

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

周月清

摘要

臺灣社會工作成立至今有五十年歷史，目前有二十個相關科系、十一個研究所與三個博士班，每年訓練畢業學生達千人左右，更於一九九七年通過社會工作師法。然而是否表示臺灣社會工作專業發展因著量的增加及專業地位的被認可，對社會工作專業發展上及服務品質的提昇帶來改變呢？

本文目的在探討臺灣社會工作專業發展的危機與轉機，藉以提供社工教育與實務界的省思。資料來源，以立意取樣方式訪問社會工作本科系畢業且在實務工作十年以上者（含教學與臨床工作），針對臺灣社會工作危機與如何轉機兩個問題收集資料；資料收集方式有二，一者以當面或電子郵件（e-mail）方式將兩個開放性問題以問卷方式收集之，共回收十三份有效問卷；另一種為舉辦兩個焦點團體；資料收集時間為二〇〇〇年九月至二〇〇一年一月。

資料分析結果發現，臺灣社會工作發展的危機包括：(1)教育面——

缺乏本土與實務性的教學內容與教材，學者缺乏反思；(2)實務面——實務工作者缺乏使命感、實務經驗未被肯定與傳承，專業角色不被認同；(3)社工教育與實務的不平等關係和缺乏互動；(4)外在環境不利社工專業的發展，包括來自公部門的科層限制、民間組織的不穩定發展、政治環境的左右、社工師法通過對社工環境負面影響等等；(5)缺乏本土轉承與國際連結；(6)社工服務對象是「人」的不可預測性，是「藝術」大過於科學性等。

社工如何轉機？則必須把握轉機機會（包括一九八七年解嚴，一九八九年社工專協的成立、一九九七年社工師法的通過，及一九九九年九二一地震），以及針對上述危機作為未來轉機的努力方向；更重要在社會工作內部環境建立一個平等及允許釋放不同聲音的環境；相關社工組織與團體、學術與實務工作者共同團結起來，從事社會工作專業發展的努力。

實務

關鍵字：社會工作、危機、轉機、社會工作師法、社工教育、社工

Abstract

Social work has been utilized as a human service profession in Taiwan since 1950s; as far 20 universities offer bachelor program, 11 universities provide master program and three doctoral program of social work. In 1997, the social work licensing was acted as an identified profession in the society. Whether does social work profession certified by law mean the quality insurance improved?

The purpose of this study is to explore the extent of what obstacles of social work development and what the solutions dealing with the obstacles. Through purposive sampling, 13 senior practitioners and educators from social work were invited to complete an open-closed questionnaire regarding the obstacles and solutions of social work development; and 2 focus groups have been held to collect qualitative data as well from September of 2000 through January of 2001.

According to the data analysis, the obstacles of social work development in Taiwan include: (1) teaching—limited local and practical curriculum and teaching contents, and the educators are lack of self-reflection; (2) practice—the practitioners having no commitment on serving the clients and their practice wisdom has not been identified and continued yet; (3) having no equal positions between the academic and practice, and restricted interaction between the educators and practitioners; (4) external environment discouraging the development of social work such as the public bureaucracy, unstable non-governmental agencies with limit of budget, political and economical environment not concerned about the profession; (5) lack of identification of local experiences and international connection; (6) social work as a human service, and human beings obtaining un-expectable characteristics—social work rather than an art to a science. How to overcome the obstacles? The opportunities have been existed for social work to work out it's significant meaning for human beings such as in 1987 the martial laws abandoned, in 1989 the National Association of Social Work was organized, 1997 the social work licensing was acted, and 1999 the earthquake disaster. Whether does the social work keep the opportunities and work out its professional values for people in Taiwan is important to have the society's acknowledgment that social work is a profession. Thus, how social work professionals from academic, practical and including those working in the governmental offices can work together to present its specific values and missions to the society and its people will be the key way of solution. Key words: social work, education, practice, crisis, solution, social work licensing

壹、緒論

社會工作自一九五〇年代開始在臺灣發展至今已經有五十年的歷史（廖榮利，一九八六；林萬億，一九九四），截至二〇〇一年，國內已經有二十個相關科系與十一個研究所，博士班三所，每年訓練畢業的學生達千人左右（林萬億，一九九八，二〇〇一）。於一九九七年，社會工作師法在臺灣社會工作人員專業協會結合相關團體與人員努力推動下終於立法，為臺灣社會工作專業發展史上立下一個具體里程碑。然而社會工作系與研究所的增加，教育養成學生數的相對成長，是否表示臺灣社會工作專業因為量的昇高，同時也帶來質的促進呢？社工師法的通過是否就表示對案主群服務介入受到更嚴謹的控管呢？是否就表示社會工作專業得到社會更多的認同呢？因此，值此之際實有必要對過去五十年來臺灣社會工作的發展予以檢討，意即對現階段臺灣社會工作是否呈現專業發展上的危機，包括教育面、實務面及本土化的轉承與國際化發展連結等等；以及，倘若臺灣社會工作專業發展果真出現危機，亦當探討如何將此危機化為轉機。

臺灣社會工作專業發展出現什麼危機？國內相關文獻指出現階段臺灣社會工作專業發展的問題包括：社會工作者缺乏使命感、承諾與專業認同（鄭麗珍，一九九七；施教裕，一九九三；徐震、林萬億，一九八三；曾華源，一九九三），社會工作者介入

改變個人與社會的能力不足（施教裕，一九九三）、學校教育和實務的脫節、缺乏社工教育與實務的本土發展（詹火生、王麗容，一九九三；周月清，一九九三）、忽略反省、改革精神（徐震、林萬億，一九八三）、過度依賴教育或受制於國家體制，趨於保守（陶蕃瀛，一九九九；徐震、林萬億，一九八三）、及社會工作專業五十年仍未得到社會普遍認同與高度肯定（鄭麗珍，一九九七；施教裕，一九九三）等等。

蘇麗瓊（二〇〇〇）從其公部門的角度看到公部門社會工作者以下的困境：(1)人力長期不足，流動率高；(2)工作量大；(3)員額配置與升遷管道受限；(4)面對法律、案主利益、公務流程的兩難；(5)不同領域之工作者的合作問題。社工員進入公部門除了來自僵化科層體制的限制外，促使社工者流動率高、工作量大、升遷受限，以及日益增加的業務外，是否公部門的社工員，甚或已經正式成為公務人員的社會行政者，過度受制於公務體制，因此公部門的社工者是上級長官政令執行的公務員呢？還是社工專業為案主喉舌的社工員呢？其兩難為何？而任職於民間的社工員的情況又是如何？沒有來自公部門的僵化科層體制，是否有其他困境呢？以及社工師法的通過，對臺灣社會工作發展是危機還是轉機？目前尚且缺乏相關文獻討論。

針對臺灣社會工作面臨的困境，林萬億（二〇〇一）指出主要有四：(1)臺灣社會工作學生進入量產階段，每年製造一八四〇位準社會工作員，但學生品質與師資量質未必平行發展；(2)社會工作本

士進展緩慢；(3)社會工作師法的通過未必提升社會工作師的專業地位與案主之權益保障；(4)知識經濟時代對社會工作教育與實務的衝擊。

國外文獻論及社會工作專業發展的危機，則從社會工作的邊陲地位論起，包括其專業的價值觀和其他專業的價值觀，以及模糊角色探討，並且指出社會工作者女性居多，因此比較容易被貶抑（胡慧嫻等譯，一九九七）；另外的社工專業教育面臨的挑戰則來自外在社會環境變遷迅速，包括人口結構、種族意識、經濟與政治因素等。根據上述國內文獻，國內社會工作專業發展危機同樣也必須面臨與專業系統外的相關專業、科層及社會環境帶來的影響；似乎我們還必須面臨專業體系內對社會工作認同、自信心、本土發展及社會認同的問題因應。

如何針對社工專業之困境有所改變呢？如何培植有使命感的學生呢？如何拉近教育與實務之間的落差呢？曾華源（一九九三，二〇〇〇）呼籲，社工系不只培植社工專業的學生，要更重視培訓學生「願意」及「樂意」投入專業工作，並且指出學生有參與服務經驗及了解社會工作是什麼者，會比較有承諾感。也有學者（張隆順，一九八四）主張，社工教育當重視學生的職業道德與正確工作態度的養成；學生或是社工者對社會改革及社會正義感的實現也是重要的專業承諾（徐震、林萬億，一九八三；陶蕃瀛，一九九九）。有關彌補教育與實務的脫節，在課程規劃上當邀請相關實務機構及工作者參與課程設計，讓實務得以有機會回

饋到理論層面，甚或邀請資深工作者參與教育與研究工作（曾華源，一九九三；林振春，一九九三；詹火生、王麗容，一九九三；徐震，一九九三；陶蕃瀛，一九九九；蘇麗瓊，二〇〇〇）。另，本土化的社工教育是很重要的議題（李增祿，一九九三；翁毓秀，一九九三；鄭麗珍，一九九七），具體解決之道包括強化專業組織（陶蕃瀛，一九九九；江季璇，二〇〇〇），林萬億（二〇〇一）呼籲社會工作教師勤於研究、寫作，以及接近實務，從實務工作者身上學到生活智慧、解決問題方法；而實務工作者學習與他人對話；臺灣社會工作本土化才有希望。

根據上述國內文獻有關臺灣社工專業發展的建議大部分是從社工教育改革著手，以帶動社工者在實務工作上的投入與承諾。然而導致社工專業發展困境不僅於此，包括來自體系外的認同和過度期待，因此如何與其他專業和體系發展合作模式及如何突破不利社工專業發展的大環境，也是有待進一步探討其改變策略。

本文將回答兩個問題：臺灣社會工作發展上的危機為何？如何將危機化為轉機？漢語大辭典（一九九七）將「危機」定義為「潛伏的禍害或危險」（頁九六一）；「轉機」意指：「好轉的機會；好轉的可能」，「指事情能挽回或病症脫離危險」（頁五八六四）。因此，本文所指之「社會工作專業發展危機」則定義為臺灣社會工作現階段或未來面臨的問題或是困境；「轉機」則定義為問題或是困境的解決之道，或是社工專業發展之展望等。

本文撰寫資料來源，以立意取樣訪問社會工作本科系畢業且在

實務工作（行政或臨床工作）或教學十年以上者。針對兩個開放性問題收集資料：(1)現階段臺灣社會工作專業發展上的危機為何？(2)如何將危機化為轉機？以當面方式或「電話」方式將問卷發給受訪者，請受訪者填答，分別於二〇〇〇年九月至十二月進行此資料收集工作，共回收十三份。為彌補上述訪問資料之不足，於其間舉辦兩個焦點團體，針對上述兩個問題進行資料收集；團體其中之一為已歷時長達十三年之「社工讀書會（註一）」，另一為東吳大學社工系教師甫成立之非正式「智慧與分享團體」；焦點團體以錄音及逐字謄稿方式記載；討論時間分別長達兩個半與一個小時，參與者除筆者外分別為八名與七名，含括來自公私部門之男女實務、行政與教育工作者。上述兩種資料收集對象沒有重疊，亦即共有二十八名資深實務工作者、教育工作者或社會行政者參與本研究（註二）。

本資料分析分別就三個步驟進行，即先就問卷訪問部分，根據問卷中的二個問題逐字閱讀，再依回答之內容分類整理。焦點團體是採對話方式進行，資料分析的步驟：錄音、逐字謄稿、逐字閱讀、根據本文之兩個問題——危機與轉機及會話進行中的談話內容，找出其中主要關鍵字作為分類的議題（Theme）分析之。

貳、問卷資料分析結果

針對十三份回收問卷整理分析現階段臺灣社會工作專業發展的危機與轉機如下。

一、現階段臺灣社會工作專業發展上的危機為何？

根據受訪者在問卷中有關「社會工作專業發展危機」的填答，整理分析為七個類別——教育面、實務面（包括社工者本身問題、公部門問題、民間組織問題）、教育與實務互動、社工師法通過、社工專業體系外、本土化轉換及國際化連結等，分述如下。

