

# 「專業化」社會工作與社會工作「專業化」

王麗容

——評社會工作人員閱讀「李保悅博士」所著臨床社會工作會談的理論與實務一書心得報告有感

臺灣省縣市社會工作人員及臺北市、高雄市兩院轄市社會工作人員參與了內政部社會司舉辦的讀書心得研習活動，個人有幸參加評審，拜讀之餘，深受激勵和感動。躍然於社會工作人員心得報告的，大致可歸納為一句話，那就是「專業化」社會工作和社會工作「專業化」。大部分社會工作人員認同亦支持這種研習活動是「專業化」（動詞）社會工作的方法之一，透過了專書的閱讀，使得社會工作人員有再整合理論與實務的機會，使得社會工作人員有再澄清和再提升自己的專業角色和專業認知的收穫。另外，流露於字裏行間的，要算社會工作人員對社會工作「專業化」（名詞）的期盼和渴望，經過專書的閱讀，社會工作人員特別體悟到達到社會工作專業化是我們的目標，是我們的任務。無論是書中所呈現的他國社會工作人員之專業角色，或是專業的工作知能，或是專業的工作目標，在在都激發社會工作人員對自己角色的省思、知能的檢視，和工作目標的期盼，最終所仰望的是社會工作能早日「專業化」。

一、「專業化」社會工作是共所認同的：

首先要談的是專書研讀是「專業化」社會工作的要領之一。這其中的意義包含(1)專書研讀是社會工作人員再成長，再自我肯定，以及再對服務對象盡其專業職責的動力所在；(2)專書研讀是工作觀念的再釐清、實務內涵的再檢討，以及專業知能的再充實的關鍵作法之一；(3)專書研讀也是社會工作人員社會工作價值觀再內化、專業認同再強化，和對自我的專業期許再出發的根源之一。這是從這一次的讀書心得研習中所得的第一個印象，社會工作人員肯定了專書研讀的意義所在，社會工作人員支持專業研讀的正面效益。

從專書研習的巨視面反應分析，社會工作人員的報告中反應了「理論與實務不可脫節；實務與理論應交相印證」。有些社工具從閱讀過程中，為自己缺乏理論為工作依據之失根感覺找到答案；有些社工具從專書中了解到彙整經驗和統整實務均須建構在理論的範疇裏；更有些社會工作人員體悟到應將理論整合於實務中，不斷琢磨，並形成一套適合於自己個性的「工作行為」(Work Behavior)。我們也發現社會工作人員由於工作經驗的豐富、實務接觸的深廣，

和專業執着感的至誠，報告所流露的是深深的專業期許，期待更多的學習，盼望更高的成長，以及理論與實務的交相為用。以上均顯示社會工作員對專書研讀在「專業化」社會工作的正面反應。

從專書研習的「微視面」反應分析，社會工作員的心得報告告訴我們：「會談是需要講究方法，也要重視技巧；會談有其運作原則，也有其原則中的例外。」社會工作員所接觸的個案非常廣泛：有經濟型個案，需以經濟扶助濟急；有兒童虐待個案，需以緊急安置處理；有婚姻問題個案，需以婚姻諮商或危機介入處理；有流浪兒童及老人，需以收容處置考量之；有情緒不穩或翹家的青少年，需以輔導諮商處理之（以上只是提出可能處理方法，但不限於只運用這些技巧方法）。但是唯一相同的是，會談的原理原則之運用是所有個案處理的靈魂所在。社會工作員大都肯定李博士所言之各種會談方法和技巧以及原理原則，在實際的工作中當應適用。尤其書中理論中帶有實例的介紹，嚴謹的架構中帶有深入淺出的分析，很獲得社會工作員參酌援用的認同，如同多位社會工作員所言「運用之妙，存乎一心」。

談到「運用」層次的問題，有些社工員執着於「個人造化」的差異性，同樣的知識或相關理論，由於個人對這些基本理念詮釋上的差異，以及運用的有效性之有別，因此，是否運用得宜或可否運用到實務上，端視社會工作員個人內化程度而有不同。就如同一位社工員所寫：「一個實務工作者，藉會談從事助人工作，如同園丁藉着各種園藝的知識整理花園……有許多的講究。有的人種起來，枝葉茂盛却不開花；有的養起蘭來，因根部腐爛而枯萎；另外有些人種什麼是什麼，叫看見的人賞心悅目」。另有些社會工作員則持相反意見，認為該書尚缺乏可運用性，因為所有資料和理念是建立在不同文化的社會結構裏，是不同文化制度背景社會裏的產物，該會談的原則方法和實務引伸有其「結構性」功能，但可能只侷限於該文化制度裏。因此，提出「本土化」、「國情

