

社會工作發展趨勢與 臺灣專業教育的對應

曾華源

壹、前言

如果說社會工作是一門實踐性學科大概沒人反對，至於是否是一門專業，當然有一些爭議。不過，不管如何，社會工作希望培育專業人才，自然要能夠勝任達成任務。因此，學校社會工作的專業教育和就職後的繼續教育所培育之人才，就必須符合職場環境效能之期待；亦即社工專業教育不能與日後任職需求分割，只重課堂教室內的專業知識傳授。因此，社會工作專業教育人才之培育上，要能培養符合國際專業知能發展趨勢，又要能在所處環境下的社會文化脈絡中執行服務，亦即社會工作專業人才培育上必須兼顧本土化、國際化和趨勢化。本文之重點將只放在檢視社會工作專業服務知能的發展趨勢和角色，不涉及微視直接服務人口群的發展；如兒少保護工作、老人照護等，並提出臺灣社會工作專業教育可能的回應。

貳、社會工作專業知識發展之趨勢

一、後現代的認識論對病理治療觀點的挑戰

雖然社會工作強調預防性、復健性與治療性的功能，但早期真正實踐較多的是治療性或復健性的功能，而且集中針對處理個人或家庭問題現象為主。如Friedlander（1962）定義「社會工作是一門科學，也是一門藝術，係以解決人類社會的、情緒的適應問題。以獲得較大的生活滿足和個人獨立自主」；Baker（1987：154）社會工作的主要目的是「幫助個人、團體或社區增強或恢復社會功能和產生有利於社會情境的能力。」這是傳統社會工作將社會問題「個人化」(individualized)，把複雜的社會問題簡化為個人問題，且傾向於「懲罰受害者」(blame the victim)，使案主要為社會因素所造成的問題負責 (McIntyre, 1984)，這是一種病理觀點的

處置模式，也是強調專業化而宰制服務對象，視服務對象是無能、無知和罪有應得。此種解釋觀點強化並遵從資本主義壓迫性的社會秩序，忽略了社會環境因素對人類行為的影響，阻絕案主群分享共同經驗及結合他人解決問題的機會。其實尋求解決問題應關注改變制度的不公平。

近幾十年來，自由主義與全球化發展更彰顯資本主義對弱勢者的剝削與侵略性，拉大貧富不均，更使人注意到制度對人類生活適應之影響。基變思想的社會批判對社會工作創造了一個理論環境，發展出得充權（empowerment）、倡導（advocacy）和意識覺醒（consciousness-raising）等社會工作的形式。基變社會工作是批判以心理學解釋社會問題的「傳統」（心理動力）社會工作，以及視既存社會秩序為理所當然的功能學派。加之，社會科學知識多元取向，社會工作後現代觀點興起。其中社會建構與女性主義反實證主義的論點，強調社會事實是社會建構和性別權力關係影響（Payne, 2005）。因此，檢視社會工作專業屬性，對服務過程的反思與反身成為必要，尤其是批判傳統專業關係侵害服務使用者權益，使社會工作專業關係界線的再次檢視與定位（Beckett, 2006；洪敏婉譯，2013）。

由於社會工作領域內越來越受重視多元文化、性別意識、社會行動，社工人員不是全能的專家，而被服務者非病態、無能，反倒是他自己最清楚自己的能力和需要，故被視之為使用服務參與者。因此，社會工作價值倫理中，特別強調干預決策

上，除了與社工價值倫理吻合之外；告知同意，還需要考慮案主文化中的要素，將案主的拒絕視為對專業服務妥適性的反思（Roony, 2009）。不再把案主的拒絕服務視之為抗拒，強調對社會工作專業服務使用者的理解，是要去理解非自願案主拒絕合作的原因。必須讓案主參與及其自行選定處置問題，才能增強案主動機，也是真正的尊重（Chui & Ho, 2006）。這是對慈善父權（paternalism）或專家主義觀點的省思，以避免強迫接受不當之服務和顯現出對服務使用者的消權。就連法院強制接受服務的案主，也必須重視與討論他們的需求，以做為服務起點。

整體說來，社會工作專業發展除了後現代認識論觀點使多元文化、性別意識、社會行動越來越受重視之外，生態論、優勢與充權、證據為本實務和管理主義之興起與影響，社會工作專業服務重視效果，且介入焦點轉移和擴大致制度環境與社會結構。

二、環境生態論的服務視角

生態系統強調個人與環境的交流互動，當個人與環境達到平衡，則個人能獲得需求滿足，而有最佳的適應。生態論使我們從人在情境（person in situation）的觀點，擴及人在環境（person in environment）的觀點。目前受人類與環境架構的影響，強調整體性觀點，尊重人類差異，要求在個人行為脈絡中檢視適應的需求；尤其需要瞭解行為如何回應外界壓力，以及如何受個人所在環境的影響。在評估案主的生

