

# 提昇社會工作人員專業素質之研究

## 兼述社會工作教育應有的方向

詹火生  
王麗容

### 壹、研究動機、目的與研究內容

社會工作專業制度已推行十餘年，目前臺灣省及臺北、高雄兩市以約聘方式從事社會服務工作的社會工作人員（包括社工員、社工督導）約有六、七百餘人，再加上受僱於各類民間社會福利機構的社會工作人員，共約有一千餘人。這些社會工作人員有些已在基層服務達十年以上，而為了推動社會工作專業制度的建立，如何提昇社區社會工作人員專業素質，進而確保社區社會工作專業的服務品質，則屬當前應急之要務之一。

因此，本研究的主要目的有下列四項：

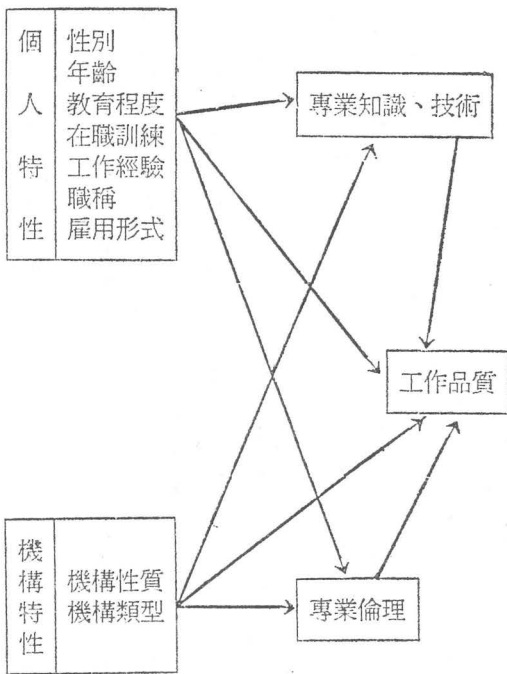
1. 瞭解目前社會工作人員的工作範圍和內容及其服務品質。
  2. 瞭解社會工作人員所具有的專業知識和能力。
  3. 瞭解社會工作人員的專業倫理。
  4. 瞭解社會工作人員為提昇專業素質所需要的知識、技能。
- 基於前述四項目的，本研究的主要內容有下列三項：
1. 社會工作人員所具備的專業技術為何？其專業倫理如何？
  2. 為提昇社區社會工作人員的專業素質，所期盼增加的专业知識、專業技術和專業倫理又如何？
  3. 大專院校社會工作相關學系及政府社會福利行政機構，如何針對社會工作人員的教育及訓練需求規劃相關課程，期以提昇基層社會工作人員之專業素養？

本摘要研究報告將僅針對社會工作人員的工作品質與專業素質，專業需求與專業提昇方式，根據實證研究結果之分析，提出提昇社會工作人員專業素質的一些建議。

### 貳、研究架構與研究方法

#### 一、研究架構

根據過去的相關文獻理念和實證研究，本研究認為社會工作人員的個人特性和機構差異特質會影響其專業知識、技術與專業倫理，進而影響其工作品質。這些不同的特性可分為個人與機構層次，前者如性別、年齡、教育程度、參加在職訓練次數、個人工作經驗、職稱與雇用型式；後者如機構性質、機構類型。因此，本研究之研究架構研擬如下：



## 二、變項界定

針對研究架構之各變項，本研究界定如下：首先，在自變項方面，性別分為男女兩類。年齡以自填年齡為準，並依分析需要加以分類，教育程度分為國中以下，高中（職）、專科、大學、研究所（碩士）及博士六類。在職訓練以自填參加次數為準，並依分析需要加以分類。工作經驗分為一年以下，一、三、五、六、十年及十年以上五類。職稱分為社會工作人員、社會工作督導員與社會工作行政人員。雇用型式分為臨時聘用與正式編制兩類。機構性質分為公立、私立、半公立半私立、財團法人與其他等五類。機構類型分為一般社會工作人員與醫療社會工作人員類。

其次，在依變項方面，三個依變項專業知識和技術、專業倫理與工作品質均以兩個向度來測量，第一向度為九、二十題敘述問題，藉此反應社工在依變項的情形。第二向度為社工在各依變項的自評分數。自評分數緊接於敘述問題之後，以期社工的自我評量為客觀，且在相同的比較基礎上。

## 三、研究方法

本研究首先參考相關文獻以瞭解在現階段社區社會工作人員所面臨有關專業服務方面的困難和問題，並以此作為本研究立論與比較的基礎。

其次，本研究以郵寄問卷法來蒐集社會工作人員的工作現況、工作品質、專業素質與專業需求的具體情形及需求程度。本研究以「中華民國社會工作專業人員協會」及「中華民國醫務社工人員協會」之個人會員為母體樣本，扣除不適用之樣本（如擔任教職之會員）外，尚有八四三位樣本。本研究採普查方式，於民國八十年十二月二十日前寄出問卷，至民國八十一年三月三日止，共回收二九七份，其中包括十三份不適用問卷（如地址變更、目前已不擔任社工員等），及一份廢卷，有效問卷回收率為三四·一% [(297-13-1)/(843-13-1)]。

