

中美社會

工作人員制度

研討會

專題座談(續上期)

——東海大學

主持人：桑德斯院長 李欽湧教授

紀錄：寧國平

李欽湧教授：

現在請各位就剛才的演講內容提出問題來討論。

藍石麟(臺中縣府社會科長)：

談到社會福利體系及社會工作制度，應重視家庭問題對今天的社會可以說是非常正確的。我想每一個家庭都有它的問題存在，有關社會工作人員的家庭問題輔導案例來源可能有三方面：①案主主動求助②轉介——由其他的人或機構轉介③社會工作人員在社區內自己發掘。如果社會工作人員在處理家庭問題時，這三方面來源都有的話，我想了解的是美國社會工作人員對於家庭問題是注重在那一個方面。其次是建議方面，桑德斯博士在今天上午講過，美國社會工作可以說

是從基督教倫理觀點延續而來，我不是基督教徒，但是我知道基督教從舊約的創世紀到新約的啟世錄，整部聖經主要是以博愛、助人為主體，但是其中還有許多基督教精神，例如如何孝敬父母，如何愛護子女，這是基督教聖經中不可忽視的。還有談到美國男女間性關係非常浮濫的問題，我記得基督教的聖經在舊約有一段記載，如果女人和人家私通，就用石頭把她打死。可見基督教聖經有很多優點，但是聖經中沒有社會工作的規劃，而在我們中國就不同，我們中國的道統由來已久，從黃帝、堯、舜、禹、湯、文、武、周公，到孔子的這一道統係以儒家的思想統整而成。在這個道統中，我們中國對於家庭倫理道德方面有很完整的內容，現在中國還有這種思想，父慈子孝，兄友弟恭，夫婦相敬如賓，在個人方面，還有忠、孝、仁、愛、信、義、和、平等八德，這是我們中國很好的道統，因為歷史的變遷，這個道統多少有點淪喪。我認為美國需要策劃整套的家庭倫理系統，故我建議：桑德斯博士能與我們中國共同組織一個有關中美家庭倫理的研究機構，研究如何恢復我國古代固有的良好道德，如何應用社會工作的方法把它發揚光大，使社會工作人員在幫助家庭解決問題時能有比較大的效果。這是一個建議，不知桑德斯博士的看法如何，請指教。

桑德斯院長回答：關於你剛才所提到的第一個問題，也就是如果家庭產生問題的時候，社會工作人員如何來幫助，到底是以轉案方式，或案主主動來尋求幫助，還是社工到社區發掘問題而加以仲裁。我認為最主要的是對症下藥，也就是必須以文化的背景來看，每一地區可能對於家庭的價值觀念不同，對家庭衝突的解決方式也不同。其次也要看社工如何對家庭問題加以分類，到底這個家庭的問題是屬於何種問題，如果嚴重的話，其嚴重的程度如何。再者研究的這個家庭是否有支持系統(Supportive System)，例如是否有親戚朋友等，比較輕微的問題或比較不妨害生命及長久性創傷的問題，可由這些親戚朋友或其他機構來仲裁，比較嚴重的問題，如虐待問題、離婚等，應該由專業人員來直接仲裁。當然對於家庭問題的處理，我剛才提過，應視問題的性質而定。例如家庭虐待、丈夫毒打妻子，在美國一般來說都是妻子主動的向機構請求解決，或是到各社區的危機仲裁中心求助，這是很經常的現象。當然，我們社會工作人員不應該等到案主本身的問題已經非到尋求幫助不可的程度，我們為

什麼不作預防工作，所以現在的趨勢就是儘量訪求社區，發現問題。但因為美國文化背景的關係，例如注重個人隱私權，故主動到社區發掘問題也有困難。關於轉案的方式，除非此機構無法處理此問題或案主的問題不適合機構服務的範圍轉案，自己機構能應付的，大家按下來。所以一般社會工作課程常訓練學生對社區的資源一定要相當了解。因為沒有確切的統計資料，所以無法正確回答那一種做的比較多，但是基本上都在做。

關於你所提的建議相當實際有用，但有時也需考慮到很多問題。第一家庭危機如果發展到某一個嚴重程度，有時連專業組織對自己的影響力或對某些問題所持的立場都會感到懷疑。例如，有一次我做家庭訪問，對象是一位離婚的女士及其小孩，這個女士有二個男朋友，經常到家中住。我問小孩子：你將來希望成為什麼樣的人，小孩子回答道：我希望能够做二個身份的爸爸。像這種家庭危機是由父母的典範所造成的家庭悲劇。其次例如同性戀，也是一個大問題，特別是在舊金山的一個市區的街道內，全由同性戀者住在一起，儼然為一個家庭。當然從事社會福利的專業人員有一個原則就是不輕易下斷語，不隨便以我們的主見來判斷，但是這個原則在實施上有時遇到很大的衝突，如最近美國社會工作人員協會，考慮將同性戀者稱為家庭。而在家庭危機中，有時因為專業組織對這方面沒有採取堅定立場，而造成道德真空，到底誰是誰非，社會人員應該接受專業組織的指導呢，或是就自己的良心呢，在美國變成無所適從的狀態。然而美國多元化的社會，這種多元觀點是很自然的現象。對於你的觀點，我相當同意，因為家庭是社會的一個基本單位，美國早期移民時期，家庭會達到最高峯的整合狀態，然在現代社會遭到很多困難，主要源自道德危機，道德真空及一般人崇尚享樂主義，個人主義的關係。我贊成你的建議，組織有關中美家庭倫理的研究機構，經常研討如何對家庭整合做仲裁，我希望將來能有機會努力這方面的工作。

