



中美社會

工作員制度

研討會

臺灣省政府社會處暨私立東海大學社會學研究所為促進我國社會工作專業體制之建立，加強社會工作人員專業知能，提高服務品質，確保服務績效，特於去年七月十四至十五日在東海大學國際會議廳舉辦「中美社會工作員制度研討會」。

參加人員有省市社政工作主管及社會工作督導員，公私立有關社團負責人及專業工作人員。

主講人員 1. 桑德斯 (Dr. Daniel S. Sanders) 夏威夷大學社會工作學院院長。2. 李欽湧：加州州立大學聖荷西校區社工學院副教授。3. 莊文生：東海大學社工系副教授。4. 白秀雄：政治大學民族社會學系教授。5. 廖榮利：臺灣大學社會學系教授。

社會處許宗德處長在開幕式中指出：社會工作專業化制度的建立，是廿世紀以後各國所致力的一個目標。我國於民國五十四年行政院訂頒了「民生主義現階段社會政策」即強調要僱用曾經受過專業訓練的社會工作人員來負責推展各項工作。今天的研討會就是學術界與行政界，公私立社會福利機構相互配合，互相策勵的表現，我們聚會一堂，透過了解美國社會工作員制度發展的途徑，作為策劃與執行的參考。以建立一個符合我們國情而有長遠發展計劃的社會工作員制度。

東海大學教務長陳賢芳代表梅校長向遠道而來的桑德斯博士及與會人員致謝並祝研討會順利成功。

專題演講與專題座談

一、專題演講

題目：「美國建立社會工作員制度之步驟」

主講：桑德斯院長 翻譯：李欽湧教授

紀錄：甯國平

今天我首先要談的是美國一般社會工作教育的趨勢，再由此談美國一般社會工作員制度的發展情形，同時希望透過李教授的翻譯，將美國方面與貴國相似的地方加以解釋及探討。有關美國社會工作教育之說明將着重在其與社會工

作員制度發展趨勢方面有所關聯的項目上，同時探討如何從解決問題式的社會工作進而達到預防式的社會工作，其中特別是所謂發展式的社會工作，對於發展中國家的社會工作將有所助益，我想對貴國正在推行中的社會工作員制度也將有所相近之處。

A 美國社會工作教育與社會工作員制度發展的趨勢

在美國，社會福利事業是一項大企業，因此，對於社會工作教育及社會工作實施，以及這兩者之間的配合情況作一介紹是相當重要的。因為很多社會變遷及社會問題的產生，經常是社會工作員在實施服務時無法考慮到的，所以如何使社會工作教育及社會工作實施相互配合以解決社會問題，造成一個更人道的社會，對於社會工作員來說，實在是很重要的課題。現在就美國社會工作教育及社會工作實施的幾個趨勢加以說明：

(1) 理想與現實的差距經常是很大的，雖然我們在工作開始前，有很多理想也設計了很多計畫，也許經常沒有辦法達到預期的目標而產生差距，即使實施與預期的目標差距相當大，我們也需考慮此一差距將產生的作用。建立完美的社會福利制度需要一段很長的路，由過去直到現在，美國社會工作教育及社會福利事業方面都一直在極力改進這個制度，美中不足之處相當多，而如何加以改進實為社會工作教育專家及社會工作員相當關心的一件事情。

(2) 社會工作實施方面的趨勢——尤其是從自願人員方面、半專業人員方面到專業人員方面，以及從社會工作學士到社會工作碩士等各階層的社會工作實施。美國過去一般以社會工作碩士為擔任社會工作員的起步標準，但是從一九六八年到一九七四年經過美國社會工作教育協會認可後，社會工作學士也開始擔當社會工作員。當時因為教育上的需要，許多人認為社會工作學士畢業後要成為社會工作員，還要經過一年的時間太久，何不在大學課程方面改進，使學士畢業即可擔任社會工作員。但是，現在美國許多政府機關及教育機關感到困擾的一個問題就是：社會工作學士及社會工作碩士畢業後應擔任什麼樣的職務？他們所擔任的任務應有何不同？這個問題在今天形成很大的爭論。

