

一般論著

# 社會工作人員職業生涯規劃之探討

李庚霈

## 壹、前言

過去對「龜兔賽跑故事」結果的印象是，最後一定是在烏龜契而不捨的努力精神下，打敗自視過高於中途睡著輕敵的兔子，獲得最後的勝利，此是過去強調塑造「個人英雄主義」的時代。然而最近的「新龜兔賽跑故事」卻將結果改寫了，強調「團隊合作精神」，將賽跑路線重新規劃，中途會有平地與河流，最後由兔子背著烏龜跑平地，烏龜背著兔子過河流，在二個人分工合作的努力下跑完全程，造成「雙贏局面」，這意味著在現代資訊科技化年代的職場，很多時候會將「不可能」變為「可能」，不管是經營管理者或是提供服務輸送者在這一個「多變的年代」裡，必

須正視培養自己成為一個「全方位的終生志業優質工作者」，方能 easy & enjoy 的適存於現在及未來的職場環境中。因此可窺出些端倪，一個人的職業生涯壽命的長短可能會取決於他的「工作價值觀與態度」、「團隊合作精神」及「專業知能的準備力」的強度高低。準此，從事社會福利服務工作的社工人員的現況又是如何呢？培育人才搖籃的學校與現在及未來須滿足個案需求的機關（構）都準備好了嘛？這是一個值得研究探討的重要議題。

依據行政院主計處人力資源運用調查顯示，96年9月青少年族群失業率約占11%，將近是當月一般失業率3.99%的3倍，由此顯見青少年失業狀況較過去嚴重，也應驗

了年輕人常常掛在口中的「畢業就是失業」的口頭禪。而在社會工作界的從業人員應屆畢業生或已在此領域職場執業的社工人的流動情況又如何？依據前開調查結果發現，近三年來『醫療保健及社會工作服務業』就業人數有逐年增加趨勢，分別為 94 年平均 32 萬 3 千人，95 年平均 33 萬 4 千人，96 年 1~10 月 33 萬 8 千人，其流動率有愈來愈低現象，且為服務業此一行業中最低者，此或許與最近幾年需積極解決高風險與高危機家庭所衍生的社會問題，實施「大溫暖計畫」與「建立長期照顧制度十年計畫」等政策強力主導下，衛政、社政與勞政等部門需才孔急，讓原來不是熱門行業的社工等福利服務行業突然熱門起來，導致社會福利年度預算占行政院總預算前幾名有關。因此，社會（福）工作者（以下簡稱社工員）所擁有的專業知能是否能夠滿足雇主（公私部門）與顧客（受服務個案）的需求，做為最佳的媒介者與資源提供者？如果無法達到上述目標，則要如何加強其專業知能，讓其專長能隨時空變遷而能充分與有效的因應，隨時提供個案最適的服務？此些問題在在更凸顯其職業生涯規劃與終生學習的必要性

與迫切性及重要性。而現有法令制度及處遇與督導機制是否已足以達到此一目標，做好萬全的準備了，讓社工人能毫無畏懼擔憂的投入此工作職場？這些林林總總的事項當是吾輩所需積極思考，如何在多變的與不可測的未來情況下，協助社工人能夠做好一己的職業生涯規劃與終生學習課題，以因應各種變革所需之服務，這都是政府相關部門、學校與業界所需要深思重視，預做規劃與準備的，而這也是本文所要探析的重點主軸議題。

## 貳、當前臺灣人力資源運用概況

經由前述的臺灣地區青少年失業狀況已遠較一般失業者情況嚴重，再經由大眾傳播媒體的推波助瀾報導下，更炒熱了「臺灣為何出現高學歷低就業的情況問題？」這一議題，其主要原因為何？檢視相關專家學者的原因綜合為：一、避免失業而繼續升學；二、社會新鮮人就業穩定度較差；三、專業知識不足；四、面對壓力時的挫折忍耐力較低；五、人際溝通能力不足；六、社會新鮮人的工作態度與價值觀不確定性；七、只要工作內容不符預期，就會選擇離職；八、其他