藍石麟：對於家庭問題的處理及預防，美國政府是否列入政策或由社會工作人員自己去摸索？

李欽湧教授回答：目前美國還沒有一個全國性的家庭政策，可說是頭痛醫頭，腳痛醫腳。現在美國正在考慮，如何設立一個統籌性的家庭立法，但是因

為對於家庭的定義有不一致的看法，立法就比較困難。同時與美國立國政策亦有關係，因為美國是一個注重個人權利、個人自決命運的社會，使得聯邦政府不願規定，因而過於自由，而產生立法上之困難。

劉寶鑑（向上兒童福利基金會）：

根據剛才李教授所說的美國去年一年之中有一百萬的私生子，向上兒童因為著辦未婚媽媽的工作，我想很想知道這一百萬私生子的統計來源。其次他們既然有這麼多私生子，他們如何來安置？

李欽湧教授回答：這一百萬私生子的資料是由美國公共衛生統計的。美國醫院一般在嬰兒出生之後，一定要把出生證明書通報給當地衛生機關，由衛生機關再轉到州，然後轉到全國衛生中心。另外以抽樣調查再作概推而得的。其次有關私生子的安置問題。美國未婚媽媽收容所相當多，但大部份的未婚媽媽都願意將孩子留下來，而不願意墮胎，另外就是送人領養或寄養。無論送人寄養或未婚媽媽自己撫養，都會產生家庭失調，家庭無法整合的一種惡性循環。就是未婚媽媽自己留下小孩，可能會因本身身心尚未達到成熟階段或是沒有對待小孩的學習模式，而使小孩產生不良影響。

劉寶鑑：我們國家有四所未婚媽媽的機構，根據去年的統計，每所還不足五十個未婚媽媽，四所合起來不到二百人，而根據李教授剛才所講美國去年有一百萬私生子，面對這樣的情況，我們社會工作人員應該如何做預防工作。

桑德斯院長回答：我想最好的預防方法是使未婚媽媽不要預先產生，因為如果私生子太多，會有惡性循環，而私人機構也會利用私生子做非法圖利，其次也會造成性泛濫，所以在美國也重視性教育，一般在中學即授有性教育。

江玉龍（東海大學社會學研究所所長）：

今天討論了一小時又十分鐘，有八位參與者舉手，只有二位發言，其他六位舉手而未發言，本人表示最大之歉意。從這個研討會發言的踴躍可以看出，類似這樣的研討會是非常需要的。

肆、分組討論

第一組

討論主題：我國專業社會工作人員的角色與任務

討論大綱：一、我國社會工作人員應扮演的角色及其所負的任務為何？

二、社工人員如何與其他有關基層人員（如村里幹事等）分工合作？

三、社工人員如何自我訓練以提振工作精神，確保服務品質？

主席：白秀雄教授

白秀雄（政治大學民族社會學系教授）：

各位女士、各位先生，今天參加這個分組討論，除了社會工作督導員以外，更難得的是還有許多社政前輩來給我們指教，我相信在各位的共同討論之下，我們這一組一定有很好的結論。關於這個題目，聽說過去在很多次的訓練當中，都已經有相當的討論，我想我個人首先提出很簡單的說明。

關於「我國社會工作人員的角色與任務」這討論大綱的第一點就是：我國社會工作人員應扮演的角色及其所負的任務為何？我個人覺得首先要確立社會工作的目標，而目標的確立，要先瞭解我們的國情，我們的需要。當然，也要配合、順應社會福利的潮流。社會工作人員應該扮演什麼樣的角色是很重要的事情，但是我們目前社會上對於社會工作人員的期望又是如何呢？所謂角色牽涉到身份、位置、地位等問題，在一個社會結構當中，每一個人都有他的位置，此又牽涉到他的身份，因此也涉及到他的角色。假如社會上所認為社會工作人員應該扮演的角色，與我們社會工作人員所認為的角色有差距，我們應該如何溝通

9

關於討論綱要第二點是社工人員如何與其他有關基層人員（如村里幹事等）分工合作？除了村里幹事，當然應該包括鄉鎮市區級的社政人員，社工人員如何來與他們配合，到目前為止，據知他們之間的配合，還有一些困難存在，這也是今天所要討論的重點。

討論綱要的第三點所討論的是社工人員如何自我訓練以提振工作精神，確保服務品質？因為時間有限，我不多說明，請各位多多指教。

藍石麟（臺中縣社會科長）：

今天我們非常歡迎白教授來領導主持這個會議。首先我針對第一點發言，即社會工作人員應扮演的角色及其所負的任務。

有關角色，就是身份與任務都包括在內。談到社會工作人員身份的問題，到今天為止，我們在臺灣省已經實驗了好幾年的社會工作人員制度，但是社會工作人員的身份始終沒有確定。美國實行了很久的社會工作人員制度，在一九六〇年代詹森推行了一個政策，即向貧窮挑戰，反對貧窮。那時美國政府才開始重視社工人員，因為要普遍推行，而社工人數不足，同時美國各州的地域範圍相當廣泛，故那時用相關科系擔任社會工作人員。後來因為能力不夠，所以稱為社會服務助理。以後再招聘一部份受過專業教育的社會工作學士，稱為社會服務技術員。到了一九七〇年代，才正式由美國社會工作團體，決定凡是社會工作碩士或曾經做過二年以上督導經驗，考試合格者，才能稱為社會工作人員。所以美國社會工作人員身份的確定到了一九七〇年代才決定。反觀我國社會工作人員制度從民國六十六年開始後，已在臺灣省十一縣市普遍擴大推行，然一直處於實驗階段，理應建造有一個模式，但是現在社會工作人員到底是什麼身份還沒有確定。如果是用考試的方式來確定社工人的身份，則現任的社會工作人員是否都考得上，省政府社會處會有顧慮，我聽張專員講過，現在社會工作人員沒有功勞也有苦勞，沒有苦勞也有疲勞。如果以考試的方法，來決定社工人的身份，可能造成排除原來有功勞苦勞的社工人員。因此如果顧慮到這種情況的話，今天社工人員制度在人事制度上即無法確定，則社會工作人員的身份也無法確定。我認為社工人

