

我國

社會工作

專業制度

之未來

發展方向

簡春安博士演講
社會處資料整理

有

一個人在面臨抉擇、失敗、困難時，做了一個禱告：「神啊！請給我勇氣，讓我知

道什麼是我該堅持的；給我一顆善良的心，讓我知道什麼是我可以放棄的；更求您賜給我智慧聰明，好讓我知道，什麼是我該堅持，什麼是我該放棄……」

今天對着在座的各位社工伙伴，有很多都是我的學生。記得十幾年前尚未有社工員時，我對學生說，社會需要，我們好好做，一定有前途。好不容易有社工員了，但是一直沒有納編。學校老師不斷講，只要好好做，被社會肯定，一定可以納編。好不容易要納編了，却要考試，考不上還要走路。所以坦白講，身為老師的我，來談這個題目，是很痛苦的。今天我獲得社會工作特別獎，受苦的却是你

們！我覺得蠻感觸也很無奈！什麼是該堅持？什麼是該放棄？今天我的報告，不是很直接的去談社工編制度的情形，我願意以一個比較軟性的角度，來探討這個題目。

一、走向人性化

有個小故事：在美國有位基層空軍軍官，想要在一家非常高級的餐廳向女友求婚。首先，他寫信給餐廳經理說明和訂位，並註明經濟實惠便可。不久，餐廳回函已安排妥當。於是，軍官懷着怯生生的心情，帶着女友進入這家高級的餐廳。沒想到他們竟受到貴賓式的招待，有小提琴、鮮花、美食等，一切都非常的浪漫圓滿，軍官贏得美人心，但却擔心如此周到的禮遇，消費是否非常高昂。當他付帳時，櫃臺交給他一封經理的信，上面寫着：「僅向優秀的空軍軍官致敬，今天是您的大日子，所有的消費皆由本餐廳免費招待。」

這個故事的美，在於如此高級的餐廳企業，肯為如此平凡的人付出這麼大的心力，這就是人性化。社會工作未來發展最重要的前題，也是人性化。任何的制度、方法、理論如果跟人性違背，絕對不是一個好制度。而今天，我們的社會工作是非常人性化的，因為我們服務的對象，並不是達官貴人，而是那些需要我們幫助的人，但是不要忘了，當我們提供服務時，是否失去了起初的愛心。駱駝的精神在於任重道遠，在於堅持一顆溫暖的心，什麼是人性化？就是對於關懷的堅持，對於人性正面意義的肯定。今天，在如此為難、猶豫不決的時刻，什麼是社會工作未來發展前途？我想，不論是國內或國外，都是對人性化的堅持。

二、走向專業化

本人在美國求學時，曾組成一個團體，為初到美國求學的學弟妹，從事接機、安排食宿的服務。有一次，輔導室請我接一位大陸的上海小提琴手，並安排旅遊。在參觀博物館時，我們共同欣賞一幅名畫，當我告訴他，這幅畫價值十幾萬美元，那位學生却說，這幅畫兩百元便可買到。原來他是從物質的角度衡量（畫布一二〇元，染料五十元，一條線三十元，共值二百元。）

這件事，讓我聯想到哲學上一個很出名的概念，亞里士多德說：「人與人之間相處，所謂溝通、關心、助人，是有他的境界的。」以下介紹四個境界，這個概念用到社會工作，有頗深的涵意。

最簡單的境界，我們稱之為物質律。當解釋或判斷事物時，只看物質層面，只重視金錢、外表、生理，那是最低的層次。我以兩個例子來解釋，例如，婚姻對象選擇的因素，只是因為對方有錢，這樣的婚姻境界是很低的。又從輔導的觀念來看，有一個偷竊的小孩，社工若不詳其原因，只憑外表便判斷其是個壞小孩，這樣的輔導方式，就是最低的層次。

第二個境界是因果律。就婚姻言，有一個女孩因遷就父母，在無法選擇的情況下結婚，就屬因果律，這樣的婚姻品質也不高。運用在輔導偷竊的小孩時，社工員看到小孩家住萬華、父母離散，不加考慮便下結論：「難怪會如此！」這是因果律的輔導，專業層次也不高。

第三個境界是模式律。以婚姻為例，如果一個女孩，只聽說對方還不錯，老實又有正當職業，便決定婚嫁，如此以社會認可的標準來判斷的，就是模式律。換言之，在輔導偷竊小孩時，社工員不詳看其資料原因，對症下藥，只是不斷的告誡訓勉，以說教模式來輔導，這樣的效率也不高。