(3) 重視責任(account ability)與社會福利績效的趨勢——過去，在一九五

〇年代及一九六〇年代，一般人認為（而且社會工作人員自己也認為）社會工作員所做的事情就是要幫助人們，當時對社會工作員服務的成效及案主獲益的程度如何，沒有人懷疑也沒有人提出來討論。但是到了一九六〇年代後期，特別是一九七〇年代初期，由於社會福利基金減縮、通貨膨脹，社會產生了很多危機，開始注意到責任與績效的問題，即如何對自己的工作及業績負責，到底實施了多少？實施的成效又如何？特別在社會福利機構方面，當初所訂立的目的及目標，與所實施的方案到底有沒有配合？達到目標的百分之多少？另外也開始注重社會工作員對案主、對機構所負的責任以及社會福利機構對社會大眾所負的責任。此後，對於社會問題的探討及評價，及對工作本身加以評價，成為公私立機構相當關心的問題。

(4) 重視社會工作員制度及社會工作員績效的趨勢——另外一個趨勢對夏威夷州有相當深遠的影響，我想對於貴國社會福利制度也會有所影響，即社會工作員制度及社會工作員績效，對人們生活素質、對家庭、對社會福利的影響為何，我想將來應有所關心。

(5) 利用每一文化長處的趨勢——美國是人種的大熔爐，所以最基本的問題是如何解決一般多數人對少數民族的刻板印象(stereotyped ideas)。這個問題對於社會福利的實施經常造成很大的阻礙。美國當地的白人社會工作員經常以本身的文化背景、價值、經驗，來判斷移居的少數民族的需要及問題，同時在解決問題的時候，經常是從病態方面着手，也就是所看到的是每一個人產生問題的短處，而沒有看到長處，所以如何利用每一個不同文化的長處，使其產生力量，是社會工作員應該加以注意的。

(6) 注重案主需要的趨勢——怎樣考慮案主的問題及需要，是另一重要主題。一九六〇年代，對案主有所了解是一個大的主題。因為當初有一句口號「極度的大眾參與」，也就是每一個人積極參與社會福利事業。但這句口號卻被批評為「這是一個最大的笑話，雖然是大眾參與，其實是大眾最大的誤解」，這個批評是相當對的，因為在社會福利事業方面，對案主的了解不夠，只考慮到工作員本身能够產生多大的影響，而沒有考慮到案主真正的需要是什麼是有所偏差的。所以我想注重案主需要的這個趨勢會繼續延續下去，更而甚者將會影

響社會政策的制定。

(7)科技整合的趨勢——聯合各種不同服務業共同解決問題，也是最近重要的趨勢之一。我想在未來數年的社會工作教育方面及師資方面的科技整合，彼此互相協同合作，對於社會問題的解決，將有更大的績效及功能。例如聯合律師、公共衛生人員、社會學家、心理學家、經濟學家或其他行業共同解決問題，就是一種科技整合。夏威夷大學的社會工作學院就是一個例子。社會工作學院在夏威夷大學是屬於一個比較大的學院之間的一體，譬如將護理學院、醫學院、公共衛生學院及社會工作學院合在一起，合稱為衛生及社會福利學院，每一個學院之間彼此互相協調，教員互相交換，學生互相修課，這是代表此一趨勢的教育方向。

以上是就社會工作發展的幾個趨勢簡略地提出說明，也許還有其他更多的趨勢沒有考慮，希望各位在專題座談時儘量提出問題來討論。

B 從解決問題式的社會工作到預防式、發展式的社會工作

社會工作發展至今已有了相當的進步，但是目前社會工作在一般人眼中還是做些微不足道、不着邊際的工作，特別是人家批評我們只檢一些別人做完的芝麻小事來做，而且社會工作員常常有輕視自己本行的感覺，這些因素也影響社會大眾對於社會工作的認識。當然，我們應該反問自己，我們到底作了些什麼事。我們經常只是「治標不治本」，從小處着手，而沒有真正解決問題。我們只是解決了困難，但對於產生困難的原因並沒有真正的解決。這些都是我們的問題之一。今天，在美國，對於人的需要及對於社會福利的關心也許有所考慮，但一般除了對於病態問題加以解決之外，對於更進一步的發展式的社會福利，到目前為止似乎還沒有考慮。特別是在社會政策與方案之間的失調即為一個簡單的例子。以家庭為例，美國經常有「白宮家庭研討會」(White House Conference ON Family)，經常邀請國內的專家學者及各階層的社會福利人員，到白宮向美國總統獻計，但這個家庭研討會却變成「有名無實」，並未發生多大作用，雖然卡特政府認為召開研討會的用意相當好，但每一個人都在問：何謂家庭？家庭有何功能？家庭在社會能產生多大作用？對於這些問題，卡特