活適應必須考量人與環境相互的影響，而非針對個人問題的評估。評估個人環境系統有個人次系統、關係系統、組織機構社區系統與物理環境系統等等。在處置上，案主系統（client system）分為四種，並要決定與問題相關的系統是哪一個，以便確認標的系統（target system）（努力改變的焦點系統）和應有的行動系統（action system）（達成目標時所需要合作的正式與非正式資源與個人）（Hepworth, et al., 2010）。

由於生態論視角使社會工作意識到理解個人行為要從社會脈絡著手，社會工作服務處遇焦點從個人焦點轉移至環境，服務處遇從環境因素介入取向再次被重視。從個人病理觀點轉向針對個人或整體系統的優勢和正向因素，進入提升復原力、優勢、復原力、充權和靈性因素（宋麗玉、曾華源、施教裕與鄭麗珍，2007）。因此，社會工作之定義也開始不同於以往。更多人認為社會工作作為專業，要承諾協助貧窮、弱勢族群、被壓迫者獲得社會正義（Marsh, 2005; Finn & Jacobson, 2003）。社會工作國際聯盟（IFSW/IASSW, 2014）定義社會工作是以實踐為基礎的職業，是促進社會改變和發展、提高社會凝聚力、賦權並解放人類的一門學科。社會工作的核心準則是追求社會正義、人權、集體責任和尊重多樣性。基於社會工作、社會學、人類學和本土化知識的理論基礎，社會工作使人們致力於解決生活的挑戰，提升生活的幸福感。美國社會工作教育委員會指出社會工作的專業是提升人類及社區的幸

福（EPAS, 2008）。其目的為「透過追求社會性及經濟性的平等，預防那些限制人類權利的條件、消除貧窮、提升所有人類的生活品質」（EPAS, 2008）。因此，追求社會、經濟正義是社會工作目標的核心。為達成社會工作的目標--提升人類與社區的幸福，必須從了解人類與環境的結構互動狀況，並且從全球性觀點看待問題並且尊重人類的差異性，運用科學檢驗的知識解決問題（EPAS, 2008）。綜觀這些對於社會工作任務的定義，都將焦點擺在充權社會邊緣者，另外還強調對於全球化及文化的敏感度（Bidgood, Holosko, & Taylor, 2003）。

三、充權與復原力的運用

強調充權與優勢觀點（Strength Perspectives）評估案主並提出處置方法，而非從病理角度，或個人的自我角度處理個人問題，將問題個人化歸因。在干預的執行上，要先進行案主適應的評估。在評估的重點上，除了收集個人與家庭的系統結構資料外，更重視環境中的結構要素對個人適應所帶來的正面與負面影響，而非將問題歸因個人。在干預的執行上，要先進行案主適應的評估。評估並非重視案主問題的來源，也要包括評估案主所處環境中個人的優勢、復原力及社會支持系統與資源運用能力等方面。其中，特別重要的是案主環境系統中，限制個人適應的結構因素，使個人陷入發展的困境，而必須加以調整，才能實踐社會正義。

社工人員充權還應著重在個人意識的

覺醒，以及積極針對各層次系統結構的改變。充權是鼓勵案主積極的參與處遇決策，是一種建構性的影響，也是問題解決取向中告知同意（informed consent）的最佳方式（Payne, 2006）。因此，強調案主的敘說與參與是問題處置階段中重要的原則，尤其要注意文化偏好與不同的世界觀點。充權也是自我引導，與自我效能的提升相近，透過參與可以獲得對自我處境的控制感。案主的能力可能受貧窮與社會政治因素影響，而受到約制。所以在充權取向向下，社工人員不再是全能的治療個人問題專家，而是要有能力與服務對象共同面對需求的工作夥伴，一起對抗環境結構的宰制。

四、多元文化的視角：本土化的社會脈絡實踐

由於環境文化脈絡對人類行為與適應的影響，以及後現代對知識建構取向之觀點，社會工作專業重視強調要從多元文化的角度，提供專業服務、建立專業關係和提供專業處置。社會工作所面對的服務對象常處於社會的弱勢者，包括種族、移民、同性戀或其他社會地位較邊緣化的群體，其能力不僅各有不同，且有其獨特的社會文化脈絡、生活價值與習慣等。尤其是東西方社會文化的差異在自決、保密、問題處理方面，更會有差異性（曾華源等人，2001）。此外，在干預決策上，會受家庭、親戚、社區領袖，甚至宗教的影響。在某些文化中，尤其未成年人監護人的同意是相當關鍵的。由於各社會均有其自己的制

