得他們生命還有這麼大的希望就這樣離開，所以我沒有辦法接受（F110-2）」。

對於死亡的恐懼，是一直在我們的內心，背後所潛藏的焦慮，讓人無法直視死亡這件事，即使是身為助人工作者，都知道人可能因為疾病、身體損傷或意外，都會面臨死亡的威脅。但面對人生的無常，我們之所以無法克服，是因為人和世界及人和人之間的關係，那種存在和價值，透過死亡好像就會抹去。如同 F 和死去個案、個案的父母，那份關係和存在瞬間終止，讓人無法承受。

六、努力不被看見的孤單

美國社會心理學家 Abraham Maslow 所提出的需求層級理論中，其強調動機與需求有極大的關聯性。一般而言，在低層次的生理需求滿足後，會趨向以高層次的的需求發展。而我們從小至今，在家庭及社會的期待下，都希望自己的能力和成就可以被認可，得到別人的尊重和信賴。同樣地在助人工作的領域，也期待可以被尊重、被認可，而這些條件被滿足後，才能找到自己的位置，創造自我價值。

然而，F 在機構多年的付出，特別在許多服務方案的草創時期，尤如急先鋒一般地衝鋒陷陣，為的是可以讓機構在社福的生態，有個歷史定位。然而服務方案的創新和多次的得獎，主管總是沒有一句肯定的話語，認為是因為機構的名氣大才能得到這些榮耀，只是淡淡的回應，讓 F 總是感到無比的失落。「所以我可以眼淚擦一擦再繼續走，可是還是要講很孤單的(F095-7)。我們去得獎回來的時候，我講真的…上頭就是我們主管們，他們沒有期待中的開心，我一點都不意外，甚至還說：「恩…這像是評鑑拿優等嗎？」(F102-8)」對於 F 來說團隊可以被外界肯定是值得高興，即使受到很多人的祝賀，心中卻難掩落寞，因為長久以來，他多麼希望組織的主管可以看到，他對於組織的認同、對服務熱愛及熱忱，可以給予一些正向的回饋。

而 G 和 F 同樣都是身為基層的主管，即要服務個案，又要督導社工員，更多的時候都是要應付委託單位層出不窮的要求，光這些事都常讓她疲於奔命，可以提供建議及支持的主管，卻無法提供協助，問題常常在反應後，如同石沉大海，最後還是自己獨自面對。「不管做得好，做的不好其實也沒有主管認同，反正我不管我怎麼做，好像也就這樣，也不會再得到支持，還不被認同啊！（難過）（G194-17）」而自己無論花了多少的努力，就算讓評鑑得到優等，但仍不見主管的肯定，久而久之，有種習得無助的失落…。

Abraham Maslow 認為人在社會上都有渴望可以獲得高評價，以獲得他人的尊重，而自尊的滿足將可為人帶來自信、成就感及有用感等等。反之，則會在需求無法滿足的狀況下，則會讓人感到軟弱及無助。

社工的工作場域一直以來是高案量、低成就及高風險的樣態，主管若能夠跳脫舊有的管理框架，適度的傾聽需求，適時的肯定員工所做出的貢獻，在受到關注及激勵的同時，可以找到自己存在的定位，而減少流動率。

肆、面對困境的轉化

一、改變心態跨越困境

從事助人的工作，難免會有挫折，而如何在遇到大風大浪，如何可以不被大浪吞噬，依舊可以勇往直前，這於每個人的內在的信念有很大的關係，也影響到我們在面對困境的感度及應對的策略。

當面對服務對象的不友善，或溝通過程不順遂時，我們的專業告訴我們，要能同理、理解服務對象的處境及限制，即便如此，面對服務對於這份關係的不重視或是質變，當下會覺得難；傷心、生氣、無奈，都是因為在乎關係。就如 R 的經驗，雖然服務是心智障礙者，可以理解他們認知的限制，社工非完人也是會有情緒。「如果我覺得我從這個家庭或這個個案，就是感受到很多負面能量的時候，我都是在我騎車回辦公室的過程去消化，繞遠一點的路。我就是覺得我情緒 ok 了，再回辦公室（R073-7）」。R 運用轉換情境去梳理自己的情緒、覺察，等有力量了，才能再面對未來。

G 在擔任主管的過程中，既需要擔任督導，又需要提供直接服務，然而很多的時候，為了服務對象的權利或業務執行的內容，常常需要與委託單位溝通協調，常常是被否定，為了能夠讓自己團隊的努力可以被看見，知道放棄並不能解決問題，也不能消弭他人的質疑。「我是一直告訴自己沒關係、會更好！而且我並不是別人講的那樣做不好的人哪！我自己知道自己都一直都有在做，不是打混摸魚的方式，這樣子做過去的…多數都是自己跟自己對話（G277-26）」

雖然面對這樣的處境，G 無條件的接納自己，相信自己是有能力的，透過自我對話，去重新喚起內在的力量。心理學家西呂尼克認為，一個遭受創傷的人，跨越自身的苦痛，雖然遍體鱗傷，依然堅持抵抗，依然懷抱著希望，這是矛盾對立的處境，也是修復的歷程（謝幸芬、林德祐譯，2016）。從受訪者 R 和 S 都有共同的特性，在遇到困境時，透過讓自己沉澱和自己對話等等方式，找出可以續存的策略，即使在助人的角色與挫折的當下產生了矛盾，試圖幫助自己梳理這些複雜的情緒，以回復到理想狀態，面對挑戰。

F 想到這些年來，自己可以自由地去實踐助人的理想，結合在地的資源去落實身心障礙者家庭的服務，不就是因為有了組織給了這個舞台，可以自由發揮所能，去推展創新的方案。也因為自己對助人理念的堅持，做對的事，為更多的家庭做自己想做的事，才能讓服務被看見。

想想，自己會如此的挫折，不就是對於組織有了太多的期待，天真的以為非營利組織以行善為起家，其職場文化會與一般企業不同，在管理上會有更多的同理或支持，然而，這只是自己陷入的迷思，很多時候組織過於保守、僵化遇到問題就逃避，以致自己和組織就會有衝撞，所以這些年才會有那麼多的失望。「你可能會問我說，這麼不友善的環境為什麼還要待？我其實後來一直不斷的問自己，包括現在我都還是一直問自己，我覺得是因為我覺得組織有沒有給我什麼幫助，我必須要講說沒有，那唯一的幫助就是他不管我，我可以做我自己想做的事情（F075-45）。」因為灰心，離開的心情常常在挫折的時候顯現，

然而，他也知道自己是為做社工而做社工，也正因為這份信念，更深感舞台對於助人工作的實踐是非常重要的，也因為有這樣的環境，阻斷了想離開的念頭，看見自己所耕耘的方案有了成果，心境也豁然了。

由此得知，在助人的場域，無法避免的是，當我們在幫助生命經歷受苦的服務對象的同時，可能因為環境、制度及服務對象的不友善，我們也深陷在受苦的當中，透過改變心態才能從從受苦的泥淖掙脫出來，繼續面對不可預期的處境。

二、同儕是職場的幫浦

初入職場時，對於新人而言，有好的同儕關係，在職場適應是最好利器，同時也能透過職場發展出互相支持的情誼及幫助我們成長，讓工作和生活可以更有動力。Pearlman 和 Mac Ian（1995）的研究亦發現助人者能與工作同儕討論個案，利用工作片段與工作同儕說說話、簡短互動，並在互動中獲得同儕一般性的督導，對助人者極有幫助（麥麗蓉，2009）。R 提到自己在組織變動的環境中，無論是專業成長或是情緒等方面，同儕都扮演著很重要的角色，透過他們的意見和同理，可以讓他情緒有出口，走過低潮。R 提及當他在工作上遇到挫折，同儕的傾聽就是一個很大的支持。「就是回去跟同儕講，然後就會有很多回應，但也不是垃圾話，就是講一講就可以比較好（R075-73）」。

對於 S 來說，從一人社工到主管，從對視障服務最陌生的領域到可以回應服務對象的需求，並且給予他們適時的協助，這一路走來冷暖自知，業務擴編、社工人力增加，眼下是嗷嗷待哺的新人，對外要面對委託單位的不合理要求及成效，這當中的挫敗、委屈，都只能訴諸同樣處境的其他部門同事，建立很好友誼及信任，唯有他們可以理解自己所承受、不能承受的狀況。「就是我覺得我有些同事是相對的非常好的。我覺得我們是互動最多，其實很多次想要離職跟放棄，都是他們就是勸、支持，其實我們就是互相打氣（S067-9）」。因為他們願意傾聽、同理，才讓他可以再面對眼前的挑戰，也是支持他走下去的力量。

G 也十分認同職場同儕的支持的重要性，回顧當年在成人身心障礙服務的

時期，就曾經歷一段團隊成員同甘共苦的日子，在工作上大家可以一起完成工作目標，在生活中可以彼此有所支持。「我覺得我的同儕們也都很支持每一個人，彼此的互動是很團結的，所以在當有困境的時候，我們去思考，大家一起去集思廣益地去想，去商量說怎麼去解決個案的問題（G123-1）。」