制度已經試驗這麼久之，應該由社會處領導策動，由各學校的社會工作系教授組織一個檢覈的團體，協助社會處辦好檢覈工作。其辦法就是將在政府機關服務的社會工作員，由政府辦理檢覈考試，當然，如果其他機關要參加這樣的檢覈，我們也歡迎。關於檢覈的方法，一種是考試，一種是非考試，檢覈以學科、口試及專業精神三方面為主。專業精神方面由其服務機關列注名冊，審核工作員的專業精神及工作能力，其可包括想、講、跑、寫、做五個方面。經過嚴格的檢覈以後，則有關人事制度就得健全，社會工作人員素質也就可以提高。檢覈合格以後，則省政府頒發檢覈合格證明書，檢覈不合格，則不予任用。被淘汰掉的員額，就由新進人員（即剛由學校畢業）經由考試及格而遞補，其職稱為代用社會工作員，就如國中代用教師一樣，代用一年以後，再檢覈，合格者才取得身份。這種方法如何，特提出就教各位。

其次，關於社員工待遇問題，目前社員工以臨時聘用人員的待遇核薪，是否應該考慮提高，以讓他們安心工作。另有人主張把社會工作員納入編制，安定其待遇，然而其將面臨三化問題——即油條化，家庭副業化及土包化，專業精神就成問題了，因此，我始終反對將社員工納入正式編制，但我建議不妨仿用國中老師的聘用制度，仍有退休金及食物配給，同時把勞工保險改為公務人員保險，以上是待遇問題。

有身份才能扮演角色，也才能有任務。然而社會工作員應該具有什麼任務呢？當然，他主要在推行國家的社會福利政策，但總要有它的工作重點及工作範圍，什麼是工作重點，例如關於青少年問題，社員工是專門扮演輔導青少年的角色呢還是作些綜合性的福利服務呢？有人認為消滅貧窮，輔導低收入戶很重要，當然，還有人認為在目前社會變遷社會結構轉變之際，家庭危機也是很重要。但是社會工作員卻茫然無從着手。我認為應該根據憲法有關規定加以統合，作一系列的調查研究，規定每年的任務，而不能只分技術或憑一紙計劃任由發展。

最後，我認為社會工作員要培養一種哲學的理想，而其最高境界為真、善、美，應如何去追求真、善、美也要有途徑。今天我談的主要是拋磚引玉，有些可能很不成熟，但目的是為了我們國家好，請各位多多指教。

陳子約（省政府社會處社工室主任）：

社會工作員制度已經實驗了一段時間，而社工室設置到現在也有一年半的時間，我深深感覺到我們的制度是先天下不足，後天失調。我認為要加強基層的福利服務，中央應該首先拿出魄力，建立一套完整的制度，地方政府才能據以更多的構想、職責，擬定計劃來執行。可是我們現在正是恰恰相反。我們的制度是地方政府在下面摸索，中央沒有一個統籌的負責機關。以目前來說，各有各的一套，互不相伴。因此，要談社員工扮演什麼角色，負什麼任務，就無從談論。中央既然很早就重視這件事情，就應該對目前的制度訂定一套整體的規劃，才不會變成地方政府做起來感到非常棘手，到處碰釘子。現在各縣市的社員工反應，推行至今卻始終沒有考核辦法的訂頒，我們並不是訂不出來，而是訂出來後，卻因人事單位表示聘用人員不適用考核辦法，而不得頒行。因此，如果中央有統一規劃，這些問題自然迎刃而解。

其次，談到分工問題，這也就是所謂後天失調。社會工作員制度是產生在村里幹事等基層人員之後，難免會跟其他單位發生衝突，假如像這些困難，中央能够注意，並負責協調各單位業務之劃分，則衝突問題就容易解決，如果任由下面摸索，再行協調溝通，更是費事曠時。

最後談到社員工的任務。社員工的任務並非一成不變，而是視時代、情勢的演變而有所不同。當前的任務，我認為應該視問題類型而定，選擇重點工作。例如有關家庭問題，把重點放在問題家庭，老人問題重點放在孤獨老人等，這樣也較容易看出社員工的績效。以上是我對今天的討論主題，簡單地提出個人意見，請各位指教。

