

認同社會價值嗎？透過 對社工系一二年級學生的調查來檢視

彭懷真

壹、引言--為何探討

首先從三個事件，分析為何有此文章。

先看二十年前發生的一段往事。在葉金鳳女士擔任內政部長（86 年 5 月到 87 年 2 月）時，她邀集十幾位社工系的老師商討如何推動社會福利，每一位都振振有詞。輪到我說，一向愛做烏鴉的我提醒：「大家都言之成理，但這麼多的事要由誰來做呢？我們不可能寄望每一位社工都長期加班，持續犧牲奉獻。」

「事在人為」這句成語有兩方面的意思，一是只要人有信心，事終究可以完成。社會工作此種職業的理想性高，的確已經有許多事就靠著此種信心有了很好的進展，幫助了無數人。但「事在人為」的另一個意思說明基本的限制，要靠有意願又有能力的人來做事，事才可能做得成。

再看 2016 年發生的另一件新聞。5 月底，輔仁大學哲學系今年申請轉出的人數高達 57 名，相當於一個班級，為歷年之最，轉走的學生多以「學非所願」為理由。

系主任在臉書發文〈一個令哲學系最不堪的日子〉，他說：這些轉系的學生在申請入學面試時，都展示對哲學的愛好，如今看來就像詐騙集團一般的伎倆。個個在申請入學面試時，努力在老師面前以如簧之舌，展示對哲學的愛好，描繪將來四年學習的讀書計畫。這已經不是少數個案，而是家長與學生共謀騙取進入該系資格的方程式。此事件引發廣泛的討論，有很多面向值得省思。

我想到自己多年來的面試考生或閱讀高中生申請大學所撰寫的服務學習心得或施予社會學科性向測驗等經驗，學生總是強調自己多麼有愛心，多麼樂於助人，對於社會正義公平的實現多麼重視。但沒多久，上了大學，進了社工系，卻不像昔日所寫所說的。

輔大哲學系主任氣憤許多學生把該系當作跳板，並不是真正愛哲學。其實，社工系的老師也心知肚明，今日坐在眼前的學子，畢業後會做社工的，並不多。會持續從事社工專業的，少之又少。原因之一

是：只看社工的助人、愛心，當然都好，問題是還有好多值得努力的價值，助人與愛心，絕非最優先的！

數以萬計的人走在社工學習及服務的道路上，但試問學習者的表現如何呢？實際從事社工的表現又如何呢？你我必須承認：問題多多！學生的學習態度與工作者的服務精神常令身邊的人失望。學生懶散學習、一心想轉系卻不一定轉得成、隨便做實習……，畢業後只有少數人投身社工領域。即使做了社工，表現未達期望，因而流動率高。造成這些現象的原因眾多，但不可忽視的是社工自身是否激勵自己，是否有強烈的價值去實踐社工？

第三，從本刊的歷史來看，本刊從 66 年創刊，至今出版 155 期，以「倫理」為中心議題的有第 20 期探討社區倫理，36 期探討家庭倫理，86 期專門探討社會工作倫理。但從未有一期的中心議題是「社工的價值」，價值顯然被忽略了。另一方面，「事在人為」，各種社會工作都需要由社會工作者來推動，社工的人力必須正視。本刊在 27 期探討社區發展人才的培育，38 期探討社工員的角色與功能，51 期討論人的因素與社區發展，76 期探討社工如何成為福利服務的尖兵，129 期專門討論社工人力。因此我試著針對價值有所反思，透過我個人的多重角色去檢視。

我主要的角色是社工系的老師，也曾擔任社工教育學會的兩任秘書長，非常關心教育方面的情況。檢視本刊，第 61 期討論社工教育的新趨勢，99 期的中心議題是社會工作教育與訓練，120 期分析社會工

作專業教育與發展至今超過八年，有必要多思考專業教育裡的根本問題。

本文聚焦於價值，並非社會工作做為一種專業的價值，而是社會工作的新鮮人的價值觀，說明社工教育實施對象的價值觀。透過長期的問卷施測結果來分析社工系年輕學子的價值觀，進而探討社工教育及社工實務所面對的考驗。本文以長期進行的「價值量表」的結果，試著說明社工新鮮人原本的價值觀未必就認同社工的基本價值，也可能因此在社工教育、社工實務、社工專業歷程之中，態度不夠積極、持續付出的意願不夠強烈。依序說明為何探討、探討什麼、如何探討、主要發現、討論與尾聲。

貳、探討什麼

一、相關概念

價值此關鍵詞，有一些相關的概念，如驅力、激勵、態度等，先加以簡要說明，然後聚焦，進行研究。

(一)驅力與激勵

一個人努力學習或工作主要是被他們所看重目標的實現慾望而驅動。激勵（motivation）處理「心」的問題，工作者不只要用「力」，用「腦」，關鍵在用「心」。認真工作的關鍵在於「用心」，以更強的動機（motive）解決問題，能夠有效地「動（move）起來」，激勵強化了動機（彭懷真，民 101A）。

是什麼因素激勵專任社工追求從事社

會工作？影響他們決定選擇一個專業實務工作者？鍾美智（民 85）曾對此議題撰寫碩士論文。她發現關鍵因素是：對社工專業的認同且肯定其價值、個人特質適合、組織環境及工作內容符合其期待、機構主管同事間的互相支持與回饋等。換言之，肯定社工專業的價值是第一個被提到的因素。投入專業工作後又離職的原因則有：組織環境及工作內容不符期待、專業服務遇到瓶頸、社福機構體制不健全、對社工專業失去信心與希望等。