最後，本研究就問卷回收之資料，經統計分析後所得之結果，利用德爾非（Delphi）技術法舉行社會工作人員座談會，以期由專業社工人員的實務經

驗，進一步解釋研究結果並整理成具體可行之建議。

## 四、樣本特性

本研究郵寄問卷所得之有效樣本共計二八三人，以女性（七九·二%）、二二、三九歲（八三·〇%）、大學以上程度（七七·八%）最多，顯示我國目前社會工作人員仍以女性、低年齡及高學歷人力為主。其次，就畢業學校而言，以東海大學（二一·六%）、實踐家專（一四·八%）、文化大學（一三·一%）、輔仁大學（一一·〇%）及中興大學（一〇·二%）為主；就畢業時間而言，以民國七二、七五年（三〇·四%）、六六、七〇年（二六·一%）、七六、八〇年（二三·三%）為主；就接受在職專業訓練而言，僅有八%未接受過任何的在職訓練，有一、九次經驗的有三九·六%，十、一九次的有二三·七%，而四〇次以上的亦有一·三%。

就社會工作的經驗而言，以十年以上最多（三五·三%），其次為六、十年（三一·八%）。就雇用型式而言，以正式編制者最多（五三·四%），其次為臨時聘用（四〇·六%）。就職稱而言，社會工作人員最多（五四·一%），其次為社會工作督導員（一五·九%）。就機構的性質而言，以公立（六四·七%）及財團法人（一六·三%）為主，就機構的類型而言，以一般社工人員為主（六九·三%），其次為醫療社工人員（三〇·四%）。

## 叁、社會工作人員的工作品質與專業素質

### 一、工作品質

就受訪的社會工作人員的工作品質而言，由表1可知，受訪的社工人員對服務對象、工作內容、工作權限的瞭解最為充足，平均數均在四（總分為五）以上，標準差均小於八。其次為對工作時間的掌握、信心程度及所提供服務的滿意程度，平均數介於三、四間，顯示受訪的社工人員大部滿意自己的工作品質。但在專業知識、技巧、行政支援與行政程序等問題上，受訪的社工人員也都表示不夠或不是很滿意的現象。最後，在工作上的倦怠感、挫折感與力不從心

等問題上，受訪社工人員的平均數僅介於二~三間，一般而言，無明顯情緒問題影響工作品質的呈現。

爲了解社工作人員之服務品質的信心程度，本研究另以變異數分析加以統計處理。由表2可知在控制性別、年齡等九個自變項後，僅僱用型式呈顯著差異，正式編制的社工人員信心程度平均數爲三·四，約聘社工人員則爲二·入。雖然其他各變項的類別間，並未有顯著的差異情形，但由各類別的平均數可知，教育程度愈高與非公立機構的社工人員其工作的信心程度較同變項的其他類別爲高。

表1：社會工作人員的工作品質

工 作 品 質	平均數	標準差
我知道我的服務對象	4.505	.632
我常常清楚我的工作內容	4.390	.667
我很清楚自己的工作權限	4.246	.779
我總是能掌握工作時間	3.730	.799
我會常常覺得「書到用時方恨少」	3.787	.829
我對目前工作很有信心	3.362	1.014
我常常能完整地提供服務給案主	3.634	.760
我常常有行政上繁文縟節影響服務品質的感覺	3.576	1.054
我常常覺得案主很滿意所提供的服務	3.523	.675
我常常滿意於自己所提供的服務	3.473	.738
我常常覺得專業知識頗不足	3.470	.912
我常常有專業技巧不夠用的感覺	3.447	.912
我很少有學非所用情形	3.367	.914
我常常有資源運用配合不足的感覺	3.309	1.074
我的機構給我的行政支援很夠	3.018	.896

我常常有工作倦怠感	2.972	.974
我常常有工作挫折感	2.943	.876
我常常覺得案主對機構有許多抱怨	2.826	.903
我常常覺得力不從心，做不好工作	2.774	.970
我常常覺得對工作仍不夠投入	2.493	.966

註：分數的量度爲 5 非常符合 4 符合 3 普通 2 不太符合 1 完全不符合

表2：不同社工人員工作信心程度之變異數分析

變 項	類 別	平 均 數
總平均數	男	3.06
	女	3.42
年 齡	29歲以下	2.98
	30-39 歲	3.05
	40歲以上	2.99
學 歷	專科以下	3.38
	大學	3.00
	碩士以上	3.00
	碩士以上	3.69
在職訓練	4次以下	3.00
	5-9次	3.23
	10-19次	2.86
工作經驗	20次以上	3.17
	5年以下	2.98
	6-10年	3.11
	10年以上	3.10
		2.97

職稱	社 工 員 督 導 行 政 人 員	2.94 3.18 3.67
雇用型式	約 聘 正 式 編 制	2.77* 3.35
機構性質	公 立 非 公 立	2.99 3.24
機構類型	一 般 社 工 醫 療 社 工	2.96 3.26

註：1.\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001 2.分數的量度為 5 非常符合  
4 符合 3 普通 2 不太符合 1 完全不符合

