

# 人羣服務管理研習會紀實

賴兩陽

本中心為培養社員工服務管理的知識與技術，以改進工作方法，提高服務效率，特於民國七十七年十二月十五、十六兩日，假臺北市職業訓練中心舉辦「人羣服務管理研習會」一梯次，參加學員分別來自公私立社會福利機構、學校合計四十七名，並藉此交換工作經驗，促進情感交流。

本次研習會課程內容設計，係基於結合管理學與社會工作的理論與實務，期能擴大視野，增進行政管理能力。課程內容包括：

一、人羣服務管理概論：由於臺大社會系馮燕教授主講，介紹人羣服務管理的領域、組織特性、管理模型及管理架構。

二、公益信託制度介紹：由金融司方國輝科長主講，內容包括：公益信託制度之意義與機能，美日兩國推展狀況，及引進我國之可行性。

三、社員工的士氣激勵：由慧智管理顧問公司總經理劉興郁主講，以工作可以達成經濟、人際、成長效益為出發，探索士氣激勵的途徑。

四、行銷觀念在社會工作的應用：由臺灣國際標準電子公司邱靜彬先生主講，以行銷的觀點為社會工作定位，重新思索服務的價值。

五、社會工作電腦化的理論及實務：由世界展望會資訊組陳炳修主任講授在機構中如何加以電腦化，以提高服務的效率。

六、組織中的人際溝通：由臺大公衛系張珏教授主講，以角色扮演、小組討論等方式審視人際溝通的模式、障礙及改進之道。

除此之外，尚有社會福利MTV欣賞、分組討論、綜合座談等課程。據受訓學員評估問卷顯示：本次訓練課程內容突破以往的窠臼，提供新的知識及觀念，講師授課亦自然生動，獲益良多。缺點是研習時間短暫，無法深入，較缺乏實際演練，學員互動機會不够及地點稍嫌偏遠。評估結果將做為本中心爾後規劃訓練方案的參據。

本次訓練亦針對社工人員接受訓練的態度、方式、時間等施以意見調查，

結果顯示：

一、理想的訓練天數為「二天一夜」（佔六三%），其次為「三天二夜」（佔二九%）。訓練間隔以「六個月一次」最多（佔五〇%），其次為「三個月一次」（佔二六%）。

二、訓練目的以「吸取處理業務之知能」最多（佔四五%），其次為「多認識一些朋友，擴大交友範圍」（佔三三%）。

三、機關選取受訓人員之主要決定因素為「承辦業務與訓練有關」（佔四〇%）最多，「輪流調訓」次之（佔二五%）。選訓對象的標準亦以「主管業務與訓練有關者」最多（佔三七%），其次為「有發展潛能者」（佔二八%），「佔增加或更新業務者」再次之（佔二二%）。

四、我國社員工一般的訓練方式以「講解」（佔二七%）最多，其次為「研討」（佔二二%），「考察、觀摩、參觀」第三（佔二〇%）。希望採取的訓練方式以「研討」最多（佔二〇%），其次為「考察、觀摩、參觀」（佔一九%），第三為「個案研究」（佔一六%）。

五、有些人不願意或畏懼受訓的主要原因為「業務繁忙無法分身」最多（佔二三%），其次為「訓練與本身業務無關」（佔二二%），「無法照顧家庭」（佔二〇%）居第三位。

另以開放性問題歸納之答案顯示：社員工較希望增加有關團體領導、督導技術、溝通技巧、自我成長等課程，希望減少太理論性或教條式的講解課程。如以機構性質區分，私立機構由於較缺乏受訓機會，對訓練的需求，普遍比公立機構來得殷切，也希望中心可以提供更多的名額讓他們參與。

由上述的意見調查恰可一探現今社員工訓練的優缺得失，其具參考價值。本次研習亦承蒙臺大、文化、中興大學十一名實習生共同參與整個方案的設計、執行與考核，特此敬致謝忱。