（一）教育面

來自教育面的危機可以整理為以下幾個議題：課程設計與內涵、實習與實務需求的落差，以及教育工作者個人努力與投入不夠等所帶來之教育與實務脫節問題。

1. 課程設計與內涵的問題：不符合實務的期待、欠缺實務、就業前準備不足、促使教育出來的學生專業能力不足、專業教育部夠嚴謹、沒有使命感、學生流失量大。

學校的課程不符合實務工作的期待；學生投入就業市場前，缺乏對現實工作景象的瞭解；不當期待易造成工作挫折，也加深異動意願。（#1、#12）

教育上欠缺實務。（尤其是人際關係上或專業精神）。（#3）
培育之學生流失量大。（#12）

教育內涵思辨反省不足。(註9)

過度膨脹的專業危機，自詡為「專業」，惟專業化所需嚴謹的學術理論與作業程序均付之闕如，學生以一般常識就可以順利且輕鬆從社工系畢業，一個高度專業養成，絕對不是如此愉快的求學過程。

(註5)

社會工作是實務學科，然而，長期以來大學社會工作教育與實務界脫節現象普遍，即使是社工實習課程(有些學校甚至沒有實習課程)，認真實習及督導者並不多。學校養成教育未能在福利、社會工作專業需求急遽增加的時候，適時供應足夠專業人力。(註11)

許多社工畢業生忙著考高考或社工師考試，公部門提供了較合理待遇的工作市場，但學校老師是否教學生如何在政府科層中不被湮沒？(註11)

2. 實習——實習不能滿足實務的需求、對實習的資料收集不足。

現有實習未能滿足實務工作的前置教育。(註11)

校方與實習機構關係了解不夠，對機構實習所能提供的內容掌握度不足，造成社工界未來幼苗對社工實務錯誤認知，影響其在社工界投入的忠誠度。(註8)

剛畢業的社工系學生，若無督導引導，根本無法勝任工作。社工專業是助人專業，服務對象廣泛且分布各領域，問題琳琅滿目，加上助人專業中強調的「關係建立」；等因素，目前的養成教育內涵及方式有待商榷，造成養成教育與實務間的嫌隙。(註8)

對助人專業的認同與使命感在養成教育上建立不足，養成人才

不願在社工界盡力或即便工作卻也類似「服社會役」般的，盡完責任即揮手拜拜！(註8)

3. 教育工作者——對實務認知不足、不願投入實務、反省不足、師資量與質的不足。

教育市場擴張過快，師資質量均不足。(註9)

教師對實務了解有限，導致教學實務內容缺乏；教師對協助實務界提昇實務專業承諾及投入也不足。(註10)

(二) 實務面

主要原因來自組織與制度面問題，如社公員任職公部門失去專業自主性，而任職於民間組織者，其專業地位被肯定、低薪、組織的不成熟導致高的流動率；資深工作者處在整個社工大環境下，實務經驗累積未獲得相對肯定。

1. 社工者本身問題

(1) 資深工作者未受到肯定與重視——其經驗累積不被重視，並未因年資或經驗的增長受到應有的升遷與薪資的報酬。

工作中所累積及培養的經驗未能受到肯定與重視，直接影響工作再成長與使命感；考驗資深人力的穩定度。(註1)

(2) 督導與人力的不足、斷層。

督導人力不足：經濟主要影響，機構普遍存在社工專業人力不足，資深社工員有限，社工督導也不足，造成實務界惡性循環，影響社工專業發展。(註8)

督導人才培育緩不濟急。(註12)

專業社工督導斷層：由於社工環境惡劣，基層工作人員流失率極高，社工直接服務經驗難以累積，在專業新知與經驗傳承上不利條件，對專業整體發展不利。(註13)

(3) 工作量大、薪資低——人力不足，工作量大，薪水與工作不成比例。

實務上，社工員工作負荷量大，無法做到專業。(註1、註2、註3、

註11)

人力不足，薪水偏低。(註9)

(4) 社工員本身的問題：社工員缺乏使命感、缺乏熱誠；喜歡作資源轉介，不作直接服務；專業能力不足，專注個案、個案，但團體與社區，倡導不足；情緒處理低，挫折忍受低；缺乏自信心——自卑又自大。

缺乏使命感、熱誠、專業能力、EQ&忍受挫折力低。(註4)

社工員較缺乏使命感及投身情操，期待在舒適環境（冷氣間、電話晤談、等待案主自動上門……）下工作，對於第一線為低社會階層案主服務工作視為迫不得已被動選擇（或受主管要求而被動處遇案主），期望快快升任督導。(註4)

受到資訊發展及企業管理影響，許多社工員甚至社福機構較熱切從事資源轉介，致使直接服務的專業品質和數量多年來成長有限，社工師證照制度實施以來，並未影響到實務界專業服務品質及熱誠。(註4)

缺乏專業又無熱誠：剛自大學畢業的社工員需要在有督導系統的機構訓練三個月以上才有基本能力獨立作業，如果機構缺乏適當督導，社工員就易淪為既無專業又無熱誠。(註4)

我所接觸的社工員及許多社工實習生都較專注個案工作及個案管理，對於團體工作、社區工作及權益倡導都很弱，對於募款、宣導能力也弱甚至害怕、逃避，但是時代越來越需要團體工作及權益倡導等，我擔心未來社工的工作會被大眾傳播及企管等其他科系學生取代，因為許多機構在有限資源運用及分配下，看不出社工員獨特、強有力的貢獻。(註4)

我聽其他一些機構主管抱怨社工員情緒處理能力及忍受挫折力低，當面對機構不同於社工風格時，社工員就辭職或同化，結果反成為非社工員的天下，似乎社工員不易產生酵母作用（轉化他人）。(註4)

社工人員對自己的專業又自卑又自大。(註10)

成為體制工具：性格根深蒂固，沒有足夠群體參與基進之專業發展。(註9)

2. 公部門問題：社會工作與社會行政、社會行政人員與實務工作者區分不確定；尤其針對公部門——執行社會行政的社工員是公務員還是社工員，倡導自主角色出不來，成為體制的工具。

(1) 社會工作與社會行政未劃分清楚

在社工界，社會行政常不被納入專業中，講專業時也不會包含我們（社會行政者），只會談到勞苦功高的社工員。或許，在社工

中也有不同排他性吧！這工作果真不需要什麼專業，人人可做？

(#11)

社會行政與社會工作兩方面未劃分清楚。(#2)

(2) 社會工作制度未建立，受政治影響，人力流失、不足；新的福利法增加對社工角色增多，但專業角色並未被確定，人力、預算也未增加，帶來大的壓力；即使預算增加不一定影響社工執行福利工作的成效。

在公部門社會工作制度並未建立；如：編制、職稱、執掌等；目前臺北市、高雄市外，臺灣省均由各地方政府以地方自治法自行制定，各地方政府認同不一，長官看法不同，因此各地均有差異。(#3)

社會福利法規中對專業的頒布與需求，逐漸增多而具體，但專業的角色在法規上目前並未明確，造成壓力增加呈現工作上的危機，尤其在實務社會工作者，在政府體制中，長官影響著社會工作與社會行政的工作，更造成社會工作人力不足，業務增加的窘境，直接服務人力流失增多。(#4)

(3) 非專業領導專業；成為體制工具，政治的輪替，社工被帶著走，無法銜接。

社工界大部分縣市仍由非專業領導專業。隨著政黨執政輪換，往往造成社工界很大的改變，無法銜接。(#5)

(4) 專業社工者公務員化

臺灣近年來雖然民間機構因應公辦民營政策推波助瀾下蓬勃發展，但基於財務考量及對社工專業性的倚重不強，在社工薪資結構

普遍不好，許多素質優良及頗有年資的社工因此先後考上高考進入公家福利體系。社工員進入公家機構受到公部門科層體制影響，專業性的發揮受到政策決定牽引，常面臨案主權益與政策控制兩難局面，有時甚至必須犧牲案主權益而遷就政策需要。(#6)

(5) 公部門官僚氣息

公部門官僚氣息僵硬，公部門社工員解讀政策及行政能力有待加強。(#7)

(6) 公部門與私部門信任度低

公部門與私部門合作關係信任度低，互相消耗能量。(#8)

3. 民間組織問題——收入來源不穩定，影響社工員聘任問題。

(1) 社工員不是老就是少——任職民間機構的社工者不是很老，就是很年輕。

有多少人留在社工界？民間機構不是很老的就是很資淺的社工員，年資一年以上就有點資深了。(#9)

(2) 人力不足、資源不足、督導體系未建立、制度不健全、低薪、工作量大：促使在民間工作的社工員必須任勞任怨，不被肯定，仍然被賦予扮演慈善工作者。

民間組織在不足資源支持下，社工員工作條件長期維持在僅能自足的收入及高工作量，人力常常汰換，使經驗的累積上無法有效銜接。(#10)

互相互不滿：社會服務機關團體，長遠以來的聲音是：找不到社工員，好不容易找到社工員卻發現不如預期中的表現。而此一孤

星」社工員卻因無專業督導而孤獨、落寞、傷痕累累的離開，甚至發誓永不再踏入社工界。問題的存在是不爭的事實，可是卻也不見因社工師法通過而有所改善。（#8）

收入來源不穩定性：是實務界一直有的問題。社福團體在經費有限前提下，若非必要因接政府專案之要求，專業社工員常非其考量必須人員，長久以來，在沒有專業社工員的加入情況下，機構運作並無不妥，專業社工員聘用與否對許多傳統收容教養之養護機構而言，無明顯差異，也造成社工專業發展的危機。（#8）

實務機構對社工專業化努力不足（特別是理監事會及執行長層次者），對資源發展及專業發展兩者之平衡，難以掌握。（#10）

案主團體以運動方式爭取長久以來被忽略的基本人權，得到權益比得到好的服務品質更為重要，沒有太多人介意除了「有」之外，服務也要夠「好」。（#11）

舊時代慈善觀仍殘存在多數社福機構負責人及決策者腦海中，未被專業替代。（#11）

理（董）事會運作功能不彰；機構間競爭激烈，募款不易，互相排擠；專業人員穩定性低（基層社工員約一二年）。（#12）

（三）教育與實務互動

社工教育與實務界不僅有各自內部問題，兩者間的互動也出現不平等、缺乏對話與溝通管道；社工師法通過後似乎更加深兩者不平等與對立。

1. 合作／信任不足、不平等：教育與實務未相互接納、缺乏平等性對話機會與信任關係。

教育（學界）與實務兩方面的合作、互助及銜接程度依然不足，應然與實然之間的距離，某部分源自雙方互相接納度不夠與缺乏平等性對話機會。（#6）

學術界認為實務界對接受學生實習和幫助學生成為一位準社工員方面的熱誠與用心有待加強，而實務界認為學者總是以「應然」的 ideal type 來評論實務工作。兩方地位不相平等，彼此都以為對方不夠尊重自己。（#6）

2. 實務經驗與學術研究的隔閡：

目前學術研究取向較多以問題發現及福利需求為主，較少以社工實務或服務成效為研究對象，對於社工實務改進及專業成熟度較有限。而實務界對學術界存在又敬又畏矛盾心態，視學術界為諮詢對象，但不一定採納其意見。實務界本身亦甚少從事實務方面研究，或其著作發表在專業知識建構及學術對話中，實務界處於較為失利的地位。（#13）

3. 實務工作者在職研習進修管道不足：除了考研究所外，別無選擇。

社工實務能存留下來絕對是「精」——精英、精兵，在實務界衝刺多年，想再充電時，常有的感慨是：離「讀書」太遠了，考不上研究所，想進修，門兒都沒有！（#8）

(四) 社工師法的通過

社工師法的通過不僅未帶來社工轉機機會、督導制度改善、對臺灣社工專業發展正面影響外，卻因此導致社工員忙於應付考試、轉任公職、對社工使命承諾只退未進。

1. 提供社工轉機機會嗎？

現在比以前有更多人提到社會工作，談到社會工作者可以幫社會做些什麼，我們有一個好機會被了解及重視，然而，我們是否把握了這個可能時勢造英雄的好機會？答案恐怕是不盡令人滿意的。我所謂的危機——我們是否逐漸錯失社會工作在臺灣被認定接納為一種專業的機會？這個時機是很重要的，因為出現過機會，而人們會以此機會中你的表現來評價你，若表現不好或不夠好，則深深影響人們對這個職業（不見得是專業）的看法。（#11）

