

社會工作專業人才之就業力 兼論對專業教育與證照考試之反思

曾華源、白倩如、張誼方

壹、前言：供需失衡的社會工作專業人才

1990年代以降，臺灣政治趨向民主化，重視保障個人權益，且更加關注各種社會福利議題，呈現社會工作專業體系受到社會需要。此一演變除了促使專業服務領域分化、專業服務知識技術體系與專業倫理之發展外，也加速了專業服務體制化（institutionalization）。1997年，國內完成社會工作師立法，開啟證照考試制度，以期獲得社會認可與確保專業服務品質。近十多年來，亦不斷翻修與增訂社會政策與法規，並引入英美社會福利服務觀念與模式，以期完善福利服務輸送體制。在公辦民營、購買服務與責信績效之福利服務趨勢下，社會工作專業服務無可避免的需要積極重視提升服務品質和呈現服務績效。然而，這些看似正向的發展趨勢，似乎只是讓社會工作者在實務情境中擁有

更多的體制權力，或是爭取績效評鑑方的認可；是否真能回應服務使用者（案主系統）的需要？是否獲得更多服務對象之認可？又是否更能回應社會工作專業使命的實踐？這些問題值得社會工作專業社群反思。

對於臺灣社會工作專業發展困境，當前學界研究有偏向勞動環境與條件造成專業發展困境，諸如人力不足、薪資偏低、工作過度負荷、專業自主不足，因而導致人力流動率高（周月清，2002；陳政智等，2005）。也有檢討培育專業人才的教育，諸如專業教育體制中師資、課程等結構性因素（沈慶盈，2002；周怡君，2007；林萬億，2000；莫藜藜，2007；曾華源，2007）、改善實習安置學習（劉可屏、王永慈，2002）、強調重視專業倫理教育（曾華源、胡慧嫻，2002）、探討學生專業能力養成和專業承諾之關係（曾華源、白倩如，2009），抑或是關注專業教

材與國內社會文化與實務工作現況之連接性與合宜性問題等（張菁芬，2003；莫藜藜、鍾道詮，2008）。然而，專業服務品質之發展必須同時關注人才養成與人才需求兩個層面，以及人才供需之間的銜接情形。例如，近十餘年來，國內社會工作實務，是與暴力防治等法定強制非自願案主服務有關，執業場域也更多擴展到政府單位、兒少或長期照護安置處所等等；然而，學校課程卻甚少教導法定強制服務之具體作法或有關之專業知能（汪淑媛，2008；彭懷真，2007）。再者，社會工作是實務為本的一門專業（IFSW, 2014）。但是，當前社會工作專業人才培育大多較為偏重認知層次的培育，對於如何將知識轉化到實務較少著墨（白倩如，2020；李婕佩，2020；劉可屏、王永慈，2002）。簡言之，如何養成有助於專業服務效能和專業發展人才，且能夠回應社會工作專業勞動場域的變遷和需要，應是專業教育領域必須高度重視與關心的課題。

對於勞動就業人才需求端（雇用系統）來說，關注的是畢業學生「可用性」。然而，當前社會工作專業實踐的主要領域（primary fields）和次級領域（secondary fields）不斷擴展，如社會企業、線上諮詢等等，均使社會工作專業人才養成面臨挑戰（Amslem, & Gendron, 2019; Alpaslan, 2019; Yorke, 2004）。目前社會工作專業人員基礎執業能力之檢視，主要是以

專業證照考試作為執業資格認定。然而，專業證照考試是以測驗畢業學生相關專業知識的記憶和理解為主，對於專業認同、實務操作技術、概念應用落實能力，以及基礎職業能力和專業倫理行為等方面，均無法從現行的考試制度中得知。值得注意的是，現有研究顯示社會工作者本身大多認為自己專業性不足，且對於自己的專業表現不甚滿意（沈慶鴻，2002；周清玉、曾冠鈞，2011）。另一方面，實務界普遍有批判社會工作師專業證照考試與大學專業教育缺乏提供有效實務工作能力之保證性和可靠性的聲音，或是戲謔稱「會考試的不一定會做事，會做事的一定沒有時間準備考試」（陳麗欣、王慧琦，2002）。簡春安、趙善如（2008）也指出，社會工作專業教育不易培育具備德性和處置複雜問題之人才。這些批評似乎都意味著社會工作專業教育與現實的需要脫節，無法對應現實職業環境對人才的需求；故而社會工作專業教育的畢業生常會被業界抱怨「不能用」、「不好用」、「無法用」。

為使人才培育能夠配適職場工作環境的需求，大學生就業力（employability）已成為高等教育重要的核心課題（Cranmer, 2006）。就業力是指個人在專業領域長期生涯發展之能力；其培育目標是期望透過良好的高等教育品質，使個人能夠具備獲得工作、保有工作與做好工作的能力。雖然美國社會工作教育協會（Council of

Social Work Education [CSWE], 2015) 早已強調社會工作專業教育應重視專業人才之核心能力 (competence) 之培育，但是對於社會工作者的一般就業職能與長期性的專業職涯發展之素養 (註1) (literacy)，仍不在當前專業教育主要考量的範圍內。此外，受到證照考試學分數與科目規範的影響，各校課程學分架構的特色發展受到相當程度的限制；而作為人才供給端的高等教育場域，更多時候是以證照考取率、就業率和研究所上榜率作為教育成效之證明；或為了考量學生就業目的，而將大學教育窄化成為特定職業技術訓練教育。其實，測量畢業生就業率 (employment rates) 只是廣泛的表徵，但並不能瞭解其就業適應情形與職場滿意度，也無法保證大學畢業生可以充分就業和滿足社會產業發展的需要。

