

台灣社會研究季刊
第五十一期 2003年9月
Taiwan: A Radical Quarterly in Social Studies
No. 51, September 2003.

照顧與控制之間——以「個案管理」 在社工場域的論述實踐為例*

王增勇

Between Care and Control: Discursive Practices of
Case Management in Social Work

by
Frank T. Y. Wang

關鍵字：個案管理、論述分析、社會工作。

Keywords: Case management, Discourse analysis, social work.

* 本文曾發表於民國九十一年一月十一、十二日清大社會學研究所、文化研究學會主辦之「人文社會學術的文化轉向」研討會，論文之修改受益於論文評論人夏曉騰、李碧涵教授的寶貴意見，以及萬心蕊、李德微、黃駿教授的回饋，同時也感謝兩位匿名審查人精心斧正。本研究係由國科會研究計畫 NSC 89-2412-H-010-002（計畫名稱：「個案管理」在老人照顧服務的實踐困境：服務或管理？）以及 NSC90-2412-H-010-002（計畫名稱：社會工作者專業自覺的初探）之經費補助。

收稿日期：2003年4月6日；通過日期：2003年9月1日。

Received: April 6, 2003; in revised form: September 1, 2003.

聯絡地址：國立陽明大學衛生福利研究所

email: tywang@ym.edu.tw



摘要

本文針對目前社工專業居於主流論述地位的「個案管理」，以傅柯的知識與權力觀點進行微觀考察與批判。從社會工作專業所處的社會矛盾，「個案管理」作為一個知識論述，本身即隱含照顧與控制的內在矛盾。「個案管理」在台灣興起的歷史脈絡，與社工專業的殖民學術性格有關，廣泛支持的力量則來自於「個案管理」作為體制改革方案的保守性格、台灣社會福利民營化過程中國家對於管理機制的的需求、以及社工專業自我追求建制化的動力。本文透過田野資料說明「個案管理」如何進入不同的場域中，形塑社會工作專業的專業自我、重組社工專業內部各個位置的行動者（政府官員、專家學者、社工員）之間的權力互動關係。結論指出以目前「個案管理」論述進入社工專業的運用方式，不但並未解決資源分配不均的困境，反而將社工在資本主義社會的矛盾加以個人化，並使社工專業日益遠離其專業所承諾服務的弱勢案主。

Abstract

This paper critically examines the discursive practices of case management from the Foucaultian perspective. As a model for social work practices, case management contains the paradox of care and social control. The import and rise of case management is supported by the conservative nature of case management as an option for reform, colonial character of social work profession, the needs for management by the privatization of social welfare services and the pursuit for professional status. The ethnographic data will demonstrate how case management discourse constitutes social workers' professional self, the tool for social control, and the object for regulatory power. The paper concludes that the usage of case management fails to make structural problems faced by social workers visible but rather individualized. Its effect is that social work profession moves further away from its commitment to disadvantaged people.



前言

當國家進行社會資源重分配時，分配的絕不僅止於物質資源，分配機制本身更在日常運作中反覆生產特定社會關係，形塑涉入者的主體。因此，討論分配政治不僅應從結果來看，更應該理解分配過程中的社會機制，才能形成有效的解構與解放，因為即使符合「正義」原則的分配機制，也可能正複製著社會既有的「不公平」關係。許多學者 (Margolin, 1997; Philp, 1979) 指出社會工作專業的起源都與國家針對當時被視為「社會問題」的偏差份子進行介入有密切關係，換句話說，社會工作專業是國家機器資源再分配機制中的重要成員。從英國濟貧法時代開始，社會工作被賦予的使命是協助救濟金發放時，從申請者中區別出「值得幫助的」與「不值得幫助的」窮人。這個「守門員」的角色時至今日仍然持續著，甚至擴大到更多人民的生活面向 (Moffatt, 1999)。身處於國家機器與社會邊緣人口之間，社會工作專業如何生產有效的知識，使她有效完成國家賦予的監控任務，却又不過度侵入而破壞與服務對象的良好關係。檢視社工專業知識的生產，可以提供我們一個解構分配機制運作的切入點。近年在社工界興起的「個案管理」論述提供這樣的一個機會。

「我們市政府的『個案管理』作得很好，因為我們的個案紀錄全部都建檔上網管理了！」
——政府官員

「所謂『個案管理』就是一案包到底，所以當病人離開醫院之後，所有他的事情都應該由社區社工員來處理。」
——醫院社工員

「『個案管理』就是結合資源為業主服務，社工員的角色就是進行各項資源的連結與管理，確保所連結的資源適當扮演好它們的角色。」
——社區社工員

「個案管理」論述的擴散是近十年來台灣社會工作專業新興的文化現象，「個案管理」已經成為社會工作專業當前台灣社會福利服務發展趨勢的主要工作方法，並成為當今台灣社會工作專業者在實務工作

上最常用的語彙之一。透過「個案管理」的概念結構，社工員組織他／她¹所蒐集的片段資訊成爲有意義的工作經驗，並依此採取專業作爲。但是當「個案管理」出現在社工員的日常工作經驗時，它的意涵往往呈現多元甚至相互矛盾。就如同上述三個例子，分別代表三種對「個案管理」的想像。第一例的政府官員所想像的「個案管理」，代表著將所有個案資料標準化並數位化，可以隨時透過電腦科技將每個個案加以呈現，並進行種種統計與觀察。提供迅速、可遠距操控第一線案主資料的方便性，這樣的理解所對應的是台灣政治民主化之後，政府官員時常需要迅速提供資料以回應民意代表質詢與媒體報導的壓力。於是，政府官員會認爲透過建檔上網以正確及時地掌握個案資料，才是基層社工員最該努力的事。第二例的醫院社工員所想像的「個案管理」是，個案管理者「統包」所有服務提供者的角色，要處理個案所有的問題，滿足案主所有需求。第三例的社區社工員所想像的「個案管理」者，主要的責任在於連結其他資源進行服務的提供，而不是凡事自己來。醫院社工員認爲病人出院後，她就不該再處理病人的問題；社區社工員會認爲醫院社工員也是她「連結」的一項資源，所以醫院社工員也應該一起來協助出院病人。於是，同樣都使用「個案管理」作爲社工實務操作原則的社工員，對於出院病人的工作該由誰來負責的問題，產生了截然不同的詮釋。這些矛盾造成實務工作者不斷詢問：「到底什麼是『個案管理』？」

如果我們一直追問「個案管理是什麼？」，我們將陷入「『個案管理』是有唯一且正確的定義」的本質性提問框架中。然而，如果我們跳脫這種本質性提問的框架，而視多元矛盾的定義是知識場域的常態現象，那麼，這種對於「個案管理」矛盾多元的解釋的現象就不再令我們不安，相反的，「個案管理」不但沒有一種統一且標準的答案，而

1. 社工專業，與教師、護理一樣，是高度女性爲主要從業人員，以及強調女性特質運用的專業，因此在以下提及社工員時，本文將使用「她」作爲主詞。

且「個案管理」的內涵會隨著時空而演變，唯有回到「個案管理」被使用的情境中，瞭解對話所發生的社會關係與發言人的社會位置，我們才能真正掌握「個案管理」在當下所發揮的功能與意義。對一個政府官員，「個案管理」就是所有個案相關資訊電子化，所以當長官在媒體或民意代表追問相關問題時，她可以迅速且即時地提供統計資料，當一個稱職的下屬，不需要苦苦向各地接受委託辦理服務的民間單位索取資料。對於一個所有工作時間都被以「你幫醫院賺多少錢？」的標準來衡量的醫院社工員而言，透過「個案管理」將出院病人的工作推給社區社工員是她解決醫院行政壓力的方式。對於一個負擔高達三百個中低收入戶個案量的社區社工員而言，把工作分配給所有能連結到的服務資源，是她在有限時間內維持服務品質的唯一方式。換句話說，「個案管理」並非發生在「權力真空」的情境下，且都具有相同意涵；相反的，所有有關「個案管理」的對話都發生在社會關係之中，而「個案管理」的意涵往往取決於當下的社會關係。

在瞭解社會脈絡在詮釋「個案管理」上的重要性之後，本文嘗試突破以往社會工作專業對於「個案管理」的討論仍多停留在「去脈絡化」式的提問，例如「『個案管理』是什麼？」以及「如何應用『個案管理』在社會服務上？」的工具性問題。而將「個案管理」視為一種現象，進而探討背後的社會建構過程，嘗試回答「是怎樣的社會歷史條件使「個案管理」成為社工的新顯學？」，並從實際的論述實踐案例中，說明「個案管理」在不同社會關係中的運用，以及其所產生的權力效果。沒有後者的探討，社工專業將很難突破現存「個案管理」眾說紛紜的瓶頸，產生批判所需要的距離與超越。將「個案管理」在日常生活的實踐，置於社會權力關係脈絡下進行解讀與重構，才能使我們對「個案管理」在社工領域的運用進行全新的反省。



研究緣起與方法

一、研究者的位置與研究期間

這篇研究記錄作者自身專業認同的轉換過程。當 1991 年作者甫從美國拿到社工碩士學位回到台灣，任職於民間社福團體主管。當時正是政府將社會福利業務開放委託民營之初，面對眾多競爭政府委託計畫案的民間團體，「個案管理」即曾經是作者用以凸顯自身團體比其他單位更專業的重要論述。機構內部更是以讀書會的方式研讀「個案管理」，作為提升社工員「專業知能」的方式。換句話說，「個案管理」曾經是作者在社工專業化過程中的重要依據。當 1996 年作者進修博士學位期間以「研究者」的身份再次回到先前任職機構進行田野調查時，過程中對「個案管理」被專家運用來做為政策辯護、進行規訓社工員之用，感到震驚。也因此開始對於自身擁抱已久的「個案管理」展開批判，藉由學術訓練中的批判民族誌，將曾是作者自我認同一部份的「個案管理」置於被研究對象的位置加以分析。這種透過持續性自我否定達到知識開創的學術態度，啟蒙於我對傅柯的閱讀(1977；1978；1982)。返國後擔任教職，對於「個案管理」在社工領域的實踐，仍持續透過社工實務界的朋友²協力合作下，進行觀察與記錄。本文所使用的研究資料主要取自本人先前博士論文研究(Wang, 1998)，於 1996 年對台北市居家服務所蒐集的田野資料，1999 年國科會研究計畫對老人居家服務機構的田野資料，以及 2001 年國科會研究計畫對身心障礙者「個案管理」機構所蒐集的個案研討會資料。