現今，過去的夥伴都分散到其他部門，而自己身為主管，面對的一群新手社工，雖然大家可以為了中心的業務一起努力，但是能夠理解自己的置身處境十分的有限，再怎麼樣，過去的同儕仍是自己情緒最大的出口。「因為工作的事情，你可能要跟你在這個環境當下的人才會有辦法去說，過去有一些比較好的同事，可以稍微講，也會跟辦公室的社工一起稍微聊一下（G281-2）」。這些年來，要不是有老同事可以傾聽，吐吐心裡的苦悶，才能避免讓自己落入悲情。

三、信仰是穩定內心的力量

從古至今，宗教信仰對人的生命價值觀念有很大的影響，我們可以看到有很多外國的傳教士，他們離開自己的國度遠渡重洋的到他國奉獻，終其一生。然而社會工作的源起也與西方的宗教慈善息息相關。然而，當助人工作者有自己的信仰時，對於助人及因應困境的態度及助人的價值觀。孫智辰（2012）點出社工人員應要有一套人生的哲學觀及社會工作的哲學觀，對於週遭的事物才能有反省與內化的能力。

人在遭遇到重大事件或困境，對於信仰會有更多的需要，也會帶來心理的平靜感。L 就是曾經因為遇到重大事故，行動不便多年，同時也在療養的過程中，體會到身體損傷的辛苦及家人的照顧壓力，覺察生命是如此的脆弱，因為有這樣的經歷，更能夠同理身心障礙者的所受的苦。「所以我那時候在復健的時候就有一個小小心願，希望有機會可以服務類似像我這樣行動不便的人（L010-2）」。

當 L 順利轉換職場後，任職於基督教的單位，投入早療服務多年，很多時候對於服務對象的家庭及父母，可以有更多的同理，即便是遇到拒絕服務的家庭，他也能因為自己有信仰的緣故，在遇到挫折時，他並不以為意。「我有了

宗教信仰，信了基督，那耶穌跟上帝…像以基督之心為心，以基督的精神，那…有了這個宗教信仰更讓我可以熬過所有的逆境跟苦境（L095-45）」。因為信仰帶來一股「確信」的力量，帶來希望和智慧，而不是悲觀的去看待困境，並且相信凡事都是有上帝的美意。原本只是因為自己曾經歷受苦，而去幫助別人，成為別人的祝福。張英陣(2014)於職場恐懼與自我照顧模式提及靈性的觀點對於社工自我照顧及面對對壓力有其助益。以微視面來看，若個人有信仰，遇到挫折或恐懼是可以透過至高的神秘力量可以達到療癒的效果。其次，對於可以透過信仰支持個人追求生命的意義、建立和諧的人際關係等，讓自己有更寬廣的生命空間；同時再度藉由肯定社會工作助人專業的意義，以肯定自己的生命意義。

伍、自身經驗對於助人工作的覺知

經驗豐富的航海家，能夠掌握海域的特性，有著豐富的航海經驗且富有勇氣。助人工作者，透過不斷的淬鍊而逐漸成熟，最終能通透助人的意義。

最近在一個電子刊物的網站，看到一個標題「從工作中找到意義，有助於為生命找到意義。」而內文也提到，有關於使工作有動力的驅力的條件有幾項：明確的意圖（目標、計畫）、某種價值、信仰及為了達成個人的目的（使命感、成就感、自我戶成長）等等。然而對通注意義的途徑，分享了國外學者的分析，認為以下的心理機制對於工作意義感是有形塑的作用，如：工作與價值觀有一致性、工作者認為自己有能力，可以推展計畫、工作者從一群人體驗到歸屬感、工作的意義來自於信仰、奉獻。

一、看見需要

從事身心障礙領域雖然是自己下定決心的選擇，即使制度、環境不友善，R 從不忘初衷，他只要想到那些身心障礙者的生活和家屬的照顧負擔，整個社會環境對於身心障礙的接納，那麼工作中曾經所受的委屈，好像就不是那麼重要，他所看到的是生命無法承受的重。「留在身障領域的信念是因為身障…有些時候他們可能是一輩子都是需要人家幫忙的(哽咽)。而且他們比較難募款，當然不像小朋友…這樣講，可能覺得他們是弱勢中的弱勢（哽咽)(R083-81)。」

而 S 在這多年服務轉化歷程，八年的經歷，雖然崎嶇不平，但因為憑著自己的堅持、不放棄，對 S 來說是一場成長之旅，從不了解服務對象的狀況，到理解他們的置身處境，甚至因為服務對象的生命經歷將助人工作的視野擴大。

「其實我都覺得視障領域就很好玩，視障者他只是眼睛不方便，或身體比較虛弱，但他們的頭腦清楚…但是也相對讓我自己覺得我做任何事情更坦然 (S109-9)」。

S 反思這八年自己因為接觸了這份工作，才發現自己可以這樣與服務對象互動的狀況下，更需要推及到自己的生活周遭，特別是面對日漸年邁的父母，當他們生理功能退化，可能是視力不好、記憶退化等，身為子女的更需要多一份同理及耐心去協助他們。「所以其實視障雙老部分，其實也是很重要、很需要被重視的議題，那麼處長這邊他們台北可能會先開始做，那我可能…我們這邊是後年，但是可能會跟高雄一起做，因為視障…我們也有很多視障者是獨居啊 (S117-9)」。對於未來的服務也希望可以從現況青壯年擴及到老年人，這是他的看見，也是他想要完成的服務。

二、體驗自我的成長

H 曾經對助人工作失望而離開過，從來沒有更換領域的他，對他而言，也體認到因為服務帶來的成長。「就是你在這個過程當中你也可以看得到你的成長…我覺得就這麼豐富你的視野。其實不只適用在身障工作上面，你用在你的生活上面，也會有這樣一個的優勢..就是你遇到事情的時候，就會先去想，這件事情跟他有相關的是什麼？那可以怎麼做處理？這是思維的部份、解決問題的部分，會比較有架構(H115-1)」。同樣和 H 有一樣經歷的 G，也認為這些年的工作對於個人及生活上也有實質的助益，面對自己生活的困境或突如其來的問題，可以豁達、平靜去探討脈絡，找到解決事情的節奏。「對我的生命改變是…你多了很多不同層面的經驗，所以在遇到問題的時候可能可以比別人冷靜吧…然後也會停下來多思考一下，我們可以比別人能夠冷靜下來發覺說，我們現在這件事情的問題核心在那裡? (G102-5)」

三、從助人的行動得到回饋

L 認定助人工作本就是意義的體認，除了來自於個人的生命及信仰，最重要的是來自於服務上的成功經驗。「人家說「教學相長」，你在服務個案的過程，因為你陪伴他、幫他連結資源，甚至當他可以獨立…當我們社工抽離的時候，他自己有那個能力，或者是他的家庭有那個能力可以獨當一面、可以站起來，那就會給你…對你的工作更加的肯定，然後你也會覺得你的社工的服務是很有意思、很有價值，對社會是幫助更大(L102-49)」。對L來說，助人的工作不但是解決問題而已，重要的是可以發揮家庭的功能及個人的潛能，能夠自立生活，這才是助人工作的價值。

F 隨著方案漸漸上軌道，自己所服務的案主有了進步，很多事情也理出頭緒，自己也開始成為有資歷的社工開始帶實習生。實習生對於 F 有著很大的意義，因為在實習生的回饋中，若有一天要成為社工，就是 F 所展現出來助人工作的投入、態度、專業，就是他的典範。原來，自己認真所看待的一切，投入的服務，可以變成他人學習的對象，這對於 F 來說是很大的鼓舞。「我記得那個實習生寫給我卡片是寫說…即便說他經過這個暑假實習，還不確定他以後未來是不是要從事這個工作，不過他很清楚說，如果有一天他從事這個工作的話，我會是他想要從事社會工作那個樣子 (F79-9)」。也因此讓他在挫折時也不會放棄的動力。這麼多年來，在陪伴所服務的孩子和家庭，可以看到孩子發展上的進步、照顧者的回饋。我都還記得他叫瑋瑋…然後阿公說「○○來，你念給老師聽。」(F019-16)然後在那邊唸：「ㄅㄆㄇ…」，到門口那阿公阿嬤就握著我的手說：「○老師就乾蝦哩(感謝你)！沒給我們放棄！」(F019-16)F 看見了自己韌性，最重要是真正體悟助人工作的價值。

彭懷真(2016)提到如果認同某種價值，凡是與該價值有關的行動，人們就會持續從事。無數社工在困難的情況中持續助人、為案主服務、落實專業，都因為認同社工的價值。換言之，社工對於助人工作的價值，不只是倫理判斷或資源的使用等，其對於在助人工作所得到的回饋及任務達成的成就，會回應到自我認同及對於角色存在等意義，藉此做為助人工作的動力。

第五章 研究討論、結論與建議

第一節 研究討論

本研究主要是以六位受訪者的研究分析，可以在他們對於身心障礙領域的服務、專業建構的脈絡、因應環境的韌性可以一窺究竟，研究者看見他們的心路歷程可以得知如此的艱辛及繁瑣，也看見他們身為助人工作者的高度，研究者歸納以下討論。

壹、身心障礙領域的服務非為生涯規劃首選

曾薔霓（2014）於社會工作服務領域專業人力需求及人才培力之研究顯示，其應屆畢業生，對於投入社會工作領域的學生，其中兒少婦女領域占53.2%，老人21.2，而身心障礙領域僅16%，由此得知社會工作系畢業生於投入兒少婦女領域較高，對於身心障礙領域的投入意願相對較低。由陳巧玲（2019）研究論文針對大四社工系學生在整體專業認同的群體調查結果顯示，大學生於專業認同、專業理念及專業投入等面向，在兒少單位、婦女等領域，其專業認同度高於其他領域，由此得知，對於群體的認同亦是影響大學生投入服務領域因素。