當前社會工作專業人才供需失衡不僅是人力輸出量和就業率的問題。過度重視特定專業技術訓練和認知考試的結果，使得大學畢業生普遍缺乏就業力是就業困難問題的癥結所在 (吳芝儀，2012；曾華源、白倩如、李仰慈，2010；鄭仁偉，2009)；而這也是社會人才供給與需求之間最深層次的內在矛盾。有鑑於專業教育與職場人才需求之落差，就業力之培育開始受到關注 (Alpaslan, 2019; Amslem & Gendron, 2019)。社會工作專業教育培育人才能否適應職場工作環境要求和發展競

爭能力，並且在職場生涯中，發展出具可轉移至專業其他領域之就業能力，才是當前專業教育應該重視之焦點。換言之，提升大學生就業力是當前緊迫且長期的重要任務，專業證照考試不能做為檢視專業教育成果之唯一指標。因此，本文擬聚焦在社會工作專業核心就業力內涵進行探討和建構，並據此提出社會工作專業教育政策培育就業力之可能的教學策略，反思專業教育與證照考試制度之潛在問題，以期能做為未來規劃修正專業教育課程之初步參考。

貳、社會工作專業教育應重視學生就業力之培育

一、就業的價值

工作 (work) 不僅使人能在社會安身立命，而且對社會發展穩定具有重要貢獻。人從小接受正式與非正式教育的過程，絕大部分是為未來進入職場就業做準備，期能建構個人具備投身職場重要能力，以獲得社會地位和顯現自我的價值。其中，大學教育更是培育未來能在職場發展的專業人才；不僅要能考慮職場環境與工作內涵變化，還要讓工作者擁有主動適應職業的知識、技能，以及具有發展能力，才能對社會發展有具體貢獻。面對職業服務情境與職業環境的動態性，除涉及應具備職務角色的知能之外，還要面對職

場上的多重人際關係和具備情境需求的反應力。因此，常需要個人具備多面向之能力，而非只有專業工作所需的知識而已。現代社會的職業勞動環境與過去不同，能夠終身只在一個職場中工作的比例已大幅下降，青年的第一份工作更多是由非典型勞動所組成（吳冠賢，2019），各國高等教育更要求跨專業領域能力之培養（李婕佩，2020）。加之社會變遷與科技進展，未來職業場域的人才需求更強調非特定性專業技術能力之發展。

二、就業力之意涵

很早就有人注意到就業力的重要性，但就業力在不同年代有不同的意涵。De Grip、Van Loo與Sanders（2004）指出，在1950至1960年代，就業力是指個人擁有就業的潛能；到了1970年代，就業力概念內涵轉向重視個人專業上的知識、技能及價值之外，還重視個人的知識與能力；包括了社交與人際關係的技巧；在1980年代，就業力的概念更加擴大，除了專業所需的態度、知識與技能，開始重視能夠彈性配合與適應快速改變市場所需之能力；至於到了1990年代之後，就業力概念更涵蓋擁有能夠適配勞動市場的環境與知識，以及機構政策等影響因素。2000年以後，就業力概念意涵較偏重以個人在面對變動的職業生涯，應該具備對工作的主動適應能力之多維形式，使工作者能夠識別

和實現職業機會，以有效地調整與對應環境需求（Chan, 2000; Donald, Ashleigh, & Baruch, 2018; Donald, Baruch, & Ashleigh, 2017, 2019; Fugate, Kinicki & Ashforth, 2004）；亦即工作者個人要具備積極的適應工作環境變化過程的就業力。De Grip等人（2004）從個人發展的角度，將就業力視為工作者具有持續吸引勞動市場的能力與意願，這些能力能夠反應和預測任務及工作環境的改變，並可由人力資源發展機構來提供。此一定義與Harvey、Locke與Morey（2002）對就業力之看法相似。簡言之，就業力即是個人在學校教育或自我學習後，具備能獲得工作、維持工作，以及「做好」工作的能力。顯然，就業力概念隨社會環境的競爭力和變動而持續擴大概念內涵，且更注重個人專業成長力和適應職場變動的彈性。

不論就業力概念內涵的演變為何，其核心概念均著重在培養未來適合就業市場需求的工作能力；其關注焦點不在能否就業，更重要的是能做好工作，而且能對應社會變遷與職業生涯發展之需要，具有在職場上持續性發展的學習力。其實，在變動的職業環境下，工作者面對的挑戰是如何快速地適應變遷的工作環境需求與新興科技（Cuyper, Bernhard-Oettel, Berntson, Witte, & Alarco, 2008），工作者應被視為能主動改善工作成效的積極推動者（Morrison & Phelps, 1999）。因此，

高等教育應關注學生在學期間的學習投入與成效，瞭解學生畢業後能否在其工作場域中發揮所長，並是否具有足夠的能力解決工作問題（Bridgstock, 2009）。也就是說，使工作者具有持續就業能力是當代組織環境的主要挑戰。