## 二、專業知識與技術

受訪的社會工作人員的專業知識與技術目前具備的程度約在中度滿意狀態。由表3可知，受訪的社工人員專業知識與技術的具備情形，以「助人專業直接服務方法和技巧」、「社會工作一般實務」最為充足，平均數在四左右。其次為資源的運用、相關管理知識、特定對象知識、社會福利內涵、組織管理與社會政策與立法相關知識的具備情形，平均數介於三~四間。但在福利的規畫與社會工作研究知識與技巧的具備情形上，較為不足，平均數僅介於二~三間。

表 3：社會工作人員的專業知識與技術

專 業 知 識 與 技 術	平 均 數	標 準 差
助人專業直接服務方法和技巧	3.946	.741
社會工作一般實務	3.942	.743
資源的結合和運用	3.678	.883

社會工作相關專業之學理基礎	3.576	.792
特定服務對象的相關知識	3.543	.891
社會福利內涵	3.392	.884
組織行政和管理	3.245	.853
社會政策與立法概念	3.122	.923
福利規畫和政策分析	2.799	.880
社會工作研究	2.667	1.001

註：分數的量度為 5 相當夠 4 尚可 3 普通 2 不夠 1 相當不夠

## 三、專業倫理

社會工作人員之專業倫理與其服務品質有直接之關係。本研究發現受訪的社工人員其專業倫理的具備情形均相當高（見表4），不管在案主資料的保密、案主自決、專業進修或對機構的責任等方面，平均數均在四以上。唯在對案主的拒絕感、未遵守機構規則、個人情緒的轉移與個人事務的優先性上，平均數均在三以下。總體而言，受訪的社工人員專業倫理在某些項目上似乎不夠合乎標準要求，比較值得關注。不過在整體的專業倫理總評上，仍算是相當高（八三·七〇分，見下節之分析）。

表 4：社會工作人員的專業倫理

專 業 倫 理	平 均 數	標 準 差
專業進修和成長也是我的職責	4.516	.535
我對案主資料絕對保密	4.355	.694
我尊重案主不影響個人及他人安全和權利的各種決定	4.344	.670
機構交予的任務我一定竭力完成	4.237	.630
我對某些案主會有些拒絕感	2.795	.997
機構的規定未必要遵守	2.294	.893

個人情緒影響對業主服務的提供是可以容許的  
個人的事情是應高於業主的協助需要  
致力於提升服務品質不是我分內的事

1.964  
1.899  
1.536  
.758  
.849  
.879

註：分數的量度為 5 相當同意 4 同意 3 強滿 2 不同意 1 強滿不同意

#### 四、專業素質的自我評量

本研究旨在於了解社會工作人員專業素質，經他們對自我工作品質、專業知識與技術及專業倫理的自我評量（由表5可知），在三項自我評量中，以專業倫理最高（八三·七），其次為工作品質（七九·一三），而以專業的知識與技術最低（七五·五二），顯示受訪社工人員在專業知識與技術上較為缺乏也較不滿意。再者，以人數的分佈情形而言，自我評量在五九分以下者，仍以專業知識與技術最多（四〇·〇%），其次為工作品質（〇·七%），所有的受訪者均認為其專業倫理在五十九分以上。反之，自我評量在八十分以上者，以專業倫理最多（八三·一%），其次為工作品質（六六·〇%）與專業知識與技術（五二·五%）。

表5：社會工作人員對專業素質的自我評量

項目	工作品質		專業知識與技術		專業倫理	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
平均	79.13	8.88	75.52	9.56	83.70	7.85
59分以下	2	0.7	11	4.0	0	0.0
60-69	29	10.5	30	10.9	11	4.0
70-79	63	22.8	89	32.5	35	12.9
80-89	149	54.0	128	46.7	132	48.5
90分以上	33	12.0	16	5.8	94	34.6
漏答	7		9		11	

為進一步了解社會工作人員的個人特性和其專業素質之差異關係，本研究另以變異數分析法分析之。就專業知識與技術的變異數分析而言，在性別與教育程度變項呈顯著差異，女性之自我評量平均數為七五·七八，顯著高於男性（七二·〇九）之社工人員。研究所程度社工員，其自我評量平均數為七九·九四，顯著高於大學程度（七四·九七）與高中、專科程度（七三·七八）之社工人員。就專業倫理的變異數分析而言，並沒有變項達到顯著差異，再從總平均數高達八三·九六可知，即使不同特性的社工人員都具有相當程度的專業倫理。

最後，本研究以迴歸分析來探討影響社工人員工作品質的影響因素，本研究以個人特性變項（性別、年齡、教育程度、在職訓練、工作經驗、職稱、雇用型式）、機構特性變項（機構性質、機構類型）、專業知識和技術、專業倫理等十一個變項為起始模型，並利用逐步迴歸法（stepwise）進行分析，但由於性別、教育程度、職稱、雇用型式、機構性質與機構類型均非連續變項，本研究均以虛擬（dummy）方式置入迴歸模型中，並將教育程度重新分類為專科及以下、大學及以上程度；機構性質則分為公立與非公立兩類；機構類型分為一般社工與醫療社工兩類。表7是經上述步驟的迴歸分析結果（最適模型），除年齡、專業知識和技術與專業倫理等三變項外，其餘變項均被排除於最適模型外。顯示在控制所有自變項後，只有上述三變項仍對社工人員工作品質產生顯著的影響，三變項共可解釋社工人員工作品質變異的五四·五〇%。就未標準化迴歸係數而言，每增加一單位之專業知識與技術，可增加〇·三七的工作品質；每增加一單位之專業倫理，可增加〇·四八的工作品質；每增加一歲的年齡，可增加〇·一八的工作品質。其次，就標準迴歸係數而言，專業知識、技術與專業倫理的係數值為·38與·43，年齡的係數值為·16，顯示三變項中，又以專業知識、技術與專業倫理對社工人員工作品質的影響程度最大，年齡的影響力為其次。