洪金蘭（嘉義縣社工督導員）：

主席、各位服務人員：

今天我們主要是討論社會工作人員的角色與任務，我想從這個主題，回顧一下臺灣省社會工作員制度從建立到現在的一些感想。

我個人是從民國六十六年起在臺北縣任社會工作員，到現在擔任嘉義縣社工督導員已有三、四年。就以往經驗來看，目前臺灣省社會工作員所扮演的角

色是什麼。我們社會工作人員是以政府的立場，應用政府的福利措施從事服務，工作重點是對比較貧困的低收入戶從事輔導。社會工作人員所扮演的角色和他的工作項目很有關係。目前臺灣所謂專業社會工作人員除了目前政府推行的社會工作人員制度之外，在其他很多單位如醫療機構也有很多社工人員，也是專業社工人員，因為彼此工作環境，工作項目不同，所以扮演的角色就不一樣，任務也就不同。政府推行了幾年的社會工作人員制度，各縣市有一個大同小異之處，就是除了對於低收入以及急難救助戶的個案輔導之外，其他方面主要是社區工作。雖然沒有很明確的規定工作項目，但是我們可以看到的是目前全省以這二項為主要的推動方向。所以在這樣的工作項目之下，我們社工員在社區中所扮演的就是一個社區工作者的角色。我個人認為一個無可否認的事實就是社區需要社工員來辦理一些工作，但是事實上，在臺灣省規劃社區的時候，就有很多單位在作社區工作，我們社工員所強調的社區工作與那時的社區總幹事或是理事會的工作不太一樣，但是我總認為好像很難劃分清楚。因為，事實上，目前社會工作人員在社區所呈現給社區民衆的就是比較偏向於辦活動。並非辦活動不好，而是目前農會或其他單位也都在辦理類似的活動，他們會認為我們是在跟他們搶。我認為像這樣的工作（辦活動）如能由其他單位配合的就讓他們來做，然後社會工作人員自己應該走出自己的一條路。就以第二點社工員如何與其他有關基層人員分工合作來說，如果政府的社會工作人員自己能够走出一條路，個人有個人的工作範圍，就不必為這個制度的建立，而一直強調如何跟他們合作、配合。而事實上，我們也在跟他們配合，我們不必要花費很多精神對外界強調如何跟他們配合。以嘉義縣為例，我們經過了一年的經驗之後，就着手計劃第二年的工作方向。根據第一年的經驗，社工人員工作範圍廣而雜，但在社區所扮演協調聯繫的重要角色，不但要了解社區的資源及各單位的工作功能，而且要居中協調聯繫，然而社工員從他受專業教育到扮演協調聯繫的角色，其本身能力無法發揮多少。所以我們找到一個方向就是，臺灣省的社工人員應該用學士擔任，但是需要加強訓練。然而，在複雜的工作項目之下，應該如何選一個比較專精的路來加強訓練呢？以嘉義縣而言，我們認為對青少年的輔導是比較可行之道。因為青少年的可塑性比較大，與社工員的年齡比較接近，容易相處

，而且青少年階段也是社工員所經歷過的歷程，所以是比較可行的。但是對於其他如老人、婦女等我們也同樣提供社會福利服務，但性質與青少年比較不同。換言之，我們以青少年輔導為主，其他社會層面為輔，當然，這是考慮到各鄉鎮的實際需要而定。

最後一點，社工員在自我訓練方面。我認為社會工作人員不要只侷限在社區裏面，應該跳出來看一看目前的社會問題為何。而省政府可以就這方面鼓勵社工員從廣而複雜的社會問題當中，根據自己比較有興趣的社會問題，收集資料，深入研究，如能定期的提出報告或編纂成書，對於社工員來說，不僅是一種很大的鼓勵，也是一種自我訓練。在嘉義縣，我們想用這種訓練方式，但是我們也擔心，是否工作人員都能培養出這種興趣與能力，因為訓練與經驗雖然重要，但對某些人所能產生的效果並不大。即使有這種障礙存在，我們還是願意朝這個方向去努力與嘗試。

總之，我認為若不選擇一條屬於我們社工員的路出來，而一直拖下去的話，我們會感到很茫然。以上是我的一點感想，謝謝。

主席：謝謝，請繼續發言。

楊錫昇（桃園縣政府社工督導員）：

主席、各位同仁：

我想表示一下我個人的一點淺見。有關社會工作的分類不但多而且廣，視情況需要而定。我們現階段社會工作人員制度完全著重在解決問題的角色，而省政府為配合地方考核評鑑，以工作項目的分類法來區分。但是專業社會工作是必須分類的，例如工廠社會工作、學校社會工作、社區社會工作等，各種工作都有其專門的工作及方法。因此，在我們目前的分類體制之下，社會工作人員可以說是擔任了很多分類的角色。以長期觀點來看，我個人覺得這是一種偏差。所以我覺得省政府應有長期的規劃和構想，如何對社會工作加以分類，尋求一個解決的途徑。目前各種從業人員在民間都佔著一種領導的角色，所以我個人認為，就短期而言，在社會工作體制之下，社會工作人員也應佔著一種領導的地位，他本身也要從事實務工作。在長期而言，社會工作人員所具有的角色，應是輔導、督導、訓練及協調等角色。

周宜昌（新竹縣社會科長）：

剛才幾位同仁都發表了高見，所提出的問題，重覆的我想我不再提，在此我有幾個感想提出來作一個報告。

新竹縣是進入第二年的實驗階段，在這兩年當中，實際推行工作也只不過是一年半。一年半以前，在新竹縣，無論基層的民衆，鄉鎮的社政人員，以及當地的民衆服務站，警察單位及救國團團部或婦女會、衛生所方面，對於社工委員推展工作的熱誠及精神都相當的欽佩。由於社工委員推展工作的積極，在地方上解決了不少的問題，民衆對於社工委員都有深刻的印象，因此，有問題會主動地找社工委員尋求幫助。今天我們社工委員的工作應該朝著解決問題及預防問題的方向來推展，同時對於社會資源應該多加爭取，以協助社政單位解決一般的社會福利及社會問題。在爭取社會資源方面，新竹縣已朝著這方面努力。另外我們社工委員也主動發掘社區問題及社區民衆的需要，或民衆希望政府及社工委員來推動的工作，而民衆也會主動地跟社工委員提供意見。因此，我認為主動地訪問，主動地發掘問題，這是社工委員應有的立場。