度、文化、規章與風俗習慣。因此，強調社工人員的文化勝任能力。

五、新管理主義的興起與影響

政府科層體制的無效率，使政府面臨失靈的處境，政府的介入並不會達到社會的最適狀態。因此，引進企業的管理方法與市場的競爭機制，來提升政府效率、避免浪費資源，成為改善的重要策略（Butcher, 1995）。所以新管理主義鼓勵服務應更具「市場」功能，要能引進企業精神、強調競爭、擴大選擇，並增進效率（Gray & Jenkins, 1995）。顯然，新管理主義具有消費主義的新價值體系，強調傾聽顧客的需求和對社會公眾負責，必須追求效率、高品質的服務福利輸送。新管理主義重視消費者之照顧，重視經濟、效率和效能（Cutler & Waine, 1997），對服務評鑑成為控管必要手段，數字化、表格化、標準化以呈現效率和成果導向

新管理主義的目標在於確保專業受到管理者有效的監督，這是建立在確保專業工作者服務的品質，服務導向績效化，如何以其它服務輸送的替代方式，增強或改善政府與科層結合所衍生出的問題，在社會福利服務也開始引起廣泛的討論（黃源協，1999）。對專業服務來說，同時重視服務方法之效率和效能，使社會工作長期服務理論（如心理暨社會派）被短期服務方法取代，其中焦點解決（solution-focus）與任務中心（task-centered）服務方法的期限和預期成果明確，成為社會工作專業服務重要理論（Hepworth et al., 2010）。

六、證據為本的處置

社會工作不僅在知識體系上有更多的實證研究，而且整體社會工作的處遇觀點，也有相當大的轉移與改變。在責信議題與維護案主權益至上的倫理原則考量下，社會工作的處遇必須取得案主同意，依據社工人員所提出的處遇方向，必須讓案主瞭解及預期可能的後果，證據就成為有利的依據 (Hepworth、Rooney、Rooney、Strom-Gottfried 與 Larsen, 2010)。證據為本 (evidence-based) 的實務工作更是強調服務輸送系統的安全性與有效性，透過說明可提升案主動機，並且能積極參與或配合。

以證據為本的實務工作指以科學證據為基礎的實務模式 (Barker, 2003)。這樣的模式裡，問題與結果是可以測量的，資料的收集是用來監督處遇與評估成效的。

「證據為基礎的實務」被視為比「實證為基礎的實務」更廣，因為外部研究的發現被視為是配合某一特殊狀況，反過來而言，「實證為基礎的實務」之研究結果，是在案主知後同意與案主的價值與期待的脈絡裡 (Gambrill, 2004; Petr & Walter, 2005, p.252)。Berlin 與 Marsh (1993) 認為影響實務決策的因素很多，包括社工人員具清晰的概念架構、價值與承諾、直覺、本能的反應、同理的了解與實證的資料。社工人員在考慮多樣的處遇時需是敏銳的。社工人員應避免假設對某人口群的處遇是有效的，也能適用在其他族群。因此，社工人員應特別敏銳地重視案主自己認為甚麼對他們最合適 (Allen-Meares & Garvin,