本文所採取的批判路徑對於許多社工伙伴而言是刺耳的，研究過程中我面對許多質疑。國科會的評審曾提出質疑，「這樣批判性的討論會不會有小題大作，進而扼殺『個案管理』在台灣初期萌芽發展的機

2. 在此我要特別感謝長期合作的東吳社工系萬心蕊老師。

會？」。或在研討會中，社工伙伴在閱讀初稿後，向我抱怨「社工員好像都成了社會控制的工具，他們在過程中的辛苦都被抹煞了！」。但也有社工員肯定地告訴我，「我之前工作的困惑，在你的文章中，我找到語言把它說的更清楚！」。這個自我否定的發言位置，是後現代主義帶給所有知識份子的不舒服，但我堅信真正批判的動力，來自於勇敢的否定自我習以為常的思維方式。對於社工伙伴，我想說的是，選擇這樣一個批判的位置是辛苦的，但却也是豐富的，因為它是來自於我們作為社工人的集體經驗。我所批判的不是「你們」或是「我」個人，而是對我們所共有的歷史，以及我們之所以認同自己是社工人的集體經驗進行批判，這樣的批判反省我們的過去，同時也幫助我們看清楚現在，對未來的想像清理出一些可能的空間。

二、研究方法

在研究方法上，傅科的知識權力觀點 (Foucault, 1975; 1977; 1978; 1982) 提供本研究的思考依據：將「個案管理」視為一種經過社會機制運作的過程下，取得主流地位的知識論述，試圖透過對「個案管理」微觀實踐經驗的詳細記錄，去詮釋「個案管理」在台灣社會工作專業發展的政治經濟歷史建構過程，並從中進行生活經驗與社會結構之間的對話與反省。研究中所使用的研究方法包括民族誌 (Spradley, 1980) 以及論述分析 (Chambon & Bellamy, 1995; van Dijk, 1993)。

(一) 民族誌

本研究以社會工作專業常用的「個案研討會」，作為蒐集「個案管理」論述實踐的場域。選擇個案研討會的原因主要有二：首先，「個案研討會」是社工專業內部重要的專業化機制，新進社工員從中學習專業的思維模式，包括個案管理。第二，個案研討會提供社工員討論工作瓶頸的空間，依據馬克思的唯物觀點，個人經驗上的斷裂往往代表

著社會結構上的矛盾，社工員在工作上的個人瓶頸與衝突，往往提供豐富的第一手資料，檢視社工專業所處社會結構矛盾 (Smith, 1987)。因此，個案研討會本身可以視為社工專業文化的再生產機制，正是「個案管理」這類專業論述得以被彰顯與複製的重要場域。

民族誌以研究特定研究文化現象為目的，描述特定群體的語言、行為、習俗、與生活方式，歸納共同的行為模式，嘗試勾勒這群人所共有的意義架構 (Emerson, 1983 ; Spradley, 1980)。從民族誌的角度來看，社工專業的「個案研討會」就類似一個部落的慶典儀式，具有一定的文化規範，所有參與者都依此規範界定自己的社會位置、決定如何行為、發言與互動，也依此詮釋別人的行為背後的意義。個案研討會是「提升專業能力」的重要機制，因此，個案研討會是以專業知識為準則的公共場域，所有人都得以發言，但其發言位置會以其專業度為分類標準。進行方式多有專家學者列席指導，由於被視為專業度最高，因此成為個案研討會中的權威聲音，對會場的討論具有最後判決的權力，因此擁有較多的發言權。選擇「個案研討會」作為資料蒐集場域的原因，就在於它是社工專業論述不斷複製、傳播與擴散的重要機制，是社工員工作經驗透過專業論述加以重構的場合。由於參與研究的機構都宣稱以「個案管理」作為其社工實踐的工作方法，因此，提供本研究所需要的專業論述實踐案例。

本研究所選擇的場域包括北部地區某縣市居家服務機構 (1996年)，以及身心障礙服務機構 (2001年) 每一個月邀請外來專家所舉辦的個案研討會。有的個案研討會作者以旁觀者的角色進行觀察，有的研討會作者未在場，由參與者進行錄音，所有個案研討會都全程錄音並做成逐字稿。引用時都採匿名處理，並刪除足以辨識受訪者身份的細節，以保護受訪者的權益。

參與個案研討會的參與者在錄音前都曾被告知與徵詢同意，儘管如此，這並不代表著參與者充分知道作者的意圖。畢恆達 (1998) 明確指出研究同意書在質性研究實務操作中的缺失，認為研究同意書是

將道德責任從研究者轉移到研究對象身上，彷彿取得同意後，研究者就可以為所欲為。相反的，權力不平等的議題貫穿整個研究過程，故徵詢研究對象參與研究的意願，應被視為一個不斷協商的動態過程，因此作者在研究開始前、蒐集過程、分析與書寫過程，嘗試讓社工員有所參與。但是，研究者認為要讓研究對象在研究過程中有充分與平等的參與，無疑是過於天真的想法，甚至欠缺對於現實權力關係的理解。研究過程中的參與，研究者基於幫助弱勢者發聲的原則，以基層社工員為先，個案研討會的專家學者（除了合作研究的學者之外）事前被告知研究意圖並徵得同意，但並未給予參與分析資料的機會，原因是本研究採取從權力角度批判知識的生產與傳播，處於權威位置的專家學者是本研究批判的對象，除非該專家學者認同此一批判路徑而有較高度的包容，否則處於知識生產體系底層的社工員聲音很容易因為專家學者的參與而被排擠。不過研究者曾將完成之初稿寄送給參與的專家學者，徵求其意見，但並無回應。

針對基層社工員的部分，在居家服務研究過程中，研究者將分析初稿以焦點團體的方式回饋給參與的社工員，除了進行成員檢測（member check）以強化本研究信賴度之外，研究者將研究所生產的知識回饋給研究參與者，並嘗試觸發社工員集體行動的意識覺醒過程，該次焦點團體凝聚了社工員對於當時服務刪減的不滿，研究者後續據此進行一次動員民間團體對政府施壓的行動研究。針對身心障礙服務機構的社工員，則提供逐字稿，並於初稿發表前徵詢其意見。由於第一次初稿係以該縣市身心障礙服務為主題，機構容易辨識，導致社工員因為擔心傷害到機構利益而面臨無法發表的困境。由於社工員的擔心，研究者放棄發表該份分析稿的意圖，而改採此次多元服務體系交錯分析的寫作策略，以達到社工員所期待的匿名性。

(二) 論述分析

資料分析採用以傅柯觀點所發展的論述分析（discourse

analysis)。傅柯以論述實踐 (discursive practice) 的概念打破「語言是中立客觀的溝通工具」的迷思，而加以凸顯知識 (具有權威的論述) 與權力之間的互生作用，指出論述本身具有的行動與政治性格，使得社會巨觀與微觀層次的權力運作得以被揭露 (游美惠, 2000)。論述不僅是種表達的形式，論述本身更是一種建構意義的行動過程。日常生活中的紛亂世界透過論述的作用，而被賦予意義與秩序。以專司解決社會問題的社會工作專業為例，在社會工作專業論述中，人常被分類為有問題的「案主」以及有解決問題能力的「社工員」，特定的人與人之間互動，例如將六歲以下兒童獨自留在家中，會被重新詮釋成爲「問題」(兒童疏忽)，因而引發一連串可以由社工員採取的「介入策略」，例如強制安置。透過論述，生活世界的特定部分會被放大，某些部分會變成隱晦，生活世界的多元性被重新組織成爲可以採取行動的對象。但是這種再現往往呈現某種秩序，而這種秩序的不斷再製會強化特定的權力關係 (van Dijk, 1983)。行動者運用論述的同時，論述也正積極地重構行動者對世界的認知。這種知識與權力互生的運作模式，被傅柯 (1977) 稱爲「規訓權力」，而社工專業就是傅柯分析規訓權力時明確指出的一個例子 (Chambon, 1994)。社會工作者透過專業論述 (如「個案管理」) 檢視案主的生活世界，歸類案主成爲不同的社會身份 (受暴婦女、單親家庭、獨居老人等等)，再依照專業論述的理性邏輯推理想像，提出一套「服務計畫」，依此進行每日的工作。Biggs 及 Powell (2001) 就指出「個案管理」是社會工作專業透過國家權力對人民老化經驗進行管理時，所發展出的自我技術之一 (technologies of the self)。

傅柯將語言置於知識／權力關係的檢視核心所發展的論述分析，促使我們在權力支配關係的生產與再生產過程中，檢視論述所扮演的角色，因此論述分析在分析上分成兩個層次。微觀層次上，它關注日常生活中的語言使用，分析語言的內部結構，關注於發言主體、所使用的語言、以及被視爲理所當然却不必言明的預設。巨觀層次上，論

述分析嘗試指出論述所產生的影響力，並分析它們在權力關係中所產生的潛在社會功能與效應。透過這兩方面的關照，論述分析提供一種透視日常生活經驗與社會結構關係之間扣連的詮釋方法 (Talja, 1999)。