三、培育就業力應成為社會工作專業教育之目標

社會工作專業教育是專業社會化的過程；主要目標即是在專業教育過程中，培育學生具備社會工作專業中的專業價值觀念與態度、專業知識與技巧，使之具有社會工作知能和應有的態度表現，並樂於從事社會工作的實務工作者（陳麗欣、王慧琦，2002）。簡言之，專業教育要能夠培育出「能做」之外，也要「會做」、「願做」和「樂做」的專業人才（曾華源，1994；Meyer, 1996）。然而，職業社會化（professional socialization）是終身性的歷程，不只是專業知識技術的學習，還應重視個人態度、價值、信念、判斷和行為的修正及改變過程，使個人能夠扮演複雜多種角色，並適應變動的環境系統（Abbott, 1988; Weiss, 1981）。因此，如何在實務工作場域學到運用專業知識與技巧，表現符合專業期望之態度與行為，並非只在學校課堂上吸收知識和實習經驗即能達成（Adamson & Bailie, 2012）。然而，社會工作專業教育似乎比較重視專業

知能之養成，比較少討論專業知識以外，亦即在就業場合中，還需要哪些職業工作能力（working ability）；尤其是較少關注職業角色多元性和扮演角色之能力。雖然專業教育有實習教育課程讓學生認識職場工作環境與要求，但是許多學生是在即將畢業時，才積極做出的就業行為（Tymon, 2013）。Kinash、Crane、Judd與Knight（2016）指出，當前大學教育課程重點大多放在學科知識傳授上，而犧牲了多學科和能幫助學生適應工作生活的可轉移的技能。由於專業教育主軸在於專業知識與能力的養成。因此，學校專業教育不等於能培育學生具備未來職場環境的適應力；就業力之培育應成為社會工作專業教育之核心目標。

參、社會工作專業人力之就業力內涵

一、就業力之面向

上述有關就業力的定義不能使我們確認就業力應包含哪些面向的能力。Van der Heijde（2004）從個人在組織發展的角度，將就業力視為工作者經由發展和維持自己對組織的就業力活動（employability activities）；包括發展與工作有關的知識和經驗、職業管理、掌握組織職位變動、積極尋找改變職場的機會、擴展社會資本，並積極提升自我能力，以提高個人在

組織發展的靈活性。這些內涵雖然較為具體，但是在不同專業領域的應用上仍需要轉化和延伸論述其內涵。Hillage與Pollard（1998）則具體指出，就業力包含四個組成部分：（1）個人所具備的知識（知道什麼）、技能（用知道的做什麼）及態度（如何做）；（2）個人如何運用知識、技能及態度的方式；（3）個人在求職時的表現及態度，包括如何向雇主證明自己已具備相當的能力，以及（4）個體看待工作的脈絡，如自身條件及勞動力市場環境等等。從上述各家之論來看，大都不離要具備「能做」和「做好」工作之知能與態度，並且個人能掌握職業環境動態，持續發展相應之能力。不過，這些就業力面向主要仍是偏重個人就業條件、職場就業表現與是否契合職業市場環境；但是就業力究竟具體是指哪些能力，仍不清楚。

澳大利亞工商總會（Australian Chamber of Commerce and Industry [ACCI]）和澳大利亞商會（Business Council of Australia [BCA]）在政府教育科學和訓練部（Department of Education, Science and Training [DEST]）的支持下，在《未來就業力技能》（Employability Skill for the Future）報告書（2002）中，明確提出「就業力技能框架」（employability skills framework），包含八項具體的通用能力和個人特質（引自吳芝儀，2012）。不過，該報告書中並沒有具體區分就業力

的類型。Bridgstock（2009）則指出，大學畢業生應有的就業力類型包括職業管理技能（career management skills）、學科專門技能（discipline-specific skills）和通用技能（generic skills）等三種就業力技能（skills）類型。劉孟奇、邱俊榮、胡均立（2006）與鄭仁偉（2009）也將臺灣地區畢業生就業力分為三個類別：（1）有利於就業的工作態度與合作能力、（2）職涯規劃管理，以及（3）積極學習進取和具備專業知識且能運用於工作。綜觀這些能力內涵，均缺乏個人進入組織後，如何在組織內做好工作之相關能力。另外，Fugate、Kinicki與Ashforth（2004）認為就業力代表了一種特定於工作的（主動）適應能力，包括：職業認同，個人適應能力以及社會和人力資本三個方面；其中，職業認同是專業價值與倫理建構的過程，有助於持續投入職場；而個人適應力和社會與人力資本是個人能在職場環境中，確保工作品質和效能所需之能力。其實這些分類指出職場上應該具有的通用能力之外，另外還討論職場的專業就業力；亦即職場脈絡環境中的發展性能力。因此，本文綜合上述論點，將就業力分為適用於各職業之通用性技能、專業技能和進階發展就業力三類。

二、社會工作專業通用性的就業力

在組織系統中，不是只有社會工作者個人在提供專業服務。因此，做為社會福

利組織系統中的一員，需要具備與各個服務系統相關者共同工作之能力。不論是否為專業團隊主導者，社會工作者為機構團隊的一員（team members），要能獲得團隊成員和服務對象信任其具有品德、做人處事有耐心和抗壓力的穩定情商，並具備良好文書能力、資訊處理力、表達溝通與社交能力。此外，要能與團隊成員合作，協同評估如何在組織行政系統協調和磋商如何解決面對的問題、預估風險，以便在組織脈絡系統中提供有效服務。因此，

社會工作者在組織內提供專業服務，不只要具有良好的專業效能和自我效能，而且要具備行政管理力與協調工作力，以及表現合乎專業與行政倫理的行為。社會工作者要運用組織資源和有效管控自己負責業務，與同事協商如何發展專業服務。Payne（2014）即指出，社會工作理論知識的實踐是建立在社會工作者具備的基礎工作能力上，其中問題解決、規劃和行政管理能力是不可或缺。社會工作專業涉及之職業通用能力面向與內涵如表1所示。