化」的教材比較適合專業研習的主張。

儘管有社工員認為教材的不够國情化和適合本國的鄉土民情或個案特質之用，其陳述的理由由綜合歸納後不外乎：(1)翻譯的「信、達、雅」問題：有些直譯而不是意譯的用語，顯示其文化的隔閡性。若能改變其不大順口的譯語，或許可以消除所謂的文化障礙；(2)實務案例的求助動機和受助意願大異於目前社會工作員所接觸的個案：所舉實例以主動求助者為例，缺乏被動受助者，他們的受助動機必須加以引發，受助意願必須予以增強之案例，以致造成社工員以為全是國情不同的差異所在；(3)另外是案例類型的差異：李博士引用的多半是情緒困擾或人際關係問題為主的個案；社會工作員所接觸的個案則是以低收入戶為主，其中有的伴有情緒或社會適應問題。社會工作員少處理類似李博士所舉之案例，而以為社會工作員在兩個社會裏有如此不同的「國情」差異。事實上，美國臨床社會工作員也常處理需要經濟協助的所謂「經濟型」個案，技巧的運用上是雷同的；最後(5)工作知能基礎上的差異：或許本國社工同仁在臨床社會工作上的訓練程度仍有待加強，因此在吸收和體悟書中的精神和內涵也比較勉強，再加上意譯上的不足，影響社會工作員的接受。就如同一位社會工作員所言：「或許部分原因是a.本身專業知識不够；b.會談技巧未臻成熟；c.絕大因素是我通常扮演的是個『調查者』而非真正的『工作者』角色。」

因此，縱然書中所讀的內容顯與國情不同，但會談原理原則的運用、方法和問題的處理技巧，以及會談基本理念的引伸，事實上並不一定不適用當今社會工作員的實務工作中。誠如部分社會工作員所堅持的——端視「個人的造化」。當然，由於取材和翻譯上的問題造成的「不適合國情」的問題，部分原因可能來自我們當今社會工作員工作目標和工作技巧的停留層次，而不是不適合我們的國情。如同許多社會工作員所持的類似有關反應：「閱讀此指定專書，如同經過一次的會談在職訓練」；「重新審視自己會談技巧的運用，並在理論

的領域中尋找合於已用的會談標準，同時將社會工作的價值觀再內化」，將社會工作確保服務品質的倫理再落實的一個作法。無疑地，盡信書不如無書，但是他山之石可以攻錯，專書研習以提高工作知能和增進專業認同，以加強「專業化」社會工作的過程，是值得肯定的。

## 二、社會工作「專業化」是努力的方向和目標：

從社會工作員的讀書心得報告中，有的評述該書的內容，也有的引伸會談在社會工作中的運用，另有些則以案例介紹表達其讀後心得。無論何者型態的寫法，我們可以發現有些社工員有叫人敬佩的專業素養，有些則似缺乏了一些應有的概念，因此，亟須造就個人專業化工作技巧是需要的。若再從專業化的環境來分析，社會工作員普遍對目前的工作環境、專業研習，和專業工作目標缺乏滿足感，甚至有嚴重的缺乏信心感。以下將分成兩部分來分析，一為社工員的專業化程度；另一部分為社工員對社會工作專業化的期許。

首先要談的是「會談的原則和技巧」在社會工作中的運用。大部分的社會工作員都認定無論是那類型的個案，會談是所有個案處理的關鍵所在。成功的會談是導致成功的個案處理之要件；反之，會談的失敗，往往是個案處理不成功的原因。無論是資料搜集性的會談、診斷為目的的會談，或是具治療取向的會談，所有會談的方法和技巧是達到上述諸目標的動力所在。誠如一位社工員所言：「……而其運作之靈魂所在，即為會談，透過會談之運用，此種助人關係方得以建立，方能進行服務計畫，方能提供適切的協助，方能引導案主面對問題、重視自我意識和了解，而後發揮其潛在自我功能來處理困境。」會談在社會工作中的重要性，如同一位社工員所寫：「……就如同空氣之於人類，水之於魚類……是每位社會工作員應具備的理論基礎和技術」。