表 6：社會工作人員專業素質自我評量之變異數分析

總平均數	專業知識與技術	專業倫理	單位：平均分數	
			專業知識與技術	專業倫理
性別	72.09** 75.78	82.66 84.23		
年齡	73.08 76.49 71.83	83.62 84.87 79.96		
教育程度	73.78* 74.97 79.94	82.38 84.25 85.56		
在職訓練	72.83 73.32 75.94 77.55	82.33 83.60 84.30 85.09		
工作經驗	72.60 76.56 76.32	83.60 84.64 83.65		
職稱	74.27 76.97 77.44	83.51 85.84 83.11		
雇用型式	76.44 73.81	84.56 83.33		
機構性質	75.66 73.87	83.73 84.52		
機構類型	76.13 73.10	84.06 83.72		

註：\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

表 7：社會工作人員工作品質之迴歸分析（最速模型）

	未標準化迴歸係數	標準化迴歸係數	T 值
專業知識、技術	.37231	.38402	6.772***
專業倫理	.48023	.42634	7.476***
年齡	.18339	.15596	3.453***
平均數	4.33012		.900
R Square	.54500		

註：\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

由上述的迴歸分析可知，欲提升社會工作人員的專業素質以強化其工作品質，最迫切的課題應為(1)加強專業知識、技術的灌輸和提升，(2)強化社會工作實務的基本運作價值理念，那就是專業倫理，再其次是(3)穩定社會工作人員的流動率，以累積社會工作的專業能力和成熟的專業人格特質。

## 肆、社會工作人員的專業需求與專業提昇方式

### 一、專業需求

前述分析可知社會工作人員之專業知識和技巧的提升是強化其專業素質的首要工作，而究竟應加強那些層面的內容呢？其需求情形如何？由表 8 可知，受訪社工人員以(1)助人專業直接服務之方法與技巧、(2)資源的結合與運用、(3)專業認同和專業角色及(4)相關專業學理基礎等的需求最高，平均數均在四分以上。而在特定服務對象的相關知識需求上，以兒童、青少年相關知識最高，其次為病患、老人與婦女的相關知識。

其次，本研究另外運用因素分析法來探討社工人的專業需求層面，以便從所有的專業需求項目中，找出共同的因素 (factor)，以建構新的指標。本研究所採用的因素分析模式是主成分因素分析法 (Principle Component

Factor Analysis) , 並採用 Varimax 法作偏斜旋轉 (oblimin) 。表 9 是經上述因素分析後的因素矩陣 (pattern matrix) 固有值 (Eigenvalue) 與共同性 (Communality) 。就固有值而言, 各因素所能解釋變項變異量之固有值大於 1.00 者, 共有四個, 共能解釋所有變項變異量的六六.五%, 每個因素分別解釋的變異量為: 第一個因素四〇.六%, 第二個因素一〇.一%, 第三個因素八.三%, 第四個因素七.五%。就共同性而言, 每一變項的共同性數值均在.四九以上, 顯示各變項的變異大都能由這四個因素所解釋。就因素矩陣而言, 本研究依各變項在四個因素上的因素負荷量建構新的指標, 也就是, 依高負荷量變項的性質賦予各共同因素名稱。各因素名稱如下: 1. 青少年、婦女等服務對象的專業需求, 2. 間接服務專業需求, 3. 醫院、老人等服務對象的專業需求, 4. 其他專業服務技能需求。

表 8: 社會工作人員的專業需求

專業需求項目	平均數	標準差
助人專業直接服務方法和技巧	4.101	.895
資源的結合和運用	4.091	.860
專業認同和專業角色	4.058	.928
社會工作相關專業之學理基礎	4.018	.846
社會工作一般實務	3.932	.940
社會政策和立法	3.910	.837
社會工作研究	3.848	.881
社會福利理論和內涵	3.821	.884
組織行政和管理	3.810	.802
福利規畫和技巧	3.789	.907

特定服務對象的相關知識	5 相當需要	4 很需要	3 普通	2 不太需要
兒童	3.832			.980
青少年	3.815			.936
病愚	3.782			1.047
老人	3.760			.928
婦女	3.750			.902
殘障	3.739			.952
學童學校適應	3.397			.976
勞動者工作適應	3.126			1.041