2000)。

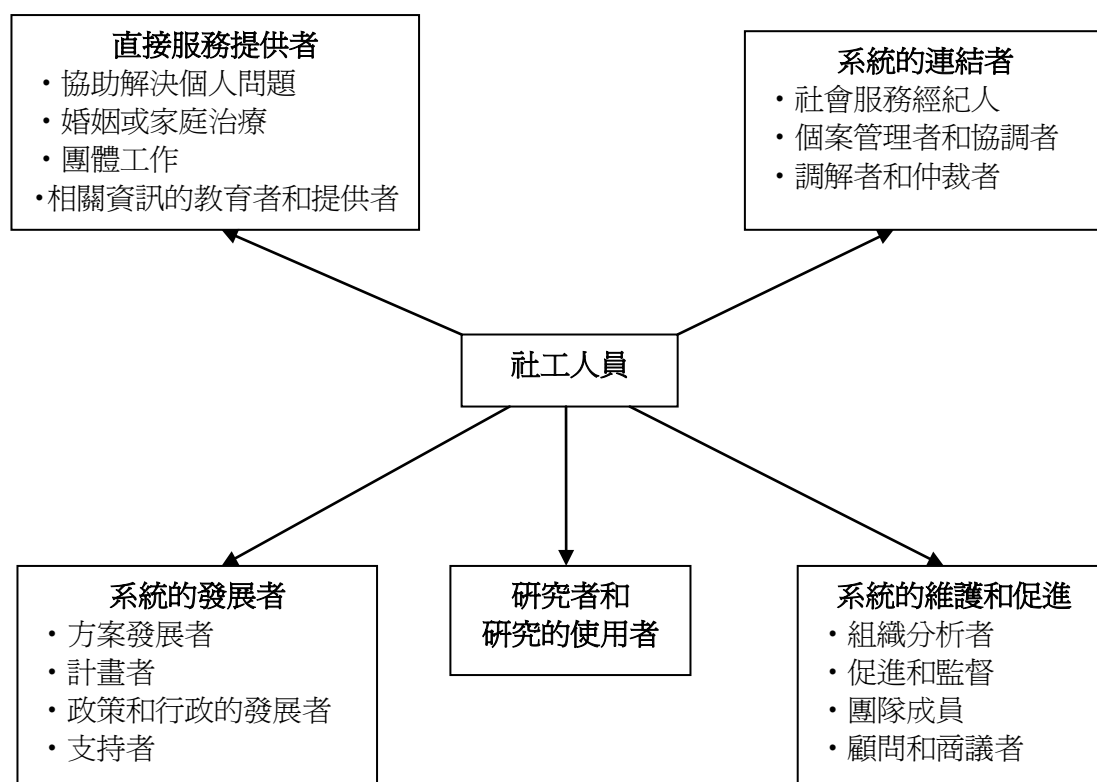
社工人員應對實務工作有批判性的思考、考驗假設與檢視替代方式。以開放的檢視替代方法，來避免早期社會工作應用理論時，超過了資料所呈現的事實 (Briggs & Rzepnicki, 2004; Gambrill, 2004)。Paul 與 Elder (2010) 特別提到，缺乏批判性思考將導致不正確的結論和行動，因為「他們本身就是這樣」的思考是偏誤、曲解、部分資訊不充足，以及有錯誤偏見的。

參、社工人員的多元角色

人類與環境結構互動指的是社工人員必須從整體的脈絡了解個人行為，因為個人行為與環境結構是互相影響的。社會工作處遇目標與焦點已經轉移與擴大至整體生態系統，社工人員之角色定位更具體，角色內涵也多樣化 (如圖 1)。Hepworth 等人 (2010) 指出社會工作不只是直接服務者而已，社工人員需扮演連結案主和社會資源的角色，提供服務給案主個人和團體，尤其是機構並未提供案主所需要的資源，或案主缺乏相關的知識或能力，使用社會中已存在的相關資源時。再者，社工人員有系統的維護和促進之職責。在一般的社會福利機構中，須負責評估組織結構、機構政策，以及其他機構建立關係，以察覺機構服務輸送過程的障礙。甚至如果社工人員發現未被滿足的案主需要、服務輸送過程的斷層和有預防性服務的需要時，要扮演社會系統的發展者的角色，以促進或擴展機構的服務內容和功能。

其實社工人員都有責任為案主選擇適當的處遇，預估處遇的效果，並且監督案主的進步狀況。因此，社工人員需要有能力利用相關的研究，並實際從事相關的研究，以完成這些專業的責任。這是社會工作在證據為本的思維下，扮演研究者和使

用研究的角色。總之，社工人員需要擁有知識、工作技巧和各種能力，這要比過去來得更加多樣化和專精化。因此，社工人員的專業教育培育人才上，必須更具體和有績效。



資料來源：Hepworth 等人 (2010)

肆、臺灣社會工作專業教育之回應

上述發展趨勢早有多人討論與介紹。但是社會工作教育方案是否回應這一趨勢？Greene (1999) 指出社會工作的目標在改善社會環境，以及增加個人、家庭和

團體之間的社會功能，其服務是對當前各種複雜的實務情況有一更整體之理解。目前各校社會工作教育課程結構，大致以 30 多年前教育部認可的社會工作教育為主軸；即是培育個人化處置能力為主。除了基本社會科學知識大致上只中社會學、心理學、和社會心理學。忽視教授法律、政治和經濟學的知識。這如何培育社工學生

整體性的視角，以及理解社會環境中，制度法規帶給弱勢者的壓制與剝削問題。

許多學校重視教導學生「自我探索」，課程重點大多放在個人情緒和和自我覺察，這是在回應以個人治療為基礎的課程。在方法的教授上，以個案工作方法為主軸，搭配團體工作和社區工作方法，分別開出學分比重大的課程。這是無法協助學生學習整合運用基礎的人際溝通方法和進階處置方法。例如，家庭與個人成長和社會適應需求滿足有最為直接之關係，因而家庭評估與處置是與個人服務無法分開的。但是家庭動力與評估方面的知識卻不是社會工作專業教育獨立課程，而是分散在一些課程中，反而開了許多「家族治療」的課程。再者，團體工作課程過於偏重治療性團體工作，忽略任務性團體工作與社區工作、督導、行政管理會議息息相關。除此之外，實習生過多，實習機構無法依照學生興趣與志願進行分配；對實習機構教學品質缺乏品質控制機制，不能完善提供社會工作臨床專業之訓練；實習機構與學校間未有完善的溝通與協調；實習教育安置機構的水準，實習時數少於國際標準，學校教師聯絡者（liason）角色功能不彰（劉可屏、王永慈，2002；曾華源，1996；曾華源，2007）。