剛才桃園縣督導員所提的幾個問題，我都不太贊同的意見。第一他說社工委員要站在領導的身份，這一點我反對，我們社工委員不能站在領導的身份來領導社政工作，因為此點違背了社會工作人員的身份。第二點他說我們社工委員應站在輔導、監督的立場來工作，今天社工委員要輔導誰，監督誰，這一點必須要仔細地再考慮清楚。

另外，有關自我訓練方面，我提出幾點我們新竹縣的經驗供各位參考。（一）我們每二個禮拜或一個月邀請學者專家，或當地社工組（天主教或學校）來演講、座談，交換意見。（二）社工委員每個禮拜必須回來社會科一次，大家聚集一起，互相研究個案問題的處理以及心得報告，心得報告是輪流，每一個人在每個禮拜一定要提出有關社會工作的心得報告，以供其他工作同仁參考。（三）利用各種機會，使社工委員有參與觀摩的機會，例如各縣市舉行社區觀摩，則安排社工委員前往參觀。（四）在建教合作方面，輔仁大學社會系的教授及同學時常到我們新竹縣來，使理論與實際相互配合，彼此互相交換意見。這點對社工委員的進修也

有很大的幫助。

以上所報告的為一年半以來新竹縣社會工作方面的感想，謝謝各位。

洪月華（信安診所社會工作人員）：

談到社會工作，我認為最重要的是社工委員本身不要先自我輕視。記得當初唸社會系，唸到大四時，還有同學想轉系或到商學院旁聽，其基本心態就是對社會系本身不很認同。所以，我認為從事社會工作第一要考慮的是他是否志願來從事這項工作。可是放眼看來，大部份的人都是為工作而工作。由於這種基本心態，所以許多人在工作熱誠及工作效率上就會有所折扣。

其次，關於社會工作人員應該扮演何種角色，我個人認為社工委員不僅應該是羣衆和工作方面的橋樑，最重要的是他也是社工委員和社工委員的橋樑。剛才有位先生提到社工委員不是處於一個領導地位的人，可是現在有很多人往往把自己看成是專家的身份。例如一個從事醫療社會工作的人員，在無形中會把自己看成醫生或醫護人員的角色，希望把病人的問題完全背負在自己身上，其實這樣是相當違背工作原則的。所以，我認為社工委員不僅是醫院和病人、社會的橋樑，而且本身也應是社工委員與社工委員之間的橋樑，才不會閉門造車的情形出現。至於社工委員的任務，主要是在啓發個人的潛能，他不是一個專家的身份和為人背負問題的角色。

藍石麟（臺中縣社會科長）：

關於如何與基層人員分工的問題，尤其是與村里幹事之間的關係。民政廳認為現在社工委員所作的工作為村里幹事的工作，因為在沒有設置社工委員之前，村里幹事都參與公共救助社區發展的工作。目前的問題應不是分工不行的問題，而是溝通的問題。如果要分工的話，社會處應該邀請民政廳，大家來溝通。

我們社工委員主要工作除了調查研究之外，一個是預防的工作，另一個是治療重建的工作。在分工上我們要探討村里幹事到底作了多少預防工作？又以

治療性工作來說，村里幹事視救濟為治療，能達到多少治療程度？重建性工作方面其救濟金發放的方式對於家庭問題，破碎家庭又如何來重建？這些問題社工人員應與他們溝通。又以社區發展來說，村里幹事工作重點在基層建設（如水溝建設）的成果表現。然而反觀我們社工人員在社區所作的工作，例如社區調查，社區居民意識啓發，團體工作（預防性、治療性），個案工作等交互為用。他們在社區的工作是包羅萬象，這些工作亦應讓民政廳、農林廳了解，到底社工人員在作些什麼。

其次，談到如何分工的問題。村里幹事如果有工作能耐還好，但是實際上沒有，因為他們沒有專業技能，所以談到如何分工，我認為就是社工人員如何應用他們的人力資源、社會資源的問題，這是我的看法。

張秀卿（臺灣省社會處專門委員）：

我想我也是表達一點我自己的感想、觀感。

剛剛聽到幾位督導員、縣市社政人員提到很多寶貴的意見，非常欽佩。感覺這幾年來由於社會處的推動，無論在社工人員方面或社政人員方面，大家對社會福利都有很大的進展，非常欽佩。

現在我想表示一點意見，尤其我們昨天聽到二位教授的啓示之後，我想作一點點說明。我們社工員制度實施了二、三年，第一年是個重救助，但救助到底受益人比較少；第二年我們把項目放大，變成六項，非常雜，什麼都要做，好像包羅萬象，到了第三年我們已經縮小範圍，而以社區為據點，來推行綜合性的社會工作。有些人認為我們為什麼不能在基層專精，而要把它綜合化？他們認為應該把社會工作分類來實行。但是假如要分的話，社會工作可分個案工作，團體工作及社區工作，要再進一步分的話，還有社會行政、社會計劃、社會評價等，故若要分的話，一個鄉鎮起碼也要有七、八個社工人員。其次，假如以業務來分的話，有兒童福利、老人福利、青少年福利等等，是否也需要七、八人呢？或者是二種都分，我們都要考慮。我們身為基層的社工人員，要看對象及地區的需要來提供服務。例如，有時可能要我們提供家庭方面的服務，