驅力（drives）最早由佛洛伊德提出，是人人都有本能。工作，是求生存的必要手段，更是求生存的實際目的。與工作最有關的驅力，依照《生涯定位》（First Find Your Hilltop）一書的分析，主要有產品、人際、處理、權力、計畫、定位、目的等七大類（黃孝如譯，民 88）。

激勵是處理意願的問題，重點是人們如何能夠有堅強的動機去完成目標。一個人努力學習或工作主要是被他們所看重價值的實現所驅動。激勵是個人與情境互動的結果。在滿足個人需求的情況下，為達成組織目標而加倍努力的意願。激勵也是需求滿足的過程，是目標導引下所堅持付出的努力，但此一努力需要滿足某種需求。激勵至少包含幾個概念：努力、堅持、導引、目標。

（二）態度與價值觀

態度（attitude）是一個人對於某個人、事、物的一般性評價，包括正面或負面。也是對某一特定事物的喜好或厭惡，是經

由後天學習所產生的反應。態度針對特定的人、事物與情境。價值觀（value）則指一個人偏好的行為模式，提供了是非對錯的來源。一個人的成長過程中，漸漸形成了價值觀。

價值觀與態度大致相符但有時則不一定。一個人的價值觀比較穩定，而態度則較容易會隨著環境和情境而改變。態度與價值觀對行為的影響不同，價值觀影響較為廣泛，態度的變化性較高（彭懷真，民 104）。

傅佩榮（民 85）在《沈思價值觀》裡如此形容：價值是一個「聽起來熟悉、想起來模糊、用起來方便」的名詞，人們到處看到它的蹤影，但是未必明白它的意思。人的首要特性是自由，自由的表現在於選擇，選擇時需要評估，其結果就是一種價值判斷。」Fransesco Alberoni 在《價值》裡分析：「凡事只想到自己的人，都會在不經意之間，感到巨大的空虛與欠缺。畢竟，沒有付出的生命，是無法結出意義的果實。」（林巾力譯，民 89）

價值，主導了生活的目的、手段及狀況，通常伴隨強烈的感情（Reamer, 1995）。Rokeach（1973）提出關於價值的經典界定：「是對生命存在狀態的持續信念，因而有了明確的偏好。」

有人嘗試將價值化約為經驗，有人認為價值就等於使人快樂的事情，有人認為價值等同於所欲求的事物，有人以為價值是我們興趣所在的對象。這些看法，是把價值視為一種事物，稱之為價值對象（value objects）。其實價值不為本身而存

在，需依附在某種東西之上，亦即需要一個攜帶者，價值純粹是這些價值攜帶者所有的性質。另有些人認為價值屬於本質與理念，是比較抽象的。最重要的，價值具有完形的性質（gestalt quality），不只是各構成部分的集合，而獨特呈現出的嶄新性質。價值具有「非實在的性質」，能增加事物的意義，卻不是增加實在（黃藹譯，民 73）。

戚樹誠（民 99）解釋：價值觀須考慮內涵（content）及強度（intensity），內涵指當事人認為某種行為的表現方式或事物的狀態是重要的，強度則是當事人認為此種狀態有多麼重要。價值觀若按照強度來排列，就形成了「價值體系」（value system），是處理事情裡的判斷對錯、提供選擇時取捨的標準，又是深藏於內心的準繩，在面臨抉擇時的依據。價值觀指引一個人去從事某些行為，例如：「誠信」的價值觀，會讓人坦承面對的困境及對別人說明事情的真相，提昇別人對自己的信任度。又如「紀律」的價值觀，會讓人依規定行事，產生執行力。至於「關懷」的價值觀，會讓人關心他人，瞭解他人的困境，有同理心（林巾力譯，民 89）。

二、社工的價值與核心價值

為什麼要研究職業價值？是什麼吸引學生選擇社工系，年輕學子為何在眾多系所中，以社工為優先的考慮？關於價值的論述，社會工作領域充滿「應然」，各種書籍與論述常列出好多點，各《社會工作概論》都強調社會工作的專業價值，有些有

專章介紹。例如許雅惠審閱（民 100）的第 5 章說明「社會工作的價值與倫理」；謝秀芬主編（民 103）的第 3 章，由卓春英撰寫「社會工作的價值與倫理」；古允文總校閱（民 104）的第 19 章，由張麗玉撰寫「社會工作的專業特質與價值體系」。又如李增祿（民 101）的第 2 章、黃源協（民 104）的第 1 章。此外，有專書說明社會工作的價值，例如包承恩、王永慈（民 98）將 Frederic G. Reamer（1995）原著社會工作價值與倫理翻譯。曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（民 100）詳細說明社會工作專業價值與倫理。

由於社工的應用需考慮到案主與外界環境複雜的關係，社工的價值並非單一，而是一組的（set of values）。Timms（1983）分析：討論工價值主要有三種類型，第一是廣泛瞭解社會工作專業的使命，第二是批判反省社工的某些價值，第三是基於對社工的實證研究加以論述。關於價值的論述常與倫理關聯在一起，其實兩者有很大的差異，但不是本文討論的重點。

社會工作的基本架構是一套價值觀所組成，價值觀是社會工作專業的基石。NASW 強調重視每個人；保密性；改變社會以滿足社會需要；專業關係需不涉及私人情感與需要；願將知識與技巧提供給他人；尊重個人、團體的差異性；協助案主發展自助能力；即使感到挫折也堅持案主的利益；堅持社會正義，為各種社會成員的經濟、物質與心理福祉努力；堅持個人行為與專業行為應符合高規範標準（Edwards edi, 1995）。