「個案管理」興起的歷史脈絡

一、社會結構矛盾與社工專業知識的生產

左派學者早已指出社會福利的建構，主要是依隨著資本市場與民主制度二者間的矛盾與衝突中發展而成 (Myles, 1989)，社會福利同時具有雙重角色，一方面有財富重分配的去商品化效果，另一方面，社會福利也可以藉由受益者的區分而發揮強化階級的階層化效果 (Esping-Andersen, 1989)。同樣的，社會工作專業作為社會福利的主要執行者，這樣的社會位置使社會工作專業身陷於「照顧與控制」的矛盾中。一方面，無論從民間募款或國家補助，社工員接受主流階級的資源移轉、從事資源再分配的工作，無可避免地必須符合主流階級的期待，扮演社會控制的角色；另一方面，社工的專業價值向來以「與弱勢者站在一起」並以「案主的利益為先」，矢言照顧弱勢案主的利益。這兩者是社會工作者在資本主義社會中無可避免的角色衝突，左派學者從社會結構面，指出社工員的雙重身份源於社會福利所處的資本主義與民主政治社會結構的矛盾 (O'Connor, 1973; Offe, 1984)。一方面，資本市場需要階級的不平等，以吸引勞動力的持續投入，達到累積資本的效果。社工員雖被賦予解決弱勢者問題的角色，但却往往被賦予過少的資源要去解決過多的問題。因此，儘管社工員在專業價值上被要求以案主的利益為先，負有社會改革的使命，但在現實世界裡社會工作專業的發展猶如與魔鬼交易靈魂的浮士德，在理想與現實中掙扎。

社工專業在資本主義社會所處的社會矛盾反映在社工專業的存有



意識，也就是她的知識體系，因此社工知識傳統同時包括了以醫療模式為依歸、改變個人行為為焦點的個案工作與團體工作，以及以社會改革為依歸、結構性問題為焦點的社區組織與政策分析兩套不同取向的理論系統。社會工作專業的知識發展過程中，同時吸納了佛洛伊德心理分析理論，發展以個人為中心的個案輔導工作理論；以及新馬克思主義的政治經濟結構分析理論，發展以社會結構為中心的社區組織理論。只是，在追求專業地位與科學地位的過程中，三〇年代的美國社會工作學界選擇獨尊佛洛伊德心理分析理論，而捨棄其他以社會結構為解釋架構的理論，宣稱個案工作才是社工專業之所在。這種專業知識的界定並非中立客觀的選擇，無疑地是一種充滿價值負載的「政治決定」，是美國社工專業在面對社會工作角色矛盾時所做出的抉擇（林萬億，2002:79-80；Popple, 1985）。如同 Kinston (1979) 反省「家族治療」專業知識的發展脈絡時，所指出知識發展背後的政治性格，家族治療之所以以個人與家庭作為治療對象，其中一個重要因素是體制／社工員／案主之間的權力關係，因為社工員要改變個人或家庭，遠較改變體制來的容易。

「個案管理」於八〇年代在西方國家興起，強調相較於傳統的個案工作 (case work) 模式，「個案管理」提供較有系統與多元的服務，能為案主及其家庭提供較完整的服務。為了達到這樣的目的，「個案管理」將社工的三大工作法－個案工作、團體工作、社區組織綜融於一身，形成一個整合了個案與團體工作的評估與計劃，以及社區組織的協調與倡導功能的工作方法 (Ballew & Mink, 1996)。當「個案管理」成為顯學，「個案管理」成為社會工作專業各方勢力兵家必爭之地，於是，「個案管理」在西方社工專業論述中被建構為「無所不能」的工作方法，從個案關係建立、輔導、諮商，到社區資源連結、開發，一直到政策倡導，個案管理者都可以執行 (Austin, 1983; 1988; 1990)。儘管倡導「個案管理」的學者致力於強調「個案管理」與傳統「個案工作」之間的不同，但事實上「個案管理」並無明顯的新工作理論和技

巧的引進。換句話說，「個案管理」可能只是個新名詞，用來包裝舊的工作方法而已（高迪理，1994）。

值得注意的是，當「個案管理」將所有社工員可能有的角色都含括在內時，「個案管理」同時也吸納了社工專業知識體系中原有的矛盾與衝突。「個案管理」作為社工員處理其在案主與服務體系間的三角權力關係之間，註定要面對不同、甚至相互矛盾的期待。Austin (1988) 就指出「個案管理」包含兩組相對的目標：一組以案主的利益為出發，強調服務品質、效能、及服務協調；另一組則以機構的利益為關注，強調資源的責信與成本效益。這兩組在實務上常無法兼顧的目標，造成「個案管理」模式在實務取向上的兩極化。以案主為中心的模式較強調倡導的技巧，謀求服務體制的改變；以機構為中心的模式則強調評估與協調的技巧，尋求案主個人對既有體制的調整與適應。「個案管理」在實務運用上的兩極化反映了社會工作員所處的基本社會矛盾，在服務案主的日常工作中時常要面對的多重抉擇：以案主或機構的利益為中心？作案主利益的倡導者，或是機構資源的守門者？是照顧案主，或是控制案主？社工員的功能是工具性取向，或是人際取向？是個案「服務」，或是個案「管理」？但是這些矛盾却是教導「個案管理」的社工學者鮮少提及，實務社工員雖每天經驗這樣的衝突，却也鮮少覺察自身經驗與知識之間的斷裂。

二、「個案管理」興起的社會政治脈絡

(一) 制度改革的障眼法

在七〇年代石油危機後，二次世界大戰後持續發展的西方福利國家，面臨所謂的「財務危機」，而面臨發展停滯的命運，福利體系資源運用的效率成為福利改革聲浪中的焦點，其中尤以服務體系的重疊與缺乏整合最為人詬病，因為它造成資源的浪費，並使得案主與家屬疲於奔命在機構之間。在眾多改善服務體系效率的方案中（如合併功能

重複的機構、強迫服務機構進駐服務不足的地區等)，「個案管理」總是被情有獨鍾地視為是有效節省成本、合理改善資源分配機制的處方。為何是「個案管理」？Austin (1988; 1990) 從政治經濟的角度分析認為，「個案管理」之所以受歡迎，不只因為它宣稱可以解決體制不整合與資源浪費的問題，更因為它不需要大幅度的制度性改革，即可完成整合的目標，因此對既得利益的威脅最少，遭遇的改革阻力也將最小。換句話說，「個案管理」在西方福利改革中，被視為一項可以附加在既有體制的功能，進而取代制度性的改革。1994年加拿大安大略省政府計畫進行省內長期照護機構的整編工程，原本預計將一千多個服務機構整合成五百個機構，却因為服務機構聯合政治動員加以反抗而被迫停止，執政黨終至下台，新政府上台後即改以增設單一窗口服務體系的「個案管理」服務方案取代之，就充分說明「個案管理」作為保障既得利益者的「假改革」例子。

在台灣，服務體系不整合的現象不是因為服務資源的發展過剩造成的，而是行政體系，尤其是社會福利行政與衛生行政的本位主義，造成服務體制的斷裂與不整合，而這個問題在各個弱勢族群的照顧服務體系檢討報告中已屢見不鮮，「個案管理」則是最常被提出的解決方案之一。例如，台北市政府衛生白皮書中，衛生局與社會局首度合作，以信義區為實驗區進行「老人長期照護整合實驗計畫」，其中就是以建立「個案管理示範中心」為主軸（吳淑瓊，1996），之後更進而成為衛生署全國性計畫。台北市社區精神復健體系的政策研究建議，也是以「個案管理」為主要模式（萬育維，1998a）。在九二一災後生活重建，南投縣政府社會局在大埔里地區成立「個案管理中心」（黃源協，2000），針對災後大量進入埔里明星災區的團體，進行災後服務資源整合的工作。制度性改革，例如組織整併、經費統合運用，在行政官僚不願放棄各自權限的情況不易執行，「個案管理」就成為常被提出的妥協方案，結果却往往適得其反，形成各體系各作各的「個案管理」，誰也無法整合誰手上的資源；各體系各有各的「單一窗口」，形成眾多單

一窗口的現象，過度分工的結果反而更增加服務體系的複雜度，造成案主申請服務程序日益複雜，社工專業離案主的聲音越來越遠。

(二)專業間權力鬥爭的工具

運用「個案管理」建構服務體系，同時也開啓了助人專業彼此之間的權力爭奪，因為「個案管理」論述中預設了管理者與資源提供者（被管理者）上對下的相對位置，於是爭奪管理者的角色就成為助人專業之間的角力重點。在一次中央部會的老人照顧會議上，護理師公會代表就針對社會福利行政的「老人服務中心」與衛生行政的「個案管理中心」之間的分工作以下的建議：「以後我們（護理）就負責『個案管理』，作需求評估跟服務計畫的工作，你們社政就負責服務的提供。」這種爭奪「個案管理」權，事實上是爭奪在「個案管理」論述中管理者的主體位置。將不同的專業透過「個案管理」論述賦予不同的關係位置，建立「護理＝管理者，社工＝服務提供者」的邏輯，進而重新形塑專業之間的權力關係。Popple (1985) 指出專業化的途徑之一，就是「將自己不願做的骯髒工作丟給別人」，在醫院中，護理撿拾醫生不願做的工作做，在同是醫療專業附屬品的社工與護理之間，將骯髒工作推給對方作為建立自己專業地位的方式，似乎是「個案管理」論述提供的另一捷徑。透過「個案管理」成為「管理者」而脫離「服務者」的角色，藉此提昇自己的專業地位，似乎是隱藏在各個專業積極投入「個案管理」背後的動力。在英國的社工員也在福利預算刪減的改革中，透過「個案管理」，由傳統的服務者的角色，轉換為管理者的角色，因而增加了新的專案自主性與伴隨而至的專業地位，可見「個案管理」在形塑專業間權力位階的象徵符號力量。