最好的境界是目標律。如果一個端莊秀麗的女孩，不顧外在的阻力，堅持

嫁給一位殘障青年，因為他們的志趣、理想、人生觀非常契合，像這樣以感情精神層次為主的婚姻，就屬目標律。而在輔導偷竊小孩時，社工員如外用心來接納小孩，問他為何偷竊？是否被誤會？小孩被接納、關懷、同理了，必會告之以實情。原來，他被同學譏笑為私生子，他很生氣，只是想報復，把東西丟在水溝裏，並沒有偷東西。因此，了解其意義目標，用同理心走入其內心層次，這就是目標律的輔導。

專業與非專業，有時並非愛心與否的問題。專業化是具有深度並非任何人可為的，因此我們非得接受訓練不可。專業化，是社會工作必然發展的第二個重要特質，而且建立證照制度，亦是我們未來積極努力的方向。

一九七四年我在夏威夷求學，最怕上社會調查課，上這堂課的第一個星期，教授未上課，只規定我們買書，第二這星期上課時老師說：「今天不上課，前八十分鐘看書，後二十分鐘考試。」當時全班嘩然，認為不可能，但最後我們都考完了，二十分及格，我考了四十五分還不錯。考完後老師說：「不管你分數是多少，你已值得，因為你已了解書中概要，社會調查最大的障礙，是在你心裏覺得難、害怕，我以此方式來上課，主要是告訴你們，其實你們是有潛能的。」

各位社工朋友，現在我們正面臨考試的危機，一定要定下心來，不要畏懼，考試並非那麼難，不要忘了各位的潛能，老師永遠支持你們，和你們共同努力。

三、走向動態化

動態化是社會工作專業發展第三個重要的特質。以前我們說個案工作、團體工作、社區工作，但現在講求「個案管理」的技術。針對問題做有組織的規劃與整合，理論落實務實踐，實務驗證理論，大家把過去十多年來的工作經驗

組織化、觀念化、抽象化後，就是一項最寶貴的資產。我在美國求學時，曾在電視上看到美國介紹日本，如何訓練他們的推銷員，來分析日本處處致勝的原因。日本要求推銷員上課、講習外，結訓前還要有勇氣站在人最多的市中心唱歌，通過這項考驗才能被錄用，因為成功的推銷員，是當他被別人譏笑時，仍能堅持自己的理想、意志力。什麼是動態上的能力關係？各位社工員在追求理想時，不要忘了善用自己的意志力，在工作時更要隨時整理、組織、觀念化。

最後，我以自己的小故事和大家分享。我個人的成長經驗是相當痛苦貧窮的，父親中風，只能借錢給孩子讀書，我就是靠着父親到處借貸讀到大學，而後完成學業。這樣的父親何其偉大！何其令人尊敬！但從小我和父親的相處經驗並不愉快，因為他很囉嗦！每次我要出門，他總是不斷的叮嚀：「春安啊！走路要小心，注意左邊看看，右邊看看……」等等，而我總是以不耐煩、應付的口氣回應他。到了一九八三年，我拿到博士學位回國時，父親依然囉嗦，依然重覆叮嚀着相同的話。但此時此刻，我多麼想再聽父親唸一遍交通規則，但是不可能了，父親過世了，再也聽不到他的聲音！一個只會用最簡單、直接的言語，含蓄表達的父親，我却整整花了三十幾年的時間，才真正感受他的愛。

各位，請用彼此善意的心來分析橫逆，沒有人會故意陷害我們，雖然有時候做得不够好；沒有人會故意讓我們難過，雖然有時與現實不合。但是，能改變別人意見最好的方法，就是了解別人的狀況，並適時的反映我們的狀況。如果，我們能知道，彼此是善意的，或許這掙扎不會那麼痛苦。因為很多的痛苦，是我們自己傷害的。這過程會有瑕疵，我們一起來處理，路雖然歧嶇難行，但請堅持我們的理想，政府相關單位及所有的老師都會和你們共同努力。

神啊！請給我勇氣，讓我知道什麼是我該堅持的；給我一顆善良的心，讓我知道什麼是我可以放棄的；更求您賜我智慧聰明，好讓我知道，什麼是我該堅持，什麼是我該放棄……。