2. 督導制度因此改善了嗎？

社工員因無專業督導而孤獨、落寞、傷痕累累的離開，甚至發誓永不再踏入社工界，可是也不見得因社工師法通過有所改善。

（#8）

3. 對臺灣社工專業發展是正面影響嗎？社工系畢業生忙著考試——高考或社工師：取得社工師轉任公職，並非從事社工實務；與專業承諾沒有關係；考取後並未影響專業品質與熱誠。

取得社工師證照者，往往轉任社會行政工作者，非從事專業社會工作。（#3）

社工師證照制度實施以來，並未影響實務界專業服務品質及熱誠。（#1）

考用不合一：通過考試或具任用資格者，未必對專業發展有足夠承諾感。（#6）

4. 社工師法考試困難

社工師法考試困難，對從事多年實務經驗者是個致命傷。（#3）

(五) 社工專業體系外

社工長年以來專業位置未獲臺灣社會肯定，在公部門被視為政治工具、收拾政客的爛攤子，在民間的就業市場則仍以慈善良心事業視之。

1. 機構的生存優於專業環境：社工成了收拾社會問題的爛攤子。

原本以為換黨執政下，重視福利的新政府，目前卻也無奈喊出「經濟優先，福利次之」的言論，原本經營困難的社會福利機構團體如何生存？專業社工員更是何處尋覓安身立命之處？（#8）

社會問題日增及政治民主化快速發展，社會福利成為選舉政見不可或缺角色，社會工作人員也成了收拾社會問題爛攤子的代名詞。社會工作市場需求遽增，但服務及人力供給無法立即補充。福利立法在立法院快速三讀通過，政府的預算及人力並不會一下子增加。這樣的危機來自社會並未提供社會工作合理的工作負荷。（#11）

就機構生態言，提供一個機構生存優於專業考慮的環境，機構

聯手建構一個殘酷、不良社會工作環境——工作量超重、福利待遇偏低、專業可有可無。這時，社工專業的堅持成了個人良心。政府與民間機構在討價還價（爲了補助多少，服務誰），沒有人爲最弱勢案主說話，即使是案主團體或家長團體，也只是代表自身利益的代表者。在這個每個人都是弱勢的地方，只有誰的聲音大，專業不重要，別人的弱勢不重要。（#11）

2. 社工就業市場的問題

就業市場的假象，大學院校有社工系者眾，惟就業市場在那裡？學術界？實務界？政府部門？需要的人員有限，造成學非所用的學生越來越多，難道學社工，只能自我安慰在家裡作「家庭社會工作」嗎？醫學系、法律系、會計系學生學非所用的比例一定不高吧！（#5）

欠缺保障的就業前景，除了教學、政府部門或醫療單位外，大部分社工領域的工作待遇普通、沒有勞基法保障、業務繁忙，又以社會弱勢者爲主要照顧對象，必須有堅強的社工倫理與宗教情懷才能在如此環境下奉獻，對一位二十出頭，對未來充滿希望的年輕學子，誘因何在？有百分之六十考上社工師者是政府部門臨編社工員，他們只是希望二年後能轉爲正式公務員，以取得基本生活保障，這種心理值得正視，訴諸道德的社工觀點，未免陳義過高。（#5）

3. 欠缺保障、專業地位未被社會認同

舊時代的慈善觀仍存留在多數社福機構負責人及決策者的腦海中，並未被專業所替代。（#11）

特殊教育或身心障礙者保護法上均已明定教育單位應編制相關專業人員，內含社工專業人員，無奈現今除了臺北市教育局有一實驗專案，約聘了十幾名社工員在校服務外，其他縣市卻在原地踏步，社工員更是不得其門而入，更遑論社工專業可能在教育面上的貢獻實證。（#8）

短時間增加的社會福利機構許多由家長團體成立，或因政府的優渥委託或補助條件成立，對社會工作專業並不見得認同或支持。（#11）

4. 社工和慈善難以區分；社工和志工難以被區分的困境，社工的專業品質和志工難有軒輊。

志工組織蓬勃發展的挑戰：近年來由於志工組織在社會福利的蓬勃發展，例如：慈濟在九二一震災展現機動性高效率表現，形成社會大眾對志工團體在福利服務上的高度肯定，專業社工員雖也介入，相形之下，也不見社會大眾對其在文字或語言或行動上的肯定，反而有很強的聲音反應說「專業社工員在哪裡？專業社工服務在哪裡？」似乎志工團體做的比專業社工員好？（#8）

（六）本土化轉承

前述社工教育課程規劃與教材不當及教育工作者欠缺努力，使得這個源自西方社會專業一直以來與本土環境及需求的格格不

入。

1. 不穩定社工人力、實務經驗未被肯定；經驗未被文字化或成為本土教材——因為組織未提供機會，學術界未予以重視。教材是外來的，非本土；外來的和尚會敲鐘。

不穩定的社工人力。（#8）

工作中所累積及培養的經驗未能受到肯定與重視；組織未能提供機會，使這些經驗得以文字或是教育訓練等形式承轉。（#1）

雖然古訓禮運大同篇即有記載社會服務理念，不論如何，社工專業的學理，毋庸置疑是外來文化。在現今養成教育中，所教授的教材仍以外國文獻為主，也有為數不少的教授是在國外取得碩士或博士文憑。社工專業事實上是一個本土性相當強的專業，和政治型態、政府態度、資源、人民文化、民族性、風俗習慣、法令、規章；等有關，因此，適用於臺灣的社工，不見得適用於中國大陸。（#8）

2. 學術界缺乏本土反省和研究；實務界無暇省思本土議題。

學術界在本土化轉承的省思與研究不足：記憶中，讀了無數本原文書，可是在過程中，較少思考本土差異性的提醒或討論。至今，發現學術界一年也不見有幾本或幾篇對社工本土化的研究論文或文章發表；實務界無暇省思：實務界因龐大業務量，無暇思考此問題而跌跌撞撞，帶著分裂、殘破的心思與案主「包袱療傷」，最後可能就真的「燃燒自己，照亮別人」孤寂一生，要人沒人，要錢沒錢，成為社會另一族新興弱勢族群，接受社會殘補式的最低層社會福利

服務。（#8）

3. 專業人員人文素養與自信心不足
專業人員人文素養不足，尋求本土化的過程中過於畫地自限。

（#12）

（七）國際化連結

臺灣社工沒有本土經驗累積與反省外，由於自信心不足、語言轉換困難、缺乏對外連結——無論學術界或是實務界很少參與國際會議或是國際組織；國際資訊，流通快速，跟不上腳步。

1. 自信心不足

自信心不足，難有表現。（#12）

2. 語言轉換困難、缺乏對外連結

國外對於臺灣社工專業瞭解付之闕如；語言轉換的過程降低國際連結，國際會議、研討會舉辦及參與不足。（#11）

無論您同不同意，時代巨輪已將我們推向科技化、國際化。國際化所帶來的影響是資訊流通快速、國與國、人與人間距離縮短。社工這個所謂「助人的專業」要如何因應？：社會問題、人際問題、家庭問題，不會因國際化而消失，只是人類的解決模式可能改變了，社工專業發展無形中受到極大挑戰。（#8）

極度缺乏與國際之連結，包括教育、實務界，均無人願積極參與國際社工相關組織。（#10）

二、如何將危機化為轉機？

針對將上述之危機化為轉機，受訪者也提出教育面、實務面、教育與實務互動及組織面改善的看法。

(一)教育面

教育面改善包括改善實習制度、加強專業倫理與自我成長課程、加強結構面的知識、敏感及回應社會需求、教育必須與實務連結。

1.改善實習制度，增長實習期程，加強專業倫理。

改善實習制度，實習制度再檢討。(11)

學校教育應加強教育與實務聯結，使學校所學在工作職場可以拿出來用。(11)

學校教育應加入更多實務工作（而非短暫的實習），專業倫理更應加強。(13)

2.要求學生接受一定時數之心理輔導及自我成長課程。

在大學時要求社工學生接受一定時數心理輔導或成長實務課程，一方面學習自我接受及情緒處理，一方面才會發展出同理心能力。(14)

3.加強結構面的知識和訓練，如政治立法、基變(radical)社工等課程。

社會工作學生除了直接服務訓練外，尚須加強結構面知識訓

練，如政策立法或基變社會工作，否則，見樹不見林，無法改變執政者思維，社會工作只能原地打轉。(15)

4.教育當敏感及回應社會需求；教育必須與實務連結。

對社會變遷趨勢社會需求之認識需要加強。(9)

5.要求教育工作者有一定年數的實務經驗。

學校社工教授應有基本年數的實務經驗，以便與本土問題及需求連結，需多瞭解及親身帶領團體工作，社區及權益倡導的經驗，才能教化學生。(14)

(二)實務面

實務工作者增強人文與專業素養，促成資深社工者參與教育工作，合理薪資結構與工作量的配置、督導制度建立、中央訂定統一的社工制度、協助民間改進社工專業環境。

1.實務工作者加強專業新知的吸收與運用，及增強人文與專業素養。

工作後的社工師也要加強專業新知的吸收與運用。(11)

增強專業人員人文素養及專業素養。(12)

2.資深社工者參與教育工作，視為責任及工作成就報酬。

資深社工有機會負起教育訓練責任，讓其有額外成就報酬。

(11)

3.創造社工更好的工作環境——改變社工是慈善事業觀點，及調整社工市場機制及合理薪資結構與工作量的配置；督導制度建立。

合理對待及薪資結構：社工人力管理不能再以慈善事業經營的觀點被對待，應該考量工作負荷以及工作效能；調整市場機制。

(#1)

如何創造一個更好工作條件的環境，是我們努力的方向。(7)

重視督導人力之培養。(12)

培訓社工督導員——由社會工作教育單位或社會工作專業人員協會提供三年以上資深社工，從事各機構巡迴或諮詢式的督導，一方面可以提昇其專業地位，另一方面可以傳承經驗。(13)

4. 公部門——中央訂定統一的社工制度，包括依據人力比例、職掌、遷調、薪資、進修、獎懲；以及監督私部門服務提供的品質。

中央對公部門社會工作制度應訂定劃一體系，相互連貫；不然，各縣市將有所不同。應訂定部分：公部門社會工作人員依據、人力比例、職掌（工作內容）、遷調、薪資、進修、獎懲。(2)

加強公私部門間合作關係。(12)

政府及民間均應發展服務品質監督機制，公部門經費提供需透過服務評鑑方式，且不和稀泥。私部門應放棄福利等於愛心慈善、有做就好的觀念，建立「責任」(accountability)態度，並接受政府及社會大眾檢驗。(11)

5. 私部門——不再視福利為慈善，建立服務品質責任制度；透過公辦民營方式，協助民間改進社工專業環境；健全非營利組織之管理與運作；重視及培訓社工督導員。

健全非營利組織管理及運作（理事會之功能），建立合理社會資源分配機制。(12)

建立民間單位聘用社工員的友善環境，薪資結構，透過公辦民營的設立，過程中促進民間機構改進其社工員素質，增強在職訓練，提昇管理效能。(13)

(三) 教育與實務互動

建立學術及實務之交流對話，共同發展社工培訓計畫、學術界研究與實務經驗整合、及教育工作者態度轉變。

1. 加速建立學術及實務之交流對話

加速學術及實務交流對話。(12)

實務界與學術界間的隔閡是社工專業中長久以來存在的現象，雙方如何擺開彼此的不信任和指責，建立更多合作機制，透過實務界參與研究過程中，協助學術界調整其研究方向致力於實務的經驗建構，提供社工實務工作人員更多可以依據的工作模式及技巧。(13)

2. 學校與實務界共同合作培訓有使命感的學生及研究生；共同發展社工培訓計畫；學校當適度回應或回饋實務界帶領實習生所付出的成本與代價。

學校及實務界應共同推動提升專業品質服務及培訓對社工理念的投身態度及榮譽感，寧缺勿濫篩選社工學生及研究生。(14)
學校應與實務機構有更密切的合作培訓整體計畫，目前實習生

的帶領是機構沈重人員、時間等的負擔，即資源的消耗，應開創賦予機構一些成本，但也要求機構達到一些標準。如此可以融合機構與學院派的特色及互補。(註4)