綜上所述，其六位受訪者，雖然原初入的動機來自於認同或機緣等等，但願意委身於身心障礙領域多年，是專業認同，也是獨特的生命經歷，共構出幫助他人的養分。

貳、社工專業養成不易，需借助多元管道

剛進入單位的新手社工一開始便是面臨如何接案服務的考驗，沒有蜜月期。從六位受訪者的訪談當中，現況已是職場上的老手，提及過去專業的養成，有四位在初期擔任新手時，組織並沒有提供完整的在職教育，並且督導未能發揮所賦予的角色，提供應有教育、支持等功能。有二位受訪者，初期有督導可帶領，但也是短期的協助，大部份也是需要藉助多元管道，才能促使專業提升。

然而，對於踏進服務場域的新手而言，在專業知能不足的狀況下，其對於

工作適應及服務有直接的影響，進而產生工作壓力，我們可以從研究結果理出一些脈絡說明如下：

初期時，新手進入場域後，會運用一些方式來學習，其中觀察學習，是透過觀察他人（楷模）所運用的技巧、方法、態度或價值觀等，其對象以督導、資深同儕或外部的專業人員等等。自行再參照或模仿，從錯誤中不斷地檢討、修正；其次，參閱文獻、期刊資料或工作手冊，來補充知識面的不足，如同工匠的技法上的學習，需要有可參照模仿的對象，透過模仿，練出基本功。在建立基礎知能後，其專業需邁向精進，其方法來自同儕交流或透過外督機制做討論；也有運用在職教育去強化理論和實務的結合，最後隨著服務的經驗增加，開始有反思歷程，覺察自己所運用的工作模式及價值判斷是否妥適逐步修正。

透過上述的歷程，在經驗的內化後，默會知識展現在各式的情境中，可以對於個案所遭遇的問題或需求進行評估及提供協助，自成一格的助人模式。劉明浩(2016)指出社會工作者的專業能力顯現於其與工作情境互動，在處理實務時，所運用的知識有一部份屬於默會知識，有其獨特性，沒有步驟或公式。綜上所述，社工在基礎的知識及技巧，透過許多管道學習而來，然後運用實作的經驗，不斷地反思修正，最後成為因應各種情境的默會知識，研究者整理如下圖：

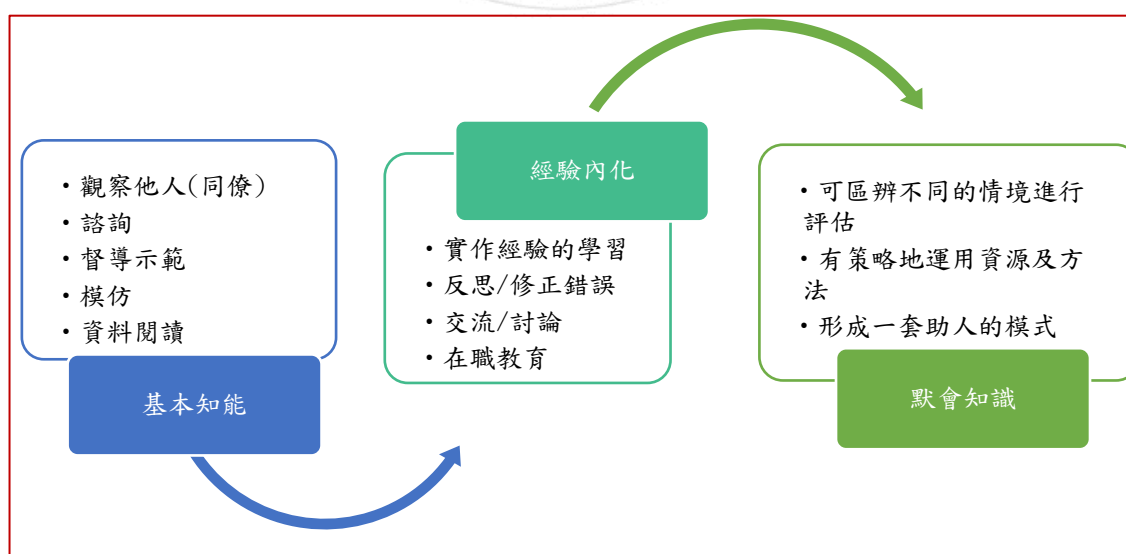


圖7 專業學習脈絡

研究者認為所謂的專業發展更為廣泛，因為社會工作不是只有專業知識及技巧的運用，更重要的是還有價值的成分。助人行動所面對的情境是不確定的，對於每個情境也會有不同的思考方式，而做出評估及處遇。反思的實踐也十分重要，助人過程中對於服務對象的情感、個人的價值觀不斷進入思辯的翻騰，其中發展批判自省的能力，也因此對於情境或挑戰可以採取較開放的態度，所思考的不是只有處遇的問題，發展一套助人的模式。

參、環境、制度、風險共構造成社工耗竭的困境

從六位受訪者的訪談發現，多年社工生涯，所面臨組織期待、委託單位的壓迫、服務關係的緊張、價值衝突所帶來的多重的壓力，在留與不留間徘徊著，而產生焦慮感，說明如下：

一、服務關係中的內耗

受訪者 R 曾提及服務心智障礙的家庭，因為他們的認知受限，對於是非難以判斷，雖然可以理解心智障礙者在認知上的限制，但是在服務過程中所受到的委屈，必須要在他們的面前壓抑，但是心裡卻是受傷的。許宏斌（2016）與父母為智能障礙者家庭共事之社工實務研究中指出，當社工與智能障礙者共同工作的時候，社工除了具備智能障礙相關知能外，與智能障礙者的溝通問題是被社工員普遍提及的服務障礙之一。其原因有二：一是智能障礙者表達上的限制，無法詳細陳述自己的想法或生活問題；另外，智能障礙者難以理解社工所表達的內容，特別是法律相關的問題。

從理論到實務，我們常常聽到以「案主為中心」，而此觀點源自於心理暨社會學派中，對於其價值取向，其重點強調要能接納案主不能有偏見、以案主為中心去看待他的需要，並對於案主的決策給予尊重等等。然而研究者認為，心智障礙者在事物的判準能力不佳的狀況下，容易受到外力的誘惑，特別在金錢或物質方面；其次，他們在決策或承諾會有反覆的特性。換言之，因為心智障礙者受限認知，服務上有一定的困境。當案主不是與社工站在同一個立場或是反覆不定時，面對服務上的無力及案主的惡言相向，強調以案主為中心的助人工作準則時，所面對自我的情緒、壓力，與助人價值的拉扯，無形中也會自我

否定。

汪淑媛（2008）在論台灣社工教育對社工職業風險的研究指出，案主與社工的關係是具有風險的，案主對社工的協助在回應上不一定會有所反饋，但社工對於案主的感覺卻是百般滋味。在助人專業倫理所強調以案主利益為主、關懷及愛等等，當這些價值發生衝突時，都會讓社工的身心陷入極大的焦慮和不安。

另一個受訪者 F，所服務腦性麻痺的個案，因為手足照顧不周延，對 F 的助人價值觀來說，維護人權及維持基本生活的權利是重要的。以案主最佳利益的處遇，協助其安置，以獲得基本的生活照顧。然而，在機構照顧不如預期的情況下，導致案主功能退化，現實的處境讓他情緒潰堤，以案主的最佳利益做為決策的考量，卻造成了案主的苦難。

依據我國社會工作倫理守則核心價值所提到，努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。對於社會工作的價值，就是以人道為主，人應有基本的生存保障及尊嚴，因為有這樣的信念，F 不斷地以行動去展現，保障案主應有的生活，以具體的行動來取得案主親友的信任，重新為案主規劃了另一個生活。以社會工作倫理價值來看，研究者認為，F 皆是以案主最佳利益為考量，特別是在疑似受疏忽照顧的環境中，維護案主的基本生活，原本是親人應該協助的，其作法責無旁貸。

這幾年檢視下來，很多時候，因為案主的能力無法判別或不足的狀況下，特別在精神障礙、心智障礙者或重度的失能者，在想要解決問題的狀況，可以討論決策的應該是家屬，但每個家屬並不一定了解案主真正的需求。其次，與案主對話不足的狀況下，無法得知其真正感受，社工以「以最佳利益」代替其決策或行動。然而，專業凌駕案主自決，在特殊的服務族群彷彿是無法避免的矛盾。童伊迪（2019）研究提出，社工因有強烈的助人渴望想幫助在生活上遭遇嚴重問題，難以完全依循「案主自決」的原則，社工個人行動及強力介入，為保護或促進某個體的福祉理由，至少預防悲慘的結果。

社工秉持助人者使命和價值，容易在結果非預期的狀況下，產生極大的內疚、自我懷疑等負面情緒。換言之，實際的處境和倫理價值的部份，很難有所平衡，社工卻面臨承擔後果的風險。汪淑媛（2008）社會工作倫理在強調平等關懷的同時，將社工侷限為專業角色，對於社工因為服務而產生的心理壓力、情緒反應等是忽略的，專業的角色所象徵的就是高道德的人道關懷，平等的專業關係。