因素等。這些因素很多時候並不侷限於初入職場者，甚至是許多轉職或跳槽者的離職因素者，這些是值得社工人對現況自我檢視思考的指標。

### 一、整體臺灣人力資源運用概況

依據行政院主計處人力資源調查統計結果顯示，我國近 5 年來勞動市場勞動力人口從民國 91 年 9,969 千人，勞參率 57.34% 到 95 年勞動力 10,522 千人，勞參率 57.92%，兩相比較結果仍維持在 1 千萬左右，沒有明顯的大變化；但是在失業人口數方面則出現較大的變化，從 91 年失業人數 51 萬 5 千人，失業率 5.17% 降到 95 年失業人數 41 萬 1 千人，失業率 3.91%，甚至到 96 年 10 月失業人數 42 萬 1 千人，失業率 3.92%，是 7 年來同期最低，維持在 3.8~3.9% 左右。與歐美亞洲等其他國家比較，高於與韓國 3.1%、香港 3.9%、新加坡 1.7%，低於英國的 5.4%、美國 4.7%、加拿大 5.8%、德國 8.2%、日本 4.0% 與法國 8.0%。但是在各教育程度中「大學以上」失業率 4.71%，高居第一位，而進一步分析發現，大學畢業生寄生現象，自 90 年攀升至 20 萬人以後，儘管失業率下降，但大學以上失業人數一直降

不下來，94 年 7 月以來想工作而未找工作，也就是隱藏性失業人口持續攀高，10 月達 22 萬人。另外 96 年 8 月底工業及服務業受雇員工人數為 616 萬 6 千人，較上月增加 1 萬人或 0.162%，較上（95）年同月亦增 9 萬 4 千人或 1.52%；本月平均工時為 192.6 小時，較上月增加 4.2 小時，若與上年同月比較，減少 0.2 小時。

### 二、當前國內就業結構概況及其未來趨勢

依據行政院主計處之人力資源調查統計近五年多來（88 年至 92 年）之資料顯示，就業者按職業別七類，其相互間之比較如下分述：

(一)第一類民意代表、行政主管、企業主管及經理人員：近五年多來年平均大約在 20 萬 3 千人至 22 萬 8 千人左右，占 4.52%，居第 6 位。

(二)第二類為專業人員，係指技術層次及專業程度報酬高之學者或專家：近五年多來平均大約在 56 萬 1 千人至 62 萬 9 千人左右，占 9.18%，居第 5 位。

(三)第三類為技術員及助理專業人員，主要包括各類技術及公民營機關（事業單位）之監督人員：近

五年多來平均大約在 141 萬 9 千人至 152 萬 9 千人左右，占 22.30%，居第 2 位。

(四)第四類為事務工作人員：近五年多來平均大約在 91 萬 7 千人至 95 萬人左右，以最近之調查報告顯示，占 13.85%，居第 3 位。

(五)第五類為服務工作人員及售貨員：近五年多來平均大約在 69 萬 8 千人至 84 萬 8 千人左右，以最近之調查報告顯示，占 12.37%，居第 4 位。

(六)第六類為農林漁牧工作人員：近五年來多平均大約在 7 萬 3 千人至 6 萬 7 千人左右，占 0.98%，居第 7（末）位。

(七)第七類為生產有關工人、機械設備操作工及體力工：近五年多來平均大約在 275 萬 4 千人至 260 萬 7 千人左右，占 38.01%，居第 1 位。

由此調查報告觀察可以看出，臺灣地區之職業結構出現兩極化趨勢，即已從藍領階級，漸漸走向白領階級，及農林漁牧工作人員漸減之職業結構趨勢。換句話說，臺灣地區由於產業結構的變遷、資訊科技化、國際化與工作價值觀變遷之趨勢下，連帶的改變了臺灣地區業者之職業結構生態，這是值得即將

進入就業市場者，或已進入就業市場之現職工作者，或失業者，轉職者，及政府單位注意的趨勢。

### 三、近年來國內失業結構概況及趨勢

近年來國內失業結構概況及趨勢呈現(一)失業人數逐漸上升年平均約 5%左右；(二)失業平均週期約 32 週；(三)青少年族群與中高齡者日趨嚴重；(四)教育程度概況；(五)從事農業失業者益增等現象。而失業問題形成因素亦不外乎為 1.經濟不景氣，2.就業機會減少，3.關廠歇業業務緊縮，4.產業外移，5.亞洲國家競爭，6.價值觀與工作態度，7.工作性質職缺等因素。而依據前開「失業者離職前原有職業為『醫療保健及社會工作服務業者』調查結果顯示，近三年來『醫療保健及社會工作服務業者』失業人數卻成逐年減少情況，所占比率分別為 96 年 1.62%，94 年 2.28%，及 95 年 2.18%比較，其流動率有愈來愈低現象，且為服務業此一行業中最低者。