在價值觀的內涵方面，可以將核心價值區分四類別：社會價值、組織與制度價值、專業價值、人群服務實務價值。Pumphrey（1959）將價值觀分成三類：1.專業與所處文化環境：社會正義、社會改革、滿足人類共同需求（主要是檢視社會普遍價值觀與社工價值衝突）；2.專業人員間的關係（強調在執行專業時須符合倫理原則）；3.社工與案主間的關係：尊重個人改變的潛能、自我決定權、賦權。價值須處理三大議題：1.社工對人偏好的觀念：相信個人、需要有歸屬感、獨特性；2.社工期望可達到的境界：社會有責提供個人成長與發展的機會、提供資源滿足基本需要、提供參與社會的公平機會；3.對於人有所期待：相信人應受尊重（轉引自

Reamer, 1995）。

Gordon（1965）建構社工實務基礎的價值包括：關注每一個人；每個人互相依存；每個人對他人負有社會責任；每個人都有相同需要，但各有獨特處；社會每人的潛能都能發揮，積極參與盡社會責任；社會有責任幫助每成員克服與預防各障礙，促成自我實現（包承恩、王永慈譯，民 98）。美國社會工作協會（NASW）列舉社會工作六項核心價值：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉潔正直、專業能力，每一項都緊接著說明相關的倫理原則。我根據 NASW 所說明的及 Rokeach 列出的價值類型整理如表 1。

表 1 美國社會工作協會（NASW）所舉社會工作六項核心價值

核心價值	倫理原則	相對應的終極價值	工具價值
服務	基本目標在於協助有需要的人們，對於社會問題予以關注及採取行動。		樂於助人 具有愛心
社會正義	社會工作者要挑戰社會不公正的現象。	公正平等	
個人的尊嚴與價值	社會工作者尊重個人與生俱來的尊嚴與價值。	普渡眾生	
人際關係的重要性	社會工作者應認知到人際關係的重要性。	真正友誼	
廉潔正直	社會工作者的行為應是值得信賴的。		誠實正直
專業能力	社會工作者應在自己專業能力範圍內，提升自己的專業知能。		獨立自主

資料來源：作者根據 NASW 的架構及 Rokeach 所提價值類型加以補充

參、如何探討

Gouveia (2011) 提出六大基本價值觀：刺激 (excitement)、升遷 (promotion)、互動 (interactive)、規範 (normative)、存在 (existence)、超越個人 (supra-personal)。這六項又分成十八種次價值觀 (性愛、成功、社會支持、知識、冒險、權力、情感、信仰、健康、快樂、名望、服從、個人穩定、歸屬感、美麗、傳統、生存和成熟)，透過量表加以檢測。劉仙娥 (民 104) 就以此量表對大學生加以施測，以多變量變異數分析與 Scheffe 事後多重比較法，探討性別、系別、成長背景和社經地位的不同，各組大學生的價值觀的差異情形。結果發現有許多差異，如男性相對女性而言更重視性愛、快樂和名望等價值觀。

羅克奇價值觀調查表是廣泛使用的價值觀問卷。由米爾頓·羅克奇 (Milton Rokeach) 於 1973 年編製。羅克奇認為，各種價值觀按一定的邏輯意義聯結在一起，按一定的結構層次存在。目的和手段須一起考慮，如同馬基維利所說：「目的總是為手段辯護。」

「人們在選擇時，先浮現在心中的是『哪一樣比較好？』這個問題有兩個含意，一是『我喜歡什麼？』二是『怎樣做才對？』」(傅佩榮，民 85)，前者可說是探討「目的價值」，後者接近「工具價值」。

1.終極價值(或稱「目的價值」, terminal values)

表示理想化終極狀態和結果，是一個人希望長期努力以求實現的目標。又可在分為「個人價值」(personal values)和「社會價值」(social values)。其中，和平的世界、美好的世界、公正平等、國家安全、普渡眾生等五項屬於社會價值，其他十三項偏向個人價值。

2.工具價值 (instrumental values)

表示達到理想化終極狀態所採用的行為方式或手段。包括「能力價值」(competence values)與「道德價值」(moral values)。前者包括：雄心勃勃、氣度恢弘、才幹過人、富有想像力、獨立自主、聰慧過人、合乎邏輯、自我約束等八項，其他八項屬於道德價值。

表 2 Rokeach 的價值類型

目的(終極)價值觀	工具價值觀
舒適的生活(富裕的生活)	雄心勃勃(刻苦耐勞、抱負非凡)
令人興奮的生活(充滿刺激、活力的生活)	氣度恢宏(心胸開闊)
成就感(持久的貢獻)	才幹過人(能力強、有效率)
和平的世界(沒有戰爭與衝突)	無憂無慮(沒有煩惱)
美好的世界(自然與藝術人文之美)	乾淨整齊(乾淨、一絲不苟)
公正平等(互敬互愛、機會均等)	勇敢、有擔當(為自己的理念挺身而出)

家庭安全（照顧所愛的人）	寬恕他人（願意原諒他人）
自由（獨立、自由選擇）	樂於助人（為他人的利益賣力）
快樂（滿足）	誠實正直（誠心、值得信任）
內心和諧（沒有內在的衝突）	富有想像力（勇於創造）
成熟之愛（性及精神上的親密性）	獨立自主（自給自足）
國家安全（免受外力侵襲）	聰慧過人（聰明且深思熟慮）
愉快（閒適、享受的人生）	合乎邏輯（穩定、理性）
普渡眾生（使他人都有好的生命）	具有愛心（慈愛溫柔）
自我尊重（自尊）	忠順服從（忠於職守、尊敬他人）
社會認同（尊敬、仰慕）	謙恭有禮（有禮貌、舉止適度）
真正的友誼（親密的友誼）	負責可靠（可讓人信賴）
智慧（瞭解生命）	自我約束（自我規範）