最後，Beckett（2006）社工人員提供服務時，服務所攜帶的工具箱內要有知識、技巧和倫理價值三種利器；就像是知道車子的構造和性能，並且也會操作，但是要不要遵守交通規則和尊重行人安全，則是個人態度與道德的議題。目前許多專

業教育方案只是將專業倫理獨立唯一門課程教授而已，在各個專業領域課程中，大多簡略帶過，甚至提都不提，不被視之為和知識與技巧同等重要。最近研究顯示學生對專業發展度與專業形象的認知，以及個人自我認識度等因素的影響力很低（曾華源、白倩如、李仰慈，2010），周月清（2002）的研究則指出在課程設計與內涵不符合實務期待、思辨反省不足，促使教育出來的學生能力不足，也不願投入實務工作。張菁芬（2003）對於社會工作價值的教育特別提到，我國目前的社會工作專業教育除了傳達社會工作基本價值觀，還必須考量與東方文化之價值觀是否衝突。再者，缺乏本土與實務性的教學內容與教材。我國社會工作的發展，無論是在理論的本土化、建立社工倫理、養成教育提供實務社工人力各方面，都被認為因為實務介與教育界缺乏互動存有落差，以致發展遲緩（曾華源，2002；林萬億，2001；周月清，2001）。因此，臺灣社會工作專業教育有需要做出變革。

一、研訂專業教育政策準則，明確區分大學各級專業教育應培育之能力

社工人員在實務工作場域中，需扮演多元角色。學校教育方案應就培育哪些角色能力，明確列出哪些課程對應之課程地圖。雖然各大學接受高等教育評鑑時，均已列出各級班別的教育方案欲培育何種核心能力和對應之課程。然而各校核心能力差異大且課程各有特色。是否需要有一較

為通盤性的專業課程規劃政策與原則，實為當前社會工作專業教育發展急需面對之課題。

二、加重實習教育結構度，培養社工實務智慧潛能

實習經驗應回應與連結社會發展需要，讓學習者能有批判性分析思考的能力，以培養和培育學生職業勝任能力。必須重視實習教育過程中，讓學生在實務經驗中，反思、批判與整合課堂上的知識、實務經驗和個人感受，以培育學生理解專業服務之知識和技巧運用之原則，養能實務智慧 (practice wisdom) (Klein & Bloom, 1995)。不論是教師或實習督導，必須要重視這種能力的養成，才能夠使社會工作的新手能具有發展性的潛能，必須在整體教育過程中，脫離只有灌輸式的講授，而必須要有更多的案例討論。研究顯示學生對實習經驗評價不高 (白倩如、丁慈柔、李仰慈, 2010)。因此，尤其特別重要的是實習制度改變有必要增加時數之外，如何區分學校教師與機構之實習職責、訂定實習教育政策原則與內容、建構合格的社會工作教學實習機構條件，認證機構實習督導者的資格條件，實為當務之急。

三、改變重視直接與政策教育的課程結構，加重培育中介系統能力

從生態論之角度來看，社會工作必須培育學生各層次之專業勝任能力，除了重視國際專業發展趨勢之外，在落實在專業教育上，新發展的知識要含括在各課程

中，如充權、優勢和社會倡導，以及在重視多元文化和新管理主義發展趨勢下，如何培育社工人員在本地脈絡和組織脈絡中提供直接服務，相當重要。然而，社會工作專業教育重視直接服務能力和鉅視層次社會福利政策的教育。其實社會工作專業教育必須重視管理知能和多元文化能力的培養。由於新管理主義思維的發展，機構管理的過程包括政策形成與將政策轉化為機構的操作、方案設計與執行、爭取經費和資源分配、人員指導與督導、監督、評估與機構改善生產力的創新，這些管理面向實際作為所展現對效率與效能的追求，均影響社會工作服務輸送效能。這是社會工作服務中介能力的養成，常受到忽視 (EPAS, 2008)。

再者，不只是年齡、階級、膚色、文化、障礙、民族、性別、性別認同、移民身分、政治意識、種族、宗教、性與性別傾向，尤其是因此而對於需求與受助方式的接受，更應特別注意。社會工作的服務不能脫離社會脈絡中所隱含之制度法規、風俗民情與社會規範 (Milner, 2006)。華人社會重視人情關係的交往法則，而且解決問題和「官」與「民」權責各有不同認知 (胡慧嫻, 2013)。故社工人員在實務上需要覺察多元與文化差異，要能「會做人」，以取得服務對象信任和團隊工作者的合作。