故綜觀我國近五年來就業市場人力運用情勢與總體就業服務政策變化受到世界及全國經濟景氣影響，與世界各國一樣普遍面臨失業率偏高之困境，而我國失業率在勞

委會與各界努力改善後已漸回穩，甚至到 96 年 1~10 月失業人數 41 萬 9 千人，失業率 3.92%。但是如何持續解決失業問題，加強就業服務與職業訓練功能，並推動就業促進措施與統籌區域社會資源，以協助弱勢者和面對全球化、資訊科技化與知識經濟時代衝擊之失業者，改善失業問題與適應臺灣產業轉型，實現就業安全體制之充分就業情況，當是我國總體就業服務首當其衝需面對與因應的當務之急課題。

### 參、社工人職業生涯規劃與終生學習之必要性及趨勢

#### 一、現代工作者應有的職業生涯規劃（以下簡稱職涯規劃）與終生學習

職涯規劃是個體生涯發展過程中所必須學習、面對與澈底執行的重要課題。所以，一般專家學者認為，成功的職涯規劃應該包含知己、知彼、行動力等三個重要的要素，據此進行規劃與執行，方能開創個體適性就業與幸福快樂的人生。因此，所謂知己，即是指個體很清楚自己的人格、性向、興趣、知能條件、價值觀。所謂知彼，即

是指個體了解社會發展、經濟趨勢、行職業狀況、就業機會訊息的獲得、資格條件。而所謂行動力，即是指個體做決定技巧、勇氣和毅力、採取行動等。

#### 二、如何知己

一般人常運用來探索、測量「知己」的方法與工具，不外乎是主觀直覺的訊息判斷與客觀的科學化、標準化量表二種，概述如下。

1.主觀直覺的訊息來源不外乎數字遊戲、血型、西洋星座、微微斗數、袁天罡先師稱骨算命不求人——算斤計兩、生肖特質、圖像心理學、自我催眠、其他方式：如卜卦、問神、四柱、姓名學……等種類。例如以西洋星座為例，即是經由當事人的國曆星座種類，進行其人格特質與適合行業層面之廣度諮商。

2.客觀科學化與標準化方式的測量測驗和量表訊息來源：不外乎人格量表、性向量表、興趣量表、成就量表、智力量表及其他……等種類。透過此一些測驗和量表的施測結果，由專業諮商輔導人員進行職業諮商輔導，以協助個案釐清與瞭解自我人格、性向、興趣、能力，以適性就業。

(1)人格量表：即是在安全氣氛與指導的環境下，讓個體放鬆的依照結構式或非結構式人格量表所呈現的題目，進行作答後，予以計分，藉以做為解釋分析個體人格特質與適合從事的事業之基礎架構。例如，基氏人格量表或賴氏人格量表，即是藉由量表的施測結果，予以計分，並判斷其情緒、性格、社會性及忠實度等情況，以便據以進行職業諮商輔導。

(2)性向量表：即是在安全氣氛與指導的環境下，讓個體放鬆的依照結構式分測驗進行紙筆測驗填答，及實際操作技巧測驗，結束後予以計分，以了解個體在文書知覺、數量、空間、語文、圖形知覺、動作協調、手部靈巧與手指靈巧等實際情況，藉以做為解釋分析個體能力潛能與適合從事的事業之基礎架構，以進行職業諮商輔導。例如，行政院勞委會職業訓練局所研發之「通用性向測驗」即是，惟因為一般受試者必須花費受試者約一至二小時測驗，因而頗受微詞，而有朝簡易式「通用性向測驗」研發之爭議。

(3)興趣量表：即是在安全氣氛與指導的環境下，讓個體放鬆的依照結構式分測驗進行紙筆測驗填

答，結束後予以計分，以了解個體在藝術、科學、動植物、保全、機械、工業生產、企業事務、銷售、個人服務、社會福利、領導與體能表演等職業之興趣趨向實際情況，藉以做為解釋分析個體能力潛能與適合從事的事業之基礎架構，以進行職業諮商輔導。例如，行政院勞委會職業訓練局所研發之「我喜歡做的事——職業興趣量表」即是，且因為一般受試者只須花費約二十分鐘左右填答，因而頗受一般學校及就輔機構廣泛使用，而有朝網路版、光碟片之研發提供相關單位據以使用。

