

提昇社會工作效能 共創專業發展遠景

本社

民主社會常是透過社會福利制度和各種社會福利措施，協助社會中經濟的弱勢者和社會生活遭遇困難的個人和團體，以求實踐公平的均富社會理想。然而，福利制度、資源設備和各種措施之執行效能，與人力素質之高低息息相關。換言之，社會福利制度與福利服務之目標的達成，是有賴社會工作專業人員制度之建立與配合。我國引進西方民主社會中的社會工作人員制度已有一段時間，不僅各大學設有社會工作系及研究所培養人才，而且許多機構也設置社會工作人員職位。不過，社會工作人員專業地位和專業價值，直到最近才受到關注。

近幾年來，國內經濟快速發展，社會生活富裕，整體生活素質並未見同時提高，政治生態急遽轉變，人民權益意識抬頭，使社會福利議題常成為選舉吸納選票之媒介，而受到注意。加之，社會變遷快速，社會結構轉變與解組，使社會脫序現象嚴重，社會問題叢生。李總統登輝先生在「經營大台灣」一書中提及，要透過社會建設以平衡經濟快速發展所衍生的問題；在就職典禮演說中，提及要重建家庭道德，改善社會風氣，增強人與人的關係。這可說是社會工作專業發展的

良好契機。目前「社會工作師法」已在立法院通過一讀，並排進二讀議程，相信社會工作專業權益取得立法的保障是指日可待。

社會工作專業誕生是起於關心弱勢者的生活權益。社會工作專業應提供最高品質，確保案主權益為優先。為避免證照制度落入只是保障從業人員的利益，應該進一步省思提昇專業人力素質，以獲得社會大眾認可社會工作的專業價值。社會工作者必須體認案主有需求，但是不一定只能由社會工作者來提供服務，除非專業服務的有效性能獲得大眾的認可，真正達成專業的排他性。因此，面對社會發展高度需求與掌握專業發展的契機上，社會工作者如何擁有解決問題能力，勝任工作期望，則是當前所需要注意和關心的。

為能提昇社會工作專業服務品質，以獲得社會肯定專業價值，我們認為現階段社會工作專業從業人員應可從幾方面加強努力的。

一、因應社會發展需求，開拓社會工作新領域。社會工作專業應以發展性眼光，就人口結構變遷所可能衍生之問題，如老人需求與問題；或社會意識觀念變化所帶來的價值衝突和行為問題與需求；如離婚問題、少年教養保護問題、愛滋病保護照顧問題等等，均應做有效和及時的反應。不僅對問題原因與需求有深入瞭解，亦應發展問題處置之技巧和策略，並反映制訂社會福利制度應有之內涵。

二、健全專業人才培訓制度。專業不僅要培養「能做」之人才，也要他們「願做」。對於專業能力的擁有，除了學校教育方案與教學要有效能，機構在職訓練制度也確實有助於從業人員的實務工作能力和發展潛能的開發外，學校與機構人才培訓制度的銜接與密切配合，也是需要雙方共同研商規畫和取得共識的。而培養專業工作的意願，則必須透過專業價值之內化與認同。

三、提升現有專業人員知能。對於現有專業人員知能的增進，常常只是偏重在學習新的問題解

決技巧和辦法，其實還應該包括認識與熟悉新的社會福利法令和社會福利政策趨向，以確實貫徹政策目標或反映政策應修訂之方向。

四、建立適合我國社會文化的專業知識體系。任何社會對於問題的認定、問題應如何處理，以及問題處理的目標，均有其內在價值規範做為引導。因此，對於協助人們實際處理社會生活適應問題的社會工作者，應熟悉其所處的社會文化脈絡，能運用人們所熟悉語言和問題處置方式。然而，目前社會工作仍然教授在西方社會脈絡中逐漸發展出來的知識體系和價值體系，並運用來提供服務。其適用性早已被質疑，相信對服務效能有很大的影響。因此，社會工作專業服務處境化(contextualized)或本土化(localized)的呼籲，時有所聞。但是，至今成果仍有待實務界與學術界能合作進行實務研究，以便有助於形成適合我國社會文化的社會工作實務理論和技巧。

五、加強認同與實踐專業倫理。任何專業要能獲得社會的認可，專業的從業人員必須信守專業倫理。對於社會工作專業最為重要的莫過於案主利益優先的守則。但是在此一守則下，案主權益如何保障，價值衝突如何抉擇，以及社會工作者的權責為何等等，專業人員組織應該提出和協助獲得共識，並要求貫徹。尤其是在社會快速變遷中，專業倫理是專業和個人的保障，專業工作同仁應特別注意。

國內社會工作專業發展歷史並不長，相較於西方社會，能有此成果，實屬不易。然而，時至今日，國內已有十多個大專院校設置社會工作系（組）和研究所以來培育人才。專業所需的人力數量已不成問題，當務之急，應該是社會工作全體從業人員要走出自己專業的特色，並且應不斷自我進步，提昇整體服務品質，以獲得社會肯定的價值，模塑出社會工作真正專業的形象。