不過我們也發現少部分社會工作員對會談在目前社會工作員工作性質和範圍上的運用，似乎缺乏明確的認識。有些人認為所處理的個案是經濟型個案為

主，或說是低收入戶為主，因此，社會工作員扮演的角色是資源的中介者為主，臨床社會工作會談的方法和技巧似乎不很需要，也不太適用。事實上是否真的不需要或不適用呢？就如同一位社工員所言：「平常不去留意專業方法和技巧的運用，沒將基本概念內化到平常的工作行為裏，以為會談只運用於治療性的社會工作會談中」。或許由於實際運用上的疏忽，以致於忽略了方法和技巧的重要性。不少報告中言及被案主欺騙，甚至被流浪的小孩兜得團團轉，除非因為社會工作員天生都比較有一顆「溫暖的」(Warm Heart)所致之外，另一個原因要屬會談技巧的發揮和運用問題。經濟需求為主的個案和其他類型的個案一樣，會談的各種技巧和方法仍是必要的，只是目的可能有出入罷了。

再其次談到社會工作員的專業認知中所謂「會談原則」。大部分的社會工作員都能注意到一些基本的會談原則，尤其是個別化原則、保密原則、案主自決原則。對書中所提之相關概念和實例分析，兼述「會談原則」者均贊同而且可以接受，甚至不少已運用於實務工作中，且深信頗能依如書中所言之各種原則處理個案。

但我們也發現部分社會工作員似乎對會談所指的一些原則有些意義不够明瞭之處。以個別化原則言，在會談中強調的是個案的差異性，包括其人格特質、社會環境和心理成熟度，以及需求之不同性，因此在會談時並沒有一定的公式做會談反應，如同一位社會工作員所言：「……如何取捨書本上的內容，端視社會工作員自己所碰到的個案而言。」但有些社會工作員似不够清楚個別化的意義，而認為如此考量是不可能的，因為個案類型是相似的。再談案主自決原則，有些社會工作員認為案主就是沒有自決能力才需要找社會工作員，協助決定是需要的。事實上這個原則最主要的目的是給予案主參與感並肯定自我能力的機會，同時也對自己的行為負責的領悟，這是相當重要的原則運用。當然原則之下有例外，若案主不具此能力或其決定可能會傷害自己或他人，個別特

殊狀況不在此原則的運用之下。我們發現許多社會工作人員似乎未注意其「例外」之重要性。而誤認案主自決原則的意義。至於保密原則，大部分社會工作人員都很能掌握，甚至用來減低案主吐露心理問題所帶來的焦慮感和不安全感，不只是整個個案的保密需求。

最後談到主動、被動求助和專業關係在會談中的發展情形。大部分社會工作人員認為主動求助者之受助意願較高，易於建立專業關係，如同書中的大部分實例所顯示。被動求助者之合作意願常需要費時費力，甚至透過實質資源的結合和給予，才可能建立所謂的專業關係，這是令社會工作人員相當挫折和無奈之處，這也是目前社會工作的實際處境。看了許多社會工作人員的報告，最深的感觸是，這問題可能是社會工作人員本身如何定位自己的問題。如果社會工作人員能把自己定位在一個「協助者」而不是一個「調查者」的角色，充分運用會談的方法和技巧，激發案主受助的意願，可能是克服目前工作瓶頸之要務。另外，社會工作人員也不宜把自己定位在「低收入戶」個案，或所謂的「經濟型」個案。個案問題的多樣性和需求性隨着社會的變遷將愈形複雜。更重要的，即使是經濟型個案，大部分也伴隨着各種心理和社會適應問題，何況，大部分的社會工作人員所面對的個案已不再只是經濟需求的個案，臨床取向的會談技巧和方法更是社會工作人員應鑽研並付之於實務的。

從以上的分析，我們可以發現社會工作實務的專業技巧在社會工作人員之中存在極大差異性，而追求專業工作取向似必然的。以下則從整體社會工作專業環境的必要性來整合社會工作人員的「心聲」。

許多社會工作人員反應制度的未專業化、工作場所的未專業化，甚至工作職業的未專業化，造成社會工作人員角色的模糊，工作任務無法伸展，專業認同逐漸蕩然。甚至有些社會工作人員由於外在環境給的專業支持的不足、專業氣候的不夠濃厚，早已失去要求自我專業成長的專業職志。因此長期的呼籲社會工

作專業化應考慮整體制度的建立，這固然重要，如何建立社會工作人員的專業成長制度或督導體系，一方面不斷讓社會工作人員有成長的機會，另一方面也增強社會會員對專業的認同，從而增進其專業滿足，恐怕也是當務之急。因為唯有社會工作人員真正能發揮其專業角色，社會工作人員的專業形象才得以樹立，不過這也要制度專業化相對配合，包括社會工作師證照制度等的建立，以及社會工作職掌的專精化和特殊化。兩者相得益彰，才有可能奠定