有時是團體活動方面，有時可能是社區規劃方面。因此，假如我們在基層專作個案工作，根據美國的經驗是行不通的，而且不能夠滿足民衆的需要，所以我們現在的基層工作希望是專才，但是也要是通才，我們提供的服務一定要配合地方上的需要，是一種統合性的方法。因此，基層的工作是普遍性的，不太需要專精。

第二點就是剛才督導員與社政主管人員的看法好像不太一致。我想提出一點建議。我們希望的是，無論社工人員或督導員，一定要記得我們是實踐者，我們一定要任勞任怨的做。要自創出一條路來表現我們的工作深度，而且不能在沒有工作成就沒豐富經驗當前，就要領導、規劃。我們應本著謙虛態度任勞任怨地，一點一滴的建立威信而形成無形的領導，絕對不能說要領導誰。謝謝各位。

侯邦伯（省社會處科長）：

我們現在研究的主题是「如何與其他有關基層人員分工合作」。在還未談到社工人員與基層人員的分工之前，我想先提出幾點我親身感受到的問題。第一個問題是我會經與基層村里幹事閒談，他們向我反應說，自從設置了社工人員之後，他們就有種大權旁落的感覺。村里幹事認為「我們和社工人員一樣是大專畢業生，一樣是通過考試，結果他們來領導我們，我們矮了一截」，這是村里幹事的心聲之一。

另一個問題是，我一直在懷疑，我們的專業化到底達到什麼程度，難道別人就不能做我們的工作嗎？誠如剛才洪督導員所講的，我們能開創自己的領域最好，不能開創自己的領域，若是工作項目相同，在相同的項目當中，我們應該有一個分工，例如，在內涵上我們應做適當的分工，分工之後，才能合作，而達到科技整合的功能。

主席：今天發言的情況，非常踴躍。由於時間的關係，無法作進一步的討論。對於未能發言的同仁，在此致最大的歉意。我們今天的分組討論就此結束，謝謝各位。

第二組

討論主題：如何增進社會工作人員之專業認同和專業滿足？

討論大綱：一、社會工作人員在工作上如能得到專業認同和滿足，則

對其平日工作有何影響？

二、影響社會工作人員專業認同和專業滿足有那些？

三、在專業定義不甚清楚，且與不同專業訓練背景不同的人一齊工作，如何獲得專業認同和滿足？

四、在我們社會工作才萌芽之時，社會工作人員如何獲得專業的滿足？

主席：莊文生教授

莊文生（東海大學社工系副教授）：

就今天的主題請著重在實際工作方面的探討。在座每一位幾乎都是在社會工作的第一線工作，因此可就目前在工作時所得到的感受，提出來討論。也許我們會花部分時間抱怨，但把心裏想說的話吐出來，在心理學的層面看，是件健康、衛生的事，因此這未嘗不是件有意義的討論，另外我相信各位手上的資料都已看過了，我不重複說明，祇就專業認同再做一點說明。所謂專業認同，是在工作中，我們能感覺到至少有一些人在做同樣的事，而這工作是有意義的，有價值的。昨天有位講員提到：「我們常會問一個問題，做了很多的社會服務，到最後究竟對社會是好是壞！」今天，在美國可能社會工作是毀譽參半。有人說：「假如沒有你們這一羣社會工作人員的話，社會會發展得更快。」若就進化論的觀點來看，是指在留優汰劣當中，社會一直在往前進。但是卻有一些要被淘汰的人，社會工作人員硬是拉他們一把，反而造成更多的社會問題。社會工作學者瑪麗·李奇蒙（Mary Richmond）說：「若是我們發展社會工作

，可減低社會問題的發生。」但事實上社會問題並未減少，反而增加，反觀我國目前社會工作，還是處在實驗性的階段，但在未來的一、二年希望做的更大，更強調社會福利政策。但是在討論此問題時，總會被一些財經人士反對。其理由是假如社會福利做得太大，會影響到國家的經濟發展。英國在四、五年前經濟不景氣，就把責任歸咎於太完美的社會福利制度。這些批評不完全是錯的，但對社會工作人員言，在心裏上難免有些衝擊的，就是社會上有多少人可以接受我們？若能被社會所接受，加上同事彼此的認同，和自己強烈的認同，才可能在專業上得到滿足。另外在社會結構改變之下，我們所做的服務，開始要被計算所花費的成本。而我們從前不計較代價的做法，現在必須要有修正。我們要知道其效果到底是如何？到底是有多少的改善？而我們在從事工作時，是否也覺得愉快？而這些都牽涉到整個專業的滿足。因此今天早上我們可以就四個方向來討論：

影響：

一、社會工作人員在工作上如能獲得專業認同和滿足，則對其平日工作有何影響？

二、影響社會工作人員專業認同和專業滿足有那些？

三、在專業定義不甚清楚，且與不同專業訓練背景不同的人一齊工作，如何獲得專業認同和滿足？

四、在我們社會工作才萌芽之時，社會工作人員如何獲得專業的滿足？

我們現在是開拓者，需要創造力，用我們所接受的知識，去發展新的工作，如此方能得到專業認同和滿足。

陳平滔（社會處人事室主任）：

我想先就我在工作上所獲得的專業認同和滿足對平日工作影響這項目發言。在學校畢業後，即參加考試，之後被分發到人事界工作，在人事界有三個特徵：

一、專業認同非常明顯。

二、人事界彼此常開會溝通意見。

三、有專業的人事刊物上，提供個人一己看法和見解。

這是我所說的專業認同。提到專業滿足，心理學家馬斯樓會說：「人類的心理滿足層次的最後一個層次是自我實現的滿足。」這是最高層次的滿足。而我自己在工作上如何會得到滿足？就是得到上司的支持，有機會參與決策工作，發表意見，並被接受、採納，而決定成為政策，這是在工作上所得到的快樂和滿足，也就是專業上的滿足和工作上的滿足。