資料來源：Rokeach, 1973；彭懷真，民 101B

Rokeach 本人持續對此架構進行研究，例如關於工具價值，1971 年的前三位是：誠實正直、負責可靠、雄心勃勃，對中國社會的研究前三位是：無憂無慮、謙恭有禮、獨立自主（Wang etc, 1994）。有些研究者以 Rokeach 價值觀為基礎進行探究，例如汪孟哲（民 98）以工作投入及組織公民行為為中介變項，探討價值對離職傾向之影響。透過問卷調查，樣本以 T 公司員工為對象。利用探索性因素分析將價值觀分為自我價值、利他價值、成就價值、人際價值和能力價值等五類，以結構方程式分析對離職傾向之影響。結果發現成就價值對離職傾向有顯著性影響，自我價值與利他價值均顯著影響工作投入。

肆、主要發現與比較

一、終極價值的結果

我從 93 學年度起，多次對社工系大一或大二的同學施測，我請同學閱讀基本的說明之後，在終極價值與工具價值各選擇自己最在乎的三項。為了尊重學生，他/她們可以選擇繳回或不繳回，所以各學年的人數有些差距。另外我原本統計時，有分男女，因為男性人數遠少於女性，限於篇幅，沒有單獨呈現。在終極價值方面，得到的整體結果如下：

表 3 歷年來社工系一二年級同學對終極價值選擇的情況

終極價值觀	93 年 N=88	94 年 N=86	95 年 N=93	96 年 N=77	99 年 N=102	102 年 N=69	104 年 N=64	小計 N=600
舒適的生活	20	30	37	27	23	12	16	155(D)
興奮的生活	10	12	11	10	8	10	7	74
成就感	15	10	8	16	14	11	6	86
和平世界	5	7	4	10	8	7	10	54(戊)
美的世界	0	2	3	5	1	3	4	19(丙)
公正平等	12	3	2	7	11	7	11	55(己)
家庭安全	40	35	35	30	54	38	24	277(A)
自由	20	23	24	10	25	21	22	134(F)
快樂	35	36	37	34	39	27	16	237(B)
內心和諧	9	12	12	7	15	7	10	77
成熟之愛	9	2	14	8	10	9	10	66
國家安全	1	0	2	0	0	0	3	6(乙)
愉快	43	34	35	21	41	27	10	223(C)
普渡眾生	0	1	0	0	0	0	0	1(甲)
自我尊重	12	7	6	7	15	4	7	58
社會認同	7	7	3	10	7	4	1	42(丁)
真正友誼	12	23	26	17	26	15	20	143(E)
智慧	14	14	20	12	12	7	15	101

資料來源：作者整理

說明 1：各年度指的是學年。

「社會價值」中的五項，在歷年來的票選中，沒有任何一項獲得前五名。如果用倒數的，則幾乎都是。歷年來選擇這五項的總人次是 125，遠不及選擇個人價值的十分之一。

選取的結果可按照 18 題分為三級，第一級選的同學特別多，第一位的以 A 表示，第二位的以 B 表示，第三位的以 C 表

示，第四位的以 D 表示，第五位的以 E 表示，第六位的以 F 表示。第二級的居中，第三級選的同學少，排名最後的以甲表示，倒數第二的以乙表示，倒數第三的以丙表示，倒數第四的以丁表示，倒數第五的以戊表示，倒數第六的以己表示。由表可知，和平的世界、美好的世界、公正平等、國家安全、普渡眾生等社會價值，全

部都是第三級的。

能快樂、愉快、自由，擁有舒適的生活。

名列前茅的是那些價值？家庭安全、快樂、愉快、舒適的生活、真正的友誼、自由。顯示受試者除了在乎親情（家庭安全）及友情（真正的友誼），就是重視自己

二、工具價值的結果

在工具價值方面的結果如下：

表 4 歷年來社工系一二年級同學對工具價值選擇的情況

工具價值觀	93 年 N=88	94 年 N=86	95 年 N=93	96 年 N=77	99 年 N=102	102 年 N=69	104 年 N=64	小計 N=600
雄心勃勃	0	0	2	7	9	0	2	22(丙)
氣度恢弘	8	11	18	13	17	8	5	87
才幹過人	26	21	31	20	23	15	11	157(F)
無憂無慮	30	29	51	24	32	18	16	210(B)
乾淨整齊	0	1	1	5	3	2	3	15(甲)
勇敢有擔當	32	24	21	18	19	10	24	159(E)
寬恕他人	13	6	12	8	14	9	10	76
樂於助人	8	5	6	13	17	19	8	76
誠實正直	21	26	16	24	29	27	22	180(C)
富有想像力	18	26	21	13	10	14	7	25(丁)
獨立自主	26	26	33	19	19	21	17	163(D)
聰慧過人	19	16	19	15	13	8	9	106
合乎邏輯	12	11	3	3	10	8	7	57(己)
具有愛心	10	2	4	9	11	13	15	70
忠順服從	0	2	2	2	4	5	2	17(乙)
謙恭有禮	2	6	1	6	12	1	4	34(戊)
負責可靠	33	32	29	25	51	26	20	226 (A)
自我約束	6	14	9	7	16	3	10	69

資料來源：作者整理

工具價值選取的結果呈現如同終極價值的表格，第一位的以 A 表示，第二位的以 B 表示，第三位的以 C 表示，第四位的以 D 表示，第五位的以 E 表示，第六位的

以 F 表示。排名最後的以甲表示，倒數第二的以乙表示，倒數第三的以丙表示，倒數第四的以丁表示，倒數第五的以戊表示，倒數第六的以己表示。

比較有趣的是社會工作被視為「助人的專業」，但樂於助人、具有愛心等價值都未名列前茅。樂於助人、具有愛心顯然與社工非常接近，甚至可以當作是社工的定義，但學生選擇的情況不多。