3. 開拓更多空間接納實務工作者參與教學與研究工作，學術界調整研究方向致力於實務經驗的建構，影響實務與教育結合的教學內容。

現有越來越多實務界工作者也在學校兼課教書，但實際影響學校教學內容的專任教師，還有極大空間與實務工作上相結合，使學校教學內容更接近實務工作的現況。(註5)

4. 教育工作者改變態度——放下偏執、承認不足、心無私念、真誠合作」。

放下偏執、承認不足、心無私念、真誠合作。(註10)

(四) 社工師法通過

社工是屬於利他性專業，社工專業團體應致力於如何提升社工服務素質而非只關心己身之福利；並經常性公開討論社工危機相關議題。

1. 宣傳、公開討論社工危機相關議題。

宣傳、公開討論社工的新資結構議題，公私部門、社工人力運用之探討。(註1)

2. 社工師取得是利他(案主)而非利己(社工師自己)。

社工師的通過，獲取證照者，應取得「社工師」職位(而非轉

任行政工作者)或爭取專門技術人員的定位，才不致於社工師執照者即被迫需走向社會行政。(註3)

社工師必需先讓人民覺得不可或缺，可以倚靠，才有專業地位。

面對不利的工作環境，為個案倡導的社工師絕不能先示範做一無怨無悔的受氣包，而是做案主的示範——勇敢主張應有的合理待遇。但要強調，福利的要求不能是單獨進行的，是建立在社會工作師的專業努力及成果呈現的同時。(註11)

3. 社工專業團體或是社工公會努力方向：(1)發揮制衡、監督角色、提昇社工專業品質。(2)不當僅著眼在社工者自身福利待遇的爭取，而是以團體角色方式敏感及積極回應社會事件，提出社工者的立場與協助，展現社工不可或缺面向，及因之獲得社會肯定。(3)促進社工師之間及跨專業之互助與交流。(4)鼓勵並造就風氣——社工者考上社工師是為提昇專業品質，而非轉任行政者的途徑。

社會工作專業團體應發揮制衡、監督力量；社會工作師法施行三年，幾個地方公會也成立了，對社工專業推進成果卻有限。(註12)

公會的工作若僅著眼於福利待遇的爭取，不思服務品質之提昇及自我規範，恐不易獲國人的認同。專業團體應更積極敏銳地對社會事件發表社會工作者的意見並提供協助，展現社會工作者不可或缺、不可替代的一面。(註13)

相同或不同領域的社工師之間應有更多的聯結與交流，專業團體內部凝聚力的形成是專業力量的來源。(註14)

(五)本土化轉機

受訪者建議社工本土化的倡議之前，應先界定「社工本土化」的意涵；同時，拋開意識型態，重視資深社工的實務經驗及累積。

請先界定「本土化」、「社工本土化」之定義及內涵。(註10)
資深社工有機會負起教育訓練責任，讓其有額外的成就報酬。

(註11)

拋開意識型態，發展兼具國際觀及本土特質之工作模式。(註12)

(六)國際化連結

受訪者呼籲社工專協加強扮演國際連結角色，以及內政部社會司發展國際網絡及英文網站，以與國際脈絡連結。

1. 社工專協加強扮演國際連結角色——與國外專業人士交流，參與及承辦國際會議。

社會工作專業人員協會，應扮演國際連結角色：蒐集或是邀請專業人士提供報告，並協助發表於國際期刊論著，當數量一定後，國外學者的交流必能頻繁，如此可再舉辦國際間的研討會及會議，鼓勵實務界發表，使本土經驗與國際交流。(註13)

2. 內政部社會司發展國際網絡及英文網站，促使國內資料與國際的交流及保持資料的國際化與時代性。

內政部社會司透過國際網路促進資料國際化推展，將其英文網

站重新規劃，有關社工之研究案，以外文發表於其網站上，便於國外學者查詢。(註14)

參、焦點團體資料分析結果

一、現階段臺灣社會工作專業發展上的危機為何？

針對兩個焦點團體(註15)的對話內容有關「臺灣社會工作專業發展危機」部分，分析整理成五個類別：教育界、實務界(含年輕社工、資深社工、倡導與實務未能結合、缺乏時代性、Localism、太狹隘、公部門社工、民間社工、缺乏體系內支援、來自大環境的困境等)、實務界與學術界的互動、社工師法、及本土化等。茲分述所整理之相關類別的議題及對話原始內容，一併摘述如下。

(一)教育界

社工來自教育體系的危機包括其在學術界也是個邊緣位置、學位被商品化、學者轉換跑道帶來的影響是福還是憂、以及教育工作者在臺灣社會的崇高地位帶來不幸影響——保守、與實務脫節、閉門造車式的教學、缺乏本土反省等等。

1. 社工在學術界也是個邊緣——盲目追求主流研究典範、不尊重實務、搶政府研究案。

社工在學術界也是個邊緣，也在追求主流化，在過程當中，不斷學習主流的研究模式，過程中可能學習了一些不太適合社會工作價值跟實務的研究典範，所以也會造成臺灣學術工作者沒有學會尊重實務工作者經驗的研究方法，只會跑統計，在主流雜誌裡，只發表這種要有數字，不太重視經驗的探索：臺灣的學術界看到社工地位之低落：臺灣社工學術界發表文章非常少，大家都在搶政府的研究案，做完研究後，就放在自己的辦公室裡，你也不太清楚他們在做什麼。(A 社工)

2. 學位被商品化——分配權力與資源，不是熱愛知識、自甘墮落。
近來很多博士班的設立：臺灣那種黑金，學位也被商品化，他們不斷在吸收掌握資源的政府官員到學術界來，變成他們的學生，藉此再來掌握政府的資源，接更多研究計畫：沒有想到墮落這麼快……在實務界裡感受不到對知識的熱愛，學界參與實務的目的是希望能夠對一個現象更了解，對這個問題更深入，但後來發現不是，他們吸收這個學生，並不是想要了解他的實務經驗裡面有什麼知識可以被整理、吸納、貢獻的，吸納他成為學生只因為他在某個位置：吸收這些人無妨，但當動機並不是對於知識有些執著，那是比較難過的地方：社工是應用科學，可是我們是應用到自己的權力與資源分配。(B 社工)

3. 學者進入行政界是危機還是轉機？瓜分資源、學術跟行政體

系結盟來壓迫實務界。

學者進入實務體系或行政體系，你視為轉機喔，我不認為，那是另一個危機，這是另外一種資源分配：如果這些人的心態上沒有改變。(A 社工)

學者進去行政部門，大部分都在瓜分資源，公部門又需要這些學術研究，跟實務一樣只是供放在那兒。(C 社工)

形成一個問題是，學術跟行政體系結盟來壓迫實務界，造成行政體系更容易仗勢著學者的背書，告訴實務說：你們社工的大老怎樣怎樣，所以你要怎樣怎樣：藉著學術界的人訂一個標準，行政也就拿這個標準來要求實務界。(D 社工)

4. 學者跟政治結合，得到更好的資源：學者也比較有社會地位。
學者跟政治結合，以得到更好的資源，核心是權力結構上的一個問題。(d 老師)

學者比較有社會地位，每次開會也是把學者放在實務工作者前面。(a 老師)

5. 學者被寵壞
學者該罵：教愈久要被罵得愈多，這是結論。(E 社工)
太把學者人格化了。(A 社工)

頂著學者光環分配更多社會資源，實務界跟行政界開始不要寵壞學者。(G 社工)

其實你說寵壞，像常常評鑑都是由學者去。(H 社工)
6. 教育工作者趨於保守

社工倡導出不來也跟教育有關係，老師們也是蠻保守。(C 社工)

7. 象牙塔、缺乏與社會脈動連結的學校教育。

我們的教育比較像象牙塔式的，不是跟整個社會脈動結合，所以有些學生畢業搞不清楚，原來我的工作對象是低收入戶者。(b 老師)

學生要 (1) 我們老師的專長呢？還是老師的專長要配合社會脈動？(a 老師)

8. 非本土的社會工作教育、社會工作教學缺乏連續性。

臺灣五十年並沒累積社會工作知識，教的還是西方教育，不是臺灣本土社會工作教育；用的是美國的知識，不是臺灣的知識。臺灣實務經驗應該幫助臺灣教育發展。可是沒有一個方向：臺灣社會教育五十年並沒有讓實務知識教育提昇，是停擺的。(a 老師)

整個社會工作訓練是持續性的：這個連續性，學生沒有去抓緊，加上前一門的老師用的理論跟後一門老師用的不一樣：課程本身，教很多外國的東西，在日本、美國，他們都教自己的東西。(g 老師)

9. 社會工作有太多不可預測性

學生在外面工作會遇到什麼對象很難預測的：社會工作有太多不可預測的東西，沒有辦法在學校把所有不可預測的東西教到。(e 老師)

(二) 社會工作用科學方式來專業化是一個危機

在解構與後現代的學術氛圍之下，東吳大學社工系教師在此焦點團體中也針對此提出其看法——服務對象是「人」且多元，社工可以用科學典範標準化嗎？社工是科學還是藝術？然而主流仍然掌控權力，社工危機耶！

1. 社會工作可以用典範來標準化嗎？社會工作是科學還是藝術？

社會工作用科學方式來專業化，本身就是一個危機：在唸社會工作概論時的一句話就給我們釘死——社會工作是一門科學，也是一門藝術。我們期待社會工作是科學化，能夠被評量的、有效果的評估、能標準化、能夠專精化的、能分類的等等：社會工作的效果根本沒辦法用科學角度評估，社會工作養成教育也沒有辦法用科學典範來標準化。(a 老師)

2. 社會工作是藝術，對象太多元，面對的是人、是心靈，不是物質，不能被標準化(專業考試)評量的。

以專業考試來講，也是憑著 *standardized* 的東西來看合格還是不合格；其實一個藝術家是不需要被這樣評量的。我自己內心還在衝突，是不是用「藝術」這兩個字，藝術的內涵核心是什麼，我還沒掌握，至少我們強調社工是科學、是專業，專業又是從實證主義的科學典範來規範，那是不可能的東西，假設說我們是有系統的知識體系，當你真的放到實務裡面：社工對象太多元和複雜化。相對的，社工知識體系沒那麼完整原因，因為面對的是人、是心靈，不是物質、不是肌肉。建築師、會計師、律師面對的是物質層面，我

們面對的是心靈層面，當面對心靈層面時，人就不能被標準化。(d 老師)

在機構裡很多制式化的表現，沒有把人當做個別個體，人是不能當表格填，把人所想的像東西一樣，放入表格裡面。(e 老師)

因為你是一個藝術工作者，藝術工作是沒辦法用教的，科學的東西可以互動性教導，藝術工作不能。(e 老師)

3. 實務工作者的限制：被工作包圍，不會 aware 到社會工作是科學還是藝術。

我在實務界工作幾年下來，被科學化給綁住嗎？像這樣的疑惑大概不會在臨床裡面被看到，反正就是工作嘛！每個案子來都不一樣，就用不同的方法做，日子大概就這樣被包圍著，也沒有經驗的整理、經驗的傳承，好不容易被逼著才寫一篇文章來整理一下，所以我覺得沒有這個困惑存在，也沒有這個 awareness。(c 老師)

即便我在實務裡面很用心做，可是也沒辦法掌握，因為那是藝術。(b 老師)

4. 實務經驗要被承認有價值的，要用科學的典範、換成科學化的語言陳現，對實務工作者非常困難。

萬一說你十多年的實務經驗，要被承認有價值的，必需要用科學典範把你的實務經驗放在那個框框裡面，你沒有用這個典範的話，可能你的價值就會被降低，爲了你的經驗變成有價值的，就要把它換成科學化的語言來說，這多半對實務工作經驗的人是

非常困難的，對一個藝術工作者，他藝術呈現的過程，他不必去符合科學典範的語言，這十多年的實務經驗，在專業上不被重視，就算我們認同也沒用，因為沒把它轉成科學化語言，未把它變成科學性，就得不到普遍性認同，如果要把你的經驗寫成一篇文章，就必需符合某種格式，才會被 value 到；但用科學化語言將這些經驗轉化成科學性時，多半的人也看不太懂了；帶來另外一個問題。(b 老師)