(4)成就量表：即是在安全氣氛與指導的環境下，讓個體放鬆的依照結構式分測驗進行紙筆測驗填答，結束後予以計分，以了解個體在各種學科或技能等方面之成就能力趨向實際情況，藉以做為解釋分析個體能力潛能與適合從事的事業之基礎架構，以進行職業諮商輔導。例如，一般常用之「學業技能測驗」即是。

(5)智力量表：即是在安全氣氛與指導的環境下，讓個體放鬆的依照結構式分測驗進行紙筆測驗填答，結束後予以計分，以了解個體在各種層面方面之發展與趨向實際

情況，藉以做為解釋分析個體智力與適合從事的事業之基礎架構，以進行職業諮商輔導。例如，一般常用之「普通能力測驗」、「非語文團體智慧測驗」……等即是。

(6)其他：如工作氣質測驗、自我探索、價值觀、父母管教態度等相關量表或測驗或檢核表，均可依照測驗結果，據以做為解釋分析個體能力、潛能、價值觀、特質與適合從事的事業之基礎架構，以進行職業諮商輔導。

### 三、如何知彼

所謂知彼，前已述及即是個體如何了解社會發展、經濟趨勢、行職業狀況、資格條件，及就業機會訊息的獲得。一般可從下述幾個方面著手：

- 1.了解生活型態或方式及實況
- 2.做好就業的準備，如何愉快學習，做個有成就感的人等訊息之蒐集。
- 3.交友類別及現況訊息的掌控。
- 4.了解當前事業（職業）類別及就業市場訊息實況，以做好適性之抉擇。
- 5.了解婚姻類別及現況，以做好規劃及管理。

6.其他如有效的教養方式之知能技巧的學習……等。

### 四、如何規劃有效的行動力

個體在做決定技巧、勇氣和毅力、採取行動等行動力之規劃和執行時，應掌控有效的溝通類別與方式、優先順序的短、中、長程的規劃執行、做決定技巧的學習、勇氣與毅力的培養、依計畫採取行動的進程等要項，以促使自己一生愉快的工作，充分發揮自我潛能與知能。

1.有效的溝通類別與方式：

(1)討好型：一般認為多數人與人溝通時，常採取此種「以對方為主，唯唯諾諾稱是型」方式，約占有 50%。

(2)責備型：一般認為多數人與人溝通時，有些會採取此種「以自己為主，對方全都不是型」方式，約占有 30%。

(3)電腦型：一般認為人與人溝通時，有些會採取此種「冷靜、冷漠、理性不主動無反應型」方式，約占有 15%。

(4)打岔型：一般認為人與人溝通時，有些會採取此種「以表達自己意見為主，讓對方無法完整的表達意見之是否感覺均不存在型」方

式，約占有 0.5%。

(5)一致型：一般認為多數人與人溝通時，只有少數人會採取此種「是真實的雙向互動使彼此都清楚意向，達到共識之是真實的類型」方式，約占有 4.5%。

2.優先順序的短、中、長程的規劃執行：一般分成長程的目標（六年至十年）、中程的目標（三年至五年）、短程的目標（一年至三年）等目標期程之設定，一個階段接續一個階段，隨時調整修正，使之具彈性與現實性，有效執行個體終生個階段之計畫。

3.做決定的技巧輔導：透過腦力激盪及平衡單（7W—Who, When, Where, What, How, Why, For Whom）的檢討計畫，明列出與了解自己生涯規劃過程之阻力、助力及

其他可運用資源，以有效運用助力及其他可運用資源，排除阻力，增加成功機率。

4.勇氣與毅力的培養：此是執行生涯規劃過程中不可或缺之重要因素，因此應包含時間管理、情緒管理、壓力管理、情感婚姻管理、生涯事業（工作）管理、人際關係管理等之管控，方能創造出成功的生涯規劃。

5.依計劃採取行動的進程：職涯規劃是自生即始的一輩子重要課題，透過對自我的瞭解與充實，及搜集就業市場各項資訊、資格條件與各個階段的問題，進行自我一輩子的適性生涯規劃，並積極主動的有效行動力，則相信必能創造一個屬於自我的亮麗天空，而愉快幸福的過一生，可由下圖窺出一般。

