



社會工作專業人員在職訓練之 現況與未來展望

蔡適如

壹、前言

人力資源發展是一個正在興起的領域，在二十一世紀的今日，各國的行政與企業組織都力求革新與發展，從全面品質管理、組織精簡、組織再造、學習型組織、有效溝通、情緒智商的提升及組織內人力資源運用等一系列新觀念與作法的顯現，可以看出，惟有增進組織效率、提昇競爭力才能適應未來全球化的社會，而訓練與發展即為提昇人力資源的方式之一。透過員工的培訓與教育，可以提高其技能與知識，長期地更可有效發展人力資源，對於

組織運作助益極大。

訓練與教育均係透過教導與學習過程，去發展人力的方法，其區別為：訓練屬於特定塑造，是一種較短期、實用性技能的灌輸，幫助組織成員透過思想行動，以發展適當的知識、技能和態度，使其表現能達成工作預定目標；教育則具廣泛性、基礎性和啟發性，著重於知識原理與觀念的灌輸、思維能力的培養。訓練是短期的，教育則是長期性工作；訓練以工作為主，教育則以課程為主，二者雖同屬學習，但透過訓練，直接使工作更加精通，亦即使人更直接應用工作所需的知識能力，訓練與教育關係密切，具相輔相成作

用。訓練基本上是針對特定職務而言，始能於各種組織與工作特殊需要，目的在使目前或未來擔任某項特定工作者，能克盡其職責；教育以個人為主，訓練以組織職務為重，前者重「人」，後者重「事」。員工訓練實施應確定訓練需求、選擇訓練方法並評估效果，訓練計畫並應具備傳遞組織訊息、增進工作知能、傳授工作經驗、提高員工素質、修正員工態度、儲備優秀人才，提高生產能量、降低意外事故等功能。

就社會工作之助人專業而言，主要為瞭解並處理人類行為與社會環境問題，其最重要的特性在於經由「專業人員」服務

「人」因此相當重視專業人員的專業知能與價值，社會工作專業人員以個案、團體、社區等工作方法，對於兒童、少年、老人、身心障礙、婦女、低收入等族群，提供輔助、成長、支持、復健或保護、矯治或安置等服務，扮演教育、支持、倡導、連結、媒介、調解、治療等多重角色，近年來社會變遷快速，社會問題層出不窮，繼以各項社會福利法規不斷新增與修訂，致使社會工作專業人員在人力不足的情況下，更須透過在職訓練，適時更新、補充專業才能的不足，快速學習更多專業知識與技術，有效提昇專業才能，以滿足工作上的要求與需求，並適切地提供民眾對社會福利之專業服務。以下謹就國內社會工作制度之建制、社會工作人員在職訓練現況、目前社工員接受在職訓練之困境及未來如何加強社工員在職教育訓練等議題予以陳述。

貳、國內社會工作 制度之建制

政府於民國五十四年訂頒「民生主義現階段社會政策」即揭示：運用專業社會工作人員，負責推動社會保險、國民就業、社會救助、福利服務、國民住宅、社會教育及社區發展等七大項福利措施、六十年內政部函請省市政府於施政計畫中編列社會工作人員名額，六十年、六十四年及六十六年臺灣省政府、臺北市、高雄市政府分別實施設置社工員計畫，六十八年起於省（市）、縣（市）相繼推行社會工作人員制度，推展各項社會福利業務，八十年、八十二年臺北市、高雄市分別將社工員納入編制。目前全國各直轄市、縣（市）政府共有編制內及約聘社會工作人員（含督導員）八百二十人。

我國從民國六十八年以後，政府相繼制（訂）定或修正兒童福利法、少年福利法、老人福利法、身心障礙者保護法、社會救助法、社區發展工作綱要、兒童及少年性交易防制條例、「家庭暴力防治法」、「性侵害犯罪防治法」、「特殊境遇婦女家庭扶助條例」等相關法規，均明定相關社會