政府也束手無策，拿不出比較有效的辦法來，而美國目前亦無家庭政策。所以，如何透過協談工作，對家庭福利方面，研訂長遠的解決方案與計劃，才是最重要的。其次，我再談到兒童福利方面的問題。在兒童福利方面，有關家庭中兒童教育的資助，被虐待兒童的資助，或是認養、寄養兒童的資助等各種方案都有，但是真正的問題到底在那裏，仍值得商榷。這種失調的社會政策，對於青少年問題及老人福利也是相同情形，也就是社會政策或方案與問題之間沒有配合。我想只有建立預防式、發展式的長遠計劃的社會政策，才是根本的方法。對於長遠來說，一個發展式的社會福利所應該考慮的，即如何幫助每一個人發揮其最大的潛能，而達到「人盡其才」「地盡其利」「物盡其用」「貨暢其流」的觀念，才是發展式社會福利政策的根本途徑。

其次，我要談的是什麼是發展式的社會福利。發展式的社會福利應考慮許多應用方面的問題，也許對貴國有所幫助，希望透過李教授的翻譯與研討而與貴國有所接近之處。去年在我學院中我們舉行了一個研討會，就社會工作課程方面的改進進行討論。其中我們討論到發展式社會福利在國家整體計劃上所佔的地位及如何發揮個人潛能，使個人潛能在國家長期計劃發展上能佔着很重要的地位。在發展式的社會福利所應注意及考慮的問題如下：

(1)不祇是解決問題，而是經由社會變遷方面能夠對人的生活有比較深遠而正當的影響。特別是對於社福機構的變遷，考慮如何改革機構對於社會福利實施方面的政策及方案有所影響。

(2)為了幫助別人，我們應發掘新的資源，建立新的機構，比較能符合發展式的社會福利的觀念。

(3)綜合性的發展如社會建設及經濟建設應同時並進，互輔互成，才是正當的主題。特別是鄉村與都市方面怎樣來整合，共同發展，而產生正當的影響，也是應加以考慮。

(4)對於貧窮、家庭、兒童福利、住宅等各方面，如何以科技整合來協助人們，應加以研究進行。

(5)對於基層方面的大眾參與，以及大眾參與如何影響高階層的政策制定及政策實施也應該列入考慮。特別是高階層制定法律的人，對自己道德上應該負

責，應該考慮政策的制定對一般人民有何影響，尤其在美國，這些社會政策如何影響少數民族或少數被壓迫民族，如黑人、說西班牙語的民族等。

(6)對於某些利害團體(INTEREST GROUP)的力量不可忽視，如婦女、老人及貧民等也應兼顧其權利，使能滿足其需要。

(7)無論是建造道路或建造橋樑或設立醫療服務制度，從何處着手，最終極的考慮就是這些公共設施，無論在實質上、或精神上，對每位國民產生怎樣的作用，才是社會福利人員，社會工作人員所應關心的。

其次，我將從家庭及兒童福利方面，青少年福利方面及婦女福利等三方面，來探討發展式的社會福利政策對這三方面有怎樣的作用。在家庭及兒童福利方面，除了危機仲裁之外，我們還要考慮到底發展式社會福利對這些人能夠產生怎樣長遠的影響。尤其在教養小孩方面，家庭計劃方面，家庭福利方面，到底這些社會工作實施在每一日步驟上能夠產生怎樣的作用，應加以考慮。一位學者對這方面也有所批評，認為在美國所作的家庭及兒童福利只不過是像動物園似的看管這些人而已，而無產生真正的福利作用。因此，如何利用案主的長處，而對於社會政策制定產生影響，才是正當的途徑。在青少年福利方面，對於青少年造成犯罪的問題及其他連帶問題，須加以考察。因為青少年不只是無知的一羣，他們對於社會也是具有相當大潛力影響的一羣，我們對於他們的福利及他們的所作所為，以及所能產生的影響，應該特別的注意及特別的關心。我很高興美國有救國團組織，這個組織舉辦了很多正當活動，能將青少年本身的精力往好的方面輔導，這是一個很正確的方向。最後一點是婦女福利方面，這是相當重要的。過去對於婦女的潛能沒有注意，但婦女在勞動力、公共衛生、環境方面所能產生的影響却是不容忽視。當今談女權至上，婦女福利及權利方面的問題也是對於婦女的重視。