整體課程結構不能過份重視技術性操作的教育，必須將專業知識和操作融合在實務情境中。除了相關專業知識與文化課程對知識的傳授外，其中案例教學法可以

協助學習者加深覺知、理解概念操作和實踐之關係，以有效培育學習者文化勝任能力。

四、加重專業價值與倫理的教育，落實後現代社會工作視角的服務

專業化不等於是效能化，更要注意的是專業化與制度化，會不會變成官僚化和無人性化。其實缺乏服務品質就成為專業霸權。由於建構專業制度的目的之一，常常是企圖把某種稀有資源--獨特知識和技術，轉變成另一種稀有資源--即社會和經濟報酬（余雲處，2005）。如果加上新管理主義，顯然專業服務的制式化、表格化、證照化、去人性化，使社會工作官僚化與非人性化色彩越來越濃。因此，對專業化的反思與反身更加重要。加之，案主權益保障和風險管理意識，會使社會工作防衛性服務興起（Banks, 2006）。

其實在新管理主義影響下，重視評鑑結果比服務品質更重要，尤其是機構管理與生存為藉口剝削社工專業服務，以及市場化不足，購買服務成為形式化，淪為人情與政治利益分配，導致新管理主義變質，消權社會工作專業服務。然而，不重視服務對象反應和忽視服務對象需求，成為傳統社會工作專業的死胡同。因此，保障服務對象權益，落實社會工作價值倫理教育，以實踐社會工作使命是當前社會工作專業重要課題。

社會工作專業教育應不斷反思能否培養出認清全球化變遷，以及社會正義實踐能力的學生。此外，專業教育課程要讓學

習者認識後現代社會工作思潮已成為重要的取向，社工人員不再是治療專家的角色，專業關係不再是界線上下分明，而是與服務對象共同完成任務的夥伴關係。社工人員必須能夠確實落實案主自決、充權與採取優勢的觀點提供服務，增加案主在決策中的參與。根據這些價值，社工人員在服務過程中，必須提供案主必要之資訊，以便讓案主擁有做決策之能力。

五、落實證據為本的專業處遇能力，加強專業人才運用研究能力

社會工作要成為專業，其服務不是感覺反應或任意的選擇。選擇的處遇或服務應該是可預期效果和有科學證據支持，而且成效是有系統的測量與評估的（Cournoyer, 2004; Petr & Walter, 2005）。所以社工人員應該要能評估問題的層面與適當層面的處遇（Allen-Meares & Garvin, 2000）。此外，社工人員需要運用批判性思考來使人瞭解與進行專業判斷的溝通，而執行這項能力時，社工人員需要具備邏輯原則、科學探究與辨別的知識。評估（assessment）指收集、組織與解釋案主資料所需要的知識與技巧，而非任意行為。在此脈絡裡，社工人員必須具有掌握案主系統的優勢與限制的技巧。這些能力包括為增進案主能力而設計的預防策略；協助案主解決問題；協議、調解與為案主系統倡導；促進轉變與結束。

社工人員要以生態系統的觀點來進行評估時，要思考案主的狀況和處境、社區與機構，從中要批判性評估和理解案主需

求，並且社工人員應注意何時與如何在社會工作實務中介入。故增加實務研究和運用研究能力是培育專業人才的重要課題。

六、去除病理觀，培育學生的生態觀和改變環境干預之能力

生態論 (ecological perspective) 重視生態的棲息地、利基點、環境交流的勝任、適應 (adaption) 及環境中存在的障礙等因素。因此，減除壓力或消除障礙的目標，應放在鼓勵案主參與獲得需求滿足的行動，協助個人取得與運用資源的意願與能力，或增強其因應環境的力量與方法。社會工作專業教育在此一目標下，社工人員應有激發服務對象改變態度和意識覺醒能力，以及環境改變之策略和方法。這些能力需要在團體工作、社區工作課程中被教導和培育。

七、重視社會工作教學方法

過去我們的社會工作專業教育大部分是在傳輸知識，以及學生能力都是停留在課堂上、教科書上所提供的東西而已。批判性思考與這種傳統教育取向相互連結，就能直接導向能力。批判性思考要開放的面對資訊，以及接納有可能個人的信念與證據是相反的。能力本位的教育是受批判性思考所提供的方法來主導，以發展學生有能力尋求必要的資訊與研究，以便能夠有完整資訊的決定。重視案例教學，並培育學生操作任務中心方法。