福利業務及社區發展工作應擇用專業之社會工作人員辦理，因此，除直轄市、縣（市）政府聘僱社會工作（督導）員，其他公、私部門亦已大量進用社會工作專業人員。

近年來國內進用曾受社會工作專業教育或訓練之專業社會工作者，已達四千餘人，分別於政府公部門及民間私部門之醫療、身心障礙者、老人、兒童、少年、婦女、家庭、社區等服務機構、團體中服務。由於社會工作者的專業素養及服務品質有賴教育訓練、自律以及法律來保證，因此內政部於民國八十五年研擬社會工作師法草案，並經立法院於民國八十六年三月十一日三讀通過，總統於四月二日公布社會工作師法，作為國內規範社會工作者的法律，其中訂定社會工作者的資格取得、業務及責任，並保障受服務對象的權益。

是以社會工作專業要如何推動、社會福利要如何實踐、社會服務措施要如何落實，除透過社會工作專業人士來積極努

力，更須透過社會工作專業教育與訓練來有效推展。

參、社會工作專業人員在職訓練之現況

依內政部訂頒「社會工作倫理守則」第十五條：應持續充實專業知能，以提昇服務品質。闡明社會工作者對專業的責任；社會工作者應在專業實務上負起認定、發展與充分運用的責任；依據專業知識與技術，從事專業服務，並不斷充實自己，以確保並提高專業服務品質。

目前國內社會福利專業之訓練可分為職前訓練、在職訓練與職外訓練。近年來為提昇社會工作專業人員服務品質，內政部除自行規劃並積極結合全國性及地方民間單位共同規劃並加強社會工作專業課程之訓練，另各直轄市、縣市政府亦自行編列經費辦理專業訓練，謹就目前辦理訓

練概況、社會工作人員接受專業訓練之途徑、社工員接受在職訓練之困境及以辦理社工專業訓練成效較佳的臺北市政府社會局、高雄縣政府、財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會為例，分述如下：

一、辦理訓練概況

(一)內政部於規劃建立社會工作制度經費項下辦理：

1.八十九年計補助臺灣社會工作專業人員協會辦理新進社工員在職訓練、行動研究法研習坊、督導人才培訓、社會工作新知研討、社工倫理困境研討、社工就業職位、社會工作實習實務研討；中國社會工作教育學會辦理災後自殺防治研習、中華心理衛生協會辦理第五屆社工實務研討；補助南投縣政府辦理九二一震災防治訓練、自殺防治教育訓練；雲林縣政府辦理災後社會工作研習；高雄縣政府辦理社工專業訓練、社會救助在職社工在職訓練；臺東縣政府辦理社工人員專業研習；臺南市政府辦理社會工作專業研習。

2.九十年計補助臺灣社會工作專業人員協會辦理社工專業研討會、社工員在職訓練、社工日專業研討會、社工督導專業訓練；財團法人陽光社會福利基金會辦理顏面損傷暨燒傷者社會工作專業提昇方案；財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會辦理建立社工專業社工研習訓練；內政部社會福利工作人員研習中心辦理九十年社會福利專題研討會；中華心理衛生協會辦理第六屆社工實務研討會；社團法人臺灣社區關懷協會辦理社會工作經驗交流研習坊；社團法人中華民國生動能協會辦理九二一震災心靈重建計畫；補助臺南縣民間團體辦理全國社會工作人員專業研習訓練。

(二)內政部社會福利工作人員研習中心，近年來依據社會司所提列之訓練計畫，開設各項專業訓練，訓練類別包括社會工作（督導）員、兒童福利、少年福利、老人福利、身心障礙福利、婦女福利、低收入戶、社區組織、團體輔導、志願服務等類社會工作專業人員業務訓練，九十一

年為應社會工作專業訓練需求，並將社會工作專業研習班調增為三梯次、增加新進社會工作人員研習班及社會工作督導研習班各一梯次。該中心採理論與實務並重之訓練原則，配合運用電腦化教學、團體討論等方式，使參訓之專業人員能於日後將訓練所學發揮於實務工作，並辦理教學評估，了解訓練效果，提供專業人員更切合實務所需之師資與課程，期建立健全的社會福利專業人員培訓制度。

(三)內政部各社政業務單位（如兒童局、性侵害及家暴防治委員會、社會司各業務科）自行規劃或補助辦理兒童福利、性侵害及家庭暴力防治、少年福利、老人福利、身心障礙福利、婦女福利、低收入戶、社區組織、團體輔導等類社會工作專業人員訓練。

(四)直轄市及縣市政府：依據內政部八十九年對各縣市政府推動社會工作制度績效考核報告顯示，未於建立社會工作制度項下編列經費辦理訓練之縣市計有彰化縣、澎湖縣、基隆市、新竹市、臺中市等