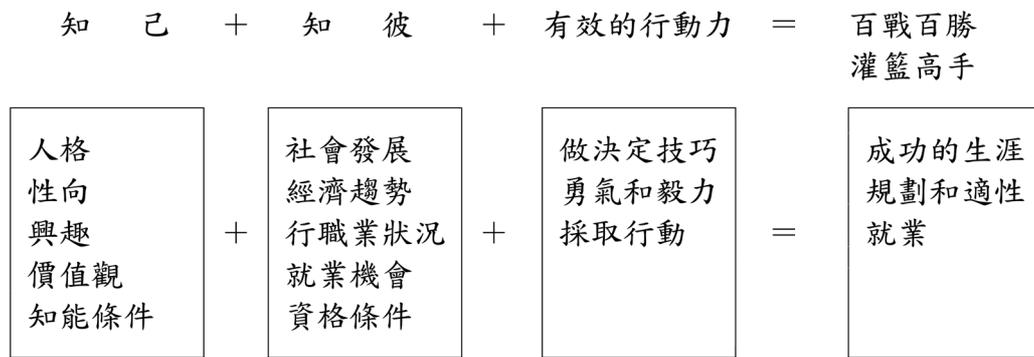


圖 1 職涯發展三要素圖

## 五、社工人職涯規劃與終生學習之趨勢

未來就業市場的趨勢，臺灣未來需要什麼樣的人才？依據行政院主計處指出，回顧臺灣農業、工業及服務業等三級產業的結構發展顯示，自 70 年代末期服務業逐漸取代工業在經濟活動上的角色，96 年 1~10 月平均服務業的就業人口比例為 57.94%，而依據經建會預測，2008 年（民國 97 年）服務業就業人口比例可望達到 60%，亦即整體而言服務業就業人數仍呈現逐年增加的趨勢。而我國針對服務產業已擬定 12 項服務業旗艦計畫，分別為金融服務業、流通服務業、通訊媒體服務業、醫療保健及照顧服務業、人才培訓與人力派遣及物業管理業、觀光及運動休閒業、文化創意服務業、設計服務業、資訊服務業、研發服務業、環保服務業、工程顧問服務業等，預計 2004 年至 2008 年服務業發展的年平均成長率為 6.1%，同期間就業人數在服務業可增加 59.6 萬人，知識密集服務業人數可增加 24.9 萬人，其中醫療保健及照顧服務業、人才培訓與人力派遣及物業管理業等 2 項與社工人職業會緊密相關。因此，社工人亦