目前在美國社會工作界，對於如何促進發展式的社會福利政策相當重視，而有關這方面研究及評價亦開始受到注意，我深信這種趨勢也會發展到其他國家中。我想在邁向發展式的社會福利中，一個比較積極性的改革是尋找我們社會工作專業所應行走的途徑。我們社會工作不只是做工作人員的角色，亦應做社會批評者的角色，從批評當中而能產生新的政策及新的機構，使具有發展式的

新作用。例如社會工作人員在看守所或監獄工作，不但對經常產生的一些或暴力或衝突加以仲裁外，對於其他增進監獄福利的措施亦應加以考慮，而不只是危機仲裁而已。民主方式的基層組織就是一種在非暴力下，對制定政策有影響的一個重要途徑。此對貴國是一個很重要的挑戰，對其他國家相信也是一樣。

今天很感謝各位很有耐性地聽我演講，待會專題研討時希望各位儘量提出問題，以共同交換意見及研討，謝謝各位！

專題座談

主持人：桑德斯院長 李欽湧教授

李欽湧教授：

各位女士先生，現在是專題座談時間，請各位就剛才桑德斯院長演講內容的參考架構分下列幾方面進行討論，一、工作上、實質上的困難問題，二、對演講內容有疑問之處，三、進一步了解美國社會工作人員制度，四、或其他問題。我們請桑德斯院長來為我們解答，現在請各位發言。

藍石嶼(臺中縣府社會科長)：

首先非常感謝桑德斯博士今天到中華民國來演講有關社會工作制度及有關之諸多問題，使我們得到很多寶貴的學問與常識。我有幾個問題，想請教桑德斯博士：

剛才桑德斯博士提到社會工作不但要重視治療性的工作，還要重視發展性的工作。我們中華民國雖然在最近幾年才設置社會工作人員制度，但有關發展性的社會福利政策在幾千年前就有了。譬如禮運大同篇關於「老人福利」，關於「壯年就業」，關於「兒童福利」各方面都有發展性的理想。再說，因為中國過去是農業社會，氏族同住在一起，若是發生問題，常由社區內的氏族自己來解決，沒有建立像社會工作這種專業方法來處理問題。現在，因為社會結構已經轉變為工業社會，由於人口流動及其他原因，變成不同姓的人住在一起，許多問題無法像農業社會那樣由氏族來解決，因此，政府有設立社會工作人員制度的政策。我想知道，美國政府社會工作人員制度化的架構，這個架構應該如何

來組織成立比較適當？

桑德斯院長回答：我很瞭解貴國文化上，對於社會福利方面及慈善事業方面有一段悠長的歷史。我的母國錫蘭也有好幾千年的佛教文化，佛教文化對於慈善事業、福利事業也相當重視，所以對於文化不同的地區及國家有關社會福利的推行，我本人也相當關切，我願意就這方面提出解答。

西方社會的社會福利是起源於所謂基督教文化的觀念。所以今天美國各種社會福利措施及政策也免不了受到基督教文化的影響，而以基督教文化為參考架構，很多福利措施也由此而發展出來。這種架構也是一種個人重於團體的社會福利。

一般而言，在美國，無論那裏產生社會問題，聯邦政府都要負起比較大的責任，而忽略了個人或羣體能夠解決自己問題的能力，這種趨勢有愈來愈盛的感覺。美國目前由於有這方面的缺點，所以漸漸重視如何由聯邦政府、州政府、及市政府等各方面產生合作的關係。