縣市政府，部分係因社會工作人員人數較少，未編列訓練經費，僅能配合於內政部或其他民間單位辦理社會工作專業訓練或各項社會福利業務研習訓練時指派社會工作人員參加；餘臺北市政府社會局、高雄市政府社會局及其他縣市政府均於該經費項下編列辦理社會工作人員職前、在職等研習訓練經費。因該等未專門針對社會工作人員編列訓練經費之單位沒有足夠的資源舉辦職前、在職訓練，僅能提供轄內社工員參與職外訓練，藉以提供專業人員與其他單位相互交流學習，擴展其視野。

二、社會工作人員參與專業訓練之途徑

(一)內政部社會司、內政部兒童局、內政部性侵害及家庭暴力防治委員會等自行規劃辦理各項福利業務，或補助全國及地方性社會工作專業團體、社會福利機構、團體所辦理之訓練。

(二)民間社會工作專業團體或社會福利機構、團體、基金會自行辦理之訓練。

(三)直轄市、縣市政府自行編列經費辦理之訓練。

三、目前社工員接受專業在職訓練之困境

(一)縣市政府約聘僱社會工作（督導）員，受政府人力精簡政策影響，員額遭受精簡或以出缺不補方式裁減員額，社會工作人力普遍不足，業務繁忙，無暇參訓。

(二)多數訓練課程缺乏系統規劃，呈分散、零星、片面化，繼以部分課程偏重理論，未能充分與實務經驗結合，對於實務工作之推展無實際助益與成效。

(三)單位主管鑑於單位工作繁忙，並不鼓勵參與在職訓練，使社工員較無機會接受新趨勢之專業化理念，無法提昇對民眾更適切之服務品質。

(四)單位受制於人力及經費不足，無法適時舉辦或提供社工員實務工作所需之專業知能訓練，只能參與職外訓練，惟名額有限，參訓機會不高。

四、茲就臺北市政府社會

局、高雄縣政府及財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會對於社工人員專業職前、在職訓練之辦理現況分述如下：

(一)臺北市政府社會局

依據臺北市政府社會局九十年社會福利績效考核報告顯示：為提昇臺北市社會工作專業服務品質，積極辦理相關訓練，以因應時代變遷所需之專業知能及提高服務效能，該局目前社工人員總計一百九十七位（正式編制之社工（督導）員計一百零三位、約聘社工（督導）員計九十四位、其中四十七位社會工作師），九十年年度計編列辦理社工人員專業訓練經費一千零五十萬元（含各項福利別訓練經費，其中編列在規劃建立社會工作專業制度項下之訓練經費計有三百一十萬元），在提昇個案服務品質之直接服務類：有兒少、婦女、老人保護個案研討會等十五場、在提昇工作知能之專業技能類：有新進社工人員訓練、

社工在職、專業訓練、行政管理、成長工作坊等六十場，參加總數計一千八百四十人次，平均每年每人受訓四十小時（不含職外訓練），充分提供社工人員在職所需各項相關專業訓練，對於提升社會工作專業績效助益良多。

臺北市政府社會局並於本（九十一）

年規劃完整的社會工作人員在職訓練計畫，原則為：（1）依社會工作人員工作年資與角色需求設計訓練課程（即依新進者、資深者、督導等對象之不同需求分級分類安排訓練課程）；（2）一般性基礎訓練或特定訓練；（3）小團體工作坊；（4）需求調查；（5）參與學習：培訓局內社工同仁擔任講師。專業訓練課程則包含：個案處遇技能、自我激勵與成長、社會資源運用、專業督導與組織經營、法律與司法、研究發展等；訓練模式為：個案研討、新進訓練、基礎訓練、進階訓練、志工督導訓練等，並規範外部訓練參訓原則；另在訓練成效管控方面，建立受訓登錄：瞭解社工人員受訓量及參訓方向，作為個人專業發展

之紀錄，並將受訓機會予以公平分配；在累積彙整訓練成果方面：建立訓練成果知識庫（影像資料庫）及議題彙整，有系統進行經驗累積與傳承，進而以發展出一套成熟的工作模式。對於社工人員在理論與實務專業知能之充實提升、對組織之認同歸屬及建構非正式溝通管道有極大效益。