須緊扣此國家重點計畫趨勢，做好終生學習應有態度與終極目標之準備，以促使自己職涯規劃更適性與因應時空變動性需求。

### (一)應抱持隨處都在學習之終生學習態度

1.人生每一階段都需要調適與學習，方能克服痛苦，成長與超越。

2.要在行動中學會真本事。

3.必須具備嘗試的勇氣，方能學習到解決問題的能力、資源和結緣。

4.用耐心面對挫折，方能化夢想為真實。

5.有割捨方能有所成長。

6.錯把絕不當勇氣的人，人生路會越走越窄，因此要不輕易說絕不。

7.肯吃苦就能長進。

8.在失敗中聽取忠告，方能反敗為勝交談種下新機，不做腦袋空空者。

9.採取行動改變自己不合理的信念。

### (二)終生學習的彼岸（終極目標）——隨信安住心靈

1.熱愛生命、生活與工作，而非情慾的執著。

2.學習進退皆宜的智慧。

3.從懷疑到肯定，需參透，要

能放下，方能互信和諧。

4.知足，方能擺脫生活的迷失，而獲取真正的喜樂自在。

5.常懷感恩與慈悲，培養有求有還的情操。

6.放牧心中自性，以培養良好的生命 7Q—EQ, AQ, IQ, MQ, CQ, LQ, CQ。

7.參透佛所云之博食、細觸、意思食與識食等四種精神食糧之真味。

8.打開心門，享受在清靜中之覺照，以參透絕對真理之三昧。

9.將禪做舟車，淨土做神遊地，享受莫名的自證喜悅。

10.重視心靈的生活，是避免在光怪陸離的現實世界中迷失，及在紛爭和矛盾的夾縫中。

11.鬱卒之妙法真如來——生命、念頭轉個彎，塑造自我之心靈桃花源。

#### 肆、結論與建議

總之，社工人在了解當前就業市場概況與趨勢，是會隨著時空與政治社經變遷，而具有其「時代性」與「空間變異性」，及「需求

性」等意涵，在面對加入 WTO 及知識經濟時代等國際化地球村、資訊化時代，加強自己的「核心能力與價值」與「工作意願與專業及共通知能」，做好了自已的職涯規劃因應對策，將不會產生緊張、焦慮、壓力，而能莊敬自強、處變不驚、慎謀能斷，並進而檢視現況，思考未來應有的規劃事項可包括(1)如果僅具備高中職或專科學歷者，則可考慮就讀進修學士班或插班相關系所？(2)如果已具大專或學士學歷者，則可考慮報考研究所？(3)是要先工作或一邊工作一邊進修？(4)是要任職政府機構或私人機構？等一系列問題。經由前開問題的檢視與確定後，則要進一步詳細擬定自我成長的計畫，並採取有效的行動力，並以增能（Empowerment Theory）理論與系統理論（System Theory，註 1）為基礎，時刻檢視自己的計畫目標管理與執行力情況，則相信必能達到自我終生職涯目標——社工志業，做個快樂適性的社工人。

（本文作者李庚霈現為行政院勞工委員會職業訓練局中區職訓中心副主任）

## 註釋

註 1：依 David Easton（戴維斯·伊斯頓）之「System theory（系統理論）」之六個子系統項目（如下圖）探討，即可窺知其「可變異性」與「穩定連續性」及「時時修正變動性」等特質。

一、輸入系統（input system）：

依需求（need & demand）與慾望（want）擬定職涯各項進程目標與方向計畫。

二、過濾篩選系統（filter system）：

依優先順序性、重要性、必要性與可行性等，進行可能決策項目之篩選。

三、管理控制之機制（management & control system）：

依可掌控運用之預算與資源，進行相關篩選項目之討論與分析。

四、決策系統（decision-making system）：

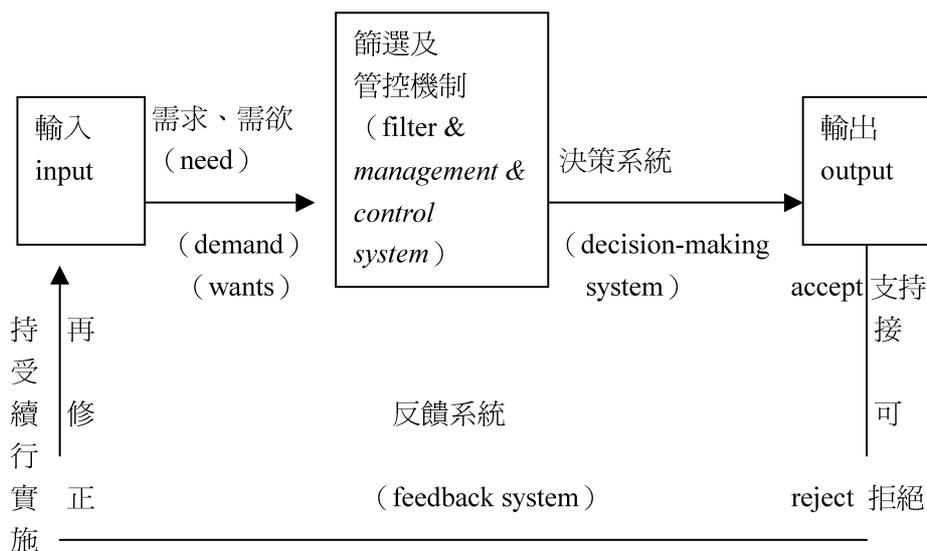
依前項系統之分析結果，提出可執行之相關決策計畫或方案，供做最後決定之參考。

五、輸出系統（output system）：

依據最後決定之目標與方向計畫據以實施，以驗證其可行性與必要性。

六、反饋系統（feedback system）：

依據最後決定之目標與方向計畫執行結果，進行檢討其「可接受性」與「拒絕性」項目，以進入再修正之項目的討論及規劃。



### 📖 參考文獻

- 行政院勞工委員會 (2007) 勞動統計月報。
- 行政院勞工委員會職業訓練局編印 (2000) 就業安全辭典。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2007) 統計速報, 96 年 9 月。
- 行政院主計處 (2007) 中華民國臺灣地區人力資統計月報, 臺北市: 行政院主計處編印。
- 李庚霽 (1997) 就業準備, 臺北市: 行政院勞工委員會職業訓練局委託編印職業訓練共同學科教材。
- (1997) 犯罪少年職業態度及人力運用與職業輔導策略之評估研究, 臺北市: 中國文化大學中山學術研究所博士論文。
- (2003) 犯罪少年職業輔導, 臺北市: 揚智文化事業公司。
- (2004) 就業安全理論與實務, 臺北市: 揚智文化事業公司。