美國社會福利政策的最高決策及執行機關，原是美國衛生教育福利部（HEW），目前，教育已獨立自行成立一個部門，而剩下的衛生福利部則改名為衛生與人類服務部，這個部門在美國聯邦政府為最高決策機關。在這個新的衛生及人類服務部裏，每一部門幾乎都關切到人類福利方面的問題。過去的部長一般都不是社會工作員出身，而是律師、經濟專才等，現在的女部長即是律師出身。底下每一部門的負責人大部分為社會工作員，每一部門都與社會福利有關係。除此之外，白宮方面也組成各式各樣的委員會，例如心理衛生委員會，就是集合全國各地的專家學者而組成，經常對於衛生與人類服務部提出各種諮詢，而且對總統也提出各種建議，這是相輔相成的。雖然它在法律上，沒有像衛生及人類服務部有那麼大的推行力量，然這些人大部分是來自各種不同行業的專家，有從經濟學方面請到的專家，也有從社會工作方面請到的專家，不過大部份是以社會福利社會工作方面的專家為主，所以在美國社會福利是一項很大的企業。目前美國社會福利方面最受批評的地方就是聯邦政府經常有一種老大的感覺，什麼事情只要聯邦政府即可解決，而且什麼事情也應該由聯邦政府來做，換句話說，就是以政府為主的觀念相當受批評，特別是六十年代政府

所參與的比例太大，所以很多地方基層有如此反應，「為什麼聯邦政府不能相信我們，我們地方基層也有人員，我們也可以決定我們自己的政策」。因此七十年代以後，這種情勢已經漸漸改變，雖然錢是由聯邦政府支應，但是有關決策則由地方自己決定，這種趨勢會繼續下去。由基層自己主動發起社會福利措施以及自行決定命運的最大例子，如在六〇年代，美國民權運動最盛時期，許多黑人自己組成基層組織，向各方面申請基金，並自行設立方案，在每一個城市中比較貧窮的地區設立各種服務項目，完全不受政府干預，另外，如老年人也有這方面的組織，他們自己叫白髮組織，藉以維護自己的權益及擴大影響力。

美國所謂專業化社會福利制度在一九三〇年代以前比較散漫而沒有組織，當時的許多專業化人員大部份分散在各組織中，比較以慈善的方式來實施服務。一九三〇年的世界經濟大恐慌，使得很多美國人失業，一般美國家庭意識到所謂「美國人的夢想」已經幻滅，實在需要一個比較有組織的社會福利，以建立一個安和樂利的社會，所以一九三〇年以後美國漸漸組織一個比較大的羣體的专业組織，譬如一九三五年通過了美國歷史上第一個全國性的社會保險制度。我想貴國將來也可能面臨的一個問題，就是在社會工作員制度成立以後，對於各種社會福利的決策及實施方面，到底中央政府與地方政府各應佔多少的決策力量，這是需要預先考慮到的。

在美國，不僅政府在做社會福利工作，從事社會福利方面的私人機構也佔很大的比例，許多美國社會福利事業大部份都是從私人機構開始的，他們的預算相當大，譬如美國防癌協會是一個私人機構，每年的經費都在上億美元。所以如何協調政府福利機構和私人福利之間的關係，是值得注意的問題。另外，美國聯邦政府以一個地區或聯合幾個州，設立一個共同協調中心，而後在每一地區或每一個州再設立各種不同的局，以施行各種福利服務，這種層層負責的方式在美國漸漸是一個實施的措施之一。

在美國，也面臨到很多問題，例如每四年的大選就是一個例子。我懷疑政治因素對人民福利到底產生怎樣的週期性的關係。因為，在大選的時候，物價比較穩定，而且每一地區的利害團體都會利用這個機會，以要脅或半要脅的方

式，向總統候選人要求給予經費，而總統候選人爲爭取選票常到處開空頭支票，這是很通常的現象，也是所面臨的一個問題。另外例如房價上漲在美國也是一個很大的問題，特別是在加州或大都市如紐約州等地，由於房價過高，許多黑人及少數民族買不起而住在最貧困落後的地區，所以變成一種惡性循環，就是許多暴力事件都在這些地區產生，許多政府官員像卡特到這些地方訪問，經常承諾聯邦政府願意補助多少錢來重建這些落後地區，但是經常在實施方面如貸款等產生很多問題。