當然，我們不能如此斷定社工系的學生不在乎樂於助人或具有愛心等工具價值，只是這些放在一連串都很可貴的價值之中，要學生很快就挑出來作為最優先的三項之一，就可能被忽略了。在真實的世界裡，社工都面對許多值得追尋的終極價值或工具價值，助人與愛心也可能不是優先

考慮。

由表 4 可知，在各種工具價值的選擇中，社工系的同學選擇道德價值者居多，依序是負責可靠、無憂無慮、誠實正直、勇敢有擔當，在能力價值方面，只有排名第四的獨立自主與第六的才幹過人。

三、比較

不同背景的人，價值觀當然不同，在表 5 中呈現 Robbins (2007) 所研究三種背景者的價值差異。

表 5 不同背景的價值差異

主管階層		工會成員		社區工作者	
終極價值觀	工具價值觀	終極價值觀	工具價值觀	終極價值觀	工具價值觀
自我尊重	誠實正直	家庭安全	負責可靠	公正平等	誠實可靠
家庭安全	負責可靠	自由	誠實正直	世界和平	樂於助人
自由	才幹過人	快樂	勇敢有擔當	家庭安全	勇敢有擔當
成就感	雄心勃勃	自我尊重	獨立自主	自我尊重	負責可靠
快樂	獨立自主	成熟的愛	才幹過人	自由	才幹過人

資料來源：Robbins, 2007

社區工作者的價值偏好與其他兩種背景呈現很大的差異，最看重的終極價值前兩位是公正平等、世界和平，最看重的工具價值以樂於助人排第二位，而主管階層和工會成員卻分別將這種價值排在第 14 位和第 13 位。這些差異很有意思，因為主

管階層、工會成員和社區工作者有不同的興趣與關注點，可能從各自偏愛差異的個人價值觀出發。

我根據表 3 及表 4，參考表 5 的順序呈現，整理出社工系學生選擇的前五位如表 6：

表 6 歷年來選出前五位價值的情況

93 學年		96 學年		99 學年		104 學年	
終極價值觀	工具價值觀	終極價值觀	工作價值觀	終極價值觀	工具價值觀	終極價值觀	工具價值觀
愉快	勇敢有擔當	快樂	無憂無慮	家庭安全	無憂無慮	家庭安全	勇敢有擔當
家庭安全	無憂無慮	家庭安全	誠實正直	愉快	誠實正直	自由	誠實正直
快樂	才幹過人	愉快	才幹過人	快樂	才幹過人	真正友誼	獨立自主
自由	獨立自主	舒適的生活	獨立自主	真正友誼	勇敢有擔當	舒適的生活	無憂無慮
成就感	誠實正直	真正友誼	勇敢有擔當	自由	獨立自主	快樂	才幹過人

資料來源：作者整理

伍、討論--價值，一定要高於價格

一、價值的差異與衝突在所難免

人生觀總有悲觀或樂觀的不同角度，對社工系新鮮人所呈現如此忽視「社會價值」層面的現象。從悲觀來看，的確是缺少了大批對社工基本價值強烈認同的學子，因而為日後的社工人力擔憂。畢竟，事在人為，如果少了高度認同社工價值的新血，無數服務案主、推動社會正義的事情，就很難落實。但從樂觀的角度看，身為老師的有更多機會成為「改變的媒介」，改變年輕人的觀念，強化他/她們對社工價值的認同，社會工作開宗明義豈不是就強調「成為改變者」嗎？當許多社工系的老師對學生失望時，當許多社會福利機構的主管對年輕社工失望時，我還是很樂觀，我相信更多社工學子會樂於加入改變者的行列。

社會工作的使命在於：增進人類福祉，促進社會正義，增強和維護個人、家

庭、群體的社會心理功能，提供心理健康等服務 (Bradley etc, 2012)。當然社會工作價值在實務推動時，必然會產生衝突，社會工作者應秉持服務人群的宗旨與目標，尊重人的生活權、獨特性與社會責任，盡量從中尋找出同時兼顧社會正義與人權維護的解決之道。

社會工作各價值之間就有衝突：麥克理德與梅耶 (McLeod & Meyer, 1967) 提出十項社會工作價值體系之衝突：

(一) 個人價值與體系目標之間的衝突

社會工作重視個人的價值與尊嚴，可能偏向某些需要特殊需要人口群的問題；但社會上其他人口群的福祉，整個社會體系的目標也不能忽視，有時兩者無法兼顧。

(二) 個人自由與社會控制之間的衝突

社會工作者重視案主自決，尊重個人的自由；另一方面，為了社會整體的運作，社會有各種控制機制，難免會限制個人的自由。

(三) 團體須承擔責任與個人須承擔責任之間的衝突

社會工作強調各種團體對個人的福祉有職責，其實每一個人也須貢獻其心力於社會，雙方職責有時也會衝突。例如貧民救濟體系是社會團體的責任，應救助貧困者；但從工作福利（workfare）的角度，每一個人都要刻苦奮鬥，多工作，避免成為社會的負擔。