二、不可預期的風險衝擊社工的身心狀態

目前有關社會工作職業風險的論述，大部份著力以保護性社工為主，然在本次的研究發現，身心障礙領域服務的社工，雖然不是面臨人身安全的問題，但心理層面的壓力卻是十分的嚴重。研究者於受訪者的經驗發現，社工需面對因服務對象、組織壓迫、等等，對於這些壓力反應分別在行為、心理及生理產生了極大的影響，其分述如下：

（一）行為方面：社工面對執法被告所出現的狀況，在組織無人提供支持時，獨自面對壓力，對於工作場域失望，選擇以逃避暫時離開職場，用時間去沖淡不好的經驗。其次，面對死亡的議題，因無法處理，更換服務年齡層來規避死亡。另外，因為長年服務弱勢的家庭，因擔憂自己沒有能力照顧好另一半的生活，所以畏懼走入婚姻。

（二）心理方面：社工面對死亡的另一種的反應則是而產生無力感，在接受死亡的事件，心理產生無法適應及失落。其次在服務當中，面對身心障礙服務對象的辱罵及所求無度，常讓社工陷入助人角色及價值觀的矛盾，造成情緒低落。再加上組織對於社工角色不給予肯定，並在各項權利予以剝迫，如薪資，造成士氣低落及心理不平衡的狀況。

（三）生理方面：社工在擔任主管後，需因應各方的角色期待及組織的支持不足的狀況下，長期壓抑的結果，導致產生心血管疾病及憂鬱症等等。

由此得知，從研究發現他們在面對自身的痛苦或困境時，除了壓抑、忍受，看來沒有其他的方法解套，因為是「助人者」是否被框架而不願求助呢？求助就代表不專業？研究者在就讀本校的心理諮商時，發現在心理工作助人的養成，

非常注重個人的自我覺察及自我照顧，其在訓練的過程中，提出一個很重要的觀念，亦指身為心理助人工作者，自己要接受被助（諮商），從經歷被協助的過程，接納身為「人」的有限性。反觀，社會工作者，對於求助於專業人員或親友等動機十分的薄弱，在受訪者中，只有一位受訪者在覺察已經完全耗竭的狀況下，身心受到嚴重的影響，去求助醫療人員，但大部份的受訪者，以工作同儕傾訴或是自己轉念等等來解決自己的壓力。

對於在助人場域遇到的風險及情境是複雜難料，當我們面對這些受創或是受苦的服務對象，在這樣的互動過程，我們可能因為過於同理或投入，在無法符合預期的狀況下，衍生出無力感、過度的責任、內疚及逃避等等。而當今社工教育很少給予相關的先備知識。而現實的工作場域，也可能是壓迫社工的來源之一，汪淑媛（2014）提到當助人者的替代性創傷無法被機構或督導理解時，可能會使創傷加重，或使助人者壓抑自己的情緒狀態。

綜上所述，無論是學校的社工教育及機構的管理，對於社工的執業風險及自我照顧，需正視其重要性，特別在社工教育，除了基礎理論之外，應將社會工作相關的風險及自我照顧等，納入必修的課程。汪淑媛（2014）學生在工作之前有機會認識創傷的矛盾本質，其耗竭以及出現反移情行的風險較低。助人本身是非常具有挑戰性的工作，能夠自我照顧，在工作及生活維持平衡，才能保有助人的熱忱及動力，也是專業素養中重要的一環。

三、組織缺乏管理職能，耗損社工能量

民間的社福團體的管理問題，潛藏很多的隱憂。這幾年因為社工工會的產生，社工才有了求助的管道，讓隱忍多年在職場被壓迫的問題，如薪資回捐、不合理的工作要求等，逐漸被看見。社工人力流動的問題，不僅是勞動條件不佳，而在管理上更是耗弱社工能量的最主要因素。

由研究發現，從受訪者的訪談中，這些民間單位社福團體的高階的主管，其背景不一定是社工背景，在不同的背景下，容易發生非專業領導專業的衝突，

特別是在工作的價值觀。當他們以商業模式做為管理的基底時，就會以成本、效能來看待助人工作時，很難能同理社工人員的困境，更無法提供支持。黃源協、莊俐昕（2019）點出組織領導者或管理者過於功利，易導致品質、績效及責信的不良。

有些單位雖有設置督導，管理者因對於人才的培力不重視，一旦第一線社工升遷為督導或是基層主管，便需要自己摸索其角色及任務，還需應付委託單位層出不合理的要求，雖然可以提供一線社工人員的專業協助，自己身心也呈現內耗，若還要再提供一線社工人員的情緒支持及關懷等，顯得十分無力。

其次，非營利組織本身設有服務的使命，也是促使存在的目的，在人力資源的管理，要能支持員工專業成長、注重人力資源培力及運用等。從研究結果得知，非營利組織仍存在著對人力培育和發展所投入十分有限，同時，在面對委託單位不合理要求或內部的衝突、矛盾，其以消極態度因應，這些都是耗損社工能量的因素。

肆、在苦難之中找出對意義的詮釋

美國心理學大師 Irvin D. Yalom 的《當尼采哭泣》中的著作中，有一句名言：「一個人，要學會從遠處觀看自己」。當我們看見這些受訪者的心路歷程，曾經在沒有人協助的情境上，獨自去學習、因應複雜的任務，在這條助人之路經歷了孤獨。其次，因為助人的結果不如預期或者在面對死亡的終極議題，內心是衝突、撕裂及無力感，甚至自我懷疑，助人的意義為何？

雖然社會工作的本質是「助人」，社工人員如何在壓迫的環境存在，而找到那份工作的意義，十分不容易。當今因為新管理主義下的社福生態，凡事講求成效，著重於服務量、投入的人力、競爭及創新。在新管理主義潮流的影響下，服務供給者為了搶標，彼此之間難免存在 變遷社會中，新管理主義下的非營利組織著競爭、契約化、消費主義、績效指標、監測、管控與資源配置等特性（Harris, 2007），社會福利服務單位因此也在這勞動市場上面臨相當大的威脅與挑戰（簡春安，2012）。那麼，原來「助人」的熱忱和使命，逐漸被數字給

淹沒…擺盪在數字和意義之間的。

受訪者從服務的經驗及面對社福體制、組織等的壓迫等，當下是挫折、痛苦，因為不同的特質及生命歷練，透過反覆思辯的歷程，放眼於框架之外。當關注不在自身的受苦經驗裡，生命的高度及視域有所擴增，對於助人工作延伸各自的詮釋，使他們能夠去回應逆境。這其中有幾個重要的關鍵，一、經驗受苦，但是看到成就和貢獻。二、受苦是對他人有益，受苦不是無意義。三、從受苦事件喚起了自我成長的動力。

所以，當受訪者跳脫自身的情境，以遠程面來看待自己存在的角色及意義時，去看清楚和接受那些限制的事實，便能找到助人的價值。孫智辰（2012）點出社工人員應該要有一套人生的哲學觀及社會工作的哲學觀，對於週遭的事物才能有反省與內化的能力。其能力才能足以面對自身及服務對象的各種處境。

然而，哲學觀的部份，在社工教育養成的過程中卻是極度的匱乏，甚至是被忽略，因為社工及實務教育過程強調知識性理論及技巧等訓練，殊不知從事助人的工作，所面對的都是人生百態的情境，並且需要協助他人克服人生困境或是探討人生意義，豈是用知識和技巧可以駕馭。社會工作者好比雕刻師一般，工法就是知識和技巧，心法就是個人的價值觀、哲學觀及態度等等，每個服務對象都如同不同材質的木材，透過我們的服務生命可以形塑不同的樣貌，其缺一不可。哲學觀之所以重要，主要是因為在助人的過程中，透過哲學的視域，對於生、老、病、死這些議題需要有一定體悟，特別是受苦經驗的意義有所滲透，才能夠自助助人，以免在各項複雜的情境中，感到不知所措，而無力面對。

第二節 研究結論

壹、社工生態非全然落實督導制度，建構專業需積極主動找方法

本研究中的分析結果，學校社工教育對於實務工作的學習的幫助有限，社工一旦進入職場，因為知識能力尚為不足的狀況下，立即進入場域服務，雖然知識面如服務流程、服務對象、表格及資源，可以透過資料去了解，然而面對各式的情境、不同階級的服務對象、為人處事的價值觀等，是十分需要經驗傳承，其督導制度就顯得重要。從研究結果可得知，督導機制的落實也牽涉到組織對於社工專業的認同度，不然在形同虛設的狀況下，督導流於處理內部的行政業務，而無力帶領新人。在本研究的受訪者，部份在督導制度不全的狀況及同儕協助有限的狀況下，專業建構的主力來自於從服務經驗透過摸索、觀察、反思等來形塑，特別是面對各種情境的因應，需要一次次的經驗累積形成默會知識，形塑一套服務的模式及價值觀，雖然是突破新的歷程，但可謂十分地艱辛。此結論也回應文獻探討的專業發展歷程，自我的經驗學習、觀察學習及默會知識對於其發展的重要性。