藍石嶼：

非常感謝桑德斯院長的詳細答覆。現在我再提出第二個問題來請教。關於剛才桑德斯院長談到社會工作要與政府的政策配合，除此之外，還要針對社會大眾的需要及個別的差異。現在，在臺灣剛剛設置「社會工作人員制度」，如果要配合國家的政策，大眾的需要及個別的差異，那麼社會工作的範圍可說是非常廣泛，而且社工員也會分身乏術，因此我想問的第一個問題是社會工作人員的份量到底要如何衡量才比較適當。第二個問題是，現在中華民國在臺灣省一個鄉鎮設置一個社會工作人員，一個鄉鎮的人口有一二十萬，有的五六萬，因此，每個鄉鎮配置一個或二個社會工作人員是否適當？第三個問題是，由於社會工作不是一種死板的模式，各地區有各地區的模式，譬如邊遠山地有山地的社會，城市有城市的社會，工業地帶有工業社會，農村有農村的社會。我們中國的社會跟美國社會所不同的就是各種民族的社會，我們沒有白領階級及貧民的社會，但是現在如果以社會結構的型態來配置社會工作人員是否適當？

桑德斯院長回答：

在實施社會福利服務時，我們所期待的是政府政策與人民的需要是一致的，這樣就沒有衝突，但是如果真有衝突發生的話，第一個要考慮的就是忠心問題，到底是對政府忠心呢？還是對人民福利負責？這一點我認為要對自己的良心負責。美國經常有這種現象發生，譬如在一個機構裏，機關訂定一個政策，社會工作人員若認爲這個政策違反自己的良心，而且對案主有弊無利，這個社

會工作人員經常會以比較逃避的方式憤而辭職作爲抗議，這是辦法之一，但是這也許不是最好的辦法，當然，如果能在政府政策與人民福利之間提出一個妥協的辦法最好，這是一種藝術，如何去運用，因每個人所受的訓練及背景之不同而不同。另外如果沒有辦法解決的話，也許可以利用比較有影響力的專業組織，譬如利用社會工作人員協會，呼籲政府在政策方面作改變，而個人也許可以透過這個團體來對政府政策提出建設性的建議，這是比較合乎國情的方式。當然，我們社會工作人員也不要把自己的要求訂得太高，一直認爲我們就是社會良心，因爲我們的主觀經驗可能會影響我們的判斷，所以我建議如果遇到衝突的情形，若能透過服務的機構作各種有建設性的建議，而自己本身也能提出一個比較有利的觀點或比較有利的解決方式的話，我想這樣比較容易被接受。

第二個問題是每一個鄉鎮的人口不同，然社會工作人員之派定人數却未考慮人口多少的問題，這牽涉到人力資源應用方面及來源方面的問題，最好能由決策機構、專家學者及各方面人員來進一步討論其解決辦法。我來臺灣之前，曾經跟夏威夷州社會服務部部長、美國社會工作人員協會及許多專家學者共同聚集在一起，討論州的社會服務部所產生的許多人力資源分配不當或分配不均的問題。因此，我認為集合專家學者，然後對決策機關施加壓力，也就是以公眾輿論的壓力，著成文章在報章雜誌上發表，或利用各種不同的關係如私下關係來產生作用。當然，用何種方式來解決須視國情而定。

最後一個問題，我以美國爲例，美國社會工作人員常常是處於一種看門人的地位。每一個社工員站在自己的崗位上，以一種看門人姿態的這種觀察方式，隨時很敏感的對各種地區的社會問題，譬如貧窮地區、邊遠地區及富有地區等方面的資源分配問題，提出比較有利的證據，來向政府反駁或建議，我想這應是比較可行之道。

陳平滔（社會處人事主任）：

剛才從處長的報告中，我們知道社會工作人員制度迄今還是停留在實驗階段，在此我要特別報告爲什麼還停留在實驗階段，因爲在實施社會工作人員制度上有三個很大的障礙：第一個障礙就是社會工作人員開創的時候，在工作上與村里

幹事無異，而造成一般人的錯誤形象。社會工作人員開始的工作也就是如剛才教授所講的做些微不足道的事，人家不要做的事，因此形成既然村里幹事可以做，為什麼要找社會工作人員來做的觀念。第二個障礙就是我們不能像美國一樣，美國規定社會工作人員必須由研究所畢業的碩士才可以擔任。我們社會還沒有達到這種標準，因此我們沒有辦法將社會工作人員的標準訂為社會工作系畢業的，由於如此，使一般大學畢業生都可以來當社會工作人員，會給外界造成一種印象，就是不要聽社會系也可以當社會工作人員。第三個障礙就是像剛才教授所講的，七十年代開始之後，因為石油漲價，大家的觀念認為資源有限，因此對於各項工作也開始談績效。而今天在我們中國的文化背景之下，對於個人並不重視，一般人認為設置社會工作人員花費這麼多錢，去解決一個個人問題，是一種很浪費的現象。有這三種障礙存在，我們希望兩位教授及社會工作方面的專家，以他們的經驗或了解，對於這三種障礙，如何來解決？