註: 分數的量度為 5 相當需要 4 很需要 3 普通 2 不太需要 1 相當不需要

為了解不同社工人員專業知能需求之差異性, 另以變異數分析了解之。表 10 中各專業因素需求分數是經因素分析後的 Fit Score, 是標準化分數, 專業因素需求分數愈高, 表示受訪社工人員對此專業需求愈高。由表 10 可知, 工作經驗、雇用型式、機構性質、機構類型達到顯著差異。就工作經驗而言, 五年經驗以下之社工人員對直接服務專業需求顯著高於其他類別之社工人員。就雇用型式而言, 正式編制的社工人員在間接服務的專業因素需求上, 顯著高於約聘的社工人員。就機構性質而言, 公立機構之社工人員對直接與間接服務的專業因素需求上, 均顯著高於非公立機構的社工人員。就機構類型而言, 一般社工人員對青少年、婦女等服務對象的專業需求顯著高於醫療社工人員; 醫療社工人在醫院、老人等服務對象的專業需求與直接服務專業需求上, 也均顯著高於一般社工人員。

表 9：社會工作人員專業需求之因素矩陣、固有值與共同性

共同因素 專業需求項目	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Communa- lity
青少年服務	.78488	-.06405	.01483	.17778	.78629
學童學校服務	.76533	.00520	.03561	-.07322	.56790
兒童服務	.73228	-.07390	.10731	.12192	.71234
婦女服務	.67516	-.11464	.30519	-.00030	.72947
福利規劃技巧	-.06739	-.91806	.05099	-.08634	.77657
組織行政管理	-.05328	-.83149	.02187	-.00852	.66591
社會政策和立法	-.05738	-.73770	.04081	.18293	.66273
福利理論和內涵	.11807	-.70339	.00952	.19012	.72222
社會工作研究	.15475	-.63742	-.14713	.04582	.49220
病患服務	-.11668	.19945	.77949	.22056	.63621
老人服務	.17447	-.09290	.71114	.06554	.68155
殘障服務	.17836	-.30420	.62252	-.07322	.65585
勞動者工作適應服務	.34918	-.08769	.55839	-.12484	.52801
專業認同和專業角色	-.10033	-.16180	.18481	.70537	.66213
資源的結合和運用	-.18860	-.14020	.21168	.70301	.63112
社會工作一般實務	.19767	-.14538	-.00279	.66759	.67544
直接服務方法和技巧	.46909	.12232	-.09312	.65493	.71202
資源的結合和運用	.37112	-.14933	-.15095	.57232	.66507
					Total
固有值	7.31651	1.81615	1.48644	1.34393	11.96303
解釋變異量的百分比	40.6	10.1	8.3	7.5	66.5

註：各因素名稱如下：Factor 1 青少年、婦女等服務對象的專業需求

Factor 2 間接服務專業需求

Factor 3 醫院、老人等服務對象的專業需求

Factor 4 其他專業服務技能需求

表10：不同社會工作人員專業因素需求之變異數分析

專業因素需求	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
總平均數	.09	-.08	-.07	-.02
性別	.23	.10	.23	.11
男	.07	-.12	-.13	-.05
女	.05	.30	.10	.31
年齡	.10	-.18	-.09	-.17
29歲以下	.10	-.18	.22	.14
30-39歲	.12	.21	-.19	.20
40歲以上	.08	-.05	.09	.03
教育程度	.11	.14	.43	.01
專科程度	.02	.11	.40	.07
大學程度	.01	.11	.09	.19
研究所	.01	.05	.33	.16
在職訓練	.27	-.13	.20	.10
4次以下	.04	.05	.06	.43*
5-9次	.12	.25	.06	.16
10-19次	.01	.31	.06	.16
20次以上	.14	.14	.10	.25
工作經驗	.13	.00	.01	.00
5年以下	.06	.24	.30	.09
6-10年	.15	.40	.05	.05
10年以上	.31	-.16*	.29	.20
職稱	.20	.02	.22	.21
社工	.25	.00**	.16	.02**
督導	.20	.35	.21	.18
行政人員	.31**	.14	.29*	.19*
臨時約聘	.47	.07	.49	.41
正式編制				
公立				
非公				
醫療社工				

註：\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

各因素名稱如下：Factor 1 青少年、婦女等服務對象的專業需求

Factor 2 間接服務專業需求

Factor 3 醫院、老人等服務對象的專業需求

Factor 4 直接服務專業需求

## 二、提昇方式

由於社會工作人員對專業素養的提升有強烈的需求，究竟那些進修方式是最被認為有效的進修方式呢？以平均值而言，受訪社工人員認為最有效的進修方式為機構外密集式在職訓練（二·一一），其次為機構內專業性個案行政研討（一·五三）、機構外學術研討會（〇·九七）、機構內專業人員讀書會（〇·九五）與自行閱讀相關文獻（〇·八六）（以上最高分為三分）。