5. 主流掌控權力

像國外有些 Journal 擺明是社會工作實務的，沒有要求用主流方式寫，像東吳社工學報還是很主流方式，包括國科會，審核的人落在主流思考架構裡面。(a 老師)

(三) 社會工作「try and error」

社工服務對象是「人」，社工本身也是「人」，事會「動」會「變」；然而其「try and error」卻未被肯定。

1. 社會工作是 try and error 的過程，是有價值的，未被肯定。
學校教育學生說社會工作是一個專業，是科學專業，有理論、有依據；但多半學生到實務工作時會發現，所做的跟學校教的是兩碼子事，一個是實證主義科學典範的標準化，另外一個完全是藝術性的，隨著個案有些互動、反應，用他的直覺在檢討、嘗試、錯誤、經驗再修正；事實上，這樣轉變過程，覺得跟老師上課所教的理論，距離會拉得越來越大，會有困惑，是否不夠專業，就會產生認同危

機。大部分工作者不覺得這二、三年的 try and error 是有價值的。

(Q 老師)

try and error，問題是沒有人去 value 這個 try and error 的過程。(Q 老師)

2. try and error 未被肯定，社會工作者因此受挫折，就離開。

學校教的典範是科學的，但出去是 try and error，學生就適應不良，不認同 try and error 的價值，找不到一個方法、方向、一個標準化的可能性，就受挫折、離開。(C 老師)

3. try and error 也是爭議。

try and error，用這樣的過程去做，可是人的問題你不能當作實驗品，不能 try and error，那是他的生命。(F 老師)

(四) 實務界

在實務工作者的焦點團體談比較多來自實務界的問題，包括社工倡導角色出不來、缺乏時代性、實務工作者工作量大、實務工作者本土經驗未被肯定、缺乏社工專業體系內外的支持；不成熟公私部門組織導致社工者的命運是被民間組織剝削、被公部門視為清潔工；實務界與教育界的不平等互動，如實務工作者成為教育工作者填寫研究問卷的對象，社工師法通過反而帶來被學術與體制更多控制等問題，與前述問卷書面資料分析發現較為一致；然而針對「老 worker」及「young worker」的問題敘述，則是較為突顯之處——由於受訪者大部分為資深工作者，其對老 worker 問題以「悲哀」形容：

不被尊重、被學術／行政體制摧殘、被 young worker abuse，第一線工作者 pay 少，出走念頭／中年危機時常出現，受訪者對 Young worker 的看法比較是負面的，包括：督導耗費許多能量、對老 worker 的不尊重、流動率高、太年輕。

1. Young worker 問題

(1) 耗費督導許多能量

實務界的 worker 都很 young，我們一直在帶 young worker，甚至這些 worker 碰到一些挫折，不管是跟案主或是其他單位的協調，最後督導都要出來處理或收拾善後。我們要跟很多機構的 young worker 去談，去協調，長久下來，督導這一層耗費我們很大的能量。

(H 社工)

(2) young worker 不 respect 你，不 care 老 worker 的經驗。

待遇不是很好，早就是事實了，另外，你會覺得愈來愈沒有什麼倫理了……你永遠跟一群年輕人一起工作，像我做這麼久，醫生也很多。像我這麼老，待這麼久的只剩下幾個。現在就常面臨到你這麼老了，動不動比你 young 好多歲的醫生管你，他什麼都管……最近一直很想出走就是這樣子，很受不了。比你年輕的 social worker 也是這種倫理上的東西，她不會很 respect 你。(A 社工)

以一個 social worker，你的知識背景不夠 update 的話，光靠你的經驗，你是沒有辦法去說服現在年輕的孩子（指 young worker），不是說你的經驗不重要，她其實也不太 care 這個東西。他們口語表達能力蠻好，講到 assessment 就可以唬很多人，究竟他

處理什麼，沒有啊。這也是倫理一部分。(G 社工)

(3) young worker punish 老 worker。

為什麼這變成是丟給你，對他來講竟然不是一個學習的經驗，工作丟給你，變成資深的人被 punish，因為你有能力，所以你要做最多的事情，照理說這是他的責任，他卻把問題丟給你，變成不是他的責任。(F 社工)

(4) young worker 流動率高。

我們一直在 deal young worker。流動率高，不會停留太久，幾乎一年就要跟新的再 deal。(H 社工)

(5) young worker 太年輕了，還不太認識自己就要助人。

社會工作系的學生太年輕了，叫他們去做助人專業是很辛苦的，他對自己遇到的狀況不是那麼認識，教育要承擔很大的責任。(F 社工)

2. 老 worker 悲憤與困境

(1) 不被尊重／被體制摧殘，被學術、行政被其他 discipline leading。

說得殘忍一點，實務是被所有 leading，被學術、行政、被其他 discipline leading，實務作十年二十年，誰會 appreciate 你二十年的經驗？學術的人可能剛唸完書回來，就可以告訴你（實務工作者）要怎麼作。(A 社工)

非常羨慕美國或是其他國家，有一二十年資深的 social worker，不需要很高的 degree，可是可以從他長期在實務工作上所

累積出來，散發出來很自然的涵養，也很感傷為什麼臺灣沒有這樣的環境？(H 社工)

最心疼的是一些很有使命感的人都做得很好，也很愛社工的人，可是一直都被摧殘。(F 社工)

時代變遷是那麼快速，看到年資已二三十年了，進入中年的 social worker，他們專業的危機：像你提到跟 x x 生一個孩子都生不起（你是講真的還是假的，是真的養不起？），他們還是騎機車的階級，這是個問題：像 x x 講的：體力再不如前了，相對的，那些進入行政體系者，是不一樣的：我覺得社會工作者都是在被折損。

(C 社工)

(2) 被 young worker abuse, punish。

說到 abuse，感同身受，因為一堆都是 young 的，有問題就丟給你，因為他覺得你最能處理事情。譬如說你可以幫他找到資源，沒有家屬的你也比較有經驗，可以很快就聯絡到：什麼事情都丟給你。(E 社工)

(3) 實務界比行政界 pay 少。

我先做直接服務，後轉到行政，又從行政回到實務界做直接服務，又經過五年……我現在的 pay 比在行政界少……但是別人怎麼看，我的家人就會說，奇怪你做了半天，怎麼還是我們家的 low income。(D 社工)

實務最高只是督導，升不上去。二十、三十年過去了，還是督導。像 x x 說的，很多人向她叫屈說你應該轉任公職，可是她沒興

趣啊，她要的是實務啊。她是一個對社工專業很認同的人，有使命感的，反而碰到這麼多的生存問題。像她上次跟我說，現在管她、審核她是一個比她 young 及非本科系的，和她會教過的學生（新進社工員）的新水竟然只差一、兩千元。這個經驗上的累積，並沒有直接給我們一個報酬，或一個 reward。（F 社工）

錢好像是很庸俗的東西，但也是實際的東西。（G 社工）

沒有被認同、pay、position、待遇（醫院就是把你歸類，跟營養師是不同類的）也沒有提昇。（B 社工）

(4) 出走／中年危機。

出走的衝動，一直存在著，可是這個專業又吸引你，你一直願意做下去。工作二十年，換回來的是低 pay，可是你已經體力大不如前，不像以前一樣可以去 fighting... 投入這個專業，也接受過一個有系統的訓練，原本也是對他很有興趣、很有使命感的，可是後來的選擇還是要出走。（D 社工）

要離開社工界，必須得承認面對一個問題是我們未來何去何從，經濟保障在哪裡... 除了個人生涯考慮外，另一個很重要的考慮是薪資... 能夠留在社工界完成我們的願望，是因為很多的天時地利人和的搭配，譬如說我們感謝我們的父母親，不需要我們每個月花好幾萬塊去撫養他們... 這是社工員的悲哀。（D 社工）

有沒有適當的地方安置資深社工者?... 看到社工不被認同，才會產生實務所做的事情不被認可，造成資深實務工作者無路可去，大概就會變成向 X 和 Y 去作 private practice。（F 社工）

我自己也面臨了一個危機，是不是要再留在實務界。以人生的生涯規劃來講，現在是中年危機，愈來愈老了，也不能打很多的體力戰，留在實務的意義到底在哪裡，我一直在想這個問題，我一直很喜歡實務工作...（B 社工）

3. 倡導與實務未能連結

倡導者跟實務工作者為什麼中間沒有 link 起來？為什麼實務工作者體會到的實務困境，沒有進入倡導者所表達的意見中？是我們缺乏能力把實務經驗變成政策，讓她去倡導嗎？為什麼實務工作者沒有機會參與倡導？為什麼倡導者沒有機會了解實務工作者？（A 社工）

4. 缺乏時代性

臺灣目前社會的形態，社會工作要怎樣來因應，臺灣的社會工作太沒有臺灣的時代性了。（G 社工）

5. caseload 大、流動率高

又辛苦，又不分日夜的工作。（A 社工）

需要服務的人過多，case load 過大。（H 社工）

社會工作流動率已經達到極限，百分之二十五的流動率，相較於各行各業已經算非常高。（B 社工）

6. 實務工作者不會、沒有時間整理寫下其經驗

以臨牀的 worker 來講，根本不知道怎麼累積經驗、整理經驗，他根本不會去 present 那個經驗，不會做，也沒人教，不曉得找誰，只要把我的案子處理好，就滿足了。（C 老師）

實務工作者實在沒有力氣看新的東西，根本就沒時間思考那個層面。(d老師)

7. 實務工作者本土經驗未被肯定

從整個環境的脈動來講，她沒被肯定，不知道原來她那個經驗是寶貴的，我們現在寶貴的是西方知識。(a老師)

8. 公部門社工困境

(1) 行政單位對案主偏差觀念。

行政單位他們不太會去考慮到每一個案主，以及他們的個別差異性：當我在跟勞政單位談時，他們第一個反應是××(案主)沒有就業動機的、工作動機的。(F社工)

(2) 要和公部門很多其他單位周旋：被案主 abuse。

要跟公部門很多其他單位 deal，公部門倒是能夠 handle，我比較不能 handle 的是所有工作人員可能都會走掉...empower the client 是我們很熟悉的東西，可是也需要去 empower 我們的 worker...對某些 client 來講，我們是被 abuse 的...abuse 不是在工作內容、行政上、或是工作量多，最後的問題是要面對案主的 attitude 給我們很大的壓力。(G 社工)

9. 民間社工困境

(1) 和社工信念是違背的

機構本身組織運作方式和在學校社工 training 是違背的，社工是留不下來的。(D 社工)

(2) 不健全、經費問題、社工被剝削。

民間組織大都屬於非營利性機構，非常不健全。(B 社工)

民間單位，經費是很大問題，還有專業性也是：臺北市很多××中心，當要求他們做直接服務時，有的還沒有 ready，有的很抗拒。(F 社工)

民間團體是一個非常剝削，不是很適合人存在的環境，這種情況之下，你要要求一個人留在這個環境長期奮鬥是很無奈的。會形成一種現象是，有心留下來者，就不斷地在社工圈循環，像我現在就是，循環到沒有路可走我就離開，離開決不是我討厭社工，而是完全的失望。相信我不是一個單獨的例子。(C 社工)

人民跟政府之間是相互對立且不信任的。以公設民營來講，摳的很緊：這種情況之下犧牲了 welfare，做不出更好的東西，另外犧牲的是那些在執行的人。(B 社工)

臺灣政府推動社會福利，一直有結構性限制，包括公辦民營方式，政府不會釋放很多資源到民間團體，不斷剝削民間團體，政府自己要做事什麼都有，但當政府委託出去時，就什麼都摳下來，最後剝削的就是基層的社工人員。(A 社工)

(3) 社工員是政府的清潔工

政府體制中，把社工員當清潔工，那邊髒了，就請社工去掃一掃。(E 社工)

10. 缺乏體系內支持社工成長與學習

不只沒有辦法累積實務經驗去成長，也沒有得到支持，制度裡面沒有提供資源支持他們去學習、成長。(H 社工)