(二)高雄縣政府

高雄縣政府目前約聘社工人員總計七十四位（含約聘主任一人、臨編專員一人、約聘組長九人、社會工作督導員四名及社福員二十人），至九十年度止計有二十二名取得社會工作師證照，其中編制內占九人、原約聘社工人員已有六人轉任。九十年年度計辦理職前訓練一場、專業知能研習及訓練六十一場。

為確立各級社會工作人員（係從事直接服務者）的服務品質、建立循序漸進、層次分明的臨床社會工作訓練制度並增進社工人員自我肯定及設立公平公開的升遷管道，特訂定「高雄縣政府社會局各社會福利服務（防治）中心社會工作人員

分級制度實施計畫」，以分級範定各級人員必須具備的專業知識及技能，並經評核制度（社會局成立評鑑委員會）確保專業的服務品質，另晉升具有領導特質，具專業技巧或教學能力的社工人員；針對各專業層級之能力需求，有目標的培訓各級社工人員（師）的專業能力，並有助其臨床工作之適應。

該項計畫將社工人員分為初級社工人員（師）、進階社工人員（師）、資深社工人員（師）三級，各級社工人員之年資、執行業務及享有之福利項目簡述如下：

1. 初級社工人員（師）年資二年，執行經濟、收養、中心管理、一般專案活動業務。

2. 進階社工人員（師）年資三至五年，除執行初級社工人員（師）業務，並增加監護權案、保護案、志工業務、社區專案、團體工作、社會工作綜合行政業務。

3. 資深社工人員（師）年資五年以上，除執行進階社工人員（師）業務，並增加督

導工作、保護案、管理規劃、教學、研究工作。

4. 各級社工人員依約聘或具正式公務人員資格，分別依「行政院暨所屬各機關約聘僱人員給假規定」、「公務人員請假規則」，給予慰勞假或休假，其中並另給予進階社工人員（師）四日之國內研習、資深社工人員（師）七日之國內研習。

高雄縣政府社會工作人員分級制度，提供社工人員在專業領域中追求自我實現，並肯定其工作能力，提昇福利服務品質，足以作為借鏡。

(三) 財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會

該會為提高專業人員工作效能，發揮敬業精神並促進專業品質，前於八十八年第十五屆第七次董事會議核備訂定「財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會員工教育訓練要點」，對於訓練經費之編列籌措、訓練方式之內容及辦理、各項訓練資格之服務年資、條件、接受教育訓練之權利義務及登錄等方面均有明確規範。

該會之訓練方式分為：自辦、委辦及參加外界機構訓練三種，並以訓練期間長短分為兩週以上之長期教育訓練與未滿兩週之短期教育訓練兩種，長期教育訓練的辦理方式有專業研習（兩週以上，未滿六個月之專業知能研習）、專題研究進修（六個月以上，未滿一年之專業主題研究進修）及學位進修三種，短期教育訓練的辦理方式分為：

1. 引導訓練：新進員工認識機構的訓練。

2. 基本訓練：實施進階式訓練，使員工具備全面執行服務業務之基本知能與技巧。

3. 專題訓練：依據專業主題實施之未滿兩週的訓練。

4. 專業會議：與專業或業務有關之會議。

5. 個案研討：機構內定期舉辦之個案研討。

6. 專題演講：邀請學者專家針對當前技術、科學、社會及文化等現況與新知作

演講。

7. 專業督導：專業人員對員工專業上所作的個別或團體專業督促指導。

8. 讀書報告：專業書籍閱讀及心得報告。

9. 參觀觀摩：參觀其他機構，進行業務觀摩。

10. 業務實習訓練：應業務迫切需要，如開發新工作或使用新設備等，進修未滿兩週之特定專業知能或技能實習訓練。

另以訓練地點分為國內訓練及國外訓練兩種，國內訓練係視業務需要於國內辦理或推荐該會員工參加長期或短期教育訓練；國外訓練之辦理方式分定期訓練與菁英訓練兩種，(一)定期訓練：為持續吸取先進國家社會工作經驗，定期為社會工作人員辦理兩項國外專題觀摩或教育訓練；(二)菁英訓練：視業務需要不定期辦理或推薦本會員工參加國外專題觀摩或教育訓練。