其次，就變異數分析而言，在五項進修方式的變異數分析上，並沒有變項達到顯著差異，唯就不同變項而言，仍有傾向上的不同。大致上，(1)在機構外密集性在職訓練的分析上，男性、教育程度較高與督導之社工人員，愈認為此種方式效果較好。(2)機構內專業性個案行政研討的分析上，男性、年齡愈大、教育程度較高、工作經驗愈少之社工人員，愈認為此種方式效果較好。(3)在機構外學術研討會的分析上，女性、社會工作經驗愈久、社行政人員與非公立之社工人員，愈認為此種方式效果較好。(4)在機構內專業人員讀書會的分析上，年齡愈低、社會工作經驗愈少、醫療社工之社工人員，愈認為此種方式效果較好。(5)在自行閱讀相關文獻的分析上，女性、年齡愈高、專科程度、社會工作經驗愈久與一般社工之社工人員認為此種方式效果較好。總之，變異數分析的結果顯示，儘管各類別間仍有不同，但並沒有達到顯著差異的水準（p<.05）。換句話說，即使是不同屬性的社會工作人員，對於有效進修方式的看法，並沒有太大的差異，都認為最有效的進修方式為機構外密集性在職訓練，其次為機構內專業性個案行政研討、機構外學術研討會、機構內專業人員讀書會與自行閱讀相關文獻。

本研究另外就社會工作人員的外在認可環境和專業訓練間做比較，來了解社會工作人員對專業素質提昇方式效果性之評量。就平均數而言，受訪的社工人員認為對專業素質的提昇最有效的是「證照制度」（四·四九）之建立，其次為在職專業訓練（四·四一）與專業組織（四·〇三）。可見社會工作人員對臺灣社會工作人員專業制度化之期盼，以「證照制度」來提升專業素質，來規範社會

表11：社會工作人員進修方式之變異數分析

進修方式 變項類別	機構外密集 性在職訓練	機構內專業性 個案行政研討	機構外學 術研討會	機構內專業 人員讀書會	自行閱讀 相關文獻	
總平均數	2.02	1.43	.86	.79	.74	
性別	男	2.15	1.70	.76	.73	.58
	女	1.99	1.37	.88	.81	.78
年齡	29歲以下	2.03	1.38	.75	1.00	.70
	30—39歲	2.02	1.42	.93	.77	.75
	40歲以上	2.04	1.54	.69	.58	.77
教育程度	專科程度	1.90	1.41	.76	.80	.95
	大學程度	2.03	1.42	.90	.80	.70
	研究所	2.25	1.56	.81	.69	.56
在職訓練	4次以下	2.08	1.63	.73	.88	.65
	5—9次	2.10	1.67	.67	.71	.69
	10—19次	1.92	1.31	.92	.90	.73
	20次以上	2.02	1.22	1.05	.69	.85
工作經驗	5年以下	1.98	1.59	.70	1.05	.65
	6—10年	2.07	1.40	.87	.77	.70
	10年以上	2.02	1.30	1.02	.58	.86
職稱	社工員	1.98	1.48	.83	.87	.67
	督導	2.26	1.28	.92	.56	.87
	行政人員	1.78	1.33	.94	.72	1.00
雇用型式	臨時約聘	2.03	1.29	.89	.79	.75
	正式編制	2.01	1.57	.84	.80	.73
機構性質	公立	1.99	1.44	.82	.83	.70
	非公立	2.09	1.40	.96	.71	.84
機構類型	一般社工	1.80	1.41	.88	.78	.77
	醫療社工	2.91	1.47	.82	.82	.68

註：分數的量度為 3 效果最好 2 效果第二 1 效果第三 0 沒有顯著效果

表12：專業素質提昇方式效果之變異數分析

變項	提昇方式別	在職專業訓練	專業組織	證照制度
總平均數		4.41	4.03	4.49
性別	男	4.39	4.06	4.52
	女	4.42	4.03	4.49
年齡	29歲以下	4.43	4.30	4.55
	30—39歲	4.39	3.92	4.51
	40歲以上	4.50	4.15	4.31
教育程度	專科程度	4.27	4.05	4.39
	大學程度	4.45	4.01	4.52
	研究所	4.44	4.19	4.56
在職訓練	4次以下	4.50	4.28	4.55
	5—9次	4.48	4.02	4.43
	10—19次	4.38	4.02	4.52
	20次以上	4.33	3.87	4.47
工作經驗	5年以下	4.44	4.35	4.56
	6—10年	4.37	3.83	4.45
	10年以上	4.42	3.91	4.47
職稱	社工員	4.39	4.01	4.44
	督導	4.44	4.05	4.72
	行政人員	4.50	4.17	4.39
雇用型式	臨時約聘	4.36	3.85	4.46
	正式編制	4.46	4.22	4.53
機構性質	公立	4.41	3.97	4.47
	非公立	4.42	4.18	4.55
機構類型	一般社工	4.39	3.94	4.50
	醫療社工	4.47	4.23	4.47

註：分數的量度為 5 相當有幫助 4 有幫助 3 普通 2 沒有幫助  
1 完全沒有幫助 \*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

工作人員的素質，被認為是最首要之工作，而專業組織有必要加強其專業角色。就變異數分析而言，並沒有變項達到顯著差異，換句話說，即使是不同屬性的社會工作人員對於專業素質提昇方式效果的看法，並沒有太大的差異，都認為最有效的提昇方式為「證照制度」的建立，其次為在職專業訓練與專業組織。唯就不同變項而言，仍有傾向上的差異。如年齡愈輕、教育程度愈高之社工人員愈認同證照制度的方式。