(三)社會工作追求專業地位的踏腳石

美國社工專業的知識內涵透過文化殖民的專業移植過程，深遠地影響台灣社會工作專業的發展。台灣社工專業，一如台灣在經濟與政

治上依賴美國，是美國學術專業的文化殖民地。台灣社工教育的殖民性格反應在教科書、課程內容、專業規範與制度，皆以美國馬首是瞻。實證科學典範所強調的「客觀、中立」，更使得取得博士學位的社工老師失去「藉由參與實務工作中，在實務與理論間進行辯證與反思」的機會，使得社工理論本土化一再淪為口號，實務與理論的結合成為社工專業一直無法達成但又亟於追尋的理想（林萬億、呂寶靜、鄭麗珍，1999）。台灣社工專業的知識生產就在不斷追求「西方先進技術」的邏輯下，不斷更換缺乏本土脈絡思考的各種新名詞，導致本土知識反而無法累積，而「個案管理」進入台灣的路徑也是依循著相同的「美國專家」邏輯。

「個案管理」的引進源於民國八十年起，台北市社會局聘請曾在美國具有個案管理實務經驗的專家，帶領轄下社會福利中心社工員分批研讀「個案管理」，嘗試提升台北市社工員在低收入戶個案服務的專業能力，政府的個案記錄表格也依「個案管理」原則重新修訂。民國八十五年，個案管理擴散到身心障礙者服務領域，台北市社會局委託社工專協規劃並推動辦理「身心障礙者成人個案管理服務」，由四位專家學者以個案研討會的形式輪流指導受委託機構。隨後「個案管理」亦成為發展遲緩兒童的早期療育服務中的工作方法。不僅台北市推動個案管理，民國八十六年內政部社會司所推動的社會福利社區化政策中，「個案管理」更是各個委託的方案裡主要的工作模式（如萬育維，1998b:87-90；張英陣，1998:114-119）。個案管理不僅在實際服務方案上落實，更進一步正式化成為政府施政的法令依據。民國八十六年修正的身心障礙者保護法第十五條規定更明列「個案管理」為政府應建立的制度，與教育、就業、醫療等制度並列：「各級主管機關及目的事業主管機關應建立個別化專業服務制度……前項個別化專業服務制度包括個案管理、就業服務、特殊教育、醫療復健等制度……」。民國八十六年社工師法通過，社工員可以經由國家考試取得證照，表面上社工員的專業地位因為證照制度而提升，實質上，考試制度所代表的

是社工專業向國家體制的靠攏（陶蕃瀛，1999），實務工作者的專業自主必須受到學術工作者的評審。實務工作者必須熟悉學術工作者所認定的專業思維，才能通過證照考試。社工師考試已然成為社工專業文化再製的重要機制，而當初台北市政府所舉辦的「個案管理」讀書會所研讀的教材已經翻譯出書（王玠等，1998），成為現在社工師考試必讀、社工員人手一本的經典書籍。各社工科系校紛紛開設「個案管理」課程。結合專家學者，透過教育訓練的方式傳播「個案管理」的理念，更強化「個案管理」的專業地位。學術界以「個案管理」為研究主題的報告、接受政府單位委託研究而成的論文也與日遽增（高迪理，1994；吳淑瓊，1996；萬育維，1998）。透過讀書會、服務表格、方案、法令、考試制度、教學以及論文發表等形式，個案管理在台灣社工專業論述的霸權地位已然成形。

Hugman (1994) 探討英國社工專業引進「個案管理」的重要脈絡之一，是社工專業嘗試改善與提昇其專業體制中的弱勢地位。在台灣，提升社工專業地位似乎也是個案管理獲得廣泛支持的動力之一。初期，公部門以「個案管理」做為提昇基層社工員專業素質所做的努力，之後成為社工專業建立自身專業地位的圖騰。至於為何選擇「個案管理」，背後的權力關係所反應的是台灣在冷戰後依賴美國所導致的文化殖民體制。如同台灣在政治經濟依賴美國一般，台灣的學術與文化發展亦深深以美國馬首是瞻，社工專業知識結構亦反應這樣的「美國優先」邏輯：凡美國所發展的科技必然是優於台灣的。

「個案管理」發展的另一項助力來自於社會工作對專業地位的追求。「個案管理」在英美的發展必須放在社會工作追求專業化的脈絡檢視。在社工專業的位階架構中，老年社會工作人員的專業度被視為較其他領域，如兒童保護、精神醫療的社工員來的低（Hugman, 1994）。老年社工專業於是趁著福利體系大幅改革的聲浪中，藉由「個案管理」強化自身長久被貶抑的專業地位，視「個案管理」為「老人社會工作的里程碑」（Morrow-Howell, 1992）。相同地，台灣精神醫療社工在

醫療主導的精神醫療體系下長期處於弱勢地位，學者認為台灣社會工作應學習西方的個案管理經驗來提昇自己的專業水準，並以「個案管理」作為凸顯社工專業特性的途徑（宋麗玉，1998）。以上案例說明了「個案管理」作為一種新的學術顯學，被社工專業用來強化地位的工具性功能。

（四）民營化體制下國家控制專業的工具

在台灣，引進「個案管理」的另一個脈絡是，因應社會福利民營化的趨勢，所造成監督體系的結構性需要。民營化造成政府角色由服務的提供者轉變為政策規畫與契約監督者，在監督民間團體的責任上，政府部門除了透過服務標準化的方式，更透過專業化的要求，建立服務契約的監督體系，而「個案管理」就是政府定義專業水準的重要指標之一，民間團體為了證明機構的專業性，因此爭相學習「個案管理」。

在美國優先的專業知識追求邏輯，與民營化監督體系的專業要求相互加成下，「個案管理」在台灣老人服務的發展模式是由公務體系結合專家學者共同推動。初期是以讀書會方式，由專家學者帶領公部門社工員研讀。民營化後，公部門更委託中華民國社會工作人員專業協會，自民國八十四年起開辦「個案管理」研習班，供在職社工員進修（社工專協，1999）。為了標準化服務流程以確保服務品質，「個案管理」更被制度化為社工員日常工作必須填寫的標準化表格，成為民營化之後，受委託的民間組織向公部門呈現服務成果的標準化格式。在爭取政府委託的計畫書中，民間組織總不忘寫上將以舉辦個案研討會的方式，作為保障服務品質的行政督導措施。透過行政體系的正式化過程與專業體制的社會化過程，「個案管理」成為社會工作的專業權威論述。



個案管理的微觀實踐經驗

以上分析是從社會結構面來詮釋「個案管理」作為一種知識的生產與傳播。但是這樣的詮釋無法充分解釋，如果「個案管理」是外在權力關係運作的產物，是不符合社工員利益的知識，那麼為何社工員仍在大量的使用「個案管理」？社工員在實務工作上所經驗到的「個案管理」又如何與上述的知識社會學分析有所對話？傅柯認為權力的運作之所以讓被壓迫者無法反抗，不是因為權力是壓迫或消弭人的主體性，而是因為權力創造、生產人的主體性，權力令人產生愉悅，因而誘惑人一再投入權力關係的複製 (Wang, 2000:192)。傅柯 (1977) 指出主體化與客體化的過程是同時發生，說明規訓權力的兩面性格。以社會工作專業為例，主體化的過程是指，當一個社工員在面對案主時，以專業社工員的身份呈現自我，社工員即佔據了專業論述所賦予社工員所享有的權威地位，社工員有權使用專業所特有的語言，以及對案主進行「診斷」的專業權力。但當一個人宣稱自己是社工專業的同時，他也同時成為社工專業論述的規訓對象，他必須遵守社工專業對社工員的期待與規範；在專業邏輯下，他成為「更專業的社工」（例如專家學者）所指導的對象。「個案管理」在社工場域的實踐也同時具備主體化與客體化的性格，多數社工員所熟悉的是透過「個案管理」論述，社工員所享受到的「專業自主」；但鮮少為人所知的是，當社工員享受專業自主的同時，社工員也同時被外在權力關係所利用。以下研究者將以社工員的實務經驗，首先說明「個案管理」帶給實務社工員的專業認同與自主，讓社工實務混亂的世界因此呈現可行動的秩序性。之後，再以實例說明，社工員被外在權力關係以個案管理加以規訓的客體化經驗，嘗試扣連社工實務與社會權力結構的關連。

一、成為專業社工員

當「個案管理」成為社工專業的權威論述 (privileged discours-

se)，「個案管理」就成為社工員專業社會化過程的重要一環，新進社工員必須學習透過「個案管理」的概念架構來詮釋外在世界，「個案管理」成為傅柯(Foucault, 1975)所謂觀看外在世界的「臨床視角」(clinical gaze)，而社工員也從學習「個案管理」的視角中成為一個專業社工員。以下是專家在個案研討會中與新進社工員的對話。這位新進社工員顯然對於自己的專業能力沒有信心，因此自稱自己與案主的談話是屬於一般人的閒聊，而非專業社工的專業會談，專家馬上指出學習操作這個專業視角的重要，因為它區別了專業與非專業。

社工員：(我與案主的訪談) 比較不是專業社工員，比較是閒聊式的～(笑)

專家：喔，不不不！專業社工員的建立關係和閒聊式的差別在哪裡？這會牽扯到我們為什麼要作助人的工作。助人工作裡到底什麼東西會牽動我們？我們願意作這個？我們希望幫他更多一點，所以我們好像需要一些「眼光」，來在閒聊當中能夠「看懂」一些東西。～那跟閒聊是有一些些不一樣的！因為我們要「看的懂」，是不是？

新進社工員顯然對於站在「專業社工員」的發言位置感到不安，因此選擇以一個俗民(lay person)的位置以「閒聊」一詞來定位他與個案的互動。以培養專業能力為任務的專家在扮演社會化社工員的立場，立即指出這種「站錯邊」所呈現的自我認同誤失，並以具與眾不同的眼光做為成為專業的核心要素，鼓勵新進社工員「努力趕上」。