表 1 社會工作專業的職業通用能力及其內涵

職業通用性能力	
能力面向	主要內涵
基本技能 (basic skills)	1. 文書方面能力：要具備閱讀力、寫作力和算數力； 2. 溝通方面能力：具備傾聽力、理解力和表達力； 3. 科技資訊能力：能運用資訊科技做好信息管理與服務； 4. 自我調節能力：具備學習力、自我效能和時間管理能力，以有效掌控服務過程。
行政管理技能 (management skills)	1. 具規劃力（planning skills）與行政協調力，能注意細節，以獲取資源和順利進行服務； 2. 覺察服務的需要和可能的風險，並能快速反應，已提供有品質的服務。
問題解決力 (problem solving)	能自我覺察服務所面對的問題，並能分析推理，創造性思考可能對策和決策，並能採取行動和反思解決問題過程。
職涯發展	關注職業環境的變動與發展，並能持續學習。
團隊合作 (teamwork)	能尊重他人與包容不同意見，並能開放的接受建議和調解，以便成為重要成員或領導者。
心理成熟	具備抗壓力和情緒管理力，並能果斷面對環境挑戰。
個人品德	為人忠誠與誠實，做事有責任感、公正性和遵守紀律，而能獲得他人之信任。

資料來源：作者自行整理。

三、社會工作專業服務整體環境的變動與專業角色架構

社會工作提供專業服務是一連串複雜與整合知能和行動之過程，涉及如何選用人類行為與環境之理論知識，以指引收集有關案主系統之有關資訊，並用來理解和研判服務對象之需求。目前社會工作專業隨著社會發展而有不同理論視角。社會工作專業知識理論觀點不再集中於個人為適應問題發生的焦點；實證主義也不是唯一研判和認識人類行為的依據。生態論、優勢觀點、女性主義和增權觀點受到重視，顯示後現代社會工作取向開始重視服務對象需求的環境因素，而非只歸因於是個人內在缺陷因素所造成。專業服務應將服務對象視為夥伴，理解其真正需要，共同參與服務過程，而非視自己為處理案主問題的專家（歐陽誠鍵，2014；Payne, 2014）。因此，真正與服務對象建立關係屬性與過去把案主看成是有適應問題的人不同；社會工作者要能是服務對象有其優勢之外，更要能與服務對象建立信任與開放的專業關係。也就是說，社會工作者需具備多元文化能力，以便能與服務對象建立開放與信任關係，與個人和家庭合作研訂服務目標和計畫，以針對系統中的個人、家庭、團體和社區需求研擬社會支持服務方案，或針對社會制度、福利政策與法規，共同進行倡導、遊說和採取解

決問題的行動（Larsen, Rooney, Rooney, Hepworth, & Strom-Gottfried, 2012）。由於社會工作專業服務是在整體組織脈絡中（organizational context）進行（Beckett & Horner, 2016; Payne, 2014）。這些服務輸送的設計與遞送，均涉及妥善運用專業權力和是否遵循專業倫理，這也是一個運用專業自我（professional self）的理性分析、思考與判斷過程（Banks, 2012）。當資料蒐集考量面向越多，個人思辨分析和認知整合能力要越強，判斷需求的準確性才會越高，而非仰賴直覺，始能注意服務輸送過程中可能的潛在風險，避免做出錯誤判斷，而產生業務過失（malpractices）之倫理議題。

總括說來，社會工作者不只有要考量案主系統中的人有何想法、想要處理什麼事之外，還要運用專業知識判斷服務對象的問題與需求，以及在提供服務前和過程中，考量相關政策法規、組織使命與管理者期望、組織文化服務規範等等複雜的組織內外部環境系統，調和政策執行者和專業使命與組織期望（Tsui, 2005）。此外，在組織行政體系中工作，社會工作者有責任評估機構內部功能關係，發掘機構組織結構、政策和阻礙有效服務輸送的影響因素，並能在此一系統中做出適當反應和尋求改革。因此，服務的專業性來自社會工作者能從經驗、反思、分析和行動的一個發展性循環過程中，不斷自求進步

(Wonnacott, 2012)，以期達到專業自主的「知行合一」境界。故Picus和Minahan (1973；引自Larsen et al., 2016)以生態系統理論為基礎，指出社會工作實務情境脈絡有四種系統；除了考慮案主系統之外，亦包括行動系統、標的系統和機構系統。社會工作者在提供專業服務時，除了扮演的角色有傳統的直接服務角色之外，還有系統發展（協助解決個人問題、婚姻或家族治療、團體工作、教育者和資訊提供者）、系統維繫（方案發展者、計畫者、政策和程序發展者、倡導者）和系統連結（社會服務經紀人、個案管理者和協調者、調解者和仲裁者），以及研究（研究者和研究使用）等幾方面之角色（Larsen et.al., 2016）。顯然，社會工作專業所需人才之能力不只是需要擁有在專業領域之下特定直接服務案主的技術能力，還要具備與他人共同合作完成服務，以及改變系統之能力。

除此之外，新的專業服務項目和專業領域浮現；諸如矯治社會工作發展成為司法社會工作、同性戀者權益維護與發展性別權益保障等等新興議題，均顯示社會工作專業服務場域擴大，服務模式典範轉移。由此看來，社會工作者是否能夠活用專業知識，涉及個人內在價值和服務情境中的對應能力。社會工作者要具有能夠轉化先前既有知識的能力，以便轉職或增加服務能力之可調適性；如