貳、組織文化無法期待支持社工

社工人員的壓力來自於直接服務、人際及機構等等。社工因為無法負荷的狀況下，會造成個人情緒低落、身體勞累，嚴重時甚至會衍生離職。本研究分析結果，在受訪者所處的環境中，其壓力來源很大部份是來自於組織文化，其包含不給予社工支持、不認同社工的努力、剝削應有的報酬等等，其次，當委託單位與組織間權控關係不對等時，組織也間接為壓迫社工的對象，亦是造成社工耗竭及專業自主性受限的狀況。

受訪者因為以上的因素，在於助人工作的投入及組織文化壓迫產生了極大的衝突，由研究結果得知，雖然是具規模的組織，但組織文化封閉，主管也未能以員工的成長及福利為主，是造成身心內耗的主要原因。研究者認為，民間社福團體一直以來，未將育才、留才，納為經營上的重點，其考核制度過於偏

重基層主管及第一線的社工人員，相較於中高階的主管，僅流於形式上的考核，對於不適任的主管，並沒有實質的處理的對策，受壓迫的還是基層的工作人員。換言之，多數社福團體管理效能不彰，政府並無具體監督的作為或將管理職能的訓練及管理者的專業背景納入評選或評鑑的制度，那麼，社工人力的高流動率、不合理的勞動條件及士氣低落，將難以解套。

參、挺過挫折、困境及壓力，來自於心態的轉變及同儕的支持

美國心理學會的創始人 William James 曾說：「If you can change your mind, you can change your life.」意指，我們用能改變心態，就能改變我們的生活，因為心態改變了，一切都會有所轉變。研究結果發現，受訪者在他們為新手時，面對接觸助人的場域，「沒經驗」雖然讓他們感到無助，但是，他們以最大的勇氣來對，這就是態度。其次當遇到人生的谷底時，會透過自我對話、沉澱來轉換心境，可以讓他們不在糾結無力的情境，而用不同的眼界來看待目前發生的處境，找出可以續存的策略，即使在助人的角色與挫折的當下產生了矛盾，試圖幫助自己梳理這些複雜的情緒，以回復到理想狀態，面對挑戰。除此之外，信仰也是讓受訪者成為內心安定的力量之一，信仰可以讓個人的心態在面對困境時，能夠坦然接受，將苦難詮釋為功課或祝福，對於壓力的調節有極大的助益。

另外，職場同儕是社會支持重要的一環，在社工生態更為重要，無可否認的是，部份受訪者因為在受挫的時候，易引發心理或身體的不適，從研究結果得知，大部份的受訪者是無法從組織的主管得到支持時，引發離職念頭或削弱工作的投入，但透過同儕的傾聽、理解，同時藉由分享自身的經驗或情緒，可以得到心理的安慰，因為有同儕的支持，對於工作壓力所帶來的負面有削弱的作用，所以說社會支持是職場的保護因子，對於社工面對壓力，有調節的作用。由此得知，社工於職場的支持網絡，對於社工面臨壓力挫折的處境，亦有實質的幫助。

肆、專業認同為經驗傳承、他人肯定、成功經驗

專業認同來源有二個部份，來自他人肯定及自我的評價，本研究發現受訪者，雖然面對內外的困境，但是他們還是堅守在這領域中，並沒有放棄原來的初衷，轉化成一份力量，將多年的知識、理念及社會工作價值內化，使專業成熟化，並願意帶領新人，將經驗傳承下去，這便是對專業的認同，也對自己具有專業的能力及經驗有極高的評價。其次是從服務過程感受到他人的肯定及回饋，感到有成就感及意義，故可以有能量去面對困境，更能感受自我角色的存在，及對未來的使命感，願意投入更多的心力。

社工的專業素養，以文獻回顧，其包涵了知識、技巧、倫理規範等等，然而，研究發現，當助人的動機為拯救者他人、利他主義及從助人過程中得到確認感。當他們能從服務經驗的回饋，是助人工作動力的來源。其次，成就感或使命感，也是重要的留任因素。從六位受訪者本得知，雖然當初的職志未必是選擇服務身心障礙者，也許做社工只是個機緣，但當明白自己為何而做，就明白自己這個角色所存在的意義，藉由實踐助人的經驗中獲得價值感，看見自己生命的成長，延伸至未來的可能性，甚至成為使命，這回應到美國學者 Rokeach 提及的終極價值，可呼應社會工作價值的內涵，社工透過助人工作歷程，完成其任務，得到工作成就，獲得其意義。

伍、從服務的過程去體認生命的意義

伊甸基金會創辦人劉俠曾說：「原來，造物主無意要我們受苦，受苦往往只是一個過程，藉此幫助我們找到自己，認識自己，並且肯定自己。」

這句話便道出了，這些受訪者的心路歷程，我們從受訪者的身上看到，無論是從初入職場在環境有限的狀況下，他們的專業成長，在沒有足夠的協助的當下，是沒有推諉或抱怨的，因為知道學習是必要的，成長是必然的，要能從中生存，就必須接受這樣的挑戰，即使歷程十分的受苦，也沒有讓他們退縮，因為經歷了那些苦難，才能有今日般的能力。

其次，在艱困的情境下，即使面對被組織壓迫、被服務對象否定，甚至身心受耗竭，在自我調整之後，但是仍然願意回到原來的初衷持續努力，那麼這樣的韌性是從何而來？就如意義治療大師 Frankl 認為，人是目的性的存在，尋找人生的價值意義時，雖然會受到心理、生理社會環境文化的影響，但這部份經驗的開發，往往是生命的滿足或意義感的來源。顯然在受訪者因為在受苦經驗覺察，這其中的轉折，試圖地找出可以留下的意義。

然而受訪者的經驗，他們對於助人的工作，他們很努力地要完成解決服務對象困境為目標，而從中體悟了成長、看見未來的可能性及助人的使命等等，因此他們選擇了面對來回應困境，如同 Frankl 所言，人在面對任何處境，人都有選擇如何面對的自由，而受訪者之所以可以持守在身障領域的服務上，看到服務的價值，願意為了他們心中某一個目標而選擇留下奮戰下去。

第三節 研究建議與限制

壹、研究建議

一、政府單位可結合民間專業人才，協力輔導社工人力培訓

社福團體體制良莠不齊，部份管理者不具管理職能的現象一直存在著。承如研究發現督導功能未能落實，部份機構內部主管在決策上無法給予督導有力的培訓及支持，對這些都暴露出組織內部有著不適切的組織文化及管理規則，產生不對等的權控關係。換言之，社福團體有些體質不健全的狀況下，金字塔型的科層體制，由少數人壟斷權力，嚴重影響基層社工人員的權利及專業的自主性，造成人員流動、耗竭也是無法避免的現象。

特別需要一提的是，部份受委託方案的社福團體，督導功能未能發揮是一直存在的現象，因方案委託或計畫以數據檢視執行成效，督導一直承受成效的壓力，而有時為因應委託單位的要求，疲於奔命，在自身受到壓迫下可以提供社工的支持十分有限。其次，因組織內部人力不足的狀況下，不少主管交付督

導許多行政工作，導致無法執行教育及情緒功能，甚至督導本身也是呈現內耗的狀態。研究者認為目前可以策進的做法如下：

- 一、政府可結合民間專才成立專業輔導團，可依領域區分，針對無法培訓社工及督導的社福團體，提供輔導機制。而經費受限的社福團體可向其提出申請，讓專業輔導團協助培力人才。
- 二、方案申請及評選，應將新進人員及督導人力等培訓規劃納入指標，並有輔導機制。
- 三、政府單位及社福團體在方案的服務成效調整思維，應著重於社工人力及專業的養成，而非著重於數據，才能避免，因基層的主管（督導）耗竭，而無力於提供社工支持。

綜上所述，為了健全督導機制及社工培訓，透過輔導機制的建立及評鑑等制度，藉此來落實社工人力的養成，才能避免督導職務如同虛設。

二、社工教育可延長實習時數及提升各領域課程的比重

社工是否勝任，取決於專業知識、技巧及倫理價值的整合能力。然而要從理論整合到實務，實習便是取得對這個工作場域的前理解。依目前國內的實習教育對於時數的規劃過於不足，就目前實習時數為 400 小時，學生剛熟悉職場環境，還未實作，就要抽離，有走馬看花之感。實際的場域，一般新進人員，熟悉環境到進入實作，至少要半年才能進入狀況。同樣是從事與人相關的工作，如：心理工作者、醫療人員、老師等實習至少都需要 1000 小時，對於實務的接軌及場域也較為熟悉。那麼，社工所提供的服務包山包海，所面對的情境是複雜難料，同樣都是助人，社工在養成應有再加強的空間。

有些學者認為實習教育的問題並不是實習時數多寡的問題，是實習內容要切实執行的問題。研究者依據自己多年帶實習生的經驗，機構每年都招收實習生，常常發生實習生所提出的實習計畫和實際場域的服務有很大的落差，甚至學校對於實習機構服務內涵並不清楚，一旦招收，機構便要為實習生量訂做實習內容，甚至是基礎的社會工作知識的建立及實作。研究者認為實習教育及課