個案研討會的重要功能就是，協助一位新進社工員反覆練習運用這個專業視角，將工作中所遭遇到的生活世界加以歸類整理，建構一個社工員可以行動的場域。以下案例說明了，社工員所看到的案主生活如何被「個案管理」重新詮釋成為對社工員有「專業意涵」的世界。一位社工員報告一位智障母親的近況，她以往受到丈夫的經濟控制，丈夫一天只給她一餐飯的錢，導致她和孩子一天只吃一餐飯，而最近她要求她的雇主將薪水直接給她，而不要交給她的先生。這段陳述立

即被專家挑出來加以檢視，專家引導社工員運用「個案管理」的論述重新組織，賦予這段原本平常的生活經驗新的意義。

專家：從以前跟他 prepare，那現在案主真的力量已經出來了，但他那個（向雇主）提出來，他有沒有告訴 worker（社工員）？

社工員甲：沒有……

專家：那看起來他沒有告訴 worker，就代表他的自主性增加，對不對？他可以為他自己做決定了……這是很可喜的。對不對？……哇……那他有這個部份他會願意去做，還有沒有看到這個有什麼意義嗎？

社工員甲：跟丈夫的互動，可能以前都很依賴，那現在有自主權力，跟丈夫的關係可能減少他的依賴性……

專家：yeah……減少了跟丈夫的依賴性，那可能待會兒要提到，跟先生怎麼談這個部分了？……他會去找雇主了，這是什麼……這是什麼能力？

社工員甲：不曉得耶，不曉得我覺得是跟雇主可能有一方面來講，是老闆也等於是權威，對，然後他提昇自己的角色變平等，去跟他對談……對……

專家：那雇主算不算是他生活的……

社工員乙：資源……

專家：對……算不算？

社工員甲：算……

專家：所以這算不算在我們服務目標裡面，我們要增加案主的……

社工員乙：對外尋求資源的能力……

專家：嗯……運用資源的能力，對不對？所以看起來他已經可以去運用這個資源了。而且運用資源裡面可能有那關係，他可以克服了。那當然我們不知道他今天跟權威相處的怎麼樣？會不會有困難？不知道，可是他開始會運用資源，他會自己去做。對……

對，所以這個地方就是 worker 要能看得到業主有什麼不一樣，看到我們業主的進展。看到我們業主進展的意義在哪裡呢？worker 爲什麼要看到？對我們的 case manager（個案管理員）來說重要在哪裡？看到這個改變..。看到改變之後你會……

社工員甲：預備結案……（笑）

表一：生活事件與「個案管理」的符碼轉換

生活事件	「個案管理」重組後的意義
她沒有告訴 worker 減少了跟丈夫的依賴性	自主性增加
雇主	資源
直接告訴老闆把薪水給她	運用資源的能力增加

專家讓社工員在「個案管理」的詮釋下，將「直接告訴老闆把薪水給她」而且「她作這件事沒有告訴 worker」的生活事件加以獨立出來，透過「個案管理」論述加以轉換爲「自主性增加」以及「使用資源的能力增加」的詮釋（如表一），讓社工員「看見」案主的進步，也看見自己做爲專業社工員的主體性。社工專業長久處於專業體制的邊緣位置，焦慮於自身無法呈現社工獨特的工作方法，「個案管理」適時地提供一套語言，讓社工員的世界得以脫離「常民生活」。個案管理回應了社工實務界普遍存在的「說清楚我們到底在做什麼？」的焦慮。透過進入「個案管理」論述中個案管理者的主體位置，社工員享受著「身爲專業」的權威，找到了自己，但却也進入了另一個國家權力規訓案主的結構中。

二、居家服務中的「個案管理」：三代同堂的社工專業版本？

當社工專業沾沾自喜找到了一套理論可以說清楚自己在做什麼之

際，往往忽略了「個案管理」在使用脈絡中所隱含的矛盾與衝突。「個案管理」形塑著社工員與案主的互動。「個案管理」強調需求評估與資源連結，資源又分為正式與非正式資源兩種，正式資源指的是正式服務體系所提供的服務，例如國家、市場、非營利部門所提供的服務，而非正式資源指的是家人、鄰居、朋友等。在教授個案管理時，社工員常常被耳提面命地教導「使用非正式資源優於正式資源」，因為它有彈性、與案主貼近、省錢，所以在使用正式資源前，社工員必須確定非正式資源已經無法使用。於是社工員被體制賦予一個「守門員」的角色，區分有非正式資源與沒有非正式資源的案主。以下是一位負責老人居家服務的社工員陳述他在第一次家訪時的觀察，說明個案管理中的「非正式資源」如何引導社工員檢視案家照顧老人的行為是否符合孝順的標準：

社工員：去的時候覺得說雖然他們住在貧宅，可是家裡的擺設都蠻整齊的，而且蠻乾淨的。一看到案主的時候，她很可愛的跟我笑，我心想這個案主給人家感覺蠻舒服的。有時候我到一些案家去，一進去就有一些異味啊！老人也很髒，就會覺得這下慘了，得大費周章。那這個案主一看到是覺得還不錯，她一開口我就傻眼了，她一開口就數落這個、數落那個，開始講說她孫女怎麼不好啦！而且她講得都是跟性有關係的，那時候我的第一個直覺是她的 mental 有問題，那這個部份我就心裡有數。那就和案主的孫女談了一下，了解案主是怎麼受傷的，因為她是開刀所以才行動不便，所以才跟我們求助。剛開始是這樣，也了解她整個家庭背景，她的孫女到底都在做些什麼事情？除了上課以外，那時候跟我們尋求服務是每天的，那時候我在想說她既然有三個孫女為什麼要每天（的服務）？

一個剛開完刀行動不便又精神狀況異常的老太太，構成這個個案對照顧的需求，社工員要分辨是否要介入的前提，是要檢視案家的非正式照顧體系，因此「家裡擺設整齊」意味著案家成員有自我照顧能

力，「三個孫女」則代表著豐富的非正式資源，於是社工員開始質疑案家為何主觀地認定自己的需求是每天一次的高頻率服務。換句話說，「三個孫女」要證明自己無法照顧老人後，才能獲得服務。家庭成員是否有能力照顧老人就涉及社工員對於家庭成員彼此照顧責任的認定，而在台灣所謂「家庭無法照顧老人」的正當理由深受孝道倫理所影響。做為孫女，身兼晚輩與女性的雙重身份，孫女的照顧責任更理所當然的成為必須被檢視的對象。

表二：三代同堂孝道倫理與「個案管理」的符碼轉換

生活事件	「個案管理」重組後的意義
居家服務	正式資源
三個孫女	非正式資源
家裡擺設整潔	非正式資源豐富
社工員必須先確定家人已經無法照顧時，才可以使用政府提供的服務。	使用資源時，非正式資源優於正式資源

於是在老人居家服務的輸送過程中，「個案管理」恰好成為國家依照三代同堂的孝道精神對家庭的養老行為進行規訓的社會控制工具。如同胡幼慧（1995）指出三代同堂在老人照顧政策的意識型態效果是「私化」老人照顧責任為家庭（婦女）的責任，那麼「個案管理」在居家服務的運用也生產了類似三代同堂的效果。三代同堂家庭中，對成年子女孝順年老雙親的道德規範，在「個案管理」中被直接轉譯成非正式資源使用優於正式資源，兩者皆強化了家庭作為照顧提供者的角色。「個案管理」成為三代同堂在機構運作層次的代名詞。社工員必須填寫的機構文本，如開案表、家系圖、家庭資料等，在在主動地引

導社工員探索案家的詳細資料，不斷提醒社工員「發現」與「評估」這些非正式資源是否已經充分使用？這些反應「個案管理」的機構文本引導著社工員的觀察與訪談，去發現資料，並提供社工員詮釋所發現的資料，好像這是社工員所發現有關案主的真相，事實是社工員發現真相的可能早已被「個案管理」所框架。外表看似專業自主的行動，事實上是受外在国家權力所進行的遠距操控 (Smith, 1990)。

個案管理中「正式資源與非正式資源」這樣的分類，同時也模糊了國家機器與老人家庭之間在資源掌握度的巨大差異 (Neysmith, 1991)，製造出「國家資源與家庭資源是等量齊觀」的假象，進一步強化目前政府慣用「政府財力有限，而民間資源無限」的私化論述。實務經驗告訴我們，當家屬來求助時，往往是所有人際資源都已經用盡、走投無路的時候，這樣的家庭如何與國家機器所掌握的資源相比？西方長期照顧的問題在於服務發展蓬勃後，彼此之間缺乏協調，導致老人與家屬在各服務機構間疲於奔命，「個案管理」的提出即是為了解決服務不協調的問題。但是台灣長期照顧的問題在於服務資源的缺乏，而不在於缺乏協調，導致「個案管理」實施後，個案管理員沒有「資源」可提供服務，而將重心置於非正式資源（即家人、鄰居）的管理。換句話說，「個案管理」對於資源的詮釋架構，掩飾了台灣國家資源介入老人照顧不足的問題，並合理化社工對家庭進行監控的侵入性本質。

「個案管理」論述與三代同堂家族主義意識型態之間的扣連，說明了台灣在政治民主化後國家權力形式從壓制性的武力控制（軍警）到意識型態（教育、社會福利）的轉變 (Althusser, 1971)。在意識型態國家機器的權力運作中，我們看見知識與權力的結合，主體與論述的交織 (Foucault, 1991)。居家服務中「個案管理」的論述實踐提供我們一個實際案例，見證台灣國家規訓權力的運作。