若缺乏這種遠見、學習力和反身力，既有的就業力將無法對應職場生態環境變化。依據上述之討論，本文將社會工作專業知能分為基礎與進階二個層次（如表2所示）。

肆、培育社會工作系學生就業力之做法

除了正式教育制度與設施設備之外，影響培育學生就業力的因素包括學生對整個學習歷程的經驗與認知，如正式教育課程、教學品質、師生互動、學業表現，以及參與校內外各種活動等（Pike, Smart, & Ethington, 2012；秦夢群、莊清寶，2010）。Cranmer（2006）認為教室的教學對就業力的養成影響有限，必須要有業界人士的參與課程規劃與執行。Clarke（2008）指出當前大學採用了二種主要策略來解決有效培育就業力這個問題。其一是將可轉換的就業技能嵌入相關的課程中（例如，課外學習、溝通技巧、團隊合作、複雜的問題解決）；如團隊小組自行聯繫和完成實務場域的訪視報告，並於課堂運用科技媒體完成專題報告。其二是在課程中納入工作經驗的機會（例如，實習安置，國際學習參訪或交流）；如到機構實習具有職業探索和專業知能養成與價值認同的功能。但是這二種策略如果只是擴展經驗是不足的。教學最重要的

表 2 社會工作職業能力

社工專業基礎能力	
能力面向	主要內涵
專業品質力	溝通會談力，能在文化脈絡下建立專業關係能力，並具專業倫理意識與理解倫理原則能力，以及覺察專業服務發生風險之能力。
知識建構力	具備人類行為與社會環境知識能力，以及多元文化的反身能力，並能理解政策與執行服務輸送關係。
運用知識力	1. 使用專業知識評估（收集、組織與解釋）與真正站在服務對象立場而理解其需求。 2. 能設定目標與處遇計畫之能力。 3. 具備干預個人與系統問題之能力，能運用社工方法，協助案主解決問題、倡導與調解個人、家庭、社區與組織之能力。
專業倫理力	1. 具親和力，並能關懷、接納與包容案主，以建立投緣關係（rapport relationship）。 2. 有正義和廉正德行，並有勇氣採取應有的倫理行動。
專業發展力	對社會工作專業發展有敏銳力和願景力，並能不斷學習、創新和精確專業服務知能。
社會工作專業進階能力	
能力面向	主要內涵
知行合一能力	理解理論與實務之關係—「知」與「行」之關係，並能妥善運用理論提供有效的服務。
分析批判能力	培養運用專業知識和分析批判專業知識適用性之能力
政策轉換能力	理解規劃政策目標與政策執行力之關係、機構或地方政府如何轉換政策提供服務、決策層級配合政策的考量
服務管理能力	分析影響有效服務輸送過程之因素，並能規劃服務輸送與服務管理之能力
反思反身能力	實務工作過程中對服務提供、方案規劃與提供服務過程之反思與反身

資料來源：作者自行整理。

關鍵是要協助能獲得各項學習經驗內在結構與原則，並引發學生主動能參與學習過程，反思學習經驗和彙整經驗，並將之內化成自身知識、原則與能力（Paris

& Paris, 2001）；亦即學會如何學習，以培育學生的自主學習效能（self-directed learning efficacy）（白倩如，2020；高寶玉，2018）。不過，有人認為這種取向強

調個人管理自己職業的能力的重要性，並認為發展畢業生的自我意識、自信和適應能力水平在就業能力方面的作用，以提高畢業生的就業能力；但是此一作法被批評過於狹窄，且不足以說明能為學生做好工作準備的全部任務（Clark, Zucas, & Lent, 2011; Jackson, 2016）。從理性行動理論（the theory of reasoned action）（Ajzen & Fishbein, 2004）來看，有能力才能感受對於環境的掌握力，而有行為意向。因此，或許還要同時重視非正式教育的策略，如鼓勵參與課外活動（參加社團、工讀、志願服務等等），讓學生更務實理解和潛移默化認同專業價值之外，還能培育未來職場所需的其他非專業性的工作態度和能力。因此，要完善以就業力為導向的人才培養模式，讓所有學生都有充分機會利用大學教育發展其就業力，其實施重點包括推行通識教育與彈性學制，擴大學生職業發展選擇空間及對產業人才需求變化的適應性。

社會工作專業教育在學生就業力養成的過程中，除了鼓勵學生參加社團活動，擔任幹部之外，還要鼓勵教師在教學方法和課程內容中融入表達溝通、團隊合作、問題解決等核心就業力的培養；並藉由教室學習情境的設計；如案例分析、問題解決、團隊合作、人際關係、溝通互動等方式，以促進其在知識、技術與價值倫理的理解與實踐力的培養（Choi & Rhee,

2014）。至於社會工作實務機構要加強與政府和大學的合作，主動地融入專業人才培育的教育政策與體系之中，更加積極地參與人才培養過程；如全程參與學校課程體系制定和教學工作，為學生提供實踐實習工作機會，把實習學生作為重要的人力資源儲備，納入企業整體人力資源戰略規劃。除此之外，重視到機構實習教育的安置準備工作，以及協助學生整合實習經驗，以幫助學生養成自主學習力（白倩如，2020）。