(四) 「安全滿足」與「奮鬥刻苦」之間的衝突

社會工作強調國家社會要提供個人各種安全保障，滿足其基本需求，但刻苦、掙扎、奮鬥，也是促使人們自立自強的途徑。

(五) 「相對論－實用論」與「絕對論－神聖論」之間的衝突

真理是絕對的還是相對的？社會工作求真、求善等，屬於真理，但許多事物是相對的，有個別差異，各社會工作有不同的方法與技巧。

(六) 改革變遷與傳統主義之間的衝突

為了增進人類的幸福，到底不斷改變革新比較好，還是維護傳統，在安定中求進步比較好？很難有定論。

(七) 異質化與同質化之間的衝突

社會工作強調個別差異，但是人口群及文化的同質性也不能忽視。強調差異性

比較能幫助人成長，還是應用同質性來增進人們的福利，也造成價值上的衝突。

(八) 文化決定論與個人本能論之間的衝突

文化決定論者認為人們的行為受社會環境的影響較大，但個人本能論者強調人類生理的本能。例如影響某人有多大成就，到底是先天的遺傳因素重要，還是後天的環境因素重要？

(九) 相互依賴與個人自治之間的衝突

社會工作相信人是群居的，應互助互賴，但也尊重個人的獨立性及自主性。於是在某些情境要注重集體行為的責任，某些時候要多考慮個人自主的權利，這是社工員要慎重的。

(十) 個別化與刻板化之間的衝突

社會工作尊重人的獨特性、人的尊嚴與人的價值，每個人都有其異於別人的個別性。但難免把人的加以類別化，加以分類，難免對人有刻板印象。

仔細分析這十項，會發現許多都涉及「個人價值」與「社會價值」的衝突。單以社工本身的角色來看，如果認為體系目標比個人價值為重、社會控制比個人自由為重、個人須承擔多一些責任、社工應奮鬥刻苦等，就是偏向社會集體的思維，然而，這些想法未必能被社工所充分接受。「為了社會，放下自我」或「犧牲小我、成全大我」等想法也不容易獲得新世代社工的高度認同。

二、社工還是應該優先考慮社會價值

我檢視這樣的差異，發現也許與「社會工作」此學科的定義有關，很少有學科的名稱直接冠上「社會」兩個字，加上社會，或許表明此學科是爲了實現各種社會價值。也就是說，其他的學科如果不以實踐社會價值爲主要目的，還說得過去。社會工作若不實現社會價值，似乎違反了此學科的基本定義。

以《社會工作師法》來看，強調的是社會價值而非個人價值，該法第二條如此規定：「本法所稱社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義爲使命。」

關於社會學的最簡單定義，我喜歡用「社會的科學」這五個字，社會代表此學門研究的對象，科學表示此學門的主要方法。關於社會工作最簡單的定義，以往我喜歡用「助人的專業」，助人代表社會工作存在的目的，專業表示此學門的屬性。但是此定義有些問題，首先是還有好些學門也可稱爲助人的專業，例如醫學、護理學、諮商、老人照顧；其次是許多助人的行動未必都符合專業的行動。經過上述對價值的省思，或許可以用「實踐社會價值的助人專業」來進一步說明社會工作的屬性。

社會工作系的學生所在乎的終極價值，如家庭安全、愉快、自由等，其實是

社會工作者應該協助服務對象實現的目標。社會工作者盡心盡力，長時間從事辛苦的工作，目的是幫助更多人得以愉快、自由，更多家庭得以安全。社會工作在乎更強烈的利人，而不僅僅利己。

三、社會正義是社會價值的核心

社會價值一詞還有些廣泛，更進一步對焦，主要是「社會正義」(social justice)，Austin (2014) 稱之爲社工專業的核心價值。以 Rokeach 的價值量表來看，最接近的是「公正平等」，內涵是互敬互愛、機會均等。社會正義與公正平等信念，在社工的教育裡，如果能持續強調，會對學生有很大的幫助。

社會正義有三種主要形式，第一，分配正義(distributive justice)：主要是各種社會制度裡如政府、企業、非營利組織、宗教等的分配。第二，實質正義(substantive justice)：主要是一般的與特殊的需要，強調分享。第三，互相的正義(commutative justice)：包括平等與自由等內涵。另外，形式正義(formal justice)與法律正義(legal justice)也須留意(Sowers & Dulmus, 2008)。

社會正義又稱社會公義，指在社會之中分擔責任、安排社會地位及分配資源須符合正義的原則，包含社會評價及社會道德性，探討「社會生活最有價值的爲何」及「社會合作怎麼樣才是公平的」。正當的分配(just distribution)指根據政治或其他審議過程所立下的規範性價值順序來進行(Reamer, 1995)。

Reed & Lehning (2014) 把社會正義的理念轉換成社會工作教育的內容，詳細說明該課程的主要議題、講授單元、說明的階段、知識發展的重點，對各單元的目標及配合的活動，都仔細論述。五個階段、每階段均有多達兩年甚至三年的主題，如此，社會正義可以落實到對社工系學生的教育內容之中。這樣豐富的架構在臺灣各大學的社工系，難以落實。單單社會正義就如此詳述，確實有困難。但應該把更多的社會價值，透過不同課程，適度放進教學單元之中。

關於價值的論述或許抽象了些，年輕學子不易理解。二十歲上下的大學生比較能想到的是具體的事物，而非抽象的價值。有些價值是她/他們經驗世界較容易理解的，如家庭安全、快樂、愉快、自由。有些價值離大學生較為遙遠，如國家安全、和平的世界等。也可以如此解釋，大學生還很難瞭解超越自身經驗深刻去體認社會價值，多數時候僅能以自己有限的經驗做判斷，優先考慮了個人價值。

四、各種課程都可加入社會價值

我在東海社工系專任滿 25 年，很幸運的，每一年都教新生，也都擔任大一的導師。我常思考應該如何扮演這個年復一年面對社工新鮮人的角色，我從不同課程裡試驗該如何幫助年輕學子。不論課程的名稱為何，我希望以言教及身教鼓舞學生喜歡社工，能夠與我一樣，長期從事社工。每一學期都教很多門課，學生眾多，但我始終快樂教學，因為我從心底認同社工教