三、「個案管理」做為緊縮福利的理性基礎

運用孝道論述進行家庭規訓，與運用「個案管理」論述最大的不同在於，「個案管理」背後帶入了一組依照專業性所排序的權力關係。當社工員在「個案管理」之中找到自己的主體的同時，社工員也不自知地成為專業權力規訓的客體。在詮釋「個案管理」時，專家權力的賦予取決於誰比較「像」發展「個案管理」的西方知識權威。被認為具有美國經驗者，例如能閱讀英文書籍、曾在美國取得學位、曾研讀美國教科書、曾在美國機構工作的經驗者，會被賦予詮釋「個案管理」的專家權力，取得優先發言權的專家地位。從專業的角度，社工員被分成「專業的」與「不專業的」，所謂「不專業」的社工員往往就是那些不能有效為國家區別那些「不值得幫助」家庭的社工員。民國八十五年台北市政府的居家服務刪減政策，當時「個案管理」就是專家學者用來建構福利必須刪減的主要論述，這個例子說明社工員在組織內面對來自國家與專家結盟的權力結構時，自身成為被專家權力規訓的對象。

民國八十五年台北市政府社會局在諮詢一群專家學者後，做成將中低收入戶居家服務上限減半的決議，低收入失能老人一週最高的服務時數從 24 小時降為 12 小時。這群專家學者在分析台北市居家服務方案的單位成本效益時，發現六年來預算呈現穩定成長，但接受服務的個案總數並未增加，代表著平均每人的服務量增加，但受惠人口並未增加。這樣的現象被認定是政府資源過度集中在少數人身上。至於為何居家服務只有少數人使用？專家認為是政府社區社工員未善盡「個案管理者」的「把關」責任。因為不夠專業，所以任意以國家資源去滿足案主要求，導致居家服務的濫用。尤其當案主態度較強硬時，社工員常屈於案主壓力，依其要求提供長時數的服務，以致服務的濫用。透過「個案管理」的論述，理想的居家服務圖像成為，專業的社工員能客觀評估案主需求，決定資源的分配；再加上專業權力的差異位置，在這些專家的眼中，問題出在「不專業的社工員」與「貪婪的案主」。為了迫使社區社工員發揮「個案管理者」的結合資源與把關功

能，小組決議將每週服務時數減半為每週 12 小時。就如同社工員不以改變制度為主，而以改變案主個人行為為專長的模式一般，專家也不以挑戰政府福利制度，而以改變專業地位較低的社工員為先。更重要的是，這樣的權力關係是透過個案管理專業論述運作，從個案管理中獲得自身專業認同的社工員在面對相同的論述，是很難跳脫個案管理對社工員的要求與期待的，也因此社工員成為被規訓的客體。

專家：透過我們居家服務，能夠 push 大家多一點思考，使得整個服務是多元化的，因為單一的資源如果沒有了，那他馬上就會陷於困境，這是很可怕的事情，多元化也可以有不同的資金補助，單一的資源是不可能有很久的高額補助，所以「個案管理」就在這裡，這裡補助二千、那裡補助二千，累得半死，另一個是只有同一單位補助一、二萬的，可是這一、二萬可能三個月、半年就沒有了，另外那個二千、二千的可能可以持續很久，所以這也是考驗「個案管理」的能力，所以這次的政策改變，其實是對社區社工員「個案管理」能力非常大的考驗。

當時社會局承辦人員對這樣的政策也做了以下的回顧說明：

社會局業務承辦人：其他不足的資源，要結合其他民間的資源來做，我們也不是說一做下去都沒有例外啦。只是說，我們比較期待是看到社工員的功能被發揮出來，來幫他做一些結合資源和個案處理的角色，不管是結合金錢或人力都好，盡量看看能幫他結合多少，當初是這樣告知 worker 的。

傅柯說，任何語言都是一種暴力 (Foucault, 1978)，因為語言都只能凸顯真實經驗的一部份，而隱藏其他部分。當「個案管理」引導我們關注個案管理者的專業能力，「個案管理」同時也引導我們忽略個案管理者所處的結構。刪減服務的政策目標是為了激發社工員在「個案管理」方面的專業能力，但是當社工員的專業能力被質疑的同時，社工員所處的工作環境問題是被略而不提的。被忽略的事實是，在目前每個社區社工員都至少有兩百名低收入戶個案量的情況下，他們如

何有時間去做一個「完美」的「個案管理」者？指責社工員專業能力不足的同時，專家是否反省到市府社工員制度下人力不足的結構性問題？指責職低權小的社工員，却不挑戰國家整體社會福利體制，無疑是種「指責受害者」(blaming the victim) 的說法。

在決定刪減服務之後，政府與專家們面對來自第一線社工員的反彈聲浪，迫使專家運用「個案管理」再發展出刪減服務的政策論述。這些專家依據「個案管理」所描繪的多元服務體系，來檢視目前台北市社區失能老人主要支持性服務只有居家服務的現象，進而推論刪減服務可以凸顯案主的需求，刺激服務體系的多元化發展。這時，問題不再是不專業的社工員，而是其他業務主管機關沒有共同負擔照顧老人與身心障礙者的責任，以致於社會局的居家服務過度承擔老人照顧責任。藉由刪減服務使案主「受苦」，把居家服務「做過頭」的工作還給其他單位，刺激其他社區服務的產生，例如衛生局也應辦理居家照護、身心障礙福利科應辦理脊髓損傷者的團體之家 (Group Home)。

專家：問題是你是不是要一個資源來解決問題，譬如說全部都由社會局來提供，所有的服務都由社會局來補助，這個就要回歸到「個案管理」，case manager 要去協助他去尋找資源，他不能將需求都放在一個資源，譬如說某社福機構服務一次只是一個，或是錢只是來自一個地方，就這些殘障補助，有很多時候，勢必動用好幾個資源來能 meet 他某一項的需要，這個聽起好像很困難，但事實如此，因為如果他只有一項資源的話，如果這項資源耗竭的話，你就沒有了所有的資源。

對於服務體系如何多元化的問題，專家的建議是刻意使案主的照顧需求未被滿足，再藉由案主或社工員的倡導，去激發其他服務的產生，案主的犧牲被視為整體社區服務發展過程必要的陣痛，如此才能刺激案主非正式資源的產生，或其他正式資源與公部門的回應。

專家：我們基本上是不可能幫他把別的资源已經建立好了，然後再把他轉過來，這是不可能的事情，因為那樣子永遠沒有人做，



資源是要在什麼樣的情況下發生，它一定是有需要才會產生，一定要逼得這些人無路可走，才能創造一些資源

專家：這正好刺激我們說，我們的服務是應多元的還是單一的？不然的話，居家照顧服務預算不停地增加，所服務的人就沒辦法按照我們預想的那樣服務，因為每一個人都會要求，他也有我也要有的。

社會局業務承辦人：在這個情形之下，勢必要犧牲掉一些案主，藉由這些案主去刺激周邊資源的發展，他們會認為說事實上不需要照顧得太好了。所以變成這些案主也沒發出聲音，他們就會覺得說會有其他的資源，所以這些周邊的資源他們發展的脚步和品質就會很緩慢。

上述的論述勾勒出一幅社會福利的提供圖像：案主發聲就能刺激資源產生，在使用中性的「資源」一詞，國家、階級、性別等社會差異所造成的資源分配不均以及權力不平等都消失無蹤，彷彿案主與資源是個平等的個體，進行一項對話，呈現一種「只要你表達需求，我就會回應」的功能論說法。於是照顧體系的發展成為弱勢案主的責任，在促成服務體系發展的目標下，少數案主的犧牲成為正當、可以接受的。

弔詭的是，在美國，「個案管理」的出現在於整合各項服務資源使案主不會疲於奔命，但在台灣一個單一化的服務體系（意涵著不需要整合）却成為問題。在台北市的案例中，「個案管理」的目標在於將單一服務體系改造成多元化的服務體系，但多元化服務體系在美國却是一個「個案管理」原本亟欲解決的問題。這種問題與解決方案在不同社會脈絡下的錯置，凸顯「個案管理」作為權力關係中所運作的專業論述，其意涵隨著情境轉換的流動性。「個案管理」使用中性文辭（如資源）的效應在於模糊了在台灣老人照顧中，國家投入社區照顧的資源過少的問題焦點，使原本是國家與公民之間照顧責任的結構問題，



化身成爲弱勢族群之間（老人或身心障礙者³）、社工員或案主之間、或是行政部門（社政或衛政）的個人或團體衝突，而致消失。

四、邊緣化反抗聲音

服務刪減決策造成基層社工員的反彈，政府諮詢的專家學者爲基層社工員舉辦一系列的個案研討會，以專家的地位教導社工員如何刪減服務，同時爲政府政策辯護，也因此引發尖銳的對話⁴。個案研討會的發言權是屬於專家學者的，每個參與者的發言位階是依照專業地位所訂定。在個案研討會上，專家扮演指導者的角色，社工員扮演學習者的角色。在國家與專家結盟的情況下，當國家推行重大政策遭遇阻力時，專家扮演政策辯護者的角色，透過其專業的優勢地位，說服基層社工員服從政策指示。以下是個案研討會中社工員與專家的衝突。當專家陳述居家服務需要將案主的需求突顯出來，讓資源看到需求，服務體系才會發展的邏輯時，社工員以保障案主權益的觀點挑戰其觀點：