伍、從就業力角度檢視證照考試的功能與侷限

通過證照考試等同能提供良好服務品質保證？證照考試的選才效度範圍如何？其實證照紙筆考試只能檢驗應考者在專業知識方面的認識、理解或應用的想像力為主。因為記憶與背誦（記憶與認知學習效果檢驗）的選擇題雖然較申論題在評閱上的主觀性低，但不如問答題需要運用專業知識分析與邏輯辯證，以及可能行動取向和技巧。因此，證照考試可說只是符合專業水準最低門檻要求。更為重要的是，當前證照考試之方式，不僅無法檢測實務情境中的專業知識運用與互動操作技巧表現外，更無法評量職業品德應有的態度傾向與職業道德倫理的表現。簡言之，獲取證照不代表能表現就業力。

Ashford和Taylor（1990）就指出在工作環境中，工作者能否有效適應職場環境，要擁有三個條件。首先，工作者必須獲得有關職場環境的足夠信息，以及有關其在職場環境中的關係或狀況的反饋。其次，工作者需要具備適當的職場內部條件，以適應環境。具體來說，某些個人屬性（例如：樂觀和自我效能感）和認知（例如基模）能使個人因應職場各種問題的內部和外部挑戰。其三，工作者必須保持靈活性或行動自由；也就是說個人必須願意並且能夠改變行為，認知和影響。一個專業成熟者須具備基本服務需求資訊收集、研判和實踐能力；亦即在組織脈絡中，要學習和運用專業知能提供服務，確認服務有效性（Harkness & Hensley, 1991）；亦即能夠保持「經驗、反思、分析和行動」的發展性循環過程（Wonnacott, 2012）。這種職場的勝任力不是新手社工有「知識」就能在機構「實踐」，或是在組織中「做中學（learning by doing）」就可以達成。

學校剛畢業之新手社工進入機構服務時，常會面臨許多狀況或需求。養成獨立與成熟的專業服務能力需要循序漸進。越是知識與實務經驗不足的新手，面對不熟悉的服務情境，個人越容易出現正常的負面情緒（緊張、焦慮、恐慌、害怕）與壓力（Brown & Bourne, 1996）。除了提供計畫性指導外，還需要隨時關注和提供立即性協助，以控管服務風險（risks）

（Beddoe, 2010; Beddoe, Karvinen-Niinikoski, Ruch, & Tsui, 2016; Wonnacott, 2012）。因此，「能知」不等於「能做好」、「會做好」和「願做好」。在專業服務的實務工作上，社會工作新手則更需要良師益友（mentor）給予即時的協助和指導，以便學會在組織脈絡中有效運用專業知識與技巧，以符合社工價值倫理之方式表現實務智慧（practice wisdom）。其實社會工作現有的職場環境成熟度還不足。此外，機構督導者仍無客觀的任用制度。未來應考量發展由政府或專業團體建構評核社會工作者日常專業服務的知能與態度，以作為升級認證之基礎，提升專業自主性和專業可靠性，而非立即發給專業執照。

陸、結語

就業力是個人成長過程中，各種經驗與能力堆疊的結果，每一個人身上都不可能具備完整的就業力。在社會福利實務場域快速變遷的現代社會，重視就業力是回應教育人才培育要關注畢業生在職場的適應與發展需要（Christoforou, Makantasi, Pierrakakis, & Tsakoglou, 2021; Schweinsberg & Garivaldis, 2020），而非只是顧慮教師學術專長的發展需要。本文檢視當前社會工作專業對就業力內涵之組成構面與能力內涵，提出社會工作專業人才就業力應包含職業通用能力、專業基礎能力與專業進階

能力三大類。特別需要注意的是，目前學校教育過度重視教育學生專業知能，忽視學生在職場通用的基本能力上之落差。當學生缺乏文書與溝通等能力，恐怕不容易與他人建立關係，並且有效撰寫紀錄；另外，缺乏協調與團隊合作，將在組織中孤立無援。因此，學校的社會工作專業教育過程不能只放在關注證照的通過率或就業率，在教學上要重視案例教學與團隊課外作業之外，還應鼓勵學生多參與各種非正式課外活動，並從中持續發展個人的職業通用能力。此外，在機構實習過程中，應針對學生就業力進行評估與回饋，並進一步考慮發展評核社會工作者日常專業知能

態度之機制，補充專業證照考試制度之不足。總之，提升專業人力的就業力才真正對專業發展有實質的助益，並對社會工作高等教育之形象有正向的作用。

（本文作者：曾華源為香港明愛專校社會工作系講座教授、南京曉莊學院旅遊與社會管理學院講座教授、台北海洋科技大學健康照顧社會工作系講座教授；白倩如為國立彰化師範大學輔導與諮商學系助理教授；張誼方為台北海洋科技大學健康照顧社會工作系專案教學助理教授）

關鍵詞：就業力、社會工作專業教育、社會工作證照考試

註 釋

註1：根據聯合國教科文組織（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization，簡稱UNESCO）之定義，素養（literacy）是指個人能「識別、理解、解釋、創造、運算及使用不同環境下印刷與書面資料的能力；以及個人為能夠實現目標、發展知識和潛能，而能充分參與社區及廣大社會的連續學習之能力」；各專業領域之相關素養內涵不同，但均與個人能否終身學習與持續深化專業專精能力息息相關。

參考文獻

- 白倩如（2020）。〈提升社會工作實習學生自主學習效能—增權取向實習教育〉，《社會政策與社會工作學刊》24（2）。頁185-220。
- 吳芝儀（2012）。〈大專青年就業力、就業職能與職場職能之內涵探究〉，《當代教育研究季刊》20（2）。頁1-45。
- 吳冠賢（2019）。《非典型工作對我國青年就業影響之探討》。國立政治大學勞工研究所碩士論文。