最近社會處對這個題目有幾個看法和做法，覺得公私立機構從事社會福利人員，需要加強在職訓練，因此預定籌辦「社政人員職業訓練中心」。先從公立機構之工作人員開始，之後協助私立機構人員之訓練，使他們能具有專業知識。

另外，社會處所屬三十幾個社會福利機構之社會工作人員決定要取消。早期在社會福利機構設有社會工作人員一至二位。但實施後有其缺點，就是他們多數未具有專業知識，且其他人認為社會工作是他們社會工作人員的責任，其他人不需要去研究，因此工作無法推展。為配合此措施，也將設立「臺灣省從事社會人員，專業人員的任用小組」。因此新成立的機構，在推行社會福利時，所用之人選，必須是社會系，社工系、輔導系等相關科系畢業者，其中具有公務員考試及格的資格，經推薦之後必先錄用。

莊文生（東海大學社工系副教授）：

剛才我們從認同和滿足的方面，找尋到自我的成就感，也帶給我們一個思考的方向。所謂自我成就，並不是不要努力去做大事，當然最起碼個人在工作中要得到滿足和受到重視。我不曉得各位對目前的工作是否會得到或是感到滿足？

黃碧玉（臺中縣政府社工員）：

我想就第二點社會工作人員得到專業認同和滿足，提出我的看法，若有偏差之處，請指正。現就兩個層次來說明：

第一個層次：社會工作人員得到上司的支持和讚美，個人覺得這是需要的，正確的。

第二層次：希望得到的是工作上的回饋，此包括鄉鎮社政人員和所服務的對象。自社會工作推展以來，希省政府多加宣傳，可以加深人們認識，「什麼是社會工作」。此可以提高社會會員本身的認同。另外也希望鄉鎮的社政人員，有機會參與社工方面的訓練。

莊文生（東海大學社工系副教授）：

我對目前社會工作人員制度並非完全參與和了解，但聽完各位所說的，有個感想，就是如何得到上司的讚美和支持？如何得到鄉鎮人員的了解、接受、支持？我想我們是找到了所要走的方向，在找到方向當中，而我們這羣社工員被夾在當中，所扮演的角色是什麼？

廖烈明（雲林縣政府社工員）：

我認為社會工作人員的專業滿足來自上司的支持是在其次，最重要的是我們必須要知道專業定義有三：

一、要有一套理論文化體系。

二、接受專業知識的訓練。

三、得到社會大眾的認可。

縣政府從事社會行政工作，是種間接服務，而社會工作是種直接服務的工
作，但他們有責任也應該給予社會工作人員支持。我認為社會工作人員要得到專業
滿足，首先要對案主的服務講求技巧，把學理運用在工作上，以提高服務品質。
但此滿足主要不是來自案主的回饋，而是社會工作人員服務方式神求的滿足。
其次，要得到專業認同，不論是來自案主或是社會大眾，最重要的是社會工作
員之間彼此的認同。因為社會工作在剛萌芽的階段，社會上並不知道什麼叫社
會工作，是很不容易得到他們的信任態度。因此唯有先要求自己的認同，之後
得到社會大眾的認可，因為每一個人都很重視他人對自身的評價，此是一個個

階段接著來，自會達到專業的認同和滿足。

陳彩秋（嘉義縣政府社會工作督導員）：

現在我就就影響社會工作人員專業認同和滿足來說。先就專業認同來說，可分為兩方面來看，首先社工員要把專業知識和要求內化，使個人人格特質和他人不同，如專任張老師在氣質上就覺得和他人不一樣。其次，是要把工作技巧和方法，所處理的事情，藉著宣傳，以得到大眾的支持和了解。而社工員專業的認同，可藉著訓練，彼此保持聯繫，討論會等方式來加強。若有明確的地位和清楚的角色，自然會達到專業滿足。

另外就「社工員若得到專業認同和滿足，對平日工作的影響」來說。當我和社工員討論個案輔導處理方向時，且問題得以解決，也有了績效。當此個案輔導結束後，社工員常反問我，這輔導過程是否達到專業的要求？因為我們的績效不受重視，不覺得被支持，因而懷疑自己的工作是否達到專業要求和標準。因此若能得到大眾的支持，加上自己不斷的充實，則可提高服務品質，增加工作上的穩定感。

張耐（臺中靜宜文理學院張老師）：

我先就專業滿足來說，此和一般職業滿足有些相近之處。我是學輔導，社會工作和輔導同樣面對的對象是人，要有耐心和關懷，並給予幫助和支持。平日從事的工作雖然很忙，遇到困難，一時難以解決，處理，但在自己的摸索和經驗當中去尋求答案，雖然很累，精神卻很愉快，我相信這是工作上的滿足。因此個人有了自己的工作目標和態度，朝此方向去做，是可以得到工作上強烈的滿足感。至於工作上的認同，我是覺得輔導界進步很多，報紙、大眾的宣傳、政府強有力的鼓勵，這是進步的，只是在制度上仍要強化和改進。對於所謂上司的支持，我想可視上司為一個人、一個組織或機構所給予的協助和支持，這就可以達到工作上的滿足感，即個人的目標和組織的目標配合一起，在工作上會很愉快。