育的珍貴價值。這些年我在一年級講授的課程包括：社會工作概論、社會學、社會心理學等必修課，在選修課方面，如自我探索與成長、關懷服務學習、社會問題與社會工作、志願服務與志工管理、跨文化志願服務等。

在入門課程中，心理學、自我探索與成長等偏向個人價值，其他課程偏向社會價值，在講授社會工作概論等課程時，應加強社會價值，尤其是社會正義的訴求。例如公正平等是思考社會問題與社會工作課程必須有的價值，普渡眾生可以與志願服務課程結合。在說明社會心理學時，探討偏見、歧視、攻擊等單元，提醒和平的世界此價值多麼珍貴，跨文化志願服務課程裡也可適時說明。社會工作概論裡各單元，也可以配合不同的價值來補充，如此社工入門課會更有生命情懷，也使學生在剛開始走社工之路時，就有清楚的價值信念。

在實際做法方面，我講授「跨文化志願服務與專案志工管理」課程時，都先講解實例，每個案例至少說明十分鐘。此種經驗學生反應很好，在作業及評量時都肯定此種作法。日後我可以利用「社會工作概論」的課程，每一週講解幾個價值，並採用實例來說明。仿效《一生應該知道的倫理學故事》（黎瑞山，民 100）、《社工員的故事--傾聽助人工作者的心聲》（李晏甄、林立譯，民 102）及林萬億（民 103）的《社會工作名人傳》等書的案例，深入介紹，使學生容易理解，進而內化在心中。

許多考試常以價值與倫理為主題，測

試考生是否能背誦。但這些價值真的是社會工作者在實踐社工專業時牢記在心的嗎？又真的是社工系的師生所在乎並身體力行的嗎？當然不是！各種價值如果是外界強加的，效果必然有限。唯有效法榜樣，從內心認同，確實內化，才可能有好的結果。

五、外在激勵與內在認同都重要

我在機構主持求才面試時，申請工作者總是說自己能犧牲奉獻，樂於助人。但真正聘用了，卻與所說相距甚遠。我思考這些現象，發現一個線索，各種社工所強調的價值都很好，考生或求職者都同意，但如果這些價值與其他也可貴的價值放在一起時，往往就不是優先考慮的。尤其是與自己原本發諸內心就喜歡的價值相比，助人、愛心、公平正義等，就靠邊站。

過去探討社工員的流動，偏重「外在激勵」的因素，經常被提到的是：人力不足、待遇偏低、工作時間長、升遷機會少等等。這些因素依然存在，但的確有所改善。比起十年前，社工人力增加了不少，待遇與福利多半有所改善，補假輪休成為制度，升遷管道也多元化了。當然，應該在制度上繼續改進。可是，社工員本身的自我激勵與對社工價值的認同，也非常重要（彭懷真，民 103）。

許多年輕人優先選擇的終極價值，其實偏向工具價值，屬於手段而不該是目的。社工服務身障、老人、家暴等業務，基本上很難愉快又自由，但是可以在生活中另外安排。畢竟上班工作四十幾小時，

只佔一周時間的四分之一，其他屬於自己的時間，可以盡情追求自己的工具價值，追求屬於自己的小確幸。

六、社工存在於人類社會的「價值」

在上研究所「社會工作專業生涯專題」時，研究生多次以社工的薪資不高開玩笑，說社工是「近貧」去服務「貧窮者」，而且還少了貧民可以擁有的福利。我聽在耳裡，覺得有些不舒服。但也不能不面對社工普遍有把社工所得到的薪資當作是主要的價值，忽略了社工崇高的價值。此種議題，不僅是臺灣的社工所經歷，美國的社工也有類似的考驗（Blosser etc, 2010）。

這當然不能歸咎於年輕的一代，整個時代都有將「價格」與「價值」混淆的問題。如果薪資、福利、升遷是優先的考慮，只要有多些薪水、福利比較好、升遷機會多的工作，社工員就可能換跑道了，造成機構對案主的服務無法持續，使機構的專案被迫脫節甚至中斷。

「價」是「值」的標記，而「值」本身被「價」所代表。「價」與「值」常常不平衡，彼此不相等，也常有距離。無數人以「價錢」、「價格」來決定「價值」，導致許多問題。應該把「價」是「值」看成平等，是連在一起的（唐崇榮，民 82）。

在教育學生與管理社工的過程中，老師和主管如何使學生及同仁對社會價值有更多認識、更強烈的感受呢？在臺灣，近年人們愈來愈在乎「小確幸」，年輕人的生活重心愈來愈偏向「小我」，因此最重視的價值是自己過得好。如此偏向「利己」，對

於「利人」與「利社會」，比較忽略。因此，建議多些與社會價值有關的課程內容，多些強調「利人」與「利社會」，說明這兩者正是實踐社工專業的基石。

陸、尾聲

這兩個月撰寫此論文，持續對自己及社工的大環境都有所反思。本刊創刊至今將滿四十年，我考進臺大社會系社工組已經滿四十年，年紀接近六十。按照孔子的說法：三十而立、四十而不惑、五十知天命、六十耳順。四十不惑，對於所投入的社工，我應該不惑，尤其對社工的價值，更應堅持。

在所有的職業中，我最佩服也最喜歡社會工作，正是因為社會工作的理想性。但對於此種職業的現實面，我也特別注意。在實務推動的基本理念是「靠人力資源管理的手段，完成社會工作的目標。」