- 李婕佩（2020）。《澳洲高等教育人才培育政策對就業力提升之研究》。國立臺中教育大學高等教育經營管理碩士學位學程碩士論文。
- 汪淑媛（2008）。〈論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉，《臺大社會工作學刊》17。頁1-42。
- 沈慶盈（2002）。〈談當前社會工作專業課程之問題與改革〉，《社區發展季刊》99。頁41-50。
- 沈慶鴻（2002）。〈專業工作抉擇與社會工作教育歷程之研究〉，《實踐學報》33。頁93-127。
- 周月清（2002）。〈臺灣社會工作專業發展的危機與轉機——社工教育與實務的省思〉，《社區發展季刊》99。頁90-125。
- 周怡君（2007）。〈德國高等教育中的社工教育制度看臺灣的大學社工教育〉，《社區發展季刊》120。頁149-159。
- 周清玉、曾冠鈞（2011）。〈保護性社工人力與工作條件之研究〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》7（1）。頁47-78。
- 林萬億（2000）。〈我國社會工作與社會福利教育的發展〉，《社會工作學刊》6。頁123-161。
- 秦夢群、莊清寶（2010）。〈大專生求學經歷與就業力關係〉，《教育資料與研究》94。頁85-112。
- 高寶玉（2018）。〈香港自主學習的探索：融合東西方理念的嘗試〉，《課程研究》13（1）。頁29-53。
- 張菁芬（2003）。〈當前社會工作學校養成教育改善之方向〉。「社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會」。2003/10/31-11/1。
- 莫藜藜（2007）。〈臺灣社會工作學科教育的發展與變革的需求〉，《社區發展季刊》120。頁30-47。
- 莫藜藜、鍾道詮（2008）。〈社會工作教科書受滋議題呈現之內容分析檢視與批判〉，《社會政策與社會工作學刊》12（2）。頁41-90。
- 陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷（2005）。〈社會工作師勞動條件之探討——以高雄市社會工作師公會會員為例〉，《社區發展季刊》109。頁475-485。
- 陳麗欣、王慧琦（2002）。《我國技職學校社會工作系學生專業能力指標建構》。國科會專題研究計畫成果報告。
- 彭懷真（2007）。〈非自願性案主與社會工作教育〉，《社區發展季刊》120。頁191-207。
- 曾華源（1994）。〈社會工作實習教學者的教學內容與教學方法之調查分析〉，《東海學報》35。頁173-193。
- 曾華源（2007）。〈建構服務品質為導向的臺灣社會工作專業制度〉，《社區發展季刊》120。頁106-114。
- 曾華源、白倩如（2009）。〈司法與社會工作實務〉，《社區發展季刊》128。頁34-48。

- 曾華源、白倩如、李仰慈（2010）。〈社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思〉，《社區發展季刊》129。頁76-94。
- 曾華源、胡慧嫻（2002）。〈強化社會工作專業教育品質——建構價值與倫理課程為學校核心課程〉，《社區發展季刊》99。頁73-89。
- 劉可屏、王永慈（2002）。〈我國社會工作實習課程的規劃與實施〉，《社區發展季刊》99。頁51-72。
- 劉孟奇、邱俊榮、胡均立（2006）。《在正式教育中提升就業力：大專畢業生就業力調查報告》。行政院青年輔導委員會委託研究。
- 歐陽誠鍵（2014）。《社會工作專業界線之多重關係探討》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 鄭仁偉（2009）。《提升青年就業力計畫成效評估暨就業力調查研究》。行政院青年輔導委員會委託研究。
- 簡春安、趙善如（2008）。《社會工作哲學與理論》。臺北：巨流。
- Abbott, A. A. (1988). *Professional choices: Values at work*. Silver Spring, MD.: National Association of Social Workers.
- Adamson, C. W., & Bailie, J. W. (2012). Education versus learning: Restorative practices in higher education. *Journal of Transformative Education*, 10(3), 139-156.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2004). Questions raised by a reasoned action approach: Comment on Ogden(2003). *Health Psychology*, 23(4), 431-434.
- Alpaslan, A. N. (2019). Promoting social work graduates' employment through the social work curriculum: Employers' perspectives on the employability of UNISA's newly qualified social workers. *Social Work*, 55(3), 341-358.
- Amslem, T., & Gendron, Y. (2019). From emotionality to the cultivation of employability: An ethnography of change in social work expertise following the spread of quantification in a social enterprise. *Management Accounting Research*, 42, 39-55.
- Ashford, S. J., & Taylor, M. S. (1990). Adaptation to work transitions: An integrative approach. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 8, 1-39.
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work*(4th ed.). Hampshire: Palgrave Macmillan Publishers.
- Beckett, C., & Horner, N. (2016). *Essential Theory for Social Work Practice*. London, UK: SAGE.
- Beddoe, L. (2010). Surveillance or reflection: Professional supervision in 'the Risk Society'. *The British Journal of Social Work*, 40(4), 1279-1296.
- Beddoe, L., Karvinen-Niinikoski, S., Ruch, G., & Tsui, Ming-sum.(2016). Towards an international consensus on a research agenda for social work supervision: Report on the first survey of a Delphi