11.來自社工體系外大環境的因素

(1)實務工作者被行政單位、私人基金會 abuse，沒有自主性。

social worker 被行政單位 abuse，即便不是行政單位，私人基金會也一樣，如果上面了解還尊重我一點，上面不了解，真的就跟著走。專業是什麼？專業要有自主性、是被尊重的；在實務界社工沒有自主性，憑什麼告訴人家你是專業。(d 老師)

(2)傳統社會工作不被支持，因健保不給付。

我在那邊 (x x 醫院) 比較久嘛，如果不走到治療層次，似乎也很難在那個領域立足，社會工作傳統那個部分，在健保體制裡，沒得什麼發揮，要往治療方向走。不可能有時間去家訪，也不可能陪案主去辦個什麼…這種 outreach 工作，原來 social worker 空間很大，可以送 service 到案主家裡，現在根本不可能。最近我們醫生發現門診可以勾家庭治療、勾心裡治療，這樣賺更多錢，主任一個門診就可以收幾張單子，用意只要你 assessment，他不 care 你幹嘛…家訪健保不給付…我好像愈來愈走向諮商、家庭治療。(A 社工)

(3)用社工作非社工的事。

社會福利這幾年大量倡導，自然而然社工員人數可以增加，可是以一個縣府運作來講，需要很多人力，它用社工人力來作非社工事情，她有包袱辛苦所在，如此形成惡性循環，社工更多人流失，因沒有成就感。譬如說作老人、家暴領域，希望在人數上更精準算出來，沒有辦法算出來，它可能告訴你家暴中心有十四個

工作人員，實際上真正投入的人力可能只有四個人，你怎麼算？

(D 社工)

(4)決策者不重視福利。

x x x (〇〇部長) 不 care 社會福利，以預算來講，他們不會讓福利部分膨脹那麼厲害，不適用人口需求評定來計算預算。(C 社工)

(4)財主單位不支持。

向財主單位去解釋什麼叫社工，我們要做什麼？意義是要去爭取錢，不太能夠去 persuade 他們…也因此變成政府的 excuse。(E 社工)

(五)實務界和學術界互動

1.實務界和學術界相互尊重，不是單方面要求填寫問卷，增加實務者工作量。

不見得是實務者對知識，對資料累積整理沒有興趣，而是她沒有精力…要基層 worker 把這些知識、經驗累積變成書面看得到的東西，絕對有困難。但這個困難可以透過後天的在職訓練，或後天給她更多的誘因或時間，是可能造就的；但如果後天的環境是那麼惡劣，可造就不出來的…就看實務界和學術界怎麼合作。(F 社工)

我不贊同一種合作型態是要求實務工作人員填很多的問卷，在家暴中心常有一推問卷要我填，一堆人要來訪問，尤其是學校老師

會告訴學生說你們去訪問x x單位。一個禮拜當中接三五個，三五個接待、三五個問卷，我的時間就花掉很多了；不是這些東西不重要，但我的意思是，一定要用這種方式讓實務工作者有這麼大的負擔嗎？像家暴中心光面對這些外面的訪問、問卷，工作量更恐怖。如果學者要與實務界合作，絕對舉雙手贊成，在實務界作一些研究，絕對歡迎，但情形是相互尊重，以及相互願意把時間貢獻出來，而不是說我要你幫我填這個問卷，沒有人有義務幫你填這個問卷。(D 社工)

形成另外一種虐待。(B 社工)

在公務機關怎麼拒絕呢？(H 社工)

在民間團體也一樣，不要以為你今天拒絕就沒事，那些學者就在外面叫囂。(C 社工)

像x x講到的，九二一資料沒有累積下來也是很可惜；東西到最後還是學者的。(D 社工)

2. 社工重視的人權、平等與尊重觀念不見了，成為養家活口或是奪名得利的方法。

社會工作原則是人權跟平等，不會因為今天擁有這個power就變成你都要聽我的，不管這個power是來自於這個主持人的棒子還是因為來自於它的學術地位，都不應該。不管社工分為實務還是學術，我覺得基本上就是人的問題，問題回歸到最後，我們這些學社工的就沒有所謂人權、平等與尊重的觀念，本來應該是要內化的，把它視為一個信仰；卻變成做社會工作只是養家活口或是奪名得利

的方法，或是我別無選擇，我習慣了。(G 社工)

(六) 社工師法

1. pay 沒有增加。

社工師法通過後，pay 沒有增加；醫院在認定技術層次就比較低。他不覺得需要用到license。(A 社工)

社會工作專業到臺灣來當時social worker的pay就低了，五十年之後，社工師法通過後，對社工沒有改變。(E 社工)

2. 反而帶來被學術、體制控制以及被同質化的危機。

政府社工員要納編，促使社工專協成立，又促使了社工師法通過，社工師法對我們來講是很大的教訓，當我們進入體制的同時，看到社工自主性喪失。現在社工員只想要考社工師；社工師好不容易通過，實務社工員變成要被學術界社工的老師來控制，因為要讀懂他的書才能考過社工師，才能拿到那張執照，只有剛畢業的哪些上過老師課者才能考上，變成被那個考試所約束……，實務界追求進入體制，但追求的過程中，實務界知識被同質化，大家都讀同一本書，都在問誰的題目會不會考，學校老師就爭取進入那個地方出題，大家開始出版教科書，社工師法基本上我不覺得他對我們專業有什麼實質上的幫助。(E 社工)

3. 出題、考試制度不當。

臺灣整個考試制度一樣是落在所謂的填鴨式方式來取得證照……國外是由實務工作者出題，且是很優秀很資深的工作人員；為什麼

臺灣找不到這樣的一票人，考試制度就出了問題，其次是文化系統，

另外，我們培養不出資深的工作人員。(B 社工)

4. 社工師成為進入行政界或成為公務員踏板，對社工專業沒有幫助。

社會工作者跟行政應該要分開還是結合？現在很多人考社工師是為了要進入行政界，不是為了繼續在實務界努力，因為行政者的 position 還是比實務工作者高。(G 社工)

(七) 本土——缺乏本土雜誌

本土的經驗，就是不要因為社會工作的介入讓案主的自主或獨立性減少。(A 社工)

臺灣也沒有什麼屬於社工本土的雜誌，大家可以交換意見。(D 社工)

二、如何將危機化為轉機？

針對如何將危機化為轉機，兩個焦點團體參與者之看法與前述之間卷受訪者頗為一致，如包括教學與實務連結、教育工作者的身教與謙虛態度，實務工作者改變體制、自己創造知識累積的空間、自信、放大格局；實務界與教育界建立平等、相互學習互動關係，並締造相互批判空間；社工體系內允許不同聲音釋放出來，創造反省專業氣候。其中在資深實務工作者的分享中提及「危機化為轉機」，首先必須掌握轉機機會，如九二一地震、學術界多進入行政體

系即是。

(一) 轉機機會

1. 九二一地震

我看到一些轉機：地震之後，僅次於臺北市跟高雄市，南投縣有最多的社工人員在那邊作重建工作，南投地震之後成立了二十三個家庭支援中心：看到這些社工人員，這一〇〇個人，在地震之後很紮實的在做社區工作與個案工作。(C 社工)

2. 向臺灣社會說社會工作到底在做什麼

臺灣社會工作的一個轉機，就是我們可以向臺灣社會說社會工作到底在做什麼。(A 社工)

3. 學術界多進入行政體系

我發覺到一個轉機，××縣政府現在的決策者就是專業的，在公部門也注意到這個需要，也成立一個單位從事改革。(H 社工)

行政界是可以發揮一些東西的，可以有很多計畫、很多方案，影響的程度較廣。(B 社工)

(二) 如何轉機？

1. 教育界

(1) 教學與實務連結

在學校教書也要把角度跟實力放到實務界。(f 老師)

(2) 教育學生有政治敏感度

x x x 說一句話：教育裡面沒有教育學生 political conscious，所以他們充滿了挫折。要灌輸學生有這樣的意識，事實上這是影響社會工作很重要的部分。(a 老師)

(3) 學者要抱持謙虛態度

盡量少說我們是在幫助別人，幫助這兩個字是盡量不要說，我們是跟人家在一起，這是很重要的態度：讓自己的態度變得比較謙虛一點，不要覺得學術一直高高在上。(d 老師)

(4) 學士後社工，收不同生命經驗者(不同科系背景者)進入社

工

國外人才的培訓，不是那麼強調所謂的科班，而是需要不同生命經驗的人，...：社工是擺在學士後，研究所階段是比較成熟的社會工作訓練。(B 社工)

(5) 教育工作者的身教重於言教

國外的碩士養成經驗，我一直很 appreciate。學校的老師不是只有很好的書本知識，professor 身上的身教更能影響社工學生。如有位老師已經 P.H.D. 了，他在接個案，我對這個老師的一個作法印象很深——有一個小朋友常常上課打瞌睡，要學校的 professor 去處理嗎？在我們這，當然認為小 worker 去就好了，可是重要的是一個 professor 會對一個小學生上課打瞌睡，他為什麼要去管，那是生命的價值吧...我從他身上學到這點。(H 社工)

2. 實務界

(1) 改變制度

改變制度，就是人力不足，pay 要高一點。(A 社工)

增加薪水、增加員額編制。(F 社工)

(2) 實務界自己創造知識累積的空間

去開發一個屬於實務界自己創造知識的空間，可能不是學者創造的才叫知識。可能不是文字化表達的東西，可能是一種研討會、發表會，用適合實務界的方式表達，對他們來講成長是有意義的，他們填問卷不會學到什麼。(C 社工)

如果學術不驕傲，實務就自重。實務界要有自信心：轉換成文字化，累積你的經驗。(G 社工)

(3) 實務工作者用她的方法呈現及累積其本土經驗

實務工作者的經驗，可以用它的方法，它用唱的也好，寫詩也好，畫畫也好，用口頭也好，把他的經驗呈現出來，倘不用學術典範去看，用欣賞角度去 appreciate 話，他就會被 value。(b 老師)

(4) 要有自信、建立實力、不要死守專業、格局太小

想要有轉機，最好是霸佔一個媒體：有發言權有專業，有實力就專業，要有實力就要有權力：有什麼專業認同危機，只要把人救出來的話，管你是勞工還是醫療，管你是什麼，以前我就是太執著社工，所以只能做一點點，現在我可以做很多：只要把這些很棒的道理告訴那些不知道的人我就專業了：社會工作者都自認清高，心裡也不是那麼清高：不是要你死守認同專業，最沒專業最喜歡講自己專業，社會工作專業人員協會就是這樣來的，自己沒很專業，加

個專業以後就很專業了。真要反省就是要開闊視野（那也要有本事），當然要有本事，自己相信自己，自己都不相信自己，有潛能沒信心也沒用。（A 社工）

(5) 改變薪資與權力結構

假設實務界如果薪水有二十萬，講話就可以大聲了。如果薪資的結構與權力都沒變，那永遠都不會改變。（h 老師）

3. 實務界和學術界互動

(1) 實務工作者進入到研究所整理他們的實務經驗

開始有一些改變：也看到很多實務工作者進入研究所：有的實務工作者進入到學術：利用唸書的過程整理他們的實務經驗：這個互動開始增加，不管結果是好是壞，整個方向是好的。（F 社工）

(2) 資深實務工作者進入學校教學

邀請所有資深實務工作者進入學校挑戰學者：目前進入學界教學者都是醫療出身，為什麼？：也當要求新進學者作實務工作。（C 社工）

(3) 學者向有實務工作經驗者學習

學者不是該罵，是要轉形象，向有實務工作的人學習，來聽聽我們的經驗，虛心受教（要付錢），當然要付錢啊，要嘛付出非正式的也可以啊，實務工作也可以幫助學者成長。（H 社工）

(4) 學術界應當接受監督和批判

我們很少針對學術去做一些批判，從未發生過。（B 社工）

(5) 學術跟實務合作的必要性

學術跟實務是不可能劃分的：一個理論的發展不可能就這樣劃分開來，換句話說，如何建立一個尊重、平等的原則，在此情況下把實務和學術拉回是有它的必要性。（D 社工）

很難有人實務跟學術兩者都非常好，通常還是得分工。不管要怎麼分都好，要學習如何尊重別人的東西。（G 社工）

4. 社會工作專業協會

為什麼工作二、三十年的跟剛畢業的薪水只差一千、二千（你就沒有資源啊），社會工作專業協會應該要來討論這些問題，為資深社工爭取一些權力。（A 社工）

5. 社會工作體系內

(1) 讓不同的聲音釋放出來，開創反省的能力和空間

危機就是壓抑而無聲，過去有很多人有很多提案，可是發不出聲，無法傳給別人知道。轉機就像交響樂，所以別急著把對方不同的聲音給壓下去，讓他去釋放出來，然後再去找可以奏出交響樂的。（h 老師）