程規劃，策進做為如下：

- 一、可參照心理或教師等實習時數，以整學年度在同一單位全職實習，才能有效整合專業知識、技巧及倫理價值等，有利未來就業時接軌。
- 二、在實習領域的規劃上，其領域可參照專科社工師的分類，如：醫務、心理衛生、兒童及少年、婦女及家庭、老人及身心障礙等等，學生可就未來的生涯規劃於大二開始分組，以利為實習做預備。
- 三、依目前大學的課程規劃專業領域的學分為 3 – 6 學分不等，而且偏重於全領域學習，對於各領域僅微薄的了解，對實習及職場的接軌等助益十分有限，故可從分組後，加重其領域的課程，較能深化該領域的概念及認識。

綜上所述，有關專業課程及實習內容的規劃學校可以於機構多做交流，這樣一來提升實習時數不無任何不妥，在社工的養成才不會讓學生如同霧裡看花，造成學習及實作的落差過大。

三、社工教育需重視自我照顧的強化

一名有專業素養的社工人員，不是只有知識的素養及技術性的活動，重要的有因應外在環境壓力、風險的能力，才能將助人工作這條路走得長久。目前社工服務當中，於身心障礙服務的領域亦有工作的風險及壓力，所以為避免身心耗竭，無論是學術界或實務界應重視社工人員自我照顧的問題。

目前國內的社會工作教育，對於此部份課程規劃還是不足，也無特定規劃類似工作風險及自我照顧的選修課程。近幾年來實習生及新進人員的經驗來看，對於替代性創傷的認知及自我照顧的能力仍顯不足，其發生壓力事件時，所呈現工作無動力，情緒低落或人際退縮等等，導致其工作角色的勝任受到嚴重的影響。

研究者因有幸能再次進修，進入研究所修習心理諮商相關的課程，其修習課程發現，諮商師的養成，相較於社會工作人員，對於情緒的覺察及自我照顧，有較多的訓練，特別是一些特殊的情境，如死亡、失落、臨終關懷等等。其次，

對於身心的自我照顧，都有很受用的課程規劃，例如：正念減壓、表達性藝術治療、悲傷輔導等等。

社會工作所接觸的情境十分多元，且要處理的問題也十分複雜，若對於危機情境沒有一定的理解，也沒有因應壓力的能力，不僅會造成身心健康的影響，很難長久在助人的領域服務。所以，在社工教育方面，可依據職場風險及服務風險等二大面向做規劃，而實務工作也需加強相關方面的在職訓練，才能避免因為職業所帶來的傷害，而無法留任。

四、建立友善職場，提供完善支持

工作的場域是我們日常生活中，僅次於家裡是我們待最久的地方，而我們相處的不外乎是主管和同事。研究者從受訪者的經驗中看見社福團體，對於社工人員可提供的支持十分有限，而大部份支持是來自自己同僚，而非組織內部。

員工的心理健康是重要的保健因子，而家庭是每個員工重要的支柱，職場以開放、互助的工作氛圍讓第一線的社工得到足夠的支持、同理，將有助於增強社工人員的能量，更有能力因應危機。目前從受訪者了解在身障領域的職場生態，對於社工人員的成效過高的期待，而可以提供的員工協助等支持措施又十分的薄弱，甚至是忽略社工人員的身心照顧，呼籲社福團體應正視社工人員的身心健康，建構友善職場及提供員工支持方案，才能維持服務的品質及責信。

五、加強哲學相關的涵養

社會工作所接觸的服務對象及情境十分複雜，社工人員需不斷地透過學位的進修或在職訓練等，不斷精進助人工作的知能，然而在我們在追求知識的同時，我們的服務是否能貼近服務對象，是否可以能與他們實際的生活情境對話？還是，我們無形中成為了專家權威的角色，提供我們自認為很好的處遇，然而讓服務對象沒有達到充權而是缺權？

換言之，當社工人員只著重於專家的角色，依據 SOP 來提供服務，那麼服務對象的心聲，將很難被傾聽，惶論陪同他們一起探討人生的經驗。研究者之所以提出此觀點，是因為在實務的場景中，發現不少的社工人員，在面對一些生命的課題，如死亡終極的議題、失落等，完全無能為力。

社工服務的情境在面對生、老、病、死，恐怕非社工專業知識或能力可以去因應的，唯有增強哲學的視域，補強我們對於人生所遇到的死亡、挫折、苦難及空虛可以有解套的方法，也可以與其對話，而不是選擇逃避。所以當今的社工教育及實務界，在社會高齡化的光景中，面對高齡及身障者日益漸加，應有這樣的看見，當他們處於病痛或身體損傷、親人的離世，深感人生無盼望的同時，我們應如何與他們對話，如何辯識出受苦者的需求而給予回應，唯認清本質，才能找到生命的價值，所以不得不正視哲學及生死學於社會工作的重要性，此點需要學術界及實務界提供相關訓練。

貳、 研究限制

本研究招募六位受訪者，針對研究結果，就受訪者背景、研究者詮釋分述如下：

一、受訪者背景方面

本研究之對象為身心障礙領域的社工人員，因身心障礙領域服務方案較多元，無法一一涵蓋，僅能針對現行委託服務方案的社工做為研究對象，未包涵服務於身心障礙機構或地方協會的社工人員。而受訪者其過往任職經驗為個管中心、身心障礙居家服務評估、身心障礙者監輔宣告及安置服務、發展遲緩暨早療個管服務、耆老服務等。故所分析的結果，較接近社區外展服務的經驗，其服務於身心障礙機構類型的經驗會有所差異。

二、研究者的詮釋

本研究所採取的研究方法為詮釋現象，因受訪者的經驗十分不同，因文本多達六位，資料十分龐雜，因經驗不同難有一定的共構經驗，僅能以個別有獨特性的部份再加以詮釋。其次，受訪者不同的年資、專業發展及服務內容，所

遇到的困難不見得都有共通性。因此本研究強調是經驗的詮釋及分享，提供不同的視域來引領讀者對此領域的了解。

第四節 謝幕

「你手若有行善的力量，不可推辭，就當向那應得的人施行。你那裡若有現成的，不可對鄰舍說：「去吧，明天再來，我必給你。」箴言 3 章 27~28 節

花了近一年完成這份碩士論文，無非就是想要把社工的實境場域及心路歷程，可以展現在眾人面前，讓自己和所處的環境有更深的反思。從社工新手到成為具有專業素養的老手，共構經驗都是透過進入職場，開始建立基礎的知能及實務經驗、助人的價值觀，這些是歷經多少次的翻騰、摸索、學習而來的。現在的實習生和新進人員，也存在這樣的問題，學校的社工教育，無論是學校的課程及實習經驗，所呈現的先備知識不足，進入實務場域，很容易因為挫敗，而退出助人的工作。那麼，現今的社工教育，是否真的順應社會的需求？

依現今的社福生態，特別是民間的社福團體，對於新進社工的培訓其著力點十分有限，其也受限於組織文化、成本考量等問題，長期以來，一直未能解決，故造成社工人力不斷汰換，難以傳承。而與訪者訪談的過程中，訴說在面對這個環境的現實面的辛苦，淚水及哽咽在訪談時不斷的湧出。我常在想，哪來這樣大的勇氣可以來抗衡？如此地奮不顧身，選擇持守在他們的服務中？原來在這充滿荊棘的過程中，我不斷地反思及認同那份助人的價值，就如服務的筆記：

瘦弱的身軀，腰間掛著尿袋，多年前因從事清潔工，不慎從大樓跌落，造成脊椎損傷，無法行走，親友都避而遠之，而唯一的兒子，因生意失敗負債，到異鄉去生活。年歲以大的她，獨自生活在昏暗的矮房中，承受著雙腳麻痛、生活不便的苦楚，微薄的社會補助度日…

幾次訪視下來，她突然問我：「這樣的生活，我過得好辛苦，我不知道活著的意

義是什麼？」

我說：「你覺得因為自己不能再像從前一樣可以行動自如，受傷後失去了你原有的生活及快樂，所以你對未來感到失望。那麼可以告訴我，這個狀況已經六年了，你是怎麼走過來的？」。

服務對象說：「我自己要堅強，好好照顧自己，才不會拖累我的兒子。」

我說：所以你這麼努力的過日子，原來是為了你的兒子，換做是別人不一定熬得過去。你的存在對你兒子有很重要的意義，因為你是他重要的精神支持。

服務對象說：「○小姐，從來都沒有人這麼告訴我，謝謝你給我肯定，我覺得很安慰」，這是我第一次看到她的笑容。

回程的路上，我回顧著這幾年的服務，從發展遲緩的孩子到心智障礙的青年，甚至到複雜難解的成人的身心障礙者及家庭，隨著年歲的增長，他們也逐漸老化。每個服務對象都有不為人知的生命故事，孤獨的他們，每天看著日漸衰退的身體，有時候就突然消逝在這個世界，陪他們走過最低迷的階段，看到服務對象可以有笑容，太陽再大、天氣再冷，身心的疲憊都可以一哄而散。

研究者和其他的社工一樣，每個階段所遇到瓶頸不同，也曾想離開的念頭。即使制度、環境那麼糟，那我的堅持又是什麼？踏入社工這條路的決定是自己的一份理想，所以遇到挫折時，都會回想自己的初衷，隨著到了知天命的年紀，更能滲透人生的無常，過去質問生命的無知，早已幡然醒悟。如同意義治療大師 Frankl 所言，人要為自己的存在負最大的責任，只要知道自己有責任為某件尚待完成的工作，必然了解為何而活，因為承受任何的煎熬。