八、社會工作教育要培育學生在華人社會中的社交關係能力

社會工作的發展趨勢是社會工作者的角色多元，不僅要直接提供服務，更要連結、維繫和發展社會系統資源網絡。網絡關係不是直接服務專業關係，而是在社會文化脈絡下的人際互動。因此，社會工作者要懂得華人社會人際交往的社會規範與習俗；諸如人情、面子、報和尊重之意涵與行為方式，與他人交往時，要「會做人」。這在「任務性團體工作」、「社區工作」、「社會工作管理」與「社會行政」等課程中，溝通、協調與團隊建立等主題中，應有更多著墨。

九、增加法律與社會行政課程比重

近二十餘年來，國內相關社會福利法規不斷增修，除保持過去的社會救助色彩外，同時也不斷增加法定強制服務對象。社工人員要能夠兼顧法律規範、專業評估、專業倫理與行政權責歸屬之間的專業裁量議題也越來越多。在這些不斷增加的法規、行政要求與服務輸送體系之間，應如何適當運用行政權力以維持專業使命，殊為不易。此外，服務處遇在上述相關行政法規範定下，也從過去的臨床治療模式 (clinical treatment model)，逐漸移向法規矯治模式 (Taylor & Bogo, 2014; Taylor, Sharland, & Whiting, 2008)。社工人員在專業角色上，常被服務對象認定是「執法者」的控制角色比重更高。社工人員增加對法律的認識 (如何善用法規為服務對象維權

和避免侵權)、增加對服務輸送系統的行政協調與整合能力的訓練與對法規的倡議能力,均是重要的環境脈絡運作和改變能力。

伍、結語

社會工作專業發展快速。學校提供專業教育時,不能將自己隔絕在社會變遷與專業知識發展之外,只教授自認為重要或不添加新發展的東西。臺灣雖然已經有專業證照考試,但對於擁證者服務表現之效度,備受質疑。其實除了考試科目是否適當之外,考試本身只能考出知識和技巧運用之可能,但是對於專業服務最重要的態度是無法在考試中被檢驗出來的。臺灣社會工作專業發展的瓶頸仍然存在學校專業教育仍然偏重西化的知識灌輸、缺乏制度化的繼續教育與督導制度、專業倫理的忽視、非營利組織管理階層缺乏社會工作知能,把專業服務搞成慈善化和宗教化,偏重募款績效化,使社工專業服務逐漸表象化和空洞化。至於中央公部門回應社會發展需求偏向移植西方現行制度、法規、政策,甚至各種評估量表工具,欠缺整體性規劃,法規制度先行與基層現實環境落差頗大。其中受新管理主義影響,評鑑制度

的表格化、數字化、瑣碎化和評鑑委員資格缺乏專業化,使新管理主義變質。周虹君(2003)許多社工實務工作者經常抱怨大學社工師資缺少實務經驗,只會做研究,而研究也大多非社工實務取向。

任何制度移植一定要有實驗階段,學校教師要反省自己是否為了學校評鑑需求,而過度配合成為政府新管理主義的各種評鑑、方案採購、審查與研究。如果承認社會工作是一門提供服務的專業,而非學術性研究的學門,那麼社會工作的人才不應僅止於「有看法和想法」就夠,更重要的是要「有辦法和作法」。因此,專業教育者就不能忽視整體專業人才培育的發展趨勢,以及任職環境對專業勝任能力之期待。教師專業團體、實務界的專業人員協會是否要研擬重要議題分享研討,以獲取共識,而非由考試院召集決定社會工作考試核心課程來決定學校專業教育重點。從專業發展趨勢來看,學校專業教育課程主要架構、課程內涵和教材與教法均很需再做檢視。希望這不是「狗吠火車」。

(本文作者為東海大學社會工作系教授)

關鍵詞：社工專業教育、教育政策、社工人員多元角色

參考文獻

- 白倩如、丁慈柔、李仰慈(2010)。社會工作系學生專業社會化、專業認知與專業承諾相關性之研究。「CHANGE—變遷社會下的社會工作教育與實務研討會」。臺北：社工教育學會與文化大學社福系合辦。
- 余雲處(2005)。社會工作專業化的夢魘——一個社會學的剖析。載於何芝君、麥萍施,本