- study. *British Journal of Social Work*, 46(6), 1568-1586.
- Bridgstock, R. (2009). The graduate attributes we've overlooked: Enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research & Development*, 28(1), 31-44.
- Chan, D. (2000). Understanding adaptation to changes in the work environment: Integrating individual difference and learning perspectives. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-42.
- Choi, B. K., & Rhee, B. S. (2014). The influences of student engagement, institutional mission, and cooperative learning climate on the generic competency development of Korean undergraduate students. *Higher Education*, 67(1), 1-18.
- Christoforou, A., Makantasi, E., Pierrakakis, K., & Tsakoglou, P. (2021). Intergenerational transmission of resources and values in times of crisis: Shifts in young adults' employment and education in Greece. In Tosun J., Pauknerová D., Kittel B.(eds)*Intergenerational Transmission and Economic Self-Sufficiency*. London, UK: Palgrave Macmillan.
- Clark, M., Zukas, M., & Lent, N. (2011). Becoming an IT Person: Field, habitus and capital in the transition from university to work. *Vocations and Learning*, 4(2), 133-150.
- Clarke, M. (2008). Understanding and managing employability in changing career contexts. *Journal of European Industrial Training*, 32(4), 258-284.
- Council of Social Work Education(CSWE) (2015). *Educational Policy and Accreditation Standards (EPAS)*. Retrieved from https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Accreditation-Process/2015-EPAS/2015EPAS_Web_FINAL.pdf.aspx.
- Cranmer, S. (2006). Enhancing graduate employability: Best intentions and mixed outcomes. *Studies in Higher Education*, 31(2), 169-184.
- Cuyper, N. D., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., Witte, H. D., & Alarco, B. (2008). Employability and employees' well-being: Mediation by job insecurity. *Applied Psychology*, 57(3), 488-509.
- De Grip, A., Van Loo, J., & Sanders, J. (2004). The industry employability index: Taking account of supply and demand characteristics. *International Labour Review*, 143, 211-233.
- Donald W., Baruch Y., & Ashleigh M. (2017). Boundaryless and protean career orientation: A multitude of pathways to graduate employability. In Tomlinson M., Holmes L. eds.. *Graduate Employability in Context*. London, UK: Palgrave Macmillan.
- Donald, W. E., Ashleigh, M. J., & Baruch, Y. (2018). Students' perceptions of education and employability: Facilitating career transition from higher education into the labor market. *Career Development International*, 23(5), 513-540.
- Donald, W. E., Baruch, Y., & Ashleigh, M. J. (2019). The undergraduate self-perception of employability: Human capital, careers advice, and career ownership. *Studies in Higher Education*, 44(4), 599-614.

- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). Employability: A psycho-social construct, it's dimensions, and applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 14-38.
- Harkness, D., & Hensley, H. (1991). Changing the focus of social work supervision: Effects on client satisfaction and generalised contentment. *Social Work*, 36(6), 506-512.
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing Employability, Recognising Diversity*. London, UK: Universities UK.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). *Employability: Developing a framework for policy analysis*. Department for Education and Employment, London. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/225083565_Employability_Developing_a_framework_for_policy_analysis_London_Dfee.
- International Federation of Social Workers(IFSW) (2014). *Global Definition of the Social Work Profession*. Retrieved from <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Jackson, D. (2016). Re-conceptualising graduate employability: The importance of pre-professional identity. *Higher Education Research and Development*, 35(5), 1-15.
- Kinash, S., Crane, L., Judd, M. M., & Knight, C. (2016). Discrepant stakeholder perspectives on graduate employability strategies. *Faculty of Health Sciences & Medicine*, 35(5), 951-967.
- Larsen, J. A., R. H. Rooney, G. D. Rooney, G. D. Hepworth and K. Strom-Gottfried (2012). *Direct Social Work Practice: Theory and Practice*(8th ed.). Pacific Grove: Brooks Cole.
- Meyer, J. M. (1966). The effect of social work professionalization on manpower. In Schwartz, E. E., eds., *Manpower in Social Welfare: Research Perspectives*, pp.66-77. New York, NY: National and Significance for Social Work.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42(4), 403-419.
- Paris, S. G., & Paris, A. H. (2001). Classroom applications of research on self-regulated learning. *Educational Psychologist*, 36(2), 89-101.
- Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory*(4th ed.). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Pike, G. R., Smart, J. C., & Ethington, C. A. (2012). The mediating effects of student engagement on the relationships between academic disciplines and learning outcomes: An extension of Holland's theory. *Research in Higher Education*, 53(5), 550-575.
- Schweinsberg, A., & Garivaldis, F. (2020). Ready or not, here I come—Preparing online students for the real working world. In McKenzie S., Garivaldis F., Dyer K. R.(eds). *Tertiary Online Teaching and Learning*. Singapore: Springer.
- Tsui, M. S. (2005). *Social work supervision: Contexts and concepts*. Thousand Oaks, London: SAGE.
- Tymon, A. (2013). The student perspective on employability. *Studies in Higher Education*, 38(6), 841-856.

- Van der Heijde, C. (2014). Employability and self-regulation in contemporary careers. In M. Coetzee eds., *Psycho-social Career Meta-capacities: Dynamics of contemporary career development*, pp.7-17. Springer.
- Weiss, C. S. (1981). The development of professional role commitment among graduate students. *Human Relations*, 34(1), 13-31.
- Wonnacott, J. (2012). *Mastering Social Work Supervision*. London, UK: Jessica Kingsley Publishers.
- Yorke, M. (2004). Employability in the undergraduate curriculum: Some student perspectives. *European Journal of Education*, 39(4), 409-427.