桑德斯院長回答：

您剛才所提出的問題，並不是貴國比較獨特的問題，在亞洲其他地區也面臨到相當問題。去年我到菲律賓去做一些諮詢的工作。菲律賓現在有好幾個社會工作學院，在亞洲訓練社會工作人員方面可說是居於領導地位，但是菲律賓的情形也是困難重重，特別是您剛才所提的三個問題。雖然他們較之其他亞洲國家具較早的社會工作人員訓練歷史，但是他們仍存有一些問題。我自己的國家錫蘭也面臨到相同的問題，所以這是一個開發中國家所經常面臨的現象。我想要解決這些問題最重要的只看這個社會是否重視社會工作人員，也就是社會工作人員在社會中所佔的地位如何？他的能力如何？例如，病人需要開刀，他要問的第一個問題就是醫生的手術能力如何，不然的話，如果遇到庸醫，只有一命嗚呼了。雖然社會福利事業沒有像醫生開刀那樣馬上得到結果，但是以較長遠的觀點而言，例如在家庭解組方面，如果沒有比較有能力的人或受過專業訓練的人來協助解決的話，會變成愈幫愈忙，結果本來可以大事化小，小事化無，一切都圓滿的事情，因為由沒有能力的人或以個人的觀點來幫助，而產生反效果。所以一個社會如何重視社會工作人員，價值觀是很重要的。

還有，社會工作人員本身的訓練也很有關係。自己是否具有專業知識，是否經常在求進步，這也是很重要的。如果將社會福利這種影響人的幸福、人的生活素質的大事業，交給從來沒有受過專業訓練的人，只憑其直覺、生活經驗來解決問題的話，這是很危險的。所以基本的價值觀是一切社會福利的大業，應

該由受過專業訓練，具有專業知識的人員來擔當來負責。以我目前服務的夏威夷大學為例。我們夏大的校長是一個學工程的博士，他曾問我為什麼你們社會工作學院要花這麼多錢訓練社會工作人員，他說我們學工程的畢業以後馬上可以建造一座橋樑，事情馬上可以看到效果，社會工作人員可以做些什麼呢？我的回答是也許您可以建造一座很好的橋樑，但是這座橋樑建的不好馬上垮的話，會危害到很多人的生命；我們社會工作人員就像社會工程師一樣，不僅在建造橋樑，而且要建得更好，因為人的生命是神聖的，人的福利是不可被抹滅的，所以成為社會工作人員，我們比您們工程師還要更小心。

因此，我們的價值性，我們的訓練，我們在社會中的重要性，由此可以看出來。

林武俊（臺南市社會科長）：

當前美國社會工作人員制度已經實施很久了，我想知道的是美國社會工作人員與行政人員如何分責？他們個別的責任和任務是什麼？以及他們彼此如何合作？

桑德斯院長回答：

關於這個問題，美國現在的趨勢就是行政人員與直接做社會工作實務的人分開，由不同的人來擔當。以前英國行政人員也兼作社會工作職務，二者合一，但是他們看到美國分開，也嘗試把它分開，他們最近發現這種分法不一定是可行之道，產生很多缺點。因為行政人員（如發放救助金的人）和工作人員（如到家庭訪問或直接救助的人）是不同的人員，常常產生無法滿足案主的需要，一般而言，很多行政人員對社會福利及對人的需求比較沒有敏感性與同情心，可能因為他們在公家機關工作久了或他們本身沒有受過訓練，才會產生這種對案主沒有辦法滿足的事情。在美國，一般來說，很多行政人員的任用是與政治背景有關係，譬如州政府的主管常常是因為和州長、市長有特別良好的關係而得為行政人員，這也就可能產生剛才所說的問題。但是美國社會工作一般的趨向是分工合作，受何種訓練就專門做那方面的工作。以預算來說，這就不需要社會工作人員來做，而由財政或理財方面的人來做，這就是分野之一。然而，因國情不同，在考慮上就難以作比較。

（下期續）