在不同的位置看到的轉機不一樣，臺灣社工的反省，那種反省能力或空間，是我們要去開創的。（G 社工）

(2) 社會工作不是一門科學，是一門藝術、是創作過程，不要被標準化典範套牢。

更誠實的說，社會工作不是一門科學，是一門藝術，個案工作、團體工作、社區工作，或其他的工作也好，是一個藝術性，當把人看成「人」，把案主視為主體共同創作的藝術品，就有一個意義。就每

個人來講，詮釋的意義都不一樣，所以社會工作並不是一個結果的效果，而是創作過程的一個意義化表現，它也可以是一個多元文化的特性，尊重個人，比較不標準化的，可以把科學放棄掉，把它藝術化起來，這是危機與轉機。(b老師)

(3)肯定 *ity* 和 *error* 的價值

人的學習過程，是從 *ity* 和 *error* 出來。(d老師)

(4)擴展領域、建立自信、挑戰權威

社工在領域的擴展上有它的必要性，目標不變，工作的方法上是需要多元化的：不管是科際的運用或跟不同領域結合，透過跟不同領域的人合作，是另外一種學習，學習必然是擴展，不管是技術或知識層面的增加。另一個潛在的危機是，當社會工作者自己沒有自信心時，跟其它領域的人接觸，他是相當的沒有自信：像家暴處理，与其它像法官、警察、律師、勞委會之類不同領域的人坐在一起，他們認為我只能做這個，也只會做這個，每個人都分掉它那個部分，就剩下一大塊都是該歸你社工做的工作，社會工作圈裡不管來自學校或機構，社工員的自信心再增強，是必要的，並不是灌上專業兩個字就能增強，必須很清楚在幹嘛：民主的再造可能的話：這一輩比上一輩敢挑戰權威，和那些人拉到所謂的一個較平等的態度，從這個角度來看可能是好的。(D 社工)

肆、結論摘要

綜合上述問卷訪問及兩個焦點團體之資料分析結果，整理摘要如下：

一、危機

(一)來自教育面的危機包括：

1. 課程設計或教學內容與實務脫節（象牙塔、缺乏與社會脈動連結、不符合實務需求）、非本土的及缺乏連續性，導致社會工作實務也缺乏時代性。

2. 實習課程不足，未能滿足實務需求。

3. 社工學術界盲目追求主流研究典範、不重視實務、搶研究室、販賣學位作為權力與資源的交換工具。

學者反省不足、保守（因此教育出來的社工者在實務工作上，其倡導與實務未能連結）、被寵壞、對實務認知不足，結合行政體系或政治壓迫實務工作者，或是為了分配資源。

(二)來自實務面的危機有：

1. 環境不利實務工作者的專業發展，包括工作量大、薪資低（人力不足、薪水與工作不成比例）、缺乏升遷與進修管道。

2. 社工者本身問題為：缺乏使命感、工作熱誠、專業能力不足（只能做資源轉介，或所謂的個管，不會接個案、不會做社區工作、與倡導）、情緒處理與挫折忍受力低、缺乏自信心。

3. 年輕社工的問題：自我認識不足、能力不足、依賴資深社工，但又不夠尊重或在乎資深社工的經驗，有虐待資深社工之嫌；年輕社工流動率也高（導致資深社工一直在重複帶領新人及與新人共事的事）。

4. 資深社工走投無路、進退兩難：來自大環境因素，如不合理的升遷與薪資結構，與其工作年資和經驗未能成正比成長；間接促使其不被尊重，多年的實務經驗不被肯定；因此，資深社工的悲哀與困境包括被相關體制（學術、行政、其他專業）摧殘，被年輕社工與其他專業虐待，低的薪資帶來低的自尊等等，隨時都想出走；然而臺灣這一批資深社工也都步入中年，還需面對自身的中年危機問題。

5. 公部門社會工作者的問題：(1) 人力不足：來自臺灣社會大環境的變遷，新的福利法增加也不斷加重社工員的工作量，然而公部門的社會工作制度尚未確立，社工專業角色也未被明確化，因此執法之社工人力與預算並未相對成長，導致社工人力不足與流動率高。(2) 社工成為收拾社會爛攤子的清潔工——社會工作與社會行政未劃分清楚，導致公部門的社工者究竟是為案主喉舌的社工員呢，還是執行執政政府政令的公務員呢？因此其保障案主權益的倡導角色出不來，成為體制工具，政黨輪替收拾爛攤子的清潔工；加上受非專業主管領導，與其他單位的周旋耗費許多能量（如和財主單位、勞政、衛生體系），專業的自主性全失，且得不到其他共事單位的認同。

6. 民間團體的社工面臨的問題：因為臺灣現階段大部分的民間組織共同現象就是沒有穩定的財源，但又要做很多事，否則拿不到政府的委託案，因此任職於民間組織的社工者，被認為是慈善工作者，甚或視社工就是志工，普遍低薪、工作量大、沒有督導制度、流動率高；會留得下來被剝削的社工，不是老就是少。

(三) 來自教育與實務的互動問題：

教育與實務界的互動缺乏平等、信任及互相尊重的關係；但在整個社會士大夫觀念猶存，以及實務工作者較學術工作者的低薪環境下，學者仍然居於較高的位置，實務工作者常淪為學者與行政主管共同壓迫的對象。

(四) 社工師法的通過，不僅未解決問題，還可能帶來新問題：

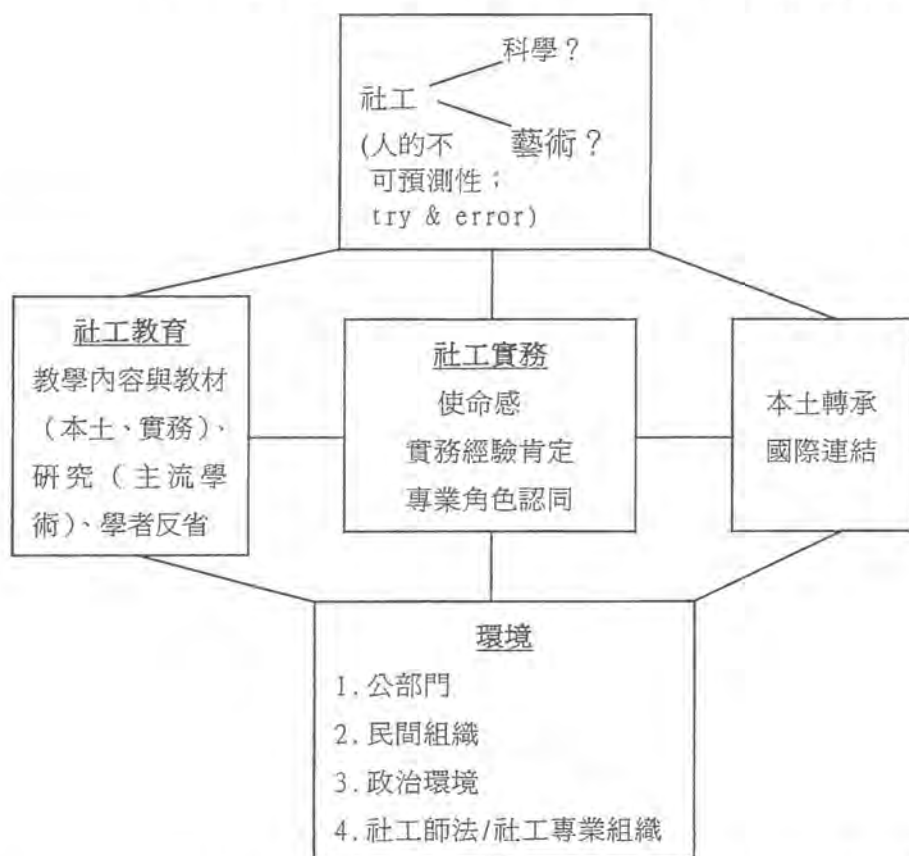
大家期待社工師法通過後會對社工專業發展的困境帶來改變，包括社工者的薪資、督導制度、專業角色及專業承諾之提昇或受到尊重，但事實並非如此，反而促使大家忙於準備考試而忽略了實務工作投入的意義，形成考取社工師是為了轉任公職，而非要對案主專業品質的承諾；同時也使實務更被學術體制控制和同質化（標準化）。誠如陶蕃瀛（一九九九）指出，社工師法的通過，只會促使原本就保守的社工專業更向體制靠攏；社工專業一旦進入科層體制，會促使其更掉入官僚體系，缺乏專業上之自主性（徐震、林萬憶，

(五)本土化轉承與國際化連結問題：

由於前述社工教育在學術界並非主流，加上盲目追求主流典範，學者對知識與實務工作不見得熱愛和投入，甚或其也不見得對社工發展有投入的承諾；社工教育與實務的脫節、缺乏本土思考與整理等因素，導致所教育出來的社工者在實務界的工作能力與投入不足，資深工作者的經驗不被肯定與地位低落。實務界的圖象可以想像：老的想出走，新的不想進來，要不然就是進來晃一下，考上社工師就離開。在這種社工體系內都未能自我肯定，社會其他專業怎麼給予肯定？加上社會大環境的變遷——政黨輪替、福利法的增加、社工業務範圍的擴增、民間團體與日俱增、人力需求量提高等等，對社工專業沒有帶來轉機，而是更多的雪上加霜。最後，社工者只好自身難保，怎麼顧及社工專業是否有成長、是否累積本土經驗、是否有本土教材、是否與國際發展同步等等，沒有人care，在這個體系內可以生存者就過一天算一天，否則出走；而上述這些危機其實都是環環相扣——本土發展危機沒有解決，焉能談及國際連結呢？

整理臺灣社工危機的相關因素或是社工專業發展呈現的問題，摘要以圖一表示之。

一、轉機



圖一 現階段臺灣社會工作發展危機面向關係圖

有關如何將危機化為轉機部分，受訪者在問卷中及焦點團體在團體進行中敘述較少，然而危機因素的探討，事實上也就是轉機的方向，能掌握危機，自然可以帶來轉機。首先提及什麼情況是提供社工轉機的機會，包括九二一地震的發生，給社會工作者向社會證明社會工作者到底可以做什麼的機會，可以藉此得到社會的認同與肯定；另也有參與者支持學術界進入行政體系，從事體制內的改革，以從事公部門社會工作專業環境的改變。

另外，有關提倡社會工作是一門藝術不是科學，是不當受科學典範標準化的，以及呼籲「try and error」當受肯定，因為社會工作面對的是人的問題，是很難被預測的。因此很難抓住社工教學和實務，可以和工作對象的需求完全吻合；並且應當鼓勵實務工作者用他們自己的方式累積其實務經驗，而非要求其必須使用主流科學典範呈現出來。

基本上要社會工作從危機得以轉機的大前提，就是必須允許不同的聲音釋放出來，學術與實務不分大小，是平權與互重關係的。另外，學術界及相關專業團體應當幫助實務界建立起社工合理制度，包括薪資與權力結構的改變、升遷與進修管道、人力配置等；同時要共同改變社工並非慈善工作、並非志工的社會觀念，呼籲並共同創造公部門及民間組織對社工的肯定；協助社工建立自信心，資深者不再出走、年輕者有承諾。社工教育的改變會帶動實務的改變，教育工作者擁有較高的社會地位與影響力，因此化解臺灣社工專業發展的困境，學者對社工專業發展的反省與投入會帶來更

大的成效。

社工專協與社工相關團體（如工會）可以努力的方向包括：(1)發揮制衡角色；監督社工教育與實務；提昇社工專業品質；(2)不當僅著眼在社工者自身福利的爭取，而是更敏感回應社會的各種問題與事件，展現社工不可或缺缺面，以向社會表明社工在做什麼，因之得到社會的認同（如九二一地震發生時，社工相關教育與團體立即集結起來投入賑災工作即為一例）；(3)協助資深社工者轉任諮詢與督導角色，發展臺灣社工督導制度；(4)促進社工教育者與實務工作者之間及與其他專業的交流，包括來自國內和國外等。亦即社工專業的本土化轉承與國際連結，有賴社工專業組織規劃和落實。