專家：從兩個極端當中，資源要不斷產生，讓資源多樣化，愈來愈多。

社工員：但是有些案子是沒有辦法等到資源出現！

專家：對，很多案主的福利會被犧牲掉，但是福利制度的建立本來就是這個樣子。

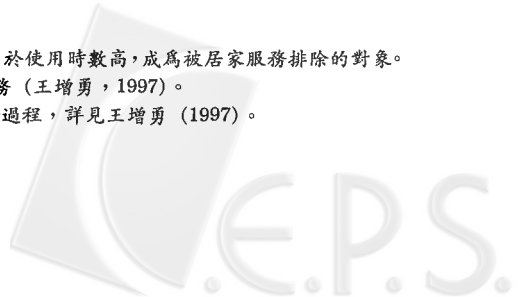
社工員：那我覺得案主好可憐。

專家：所以你不能從微視面，從一個個案的角度來看，你要建立一些總體的 view 來看，在中間取得平衡，不然你心裏會受到很大的折磨，我們做這個也是一樣啊。

社工員：但是你看像我今天是直接面對這樣的，我今天有這樣的

3. 在這次的服務縮減過程中，脊髓損傷者由於使用時數高，成爲被居家服務排除的對象。居家服務被定義爲是以老人爲對象的服務（王增勇，1997）。

4. 有關 1996 年台北市居家服務政策的辯論過程，詳見王增勇（1997）。



感覺跟反應，那也很正常，講真的，今天犧牲的人，是我的案主，我看到的。

專家：對，你會難過，而且我不可能否定你的難過，但是你難過的感覺你自己要去調適，因為這個難過並不是有人惡意要造成這樣的情況。社會裏的資源本來就是這樣子的。

上述文字清楚呈現社工員與專家之間的角力，但是從各自發言所使用的語言、談論的議題內容以及回應方式，可以清楚看到二者權力地位的巨大落差。社工員利用研討會的機會，藉由專業理性的問題形式，「但是有些案子是沒有辦法等到資源出現？」，間接挑戰專家學者的論述，但專家學者有更大的勝算，運用其對「個案管理」的詮釋權威塑造社工員的想法，顛覆並重塑其來自生活經驗的感受與體會。專家以理所當然的語氣，「福利制度的建立本來就是這個樣子」、「社會裏的資源本來就是這樣子的」，針對福利制度議題，做出權威性的定論；甚至要求社工員如何處理自己的情緒，「你難過的感覺你自己要去調適」。而社工員只能以自己親身經驗作為發言依據，「我覺得案主好可憐」、「今天犧牲的人，是我的案主，我看到的」，或是間接隱晦地凸顯社工員與專家在社會位置的差異，「但是你看像我今天是直接面對」（專家不是直接面對，所以不瞭解），來否定專家的權威性言論。專家以其權威地位，定義這種犧牲案主權益刺激服務體系發展的辯證關係是理所當然、無可避免的，要求社工員接受。當社工員表達個人難過的情緒時，專家建構出一個「過來人＝專業社工＝超越個人情緒」的認同，邀請其要有鉅觀的政策觀點藉以超越個人情緒，放棄其觀點，以成為與專家相同的專業人員。當社工員以彼此的社會位置差異拒絕認同專家的說法時，她的問題被以「這是你個人情緒調適問題」加以標籤，既然是個人問題就不是值得團體要討論的問題，社工員的問題因此被邊緣化。

五、被邊緣化的倡導角色



「個案管理」不是完全不處理社會結構資源分配問題，倡導就是「個案管理」介入社會資源分配模式的主要工作方法，也是主張刪減服務的專家認為服務體系可以被多元化發展的主要策略，因此值得我們瞭解倡導是如何被理解與詮釋的。在一次個案研討會中討論一位脊椎損傷者案例時，社工員被迫接受刪減服務的決定後，社工員質疑長期而言社工專業可以作些什麼？專家引導社工員鼓勵案主自身出面進行倡導工作，引出以下社工員與專家的對話：

社工員：現在聽起來就是（刪減服務之後）短期之內，我們盡力朝向結合他們的資源嘛！案主可能自己要承受一些，縮減的服務或是經濟負擔（自付），如果在長期來講我們可以做些什麼事情呢？

專家：長期來講都是很多倡導，甚至也可以鼓勵案主出面啊！

社工員：說到這個倡導案主自己出來講……

專家：透過他們的協會（意指脊椎損傷者團體）也是可以啊！

社工員：這個案主他有個特性，他不好意思把他的困境告訴社區社工員，但是我們這邊我們已經發現問題所在，那……

專家：這還比較容易輔導，他如果真的有需求，他要講啊！

社工員：問題是真的有些案主他講不出口啊！

專家：講不出口，那他期待什麼呢？期待講不出口，別人也能知道他的需要，然後去提供嗎？

值得注意的是，在專家的論述中，發出聲音是案主的責任，為自己倡導是專家所看見的唯一倡導形式，因而排除集體社工專業對案主的責任。社工員的代言被詮釋為造成案主依賴的來源，而不被視為轉化案主能力的過渡性手段。強勢定義「倡導」是案主個人的責任，或是社工員個人的職責，倡導於是成為社工員無力感的來源。「個案管理」雖然融綜多元的社工角色，但在實踐上並非所有角色受到相同的注重。從居家服務的田野資料來看，相對於評估者角色，「個案管理」中社工員的「倡導者」角色是被扭曲、忽視的。即使倡導者被提及時，

倡導的責任是被界定為社工員或是案主的個人責任，社工員在結構上的弱勢地位，被轉化為社工員個人專業能力不足的罪惡感，對於倡導的詮釋反而加深社工員的無力感。「個案管理者」倡導功能被「個人化」、「去政治化」，因此「個案管理」中倡導者所潛在具有的社會變革本質在實踐中是被壓抑、消音的。

六、社工專業知識生產的異化現象

當「個案管理」吸納各種社工方法，個案管理者就被詮釋成一個無所不能的社工員，「個案管理」一詞對於社工員而言就如同一個無法承受的千斤頂。這個現象在一場研討會中所發生的對話裡充分展現。論文報告人王燦槐老師是一位長期參與實務工作的學者，藉由她參與內政部家庭暴力委員會的經驗，她整理發表了一篇以性侵害的處遇模式研究論文，她把處遇階段分成「危機處理」(crisis intervention)與「個案管理」兩個階段。評論人鄭瑞隆教授在評論時提出質疑，「危機處理是『個案管理』的一部份，為何要單獨列出成爲一個處遇的階段？」王燦槐老師的回答不是從學理上出發，而是以社工員的觀點出發：「我知道，但是第一線社工員反應，只要一聽到『個案管理』，大家就覺得沒力，好像永遠沒完沒了。如果叫危機處理，感覺上就是暫時的、會結束的。所以我才把危機處理獨立出來。」她的回答展現了社工員對「個案管理」的集體感受。當一個理論不再帶給社工員在日常工作中實踐的依據，而成爲基層工作員無力感的來源；但「個案管理」却仍成爲社工專業的主流論述，這現象背後所代表的意義是值得社工專業深思的。當一個專業所生產的知識無法爲這個專業的工作者所使用，而只是追求成爲想像中的西方專業所代表的專業地位，若從馬克思的觀點來看，這無疑地代表著這個專業在知識生產上的「異化」。基層社工員在這個專業中的異化過程所經驗到的無力感與疏離感，無疑是台灣社工專業發展上的瓶頸。儘管實務界時常提出學術與實務之間的斷裂，希望學界多參與實務，但是這個訴求背後仍隱藏著

對於學術權威的依賴，缺乏「符合自己利益的知識只有靠自己生產」的意識覺醒。

結語：新語言、老問題

「個案管理」做為單一的服務，若能同時提供危機處理、個案輔導、社區組織、資源連結的功能，的確是吸引人。但這理想的「個案管理員」在實際操作上往往受限於其被賦予過少的職權(Austin, 1988: 7) 去掌控案主需要的服務，以致服務計畫無法落實。因此，「個案管理」的成功關鍵之一，在於個案管理員發展案主的服務計畫時，能否有效地分配與協調資源。美國社工專協 (National Association of Social Workers, NASW, 1984:1) 的失能者「個案管理」守則也明示：「如果『個案管理』要發揮成效，個案管理員必須被賦予充分的職權以有效地分配及監督服務的提供。」如果「個案管理」的核心是資源分配的能力，這表示「個案管理」的本質問題是政治議題。「個案管理」的成敗是受到整體方案背後的權力結構所影響，而非完全取決於個案管理者的專業能力。但在追求專業化的過程中，「個案管理」的政治本質被淡化，「個案管理」的失敗被解釋為為社工員個人專業能力的不足，背後資源分配相關的政治議題被忽略，因此被「去政治化」(depoliticize) 而自公共議題中消失，成為社工員個人專業成長的問題。原本是社會結構資源分配不均的問題，經過「個案管理」的包裝下，不但被忽略更被重新定義為社工員個人問題。因此，「個案管理」在專業論述上呈現的全能「個案管理者」的形象，成為社工員的專業典範，在實務上却成為隱藏社會資源分配不均所造成的矛盾與衝突的最佳隱身衣。

對「個案管理」不同的且看似矛盾的解釋，其實反應的是社工員普遍工作過量的結構性問題，將工作推給其他社工員是社工員常見的因應方式，「個案管理」只是他們利益衝突時所使用的共通語言。這種結構性問題在「個案管理」的語言中缺乏字眼去理解或表達，而被化

約成社工員之間的人際衝突，而被去政治化。當這種問題的政治本質未被認識而出現在專業的個案研討會，往往造成社工員之間的分裂，而無法成為社工專業為案主爭取更多資源的共識基礎。當問題的政治性被認知時，社工員個人的無力感或人際間的衝突較易被化解，而將焦點轉向以社工集體認同為出發的集體行動。

因此，探討「個案管理」的內容本身並不具有太大的價值，因為「個案管理」的內涵是社工專業早已耳熟能詳的原則與觀念。但若將個案工作的演變放在歷史脈絡下檢視，觀照「個案管理」、社工專業、與台灣的政治經濟結構間的互動，社工專業將有可能取得必要的批判距離來反省社工知識的創造模式。例如，許多英美學者針對社工以「個案管理」作為社工專業化手段的作法就提出警告：藉由政府對福利體制管理效率的關注來提昇社工的專業地位，社工將可能喪失以案主利益為先的社會改革使命，反而強化了既有的社會不平等關係（Hugman, 1994; Chambon, 1994）。