劉寶鑑（向上兒童福利基金會）：

我從事社會工作三十餘年，我深深感覺，社會工作人員要認識自己、清楚自己，則不論上司、同仁之間的毀譽，我們就不會看得太重。而我們要看重的是對案主的幫助，同時也要有敬業的態度。在從事社會工作之際，遇到很多的困難，在無經驗之時，往往會做錯，則隨時修正，不要固執；若處理個案成功時，應當放在心裏欣賞、安慰。且我覺得是為工作而工作，為案主而做，而非為上司而做，不在乎他人的讚賞，而在乎對案主的幫助有多少。

蘇麗瓊（社會處指導員）：

工作滿足應不祇是因具有奉獻的心態或是源自案主的回饋而已，其中仍有許多因素影響著，如在助人的技巧上不能突破，在人格特質上表現過度的自我要求等，另者，在這制度萌芽當中就我的立場言，我希望社工員學習表達自己。並適度讓主管了解你在做些什麼，目前角色仍不够清楚，但這工作在大家的手上推動著，我們主動說出意見和看法是需要的。

李佳薰（光音育幼院）：

在私立機構工作上較不拘束，雖然在機構中，具有相同背景的人不多，且進修機會有限，但在私下討論時，心理的滿足仍是很大的。反觀在公立機構中，往往要考慮行政、政策和人事上的分工，受到較多的限制，不易發揮所學，因此我覺得在私立機構的工作滿足是要高於公立機構。

陳彩秋（嘉義縣政府社會工作督導員）：

對於剛才所說的，我想說明。目前社工員的專業滿足不是我們對案主所提供的服務不够，而感到不滿足，這是我想澄清的。在私立機構中的社工員已被認同，且認為社工員是需要的，因而提供了有關的社會工作服務。而在公立機

關中，目前的社會工作人員制度正在推行，而社工員所感受到的外在壓力，是有些人覺得不需要這個制度，因此社工員在心理上開始產生懷疑的態度？我們的價值是在何處？

另外我剛才就第一點提出看法，即若社工員得到專業認同和滿足，且自我要求達到這標準，提高服務品質，在工作上穩定感增加，現想再補充兩點說明：

一、若能達到上述所說，在工作上的壓力減輕，社工員可以有會多的時間，且能專心工作，可以加強研究，以求新求進。

二、我們目前工作量大，由於我們現在還年輕，可以投入時間和精力。萬一將來我們結婚，有了家庭，是否仍會投入相同的時間在工作上，我是懷疑的。但若得到專業認同和滿足，或許可以去除此方面的困擾。

莊文生（東海大學社工系副教授）：

由於時間的關係，我想在此做個結論，或許也是個人的意見；這可能是紙上談兵，理論與實際不能配合，但我仍希望提出來，供各位參考：

一、社會是在進步，制度也是在改進。目前的社工員制度雖不健全但已不是十幾年前可比的，且仍在改進中。

二、談到專業認同和專業滿足，首先我必須提出，即是要重新定義「什麼是社會工作」，我們不能把外國那一套定義拿到我們國家來。在國外，一些已開發國家，社會福利、社會服務、社會工作，分得很清楚，而我們在定義上是混淆不清的，都是指同一件事。因此地位確定在整個社會工作認同是很需要的。

再者公立機構的社工員或是督導員，有需要在立法上被確立。因此我們要把觀念傳給制定立法者，這是整個專業人員需要努力的工作。

三、工作支持方面可分為上司的支持和地方上的了解。在談支持之前，先就認同問題分幾方面來看：

1. 社會行政人員和社會工作人員之間，一為直接服務，一為間接服務的工作

，都是從事社會工作，只是扮演角色不同。彼此從了解中產生支持與認同是很重要的。同樣地，為得到輿論界的支持，我們仍需做公共關係，讓輿論界知道我們的工作觀念和服務，所以不祇是默默耕耘，是必須要讓輿論界了解以獲取支持。

2. 有關公立機構間的認同和溝通方面，我有種感覺，公立機構之間的社工員，彼此常會排拒或看不起對方。但事實上，兩者都是面對同一目標，所以我們如何保持聯繫？相互運用資源是可探究的問題，我盼望社會處的督導員，能帶動私立機構的社會工作人員制度，並走向專業化，這是我們在坐每一個人可以努力的。

3. 我要提到的是社工系、社會系、心理系、輔導系之間是站在相同或敵對的立場！我是希望從事社工界的每一位朋友能跑快些。如救國團的「張老師」大部分是輔導系或是心理系的學生在從事，他們積極的態度甚於社工系或社會系的學生。我會和幾位專任張老師談過，他們覺得自己是在從事社會工作，同樣也是解決人的問題。若是如此，各學科間就不能分那麼清楚。目前國外用一種很好的名稱，把社會工作，輔導等用「人羣服務 Human Service」一個名詞，而予以全部涵蓋。

4. 要得到專業認同和滿足，我們必須清楚我們的工作目標，從目標的檢討中，得到滿足。事實上若從一個人的改變，一羣人改變的過程中，個人是可以得到專業上的滿足。然而不可否認訓練、工作技巧的學習，專業社工員之間彼此來往，也是可以加強專業的認同和滿足，有關這方面可以從三方面繼續努力：

a 社會處要有帶頭的作用，舉辦更多的在職訓練或是研討會。

b 社會工作人員也要反映自己的需要，並加強專業知識。

c 教育機構能在基層做推動的工作。

今天這類型的研討會，不但是增加更多的專業知識，更重要的是讓我們有些認同，發覺不是一個人孤單地在從事社會工作，而是很多人在為這工作而努力。

謝謝！