針對研究結果，本研究之結論如下：  
(1) 社工人員的工作現況方面：受訪社工人員工作範圍主要是以綜合性福利

## 五、結論與建議

### 一、結論

服務和醫療照顧為主。服務內容主要包含了個案處理服務，同時，資源的發掘與運用也是許多社會工作人員的主要工作內容。常用的專業知識與技術，在一般領域中，以個案工作為主，其次為團體工作、方案設計與評估。在特殊領域中，以殘障服務、兒童保護及老人照顧為主。工作方法以個案工作為主，其次為團體工作、社會行政和計畫、社區工作與政策分析。日常工作時間的分配，以個案服務為主，其次為行政協調、文書處理與規劃性工作。

經由變異數分析發現，不同特性的社工人員其日常工作時間的分配也有顯著差異。就個案服務的時間而言，在控制其他自變項後，二十九歲以下、社工員、正式編制之社工人員其個案服務的時間均顯著多於四十歲以上、督導、約聘的社工人員。就行政協調的時間而言，在控制其他自變項後，社工人員其行政協調的時間均顯著多於社會工作人員。就文書處理的時間而言，在控制其他自變項後，參加在職專業訓練四次以下的社工人員其文書處理時間均顯著多於參加在職專業訓練二十次以上之社工人員。就規劃工作的時間而言，在控制其他自變項後，約聘社工人員規劃工作時間均顯著多於正式編制的社工人員。就研究進修的時間而言，在控制其他

自變項後，沒有變項呈顯著差異，顯示不同特性之社工人員在研究進修的時間上，並沒有太大差異。就督導時間的時間而言，在控制其他自變項後，督導的督導時間均顯著多於社工員。

(2) 社工人員的專業品質方面：在工作品質方面，受訪的社工人員對服務對象、工作內容、工作權限的瞭解最為充足；其次為對工作時間的掌握、信心程度及所提供服務的滿意程度。但在專業知識、技巧、行政支援與行政程序等問題上，受訪的社工人員也都表示不夠或不是很滿意的現象，在工作的倦怠感、挫折感與力不從心等問題上，並無明顯情緒上的不滿意。在專業知識與技術的具備情形上，以「助人專業直接服務方法和技巧」、「社會工作一般實務」最為充足；其次為資源的運用、相關學理知識、特定對象知識、社會福利內涵、組織管理與社會政策與立法相關知識的具備情形。但在福利的規劃與社會工作研究知識與技巧的具備情形上，較為不足。在專業倫理的具備情形上，受訪社工人員的專業倫理具備情形均相當高，不管在案主資料的保密、案主自決，專業進修或對機構的責任等方面，均有正向的表現。同樣，在負面的專業倫理上，受訪的社工人員也表現相當的專業水準，在對案主的拒絕感、未遵守機構規則、個人情緒的轉移與個人事務的優先性上，也均有專業的表現。總體而言，受訪的社工人員均有相當程度的專業倫理。在社工人員對自我工作品質、專業知識與技術及專業倫理的自我評量上，就平均數而言，以專業倫理最高，其次為工作品質，而以專業的知識與技術最低，顯示受訪社工人員在專業知識與技術上較為缺乏。

在社工人員專業素質自我評量的變異數分析上，就專業知識的變異數分析而言，女性之自我評量顯著高於男性之社工人員。研究所程度之自我評量顯著高於大學程度與高中、專科程度之社工人員。就專業倫理的變異數分析而言，並沒有變項達到顯著差異，再從總平均數高達八三·九六可知，即使不同特性的社工人員都具有相當程度於專業倫理。

在工作品質的迴歸分析中，在控制其他自變項後，只有年齡、專業知識和技術與專業倫理等三變項仍呈顯著差異，其餘變項均被排除於最適模型外。三變項共可解釋社工人員工作品質變異的五四·五〇%。就標準迴歸係數而言，

專業知識、技術與專業倫理的係數值為·三八與·四三，年齡的係數值為·一六，顯示三變項中，又以專業知識、技術與專業倫理對社工人員工作品質的影響程度最大，年齡的影響力為其次。

(3) 社工人員的專業需求方面，受訪社工人員對各專業知識與技巧的需求，以助人專業方法與技巧，資源的結合與運用、專業認同和專業角色及相關專業學理等的需求最高，在特定服務對象的相關知識需求上，以兒童、青少年最高，其次為病患、老人與婦女的相關知識。

本研究運用因素分析法來探討社工人員的專業需求，目的是希望從所有的專業需求項目中，找出共同的因素(Factor)，以建構新的指標。依固有值與共同性的判斷標準，本研究建構出四個共同因素，各因素名稱如下：1. 青少年、婦女等服務對象的專業需求，2. 間接服務專業需求，3. 醫院、老人等服務對象的專業需求，4. 其他專業服務知能需求。這四個因素共能解釋所有變項變異量的六六·五%。在不同社工人員專業因素需求之變異數分析上，五年經驗以下之社工人員對直接服務專業需求顯著高於其他類別之社工人員。正式編制的社工人員在間接服務的專業因素需求上，顯著高於約聘的社工人員。公立機構之社工人員對直接與間接服務的專業因素需求上，均顯著高於非公立機構的社工人員。一般社工對青少年、婦女等服務對象的專業需求顯著高於醫療社工人員；醫療社工人員在醫院、老人等服務對象的專業需求與直接服務專業需求上，也均顯著高於一般社工人員。