傳統以化約「個案管理」成為適合在台灣運用模式的實證研究方法，假設了有所謂普遍適用的最佳模式，而忽略了「個案管理」本身只是一個文化符號，是情境與脈絡決定其內涵與意義。更重要的是，社工員的個別經驗被忽略，背後社會權力關係被隱藏，社工員社會結構的矛盾位置無法被呈現與討論，「個案管理」作為一個專業知識空間，無法被開放的自由討論，知識的詮釋永遠被少數人把持，新的知識便無從產生。本文希望藉由將「個案管理」在當代台灣社工場域的實踐，置於權力關係脈絡下的分析，提供社工專業新的批判與思考空間，使透過「個案管理」建構社工的專業地位不再如此自然、理所當然。

如果社工專業要真實地生活在台灣這塊土地，知識的生產必須要回歸到用生命實踐社工服務弱勢精神的實務工作者，實務工作者對於知識權威的依賴與敬畏，無疑造成社工專業生產有用知識的障礙。缺乏對於權力關係脈絡覺察的知識生產，社工專業化只會使得社工專業

淪為社會控制的手段，成為「說一套、作一套」的偽君子。「個案管理」在台灣社工的實踐，說明了社工專業盲目追求專業化所付出的代價，當一個助人專業不斷鼓吹「個案管理」，但是却只有管理而沒有服務，只有管理別人，却自我管理不足，最終的結果可能是我們失去個案的信任。

身處國家分配機制的一環，社工專業無法逃避被國家賦予的社會控制功能，我們若不想無知地成為幫凶，我們只有選擇看清楚自身處境的矛盾，在行動中深刻的自省。從這個角度，或許「勇於自省」才是社工真正的專業所在。

參考文獻

中文部分：

- 王玠、李開敏、陳雪真譯，1998，《個案管理》，台北：心理。
- 王增勇，1997，〈普及式或殘補式：台北市居家服務政策的抉擇〉，《社區發展季刊》，第八十期，頁 225-245。
- 王燦槐，2002，〈制定我國性侵害防治中心社工標準化流程的歷程：一個參與者的觀察〉，第七屆當代台灣社會與文化變遷學術研討會，中央大學通識教育中心主辦，民國九十一年四月二十六日，中央大學文學院會議廳，台灣，中壢。
- 宋麗玉，1998，〈「個案管理」之內涵與工作模式——兼論「個案管理」模式在台灣社會工作領域之應用〉，《社會政策與社會工作學刊》，第二期，第一卷，頁 127-156。
- 林萬億、呂寶靜、鄭麗珍，1999，《社會工作與社會福利學科規劃研究報告》，行政院國科會專題研究計畫。
- 林萬億，2002，《當代社會工作——理論與方法》，台北：五南。
- 社工專協，1999，《十年風水 10 年情：社工專協的成長》，台北：社工專協。
- 高迪理，1994，〈「個案管理」：新名稱或是新方法？〉，《社會工作學

刊》，第三期，頁 145-159。

吳淑瓊，1996，《台北市衛生白皮書》，台北：台北市政府。

胡幼慧，1995，《三代同堂》，台北：巨流。

張英陣，1998，〈社會福利社區化的理論與原則〉，收錄於中華民國社區營造學會（編），《社會福利社區化論文集》，台北：中華民國社區營造學會。

陶蕃瀛，1999，〈社會工作專業發展的分析與展望〉，《社區發展》，第八十八期，頁 190-196。

黃源協，2000，〈九二一震災重建區福利服務輸送模式之探討——以大埔里社區家庭支援中心為例〉，《社區發展季刊》，第九十期，頁 94-110。

游美惠，2000，〈內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用〉，《調查研究》，第八期，頁 5-42。

萬育維，1998a，《台北市慢性精神障礙者安置照顧模式之規畫研究》，台北市政府社會局委託研究報告。

——，1998b，〈福利社區化之理論與原則〉，收錄於中華民國社區營造學會（編），《社會福利社區化論文集》，台北：中華民國社區營造學會。

畢恆達，1998，〈社會研究的研究者與倫理〉，收錄於嚴祥鸞主編，《危險與秘密》，台北：三民。

英文部分：

Althusser, L. 1971. *Essays on ideology*. London: Verso.

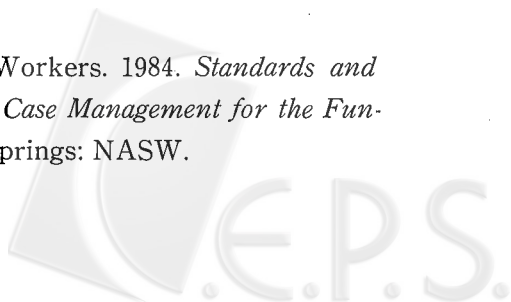
Austin, C. 1983. "Case management in long-term care: Options and opportunities". *Health and Social Work*. Vol. 8, No. 1: 16-30.

——，1988. "History & politics of case management". *Generations*. Vol. 12, No. 5:7-10.

——，1990. "Case management: Myths and realities". *Journal*

- of Contemporary Human Services*. Vol. 71, No. 7:398-405.
- Ballem, J. & Mink, G. 1996. *Case management in social work*. 2nd ed. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Biggs, Simon and Powell, Jason L. 2001. "A Foucauldian analysis of old age and the power of social welfare", *Journal of Aging & Social Policy*. Vol. 12, No. 2:93-112.
- Chambon, A. 1994. "Postmodernity and social work discourse(s): Notes on the changing language of a profession". In A. Chambon & A. Irving (Eds.), *Essays on postmodernism and social work*. Toronto: Canadian Scholars' Press.
- Chambon, A., & Bellamy, D. 1995. "Ethnic identity, intergroup relations and welfare policy in the Canadian context: A comparative discourse analysis". *Journal of Sociology & Social Welfare*. Vol. 22, No. 1:121-147.
- Emerson, R. 1983. *Contemporary field research*. Prospect Heights, Illinois: Waveland Press.
- Esping-Andersen, G. 1989. "The three political economies of the welfare state". *Canadian Review of Sociology & Anthropology*. Vol. 26, No. 1:10-35.
- Foucault, M. 1975. *The birth of the clinic*. New York: Vintage Books.
- , 1977. *Discipline and punish: The birth of the prison*. 2nd ed. Trans., A. Sheridan. New York: Vintage Books.
- , 1978. *The history of sexuality*. 2nd ed. New York: Random House.
- , 1982. "The subject and power". In H. L. Dreyfus & P. Rabinow (Eds.), *Michael Foucault: Beyond structuralism and hermeneutics*. (pp. 208-226). Chicago: Chicago Univer-

- sity Press.
- , 1991. "Governmentality". In G. Burchell, C. Gordon, & P. Miller (Eds.), *The Foucault effect: Studies in governmentality*. (pp. 87-104). Chicago: University of Chicago Press.
- Gramsci, A. 1971. *Selections from the Prison Notebooks*. New York: International Publishers.
- Hugman, R. 1994. Social work and case management in the UK: Models of professionalism and elderly people. *Ageing and Society*. Vol. 14:237-253.
- Kinston, Philip 1979. "The social context of family therapy". In S. Walrond-Skinner (ed.), *Family and Marital Psychotherapy: A critical approach*. London and Boston: Routledge & Kegan Paul.
- Margolin, L. 1997. *Under the cover of kindness*. Charlottesville and London: University Press of Virginia.
- Moffatt, K. 1999. "Surveillance and government of the welfare recipient". In A. Chambon, A. Irving and L. Epstein (Eds.). *Reading Foucault for Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Morrow-Howell, N. 1992. Clinical case management: The hallmark of gerontological social work. *Journal of Gerontological Social Work*. Vol. 18, No. 3/4:119-131.
- Myles, John 1989. *Old age in the welfare state*. Kansas: University Press of Kansas.
- National Association of Social Workers. 1984. *Standards and Guidelines for Social Work Case Management for the Functionally Impaired*. Silver Springs: NASW.



- Neysmith, S. 1991. "From community care to a social model of care". In C. Baines, P. Evans, & S. Neysmith (Eds.), *Women's caring: Feminist perspectives on social welfare*. (pp. 272-299). Toronto: McClelland & Stewart Inc.
- O'Connor, J. 1973. *The fiscal crisis of the state*. New York: St. Martine's Press.
- Offe, C. 1984. *Contradictions of the welfare state*. Cambridge: MIT Press.
- Philp, Mark 1979. "Notes on the form of knowledge in social work". *Sociological Review*. Vol. 27, No. 1, 83-109.
- Popple, P. 1985. "The social work profession: A reconceptualization". *Social Service Review*. Vol. 59, No. 4:560-577.
- Smith, D. 1987. *The everyday world as problematic: A feminist sociology*. Toronto: University of Toronto Press.
- , 1990. *Texts, facts, and femininity: Exploring the relations of ruling*. New York: Routledge.
- Spradley, J. 1980. *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Talja, S. 1999. "Analyzing qualitative interview data: The discourse analytic method". *Library & Information Science Research*. Vol. 21, No. 4:459-477.
- van Dijk, T. A. 1983. "Discourse analysis: its development and application to the structure of news". *Journal of Communication*. Vol. 33, No. 2,20-43.
- , 1993. *Elite discourse and racism*. London: Sage.
- Wang, T. Y. Frank, 1998. *Disciplining Taiwanese families: A study of family ideology and home care practices*. Ph.D. Dissertation. Faculty of Social Work, University of Tor-

onto.

- , 2000. “Old Age and Resistance: The Subject behind the American Seniors’ Movement”. In Adrienne Chambon, Alan Irving & Laura Epstein (eds.) *Reading Foucault for Social Work*. Pp. 189-217. New York: Columbia University Press.