本研究或許無法涵蓋所有身心障礙服務的領域，可提供的具體建議十分有限，希透過受訪者各自的自身處境及經驗，讓大家可以關注此領域所發現的問題，而獲得正視。期許，透過這樣的研究機會，亦能重新檢視及整合自己的經驗及對於助人的體悟。同時，社工的困境及專業的提升的改善，實需政府、學校及民間單位一同協力。

參考文獻

壹、中文部份

王文科、王智弘（2010）。質的研究的信度和效度。彰化師大教育學報，17，29-50。

王國羽、林昭吟、張恆豪（2012）。障礙研究理論與政策應用。高雄：巨流圖書有限公司。

王絹惠（2016）。我的社會工作督導之歌：女性中階主管的故事（碩士論文，國立臺灣師範大學社會工作學研究所）。台灣碩博士論文線上系統。

王增勇（2014）。後證照時期的台灣社會工作專業如何自我解殖。玄奘社會科學學報，12，1-18。

尹亞蘭（2003）。住院臨終病患使用宗教象徵物意義之詮釋現象學研究（碩士論文，南華大學生死學研究所）。台灣碩博士論文線上系統。

方朝郁（2015）。班度拉社會學習論在體育課練習教學的應用。臺灣教育評論月刊，4，153。

包承恩、王永慈（譯）（2009）。社會工作的價值與倫理（原作者：Frederic G. Reamer）。臺北：洪葉文化。

宋麗玉（2010）。社會工作理論：處遇模式與案例分析。臺北：洪葉。

李美珍、蔡適如（2014）。國內社工人員職場安全推動與展望。社區發展季刊，147，4-18。

李增祿（2002）。社會工作概論。臺北：巨流圖書股份有限公司。

李常景（1985）。杜威經驗的剖析。臺北：南港。

- 吳木崑 (2009)。杜威經驗哲學對課程與教學之啟示。臺北市立教育大學學報，40 (1)，35-54。
- 吳惠慈 (2013)。身心障礙者之身心障礙認同歷程-以肢體障礙者為例 (碩士論文，國立台中教育大學諮商與應用心理學系碩士班)。台灣碩博士論文線上系統。
- 邱大昕 (2011)。誰是身心障礙者—從身心障礙鑑定的演變看「國際健康功能與身心障礙分類系統」(ICF)的實施。社會政策與社會工作學刊，15 (2)，196-208。
- 呂寶靜 (2012)。長期照顧社會工作人力資源發展之展望。社區發展季刊，141，89-98。
- 汪淑媛 (2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社會工作學刊，17，1-42。
- 汪淑媛 (2014)。替代性創傷是助人工作者不可避免之風險。社區發展季刊，147，136-154。
- 林勝義 (1999)。社會工作概論。臺北：五南圖書出版股份有限公司。
- 易之新 (譯) (2003)。存在心理治療 (上) (原作者：Irvin D. Yalom)。臺北：張老師文化公司。
- 周月清 (1997)。我國身心障礙者及其家庭個案管理的發展與實務工作相關議題之探討。福利社會雙月刊，60，7-14。
- 周月清 (2000)。障礙福利與社會工作 (三版)。臺北：五南。
- 周月清 (2002)。台灣社會工作專業發展的危機與轉機—社工教育與實務的省思。社區發展季刊，99，90-125。
- 林怡君 (2010)。住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究 (碩

- 士論文，東海大學社會工作學系)。台灣碩博士論文線上系統。
- 林佩璇、李俊湖(2018)。從教師專業能力到教師專業素養。《台灣教育期刊》，711，104-112。
- 林萬億(2002)。《當代社會工作：理論與方法》。臺北：五南出版。
- 林蕙珠(2013)。《走向死亡—長照機構老人面臨終老的生命困境》(碩士論文，南華大學生死學系)。台灣碩博士論文線上系統。
- 胡中宜(2005)。社會工作師執業的倫理規範與不當行為之探討。《社區發展季刊》，110，470-475。
- 修慧蘭(譯)(2016)。《諮商與心理治療：理論與實務(四版)》(原作者：Gerald Corey)。臺北：雙葉書廊。
- 孫智辰(2012)。社工卸甲：一位保護性社工對其社工存在本質之反思。《社區發展季刊》，137，188-198。
- 許宏斌(2016)。與父母為智能障礙者家庭共事之社工實務研究：以被通報「兒童疏忽」父母為例。《台灣社區工作與社區研究學刊》，6(3)，81-125。
- 許佳琪(2011)。杜威的教育哲學對於終身學習之啟示。《育達科大學報》，29，163-176。
- 陳小異、王洲林(2019)。《學習心理學》。臺北：崧燁文化。
- 陳音羽(2010)。社會工作者之投入、壓力容忍度對離職傾向干擾效果之探討。龍華科技大學，企管系專題報告。取自
<http://www.ba.lhu.edu.tw/BAAcademic/Monograph/BA98/BA98-13.pdf>
- 陳政智、陳玠汝(2014)。我們必須面對的議題：智能障礙者及照顧者雙重老化衍生的需求。《社區發展季刊》，149，311-320。

- 陳皎眉、林宜旻、徐富珍、孫旻暉、張滿玲（2015）。*心理學（二版）*。臺北：雙葉書廊。
- 陳淑雀（2004）。*縣市政府社工人員的人格特質、知識管理態度、工作特性與工作績效的關聯性研究*（碩士論文，南華大學管理科學研究所）。台灣碩博士論文線上系統。
- 黃松林、劉鶴群、陳武宗、林東龍、陳雅玲、王明鳳、李新民、張麗玉、林怡欣、陳秀靜（2018）。*社會工作理論脈絡*。臺北：心理。
- 黃昭誌（2006）。*社區大學成人教師專業素養指標建構之研究*（碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育所）。台灣碩博士論文線上系統。
- 黃鴻協、蕭文高（2012）。*社會政策與社會立法*。臺北：雙葉書廊。
- 張英陣（2014）。職場恐懼與自我照顧模式：靈性的觀點。*社區發展季刊*，147，124-135。
- 張恆豪、顏詩耕（2011）從慈善邁向權利：臺灣身心障礙福利的發展與挑戰。*社區發展季刊*，133，402-412。
- 張恆豪、蘇峰山（2009）。書評：Disability Right and Wrongs。*台灣社會福利學會*，7（2），191-205。
- 郭書銘（2012）。身心障礙福利機構社工員特教專業知能初探-以一位社工員訪談出發。*雲嘉特教期刊*，16，40-59。
- 張益英（2009）。*在理想與現實之間：實務社會工作的價值實踐探討與反思*（碩士論文，東吳大學社會工作學系）。台灣碩博士論文線上系統。
- 麥麗蓉（2009）。助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧。*台灣心理諮商季刊*，1(3)，11-21。
- 莫藜藜（2016）。社會工作實習制度的精進—以臺灣各大學社工系學士班為例。

- 社區發展季刊，155，253。
- 鈕文英（2017）。質性研究方法與論文寫作。臺北：雙葉書廊。
- 童伊迪（2019）。強化社會安全網計畫—社會工作倫理與價值。社區發展季刊，165，243-254。
- 傅秉康（2013）。波蘭尼的默會認識理論對教學理論的貢獻。文化研究，34。
- 葉琇姍（譯）（2014）。身心障礙社會工作（原作者：Michael Oliver，Bob Sapey，Pam Thomas）。臺北：心理。
- 程祝琴（2014）。影響長期照顧機構社會工作者專業角色實踐之探討—以南部地區老人機構實務工作者的觀點（碩士論文，國立屏東科技大學社會工作系所）。台灣碩博士論文線上系統。
- 曾華源、白倩如、李仰慈（2010）。社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思。社區發展季刊，129，76-89。
- 曾華源、胡慧嫻（2002）。強化社會工作專業教育品質—建構價值與倫理課程為學校核心課程。社區發展季刊，99，73-89。
- 曾華源（2007）。建構服務品質為導向的台灣社會工作專業制度。社區發展季刊，120，106-114。
- 曾薔霓（2014）。社會工作服務領域專業人力需求及人才培力之研究。嘉南藥理大學 103 年度教師專題研究計畫 成果報告。
- 彭懷真（2016）。認同社會價值嗎？透過對社工系一二年級學生的調查來檢視。社區發展季刊，150，34-38。
- 董力嘉（2014）。探索文化創意工作者之創業默會知識與生活世界之研究（碩士論文，東海大學餐旅管理學系）。台灣碩博士論文線上系統。

- 萬文隆(2004)。深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育月刊，17(4)，18-19。
- 趙可式、沈錦惠（譯）（1998）。活出意義來（121-148）（原作者：Viktor E. Frankl）。臺北：光啟出版社。
- 管珮君（2013）。專業認同的內涵及其形塑—以跨社工與諮商專業工作者為例（碩士論文，國立嘉義大學輔導與諮商學系研究所）。台灣碩博士論文線上系統。
- 劉明浩（2016）。從參與典範反思社會工作高等教育。社區發展季刊，155，62-72。
- 蔡昌雄（2005）。醫療田野的詮釋現象學研究應用（詮釋現象學研究講義）。南華大學專書。
- 蕭文高（2017）。老人照顧服務社會工作者之職能、專業認同、成就感與離職傾向。社會政策與社會工作學刊，21，149-195。
- 謝幸芬、林德祐（譯）（2016）。心理韌性的力量：從創傷中自我超越。臺北：心靈工坊。
- 謝盛瑛（2013）。台灣社會工作實務者發展增強權能策略之探討(碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系)。台灣碩博士論文線上系統。
- 簡春安，趙善如（2008）。社會工作哲學與理論。臺北：巨流圖書股份有限公司。
- 簡慧娟、宋冀寧、李婉萍（2016）。從聯合國身心障礙者權利發展脈絡看臺灣身心障礙權利的演變—兼論臺灣推動「身心障礙者權利公約」的歷程。社區發展季刊，157，151-158。
- 鐘親螢（2007）。以詮釋現象學研究方法探討癌症病人參與生命回顧經驗（碩