受訪社工人員認為最有效的進修方式為機構外密集式在職訓練，其次為機構內專業性個案行政研討與機構外學術研討會。在進修方式的變異數分析上，並沒有變項達到顯著差異，顯示即使是不同屬性的社會工作人員對於有效進修方式的看法，並沒有太大的差異。受訪社工人員認為對專業素質的提昇最有效的是「證照制度」之建立，其次為在職專業訓練與專業組織。就專業素質提昇方式的變異數分析而言，並沒有變項達到顯著差異，換句話說，即使是不同屬性的社會工作人員對於專業素質提昇方式效果的看法相當一致。

## 二、建議

本研究的各種資料研析結果，若針對社會工作教育層面來提昇社會工作人員專業素質，本研究之建議如下：

1. 加強專業知識與技術的養成：受訪社工人員不管在專業倫理的敘述問題或自評專業倫理上，都有相當程度的專業水準。但在專業知識與技術的敘述與自我評量上，專業化程度較為不足。且從進一步的迴歸分析中可知，專業知識與技術對工作品質有相當程度的影響力。可見，專業知識與技術的提昇與否，將顯著影響社會工作專業化的程度，而社會工作專業化的程度勢必影響社會大眾對社會工作專業的認可程度。

2. 積極充實直接服務相關的知識：受訪社工人員對直接服務的專業知識需求最高，包括助人專業直接服務方法和技巧、資源的結合和運用、專業認同和專業角色、社會工作相關專業之學理基礎、社會工作一般實務。而這一系列的課程似乎是國內社工作術界較弱的一環，今後不管在社工人員的在職訓練或社會工作的學校教育上，尤應加強這方面的課程與師資培育。

3. 促使社會工作教育來源多元化：除了由學理素養深厚的老師擔任理論層次的教學外，並宜加強理論與實務之結合，讓具有實務經驗的社工人員能協助學校的實務課程教育，以彌補目前實務師資的缺乏。

4. 加強特定服務對象的相關知識：根據調查發現，受訪社工人員對特定服務的專業知識需求以兒童最高，其次為青少年、病患、老人、婦女與殘障服務。因此，除一般社會工作知識之教導外，尚應加強特定服務對象的相關知識的充實。

5. 舉辦機構外密集式的在職訓練：受訪社工人員認為最有效的進修方式為機構外密集式在職訓練，其次為機構內專業性個案行政研討與機構外學術研討會。因此，未來有關社工作專業素質改進之途徑，可強化並鼓勵辦理機構外密集式的在職訓練著手。

6. 學校教育宜加強理論與實務之配合：根據研究發現，新進社會工作人員往往缺少對社會工作界現況與現行社工作法規的瞭解，日後學校養成教育應加強這方面的介紹。

7. 加強社會工作實習課程：除鼓勵學校與實習機構應儘量放寬受理申請實

習的條件，讓更多有興趣的學生有機會實習，以期理論與實務的互相配合。亦可聘請具實務經驗的社工人員擔任實習督導，以期藉由實務經驗幫助學生更加瞭解社工作實務。另外，在實習的過程中，應加強對溝通、協調技巧與雙語言（國、臺語）能力的訓練，這些技巧在實務的應用上相當普遍。同時，對學生的社工作實習，學校教師除應積極督導外，並應與實習機構充分配合溝通，加強此方面互助合作之效益。

8. 進行社工作的教學評鑑：社會工作專業素質之提昇，除各機構可透過在職訓練達成外，在人才之培育部分，學校就應作適當的配合。尤其，在對學校社會工作專業教育進行授課教學的專業評鑑，以期實務界與學術界能充分配合，使學校的養成教育與實務工作能相輔相成。

前已述及，加強社會工作專業化的呼聲，已持續了相當長的時光，可是社工作的專業程度較其他專業而言，仍有待加強。由於許多的研究指出，社工人員專業認同的程度愈高，其專業的滿足也愈高。可見加強社工人員專業素質，不但是提昇社會工作專業程度的直接且有效途徑，也是增進社工人員專業滿足的具體方法。本研究認為要加強社工人員的專業素質，必須從提昇社會工作人員專業知識、技術與倫理著手。換言之，提昇社會工作人員的專業知識、技術與倫理，是加強社會工作專業化與提昇社工人員專業滿足的重要過程。而在此過程中，社會工作人員、專業組織、社會福利機構以及學校社會工作教育都扮演不可或缺的角色。

後記：本文為「提昇社區社會工作人員專業素質之研究」報告部分摘要，該研究為中華民國社區發展研究訓練中心八十年度研究計畫，對該中心之研究支助，特此致謝。又本研究助理為中正大學社會福利研究所碩士黃建忠先生，並對黃先生之協助，亦一併致謝。

（本文作者：詹火生現任臺灣大學社會學系暨研究所系主任兼所長；王麗容現任臺灣大學社會學系暨研究所副教授）