該會經由是項員工教育訓練要點之實施，充分發展並運用人力資源。

肆、結語

在重視人力資源管理的今天，人力要充分運用，除了依賴員工努力，尚須對其進行技術上的訓練，使其具備足夠的知識與技能，適應組織工作程序與文化，又組織若欲運用訓練獲得競爭優勢，必須將訓練視為足以提升其智慧資本之方式，以國外大型組織而言，每年均投入營收的百分之三至百分之五在員工訓練上，如此將有助於其所要面臨未來社會、全球化、高績效工作制度等種種挑戰。

對於社會工作而言，由於市場化原則進入福利服務領域以及人們對於福利需求與期望之提升，如何有效運用有限資源並滿足民眾需求、解決其問題，已成爲社會工作才能不可或缺的重要事項。面臨社會工作環境的轉變，社會工作人員對於服務提供的觀念與態度，亦需有所調整，而社會工作專業訓練即可成爲協助專業人員適應變遷的有效途徑；就政府社政單位與民間社福團體而言，透過有計畫培訓社

會工作專業人員，增進專業知識、能力、價值，可提昇工作之滿足與自信心，激勵自我不斷成長，促使其有效運用於直接服務工作，不但可培育出資深且優秀人才，更可吸引外界菁英的加入，有助於組織服務品質及形象提昇，並能有效因應福利服務市場化之挑戰，組織得以永續經營發展。

近年來隨著民眾「福利意識」覺醒，視福利爲公民權之一，社會工作已進入「責任年代」，要求社會福利服務須具備品質、效能與效率，是以順應社會工作實務需要的再繼續教育與在職訓練，將有助於專業人員社會工作才能的提升，因應外在社會環境快速變遷及內在人力資源需求，並提高工作效能，增進社會福利服務效益。

面對未來全球化趨勢，謹對社會工作專業訓練之發展方向提供幾點淺見：

一、中央及各直轄市、縣市政府落實訓練方針，整合年度業務與訓練需求，訂定年度訓練計畫；結合社會工作實務經驗，規劃完整有系統之分科（兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者等福利別）、分級

(職前、在職、進階等訓練)制專業訓練課程，並強化認證制度，以達教、考、訓、用合一之目的。

二、加強有關社會工作政策理念、社會工作資源網絡建構、個案管理、社會工作專業管理、跨專業之整合與合作、全球化新知及自我激勵、自我成長、身心鬆弛紓解壓力等相關課程。

三、九十年中央對地方社會福利績效考核已列入社會工作人員專業訓練項目，各單位應將社工員參與專業訓練之時數登錄並列入績效考核重點，促使各社政單位均能重視訓練之重要性。

四、鼓勵回流教育，支持社工員於工作之餘再進校園進修學分或取得碩士學位。

五、檢討學校養成教育是否能因應社會工作實務需求，對於專業課程之安排宜注重本土化及家庭化。

六、中央、民間與地方政府等公私部門辦理訓練宜有效分工，避免訓練重疊，致訓練資源浪費。

七、以「學習觀點」取代教育訓練，目前訓練已由傳統的「功能主義」走向「人本主義」，未來將朝「學習中心」模式推動學習及教育訓練，以聯結相關國際網路作為專業研究、訓練、資料庫建置之中心為模式，有效掌握全國社會福利專業人員之教育訓練與未來需求。

八、以建構學習型組織為目標，經由不斷學習的觀點，因應環境改變，強化組織創新與成長動力，以實現組織共同之願景。

(本文作者為內政部社會司專員)

◎參考資料：

內政部 二〇〇一 八十九年社政年報

內政部 二〇〇二 九十年社政年報

簡貞玉譯 二〇〇二 員工訓練與能力發展

五南圖書出版公司

林欽榮 二〇〇二 人力資源管理 揚智

圖書出版公司

李聲吼 二〇〇〇 人力資源發展 五南

圖書出版公司

內政部社會福利工作人員研習中心 二〇〇

〇二 社工專業教育與在職訓練諮詢會議手冊及會議回應文

臺北市政府社會局社工室暨社會福利服務中心九十一年度社會工作人員在職訓練計畫

高雄縣政府社會局各社會福利服務(防治)

中心社會工作人員分級制度實施計畫

財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會員工

教育訓練要點

黃源協 一九九九 社會工作管理 揚智

圖書出版公司