臺灣社會工作的危機，從微視面而言，社會工作者沒有使命感、缺乏對人的關心與熱誠，這份工作對他們而言，只是一份職業，缺乏投入；從中視面而言，社工師法的通過，未必對社會工作專業帶來改造，也未必增加社工者個人或社會普遍的認同，包括社工者本身的自信心沒有因此提昇，來自相關專業團體及社會的認同和肯定仍然不足；從巨視面而言，被動移植性格及缺乏本土思考與經驗傳承猶在，不與國際連結和互動。整體而言，造成社工專業發展危機的困境因素包括來自社工專業教育、實務體系內及專業外在環境，如來自公部門僵化的行政、政治文化、民間團體視福利與社工為慈善工作等因素促成。

另外，臺灣社會工作教育與實務的互動重要性不容置疑，其彼

此間仍然存在著一些問題（周月清，二〇〇〇；柯麗萍，二〇〇〇），如：教育界與實務界缺乏雙向互動的共識管道，彼此很少有機會平等溝通和對談；受士大夫觀念的影響，重學歷輕實務，學術一直居領導地位，學者往往被賦予較高的社會地位；臺灣的社工教育仍欠缺本土的反省，對當下社會脈動未能積極反應，社會工作教育跟不上社會工作實務的需求；實務工作者的經驗未受到重視等等。社會工作教育與實務非良性互動，不止影響實務因此無法回饋成為教材，本土社工教育無法與社會脈動連結，也會影響社工者在實務工作上無法「有能」及「願意」投入的實踐（曾華源，二〇〇〇），也因此耗損社工者信心，認同也不被肯定，惡性循環可被預期。

有關如何發展社工教育與實務雙向平等互動關係，周月清（二〇〇〇）曾建議指出：教育工作者尊重實務工作者的實務經驗，同時協助實務工作者累積本土實務經驗；邀請實務工作者進入校園體制，傳承實務經驗，包括參與課程的規劃、教學評估與教學工作（王增勇，二〇〇一；詹火生、王麗容，一九九三；曾華源，一九九三；周月清，一九九三）；而實務工作者則當重視自身本土實務工作之經驗，並予以記載下來，視自身經驗累積與參與，為發展本土社工的重要工程，視社會工作教育是整體社會工作的責任；社會工作專協當扮演橋樑角色，定期舉辦相關研討會或檢討會，提供教育與實務更多良性互動機會，為臺灣社工專業發展共同尋求出路；唯有教育與實務界的合作和建設性互動，社會工作

才有可能化危機為轉機。

伍、討論

本文可以說是臺灣社會工作發展以來，第一次由當事人（臺灣社工界的實務工作者、行政者與教育工作者）以自身經驗和立場來談我們專業發展的危機與轉機，尤其是在社工師法通過之後。社工師法的通過，對社工專業發展是件大事，不容置疑，然而社工師法的通過對我們的專業發展究竟是可喜或是可悲呢？在本文資料收集過程中所聽到的聲音都較趨於持負向看法，可見社工師法通過本身與臺灣社工專業處境，甚或困境，並沒有帶來太大影響與意義。社會工作在臺灣現階段所呈現的危機，「羅馬不是一天造成的」，必須從社會工作發展歷史層面探討。陶蕃瀛（一九九九）從社會工作專業在臺灣發展的巨視觀分析社會工作發展的處境，原因有三：移植英美，受基督教影響以及早期移植進來時受國民黨執政當時救國團與婦女會影響，因此導致社會工作專業在臺灣是受制於國家體制及謹守分際的保守與被動慈善形象，社會工作在臺灣是保守的，是被動的，與社會工作專業發展的原始目的是不同的，是基變的，是要改造社會的不正義，是為弱勢族群爭取平等機會的。導致本土社工是隸屬在保守、被動體系下，與國外受教回來的教育工作者對社工積極改造社會結構的理念有落

差，教育歸教育、實務歸實務，兩者沒有交集，實務界所做非所學，教育工作者所教未能所用；其他相關問題接踵而來，加上環境因素，臺灣社工千瘡百孔，可被預期。

臺灣社會工作專業五十年來，其實曾遇到過轉機的機會，最早是一九八七年解嚴時，解嚴其實對社會工作帶來一個轉機的機會，包括民間團體大量需求社工人力，大大擴展社工就業市場與工作的方向，但是當時並沒有把握住此機會；其次是社工專協的成立（一九八九），有機會結合團體的力量改造社工的困境。就歷史觀而言，曾經有這樣轉機的機會，為什麼最後只是更多的悲劇？一九九七年社工師法的通過也是一個轉機的機會，但似乎又要錯過了；九二一地震的發生（一九九九年），又是我們轉機的機會，只是這次的機會是不是又會讓我們像前三次的機會一樣，是更多的悲劇收場呢？社會工作的危機是因為我們專業沒有被認同，我們自己也缺乏自信心和投入感；九二一地震剛好給了社工專業要不要被認同的一個機會，就要靠我們有沒有去抓住這個機會，如果這一群投入災區參與震災重建工作之社會工作者，他們被肯定，相對他們也會對自我肯定，而這個機會可能比社會工作師法通過的機會還更有意義。

由於參與本文資料收集者皆為工作年資達十年以上者，加上參與第一個焦點團體的成員中皆有來自實務界之資深工作者（含實務與行政），因此其對話內容觸及臺灣資深工作者的困境及其本身進入中年危機與工作生涯的因應，內容深刻，令人鼻酸，其中有

些在焦點團體中的對話讀起來或許令人「觸目驚心」，但老 worker 多年以來是處於邊緣角色，或許好不容易有這個機會讓她們把「聲音釋放出來」（在臺灣重學術輕實務的體制下壓抑多年）；同時，或許也反應一種現象，她們用說的比用寫的容易。這些資深工作者的困境，事實上也就是現階段臺灣社會工作發展需要突破之處，無論是從基變社會工作或是女性主義社會工作觀點，她們有權利追求平等、被尊重及聲音被聽到的機會。反之，本研究的限制就是缺乏年輕社工者參與提供資料，或許對他們而言，資料中有關 young worker 問題之陳述不盡然是公平的。另本文在資料收集的限制還包括「就地取材」，東吳大學社工系教師作為另一焦點團體資料的收集，完全不符合研究主流規範要求的客觀性或代表性；但本文目的不在推論，也請讀者不要把焦點放在參與者所說的與事實是否吻合？「對與錯」、「好與壞」、「真與假」都不是重點，更重要的是去了解為什麼會有這些聲音？還有什麼聲音尚未釋放出來？

從上述資料分析發現，五十年來臺灣社會工作發展有困境、有危機，而當論及將危機化為轉機時，必須先有轉機機會，或是創造轉機的機會，但「轉機不一定成功」，且可能帶來更大的危機。譬如，前述有關解嚴（一九八七）、社工專協的成立（一九八九）、社工師法通過（一九九七）、九二一地震（一九九九）、以及晚近學術界進入行政界影響政策等等事件，帶給社工轉機機會，但這些轉機的機會是否帶來成功的轉機則不盡然。因此除了探討如何

開創與掌握轉機機會之外，也要探討如何成功轉機。本文建議社工專協可以成立相關工作小組，定期或適時研討臺灣社工專業發展的危機與轉機。相關研討議題包括：(1)如何改造社工的大環境？(2)廿一世紀臺灣社會工作面臨的挑戰為何？(3)社工教育與實務如何發展建設性的合作關係？(4)社工的本土意涵與從何處出發？(5)公私部門社工環境如何改造？(6)如何培養有使命感的社工？(7)如何協助資深社工的中年危機與走出問題？(8)為什麼社工養不起「家」？(9)如何締造社工轉機機會？(10)社工如何掌握轉機機會並成功轉機？

本文或許未能針對臺灣社會工作這五十年來專業發展提出具體解決方法，僅為拋磚引玉之用，希望得到更多迴響，期待更多先進的關心一起正視此問題。要開創社工更為良善的專業環境，必須依靠所有社工同仁的共同努力與共勉，此也是本文略盡微薄心力之初衷。

(本文作者為東吳大學社會工作系教授)

◎註釋：

註一：自一九八七年成立至今長達十三年，參與者皆為社會工作背景之實務工作者、教育工作者與社會行政者。

註二：本文得以完成，要特別感謝所有參與本資料收集來自行政與實務的社工界好朋友，以及東吳大學社工系的同仁。

註三：第一個焦點團體之參與者共八名，來自公部門社會行政界與

實務界、民間組織與學術界。分別以A、B、C、D、E、F、G、H稱之；第二個焦點團體參與者共七名，皆為東吳大學社工系教師，分別以a、b、c、d、e、f、g、h稱之。

◎參考書目：

王增勇。(二〇〇一)。我國原住民社會工作教育之初探。社會工作學刊，七，四七—七三。

江季璇。(二〇〇〇)。社會工作專業組織發展的期許。發表在「八十九年度臺灣地區社會工作(督導)員聯誼暨研習活動」。內政部主辦，高雄市政府承辦，民八十九年九月四、五、七、八日。

李增祿。(一九九三)。我國社會工作教育的新趨勢。社區發展，六一，三一—四。

林振春。(一九九三)。社會工作。臺北：師大學苑。

林萬億。(一九九四)。福利國家——歷史比較的分析。臺北：五南。

林萬億。(一九九八)。社會學專門領域成就與評估：社會工作與社會福利學。全國人文社會科學會議前會社會學門分組討論附錄(頁，二二—二五)。

林萬億。(二〇〇一)。展望二十一世紀的臺灣社會工作——代序。社會工作學刊，七，I—XV。

周月清。(一九九三)。臺灣社會工作教育之省思：「華人社會工作教育會議」與會後感。社區發展，六一，五八—六四。

周月清。(二〇〇〇)。社會工作教育與實務分離的互動模式：「重學術、輕實務」？收集於社會工作實習實務研討會手冊(頁二十四—二十九)。臺北：臺灣社會工作專業人員協會。

柯麗萍。(二〇〇〇)。分裂或結合。收集於社會工作實習實務研討會手冊(頁,三十一—三十四)。臺北：臺灣社會工作專業人員協會。

胡慧嫻等譯。(一九九七)。整合社會福利政策與社會工作實務。臺北：楊智。

施教裕。(一九九三)。社會福利事業之變遷與社會工作教育之因應。社區發展,六一,九—一五。

徐震。(一九九三)。全球互依：社會工作教育的新挑戰——第二十六屆社會工作教育國際會議摘記。社區發展,六一,四二—五二。

徐震、林萬億。(一九八三)。當代社會工作。臺北：五南。

翁毓秀。(一九九三)。社會工作教育與發展。社區發展,六一,五一—八。

張隆順譯。(一九八三)。國際社會工作教育的回顧與展望。臺北：國立編譯館。

陶蕃瀛。(一九九九)。社會工作專業發展的分析與展望。社區發展,八八,一九〇—一九六。

曾華源。(一九九三)。社會工作專業教育研究。臺北：五南。

曾華源。(二〇〇〇)。社會工作實習教育與專業認同。收集於社會工作實習實務研討會手冊(頁,三一—九)。臺北：臺灣社會工作專業人員協會。

詹火生、王麗容。(一九九三)。提昇社會工作員專業素質之研究——兼述社會工作教育應有的方向。社區發展,六一,二九—四一。

廖榮利。(一九八六)。社會工作學。臺北：幼獅文化。

鄭麗珍。(一九九七)。變遷中的家庭與社會工作教育。東吳社會工作學報,三,一五七—一八〇。

蘇麗瓊。(二〇〇〇)。科層體制中社會工作專業的發展。發表在「八十九年度臺閩地區社會工作(督導)員聯誼暨研習活動」。內政部主辦,高雄市政府承辦,民八十九年九月四、五、七、八日。

漢語大辭典編輯委員會漢語大辭典編撰處。(一九九七)。漢語大辭典。漢語大辭典出版社(上、下冊)。