社會工作的各種事，經由社工員，才可能有效落實。日後，透過對終極價值認同又對工具價值強化來實踐，會更為精準。

我深深體會：外在的激勵固然重要，內在的價值更關鍵。社工員的能力得靠訓練來強化，社工員的意願須持續激勵，激勵的原理包括「外在激勵」及「自我激勵」。自我激勵之中最大、最持續、最堅強動能來自「價值」，如果認同某種價值，凡是與該價值有關的行動，人們就會持續從事。無數社工在困難的情況中持續助人、為案主服務、落實專業，都因為認同社工的價值。

（本文作者為東海社工系副教授，中華民國幸福家庭協會理事長）

關鍵詞：社會價值（social value）、終極價值（terminal value）、工具價值（instrumental value）、社會正義（social justice）

📖 參考文獻

- 包承恩、王永慈譯（民 98）。社會工作價值與倫理。Frederic G. Reamer 原著。臺北：洪葉。
- 古允文總校閱（民 104）。社會工作概論。臺中：華格納。
- 李晏甄、林立譯（民 102）。社工員的故事--傾聽助人工作者的心聲。Craig Winston LeCroy 原著。臺北：群學。
- 汪孟哲（民 98）。Rokeach 價值觀對離職傾向之影響。臺北：大同大經營資訊研究所碩士論文。
- 林巾力譯（民 99）。價值。Fransesco Alberoni 原著。臺北：經典傳訊。
- 林萬億（民 103）。社會工作名人傳。臺北：五南。
- 唐崇榮（民 81）。價值觀的探索。臺北：校園。

- 許雅惠審閱、張英陣等譯（民 90）。社會工作概論。Dubios, B., Miley, K. K. 原著。臺北：雙葉。
- 戚樹誠（民 99）。組織行為：臺灣經驗與全球視野。臺北：雙葉。
- 彭懷真（民 101A）。社工管理學。臺北：雙葉。
- 彭懷真（民 101B）。工作與組織行為。臺北：巨流。
- 彭懷真（民 103）。非營利組織：12 理。臺北：洪葉。
- 彭懷真（民 104）。社會心理學。臺北：巨流。
- 傅佩榮（民 85）。沈思價值觀。臺北：業強。
- 黃藹譯（民 73）。價值是什麼？Risieri Frondizi 原著。臺北：聯經。
- 黃孝如譯（民 88）。生涯定位。Roy Calvert Euengio Grandi 原著。臺北：天下。
- 黃源協主編（民 104）。社會工作概論。臺北：雙葉。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（民 100）。社會工作專業價值與倫理概論，臺北：洪葉。
- 黎瑞山（民 100）。一生應該知道的倫理學故事。臺北：知青頻道。
- 鍾美智（民 85）。社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究。臺中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 劉仙娥（民 104）。以價值功能理論探討臺灣大學生之價值觀。輔仁大學心理系碩士論文。
- 謝秀芬主編（民 103）。社會工作概論。臺北：雙葉。
- Austin, Michael J. (2014). Social Justice and Social Work--Rediscovering a core value of the profession. SAGE.
- Blosser, Jennifer, Debbie Cadet & Lemmie Downs Jr. (2010). Factors that influence retention and professional development of social workers. Administration in Social Work, 34:2, 168-177.
- Bradley, Caroiyn etc (2012). Faithful but different: Clinical social workers speak out about career motivation and professional values. Journal of Social Work Education, Vol. 48, No. 3, 459-477.
- Burns, Kenneth (2011). 'Career Preference', 'Transients' and 'Converts': A Study of social workers' retention in child protection and welfare. British Journal of Social Work. 41, 520-538.
- Edwards, R(edi) (1995). Encyclopedia of Social Work. NASW Press.
- Gouveia, V. V., Albuquerque, F. J. B., Clemente, M., & Espinosa, P. (2002). Human values and social identities: A study in two collectivist cultures. International Journal of Psychology, 37, 333-342.

- Kirst-Ashman, Karen (2010). Introduction to Social Work & Social Welfare: critical thinking perspectives. Belmont, Thomas Brooks/Cole.
- Lewellyn, A., Agu, L. and Mercer, D. (2015). Sociology for Social Work. Polity.
- McLeod, D. L., & Meyer, H. J. (1967). A study of the values of social workers. In E. J. Thomas (Ed.), Behavioral science for social workers, 401-416. Free Press. Neugeboren, Bernard G(1990) Career development in social work administration. Administration in Social Work, Vol. 14(1)47-63.
- Reamer, Frederic G. (1995). Ethics and Values. In Richard L. Edwards (edi) Encyclopedia of Social Work. NASW Press. 893-902.
- Reed, B. G., & Lehning, A. J. (2014). Educating social work students about social justice practice. in Austin, M J. (2014) Social Justice and Social Work--Rediscovering a core value of the profession. SAGE.339-356.
- Robbins, S.P. (2007). Organizational Behavior. Pearson Educational International.
- Rokeach, M. (1973). The nature of human values. The Free Press.
- Schwartz, S. H. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. Online Readings in Psychology and Culture 12/2012
- Reisch, M(2014)The Routledge International Handbook of Social Justice. Routledge.
- Schwartz, S.H. (2014). Functional theories of human values: Comment on Gouveia, Milfont and Guerra. Personality and Individual differences. 68, 247-249.
- Sowers, K M. & Dulmus, C. N (2008). Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. John Wiley & Sons, Inc.
- Timms, N. (1983). Social Work Values--An enquiry. Routledge & Kegan Paul.
- Wang,Zhengyuan etc(1994). A Comparison of the Rokeach Value Survey (Rvs) in China and the United States Asia Pacific Advances, Consumer Research Vol1, 185-190.
- Wermeling,Linda (2013). Why social workers leave the profession: Understanding the profession and workforce, Administration in Social Work, 37:4, 329-339.
- Zastrow, Charles (2009). Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People. Cengage Learning.