士論文，亞洲大學長期照護研究所）。台灣碩博士論文線上系統。

貳、網路資料

Money電子刊。（瀏覽日期：109年09月15日）。取自

<https://www.money.com.tw/articles/mylifemychoice>

中華民國社會工作師公會全國聯合會。（瀏覽日期：108年04月20日）。取自

<https://nusw.org.tw/>

中華民國社工師全聯會。美國社會工作倫理守則（瀏覽日期：109年09月17

日）。取自[https://drive.google.com/file/d/1tj9a_4xOXJMF-](https://drive.google.com/file/d/1tj9a_4xOXJMF-ZdOzQhp7TWAacJjSVTUF/view?usp=sharing)

[ZdOzQhp7TWAacJjSVTUF/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1tj9a_4xOXJMF-ZdOzQhp7TWAacJjSVTUF/view?usp=sharing)

中華民國智障者家長總會、衛生福利部社會及家庭署（2018）。兒童發展通報

轉介暨個案管理中心-工作手冊。取自：

https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/8704/File_177644.pdf

方昱(2008)。反思性社會工作。延伸閱讀清水溝 31（瀏覽日期：109年 9月 16

日）。取自 <https://pussleng.files.wordpress.com/2010/05/a014.pdf>

全國法規資料庫。**身心障礙權利保障法**。取自

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?pcode=D0050046&flno=5>

全國法規資料庫。**民法**（瀏覽日期：109年09月17日）。取自

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingleRela.aspx?PCODE=B0000001&FLNO=1112&ty=L>

伊甸社會福利基金會。（瀏覽日期：109年8月17日）。取自

<https://www.eden.org.tw/news.php?bulletin=JCUxIyE%3D&page=3>

F朱鳳英、伍美麗（2011）。台北市政府社會局100年早期療育資源手冊。取自
<http://www.ws.gov.taipei/001/Upload/public/MMO/EIRRC/100%E5%B9%B4%E6%97%A9%E7%99%82%E8%B3%87%E6%BA%90%E6%89%8B%E5%86%8A.pdf>

杜傾思（未具日期）。如何增進反思能力？樹洞文。（瀏覽日期：109年9月16日）取自<https://treehole.hk/psychology/%E7%A4%BE%E5%B7%A5-%E5%8F%8D%E6%80%9D%E8%83%BD%E5%8A%9B-reflective-essay/>

余亭樺（2016）。社會工作甘苦談【線上論壇】。取自
<http://disable.yam.org.tw/archives/1807>

林啟超（2012）。動機的期望價值理論。國家教育研究院，取自
<https://terms.naer.edu.tw/detail/1453809/>

林惠芳（未註明）。從 ICF 看身心障礙社會工作專業的發展。取自
https://www.tfb.org.tw/uploads/root/download/icf4_7.pdf

高雄市社工師公會。（瀏覽日期：109年09月17日）。取自
<https://www.kswa.org.tw/kssw/>

國家教育研究院（2002）。三角校正。取自
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1301798/?index=7>

衛生福利部護理及健康照護司（2013）。身心障礙者鑑定作業辦法第五條。取自
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?pcode=L0020020&flno=5>

衛生福利部社會及社家署（2016）。2025 衛生福利政策白皮書暨原住民族專章。取自
<https://www.mohw.gov.tw/cp-26-42978-1.html>

衛生福利部統計處。社會福利工人員（瀏覽日期：109年11月30日）。取自
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2980-113.html>

衛生福利部統計處。身心障礙統計區（瀏覽日期：109年11月30日）。取自
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-4646-113.html>

簡春安 (2012)。變遷社會中，新管理主義下的非營利組織。兩岸社會福利交流研討會線上論文集。(瀏覽日期：109年12月16日) 取自
http://www.ccswf.org.tw/S_7100_detail.asp?booksn=15

參、外文部份

KAREN A. PLAGER。Hermeneutic Phenomenology A Methodology for Family Health and Health Promotion Study in Nursing。

Marlene Zichi, Cohen David L. Kahn Richard H. Steeves (未註明)。MNR Methods in Nursing Research Sage Publications, Inc. International Educational and Professional Publisher Thousand Oaks - London - New Delhi

Steinar Kvale (1996)。InterViews An Introduction to Qualitative Research

附錄二 訪談大綱

訪談大綱

- 一、在社會工作領域中，是什麼原因選擇身心障礙的領域服務？
- 二、您覺得在這個領域的社工人員，需要具備那些專業能力？
- 三、您是透過那些方式習得這樣的專業能力？
- 四、你覺得是什麼原因會影響專業能力的發展？
- 五、在這些年的服務經驗中，有什麼特殊的經歷？對您造成什麼影響？
- 六、在自己的服務經驗中，當您遇到困境時，如何去因應？
- 七、您可以在這個領域服務那麼久，是什麼原因？有沒有想放棄過？為什麼？
- 八、您覺得這些年的經歷，最大的收穫是什麼？

附錄三 逐字稿分析

受訪者:R

受訪日期:108.09.27

Q:我想問你從事社工領域這個部分啊，你是什麼動機要進來身障領域的工作?

A:嗯..從我大學實習的時候。

Q你說大學實習?你可以再說多一點嗎?大學時期是在什麼樣的機構?

A:我在○復。它是屬於身障，那時候我這樣就接觸很多身障的小朋友。

其實我在大學的時候本來一開始都沒有接觸的時候，我唯一想的就是..嗯，應讓是說，我對於身障那個時候是最沒有興趣的，在還沒有實習之前最沒有興趣的..我就覺得以後怎麼樣，我就不會走身障這一塊..

可是在我實習完之後，我就覺得，其實我覺得這個領域對我來講就是還滿有意義的，那也是從實習之後，我覺得好像以後如果要當社工的話，我也會很樂意，就是先從身障這個領域開始著手，覺得很棒!

所以我一直覺得實習其實是很重要的，我帶過實習生為我都覺得...嗯..我會跟他們講說，實習除了就是讓你知道你自己可能適不適合當社工之外，就是你可能原本設想，可能你有給自己設限，可是在實習的過程中，你可以發現，其實好像跟你想的是不一樣的!這就是我自己實習。我自己學習到的部分。

Q:那我剛剛有聽到說，你從實習當中，那時候你覺得有意義，意義的部分，可以再多做說明嗎?

A:因為在實習之前，其實我比較沒有這麼多像志工服務的經驗，就算有也不是屬於人的這一塊。

那在實習的時候，我就開始慢慢有這些經驗，我就開始覺得這個好像跟一般工作不一樣的是..它不單單只是有可能金錢上面的收獲，你會覺得那個心靈是比較富足，我會覺得比較意義。

分類	段句碼	意義段落	現象梳理	主軸
投入身障領域的脈絡	R001	其實我在大學的時候本來一開始都沒有接觸的時候，我唯一想的就是.. 嗯，應讓是說，我對於身障那個時候是最沒有興趣的，在還沒有實習之前最沒有興趣的.. 01	<p>對 R 來說，就像一般的年輕人一樣，因為分數而選填了社會工作系，從來沒有想過真正成為社會工作者。而選課的時候也和大家一樣，一股腦兒就是選比較活潑的兒少領域，壓根子沒想過其他的選項，更別說是冷門的身心障礙的領域。</p> <p>因為實習的緣故，原以為以是很單純的服務兒童，沒想到是服務身心障礙的兒童，在真正投入後，才發現自己所學的社會工作的專業是那樣的有意義，連原本完全不考量的身心障礙領域，因為實習的經歷，跳脫了原來的視框，深刻體悟助人工作的價值及看見服務對象的需要，也開啟了日後服務身心障礙領域的一扇窗。</p>	跳脫框架
	R003	我就覺得以後怎麼樣，我就不會走身障這一塊.. 03		
	R004	可是在我實習完之後，我就覺得，其實我覺得這個領域對我來講就是還滿有意義的，那也是從實習之後，我覺得好像以後如果要當社工的話，我也會很樂意，04 就是先從身障這個領域開始著手，覺得很棒! 04		
	R005	那在實習的時候，我就開始慢慢有這些經驗，我就開始覺得這個好像跟一般工作不一樣的是.. 它不單單只是有可能金錢上面的收獲，你會覺得那個心靈是比較富足，我會覺得比較意義。05		
	R007	所以我一直覺得實習其實是很重要的，我帶過實習生為我都覺得... 嗯.. 我會跟他們講說，實習除了就是讓你知道你自己可能適不適合當社工之外，就是你可能原本設想，可能你有給自己設限，可是在實習的過程中，你可以發現，其實好像跟你想的是不一樣的! 這就是我自己實習。我自己學習到的部分。		