- 質與典範—社會工作的反思，頁 67-89。臺北：八方文化。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕與鄭麗珍（2007）。*社會工作理論—處遇模式與案例分析*（二版）。臺北：洪葉文化。
- 周月清（2002）。臺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*，99，95-125。
- 周虹君（2003）。*社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意之研究*。臺中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 林萬億（2000）。我國社會工作與社會福利教育的發展。*社會工作學刊*，6，123-161。
- 洪敏琬譯（2013）。*社會工作實務理論：整合運用取向*。臺北：洪葉文化。
- 胡慧嫻（2013）。清官能斷家務事？—兒少保護社會工作者個案處遇角色作為之省思。*臺灣社區工作與社區研究學刊*，3(1)，61-97。
- 張菁芬（2003）。當前社會工作學校養成教育改善之方向。*社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會*。臺中：東海大學。
- 郭偉和、徐明心（2013）。從抗逆力到抵抗：重建西方社會工作實務中的優勢視角。*思想戰線*，5，105-110。
- 曾華源（1996）。*社會工作實習教育：理論與實務*。臺北：師大書苑。
- 曾華源（2007）。建構服務品質為導向的臺灣社會工作專業制度。*社區發展季刊*，107，106-114。
- 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*，129，83-87。
- 曾華源、胡慧嫻、郭世豐、李仰慈（2011）。*社會工作專業價值與倫理概論*（二版）。臺北：洪葉文化。
- 黃源協（1999）。新管理主義、社區照顧與社會工作。*社區發展季刊*，85，200-213。
- 劉可屏、王永慈（2002）。我國社會工作實習課程的規劃與實施。*社區發展季刊*，99，51-72。
- Allen-Meares, P. & Garvin, C. (Eds.). (2000). *The Handbook of Social Work Direct Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work*(4th ed). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Barker, R. (1999). *The Social Work Dictionary*(4th ed). Washington, D. C.: NASW Press.
- Beckett, C. (2006). *Essential Theory for Social Work*. London, UK: SAGE.
- Berlin, S. B. & Marsh, J. C. (1993). *Informing Practice Decisions*. New York, NY: Macmillan.

- Bidgood, B., Holosko, M., & Taylor, L. (2003). A new working definition of social work practice: A turtle's view. *Research on Social Work Practice, 13*(3), 400-408.
- Briggs, H. & Rzepnicki, T. (Eds.) (2004). *Using Evidence in Social Work Practice*. Chicago: Lyceum.
- Butcher, T. (2000). The Public Administration Model of Welfare Delivery, In: C. Davies, L. Finaly & A. Bullman (eds). *Changing Practice in Health and Social Care*, pp.17-29, London: SAGE.
- Chui, W. H. & Ho, K. M. (2006). Working with involuntary clients: Perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice, 20*(2), 205-222.
- Cournoyer, B. (2004). *Evidence-based Social Work Practice Skills Book*. New York: Allyn-Bacon.
- Educational Policy and Accreditation Standards (EPAS) (2008). Retrieved from <http://www.cswe.org/Accreditation/2008EPASDescription.aspx>
- Finn, J. L. & Jacobson, M. (2003). *Just practice: A social justice approach to social work*. Peosta, IA: Eddie Bowers.
- Gambrill, E. (2004). Contributions of critical thinking and evidence-based practice to the fulfillment of the ethical obligation of professions. In H. Briggs, and T. Rzepnicki (Eds.), *Using Evidence in Social Work Practice*, pp.3-19. Chicago: Lyceum.
- Gray, A., & Jenkins, B. (1995). From public administration to public management re-assessing a revolution? *Public Administration, 73*(1), 75-99.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K. & Larsen, J. A. (2010). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills (8th ed.)*. Canada: Thomson Brooks/Cole.
- Klein, W. C. & Bloom, M. (1995). Practice Wisdom. *Social Work, 40*(6), 799-807.
- Marsh, J. (2005). Social justice: social work's organizing value. *Social Work, 50*, 293-294.
- McIntyre, D. (1984). Domestic violence: A case of the disappearing victim. *Australian Journal of Family Therapy, 5*(4), 249-58.
- Milner, V. (2006). Uncommonly sensible social work practice: Using depths of conventional wisdom and spirituality to match what we know with what we sense. *Social Work Review, 18*(3), 61-68.
- Paul, R. & Elder, L. (2010). *The Miniature Guide to Critical Thinking Concepts and Tools*. Dillon Beach: Foundation for Critical Thinking Press.

- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory: A critical introduction*. Basingstoke, NY: Palgrave Macmillan.
- Petr, C. & Walter, U. (2005). Best practices inquiry: A multidimensional, value-critical framework. *Journal of Social Work Education, 41*(2), 251–267.
- Roberta Rubin Greene, R. R. (1999). *Human Behavior Theory and Social Work Practice*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Rooney, R. H. (2009). *Strategies for Work with Involuntary Clients*. Columbia University Press.
- Taylor, I. & Bogo, M. (2014). Perfect opportunity~perfect storm? Raising the standards of social work education in England. *British Journal of Social Work, 44*, 1402-1418.
- Taylor, I., Sharland, E., & Whiting, R. (2008). Building capacity for the children's workforce: Findings from the knowledge review of the higher education response. *Learning in Health and Social care, 7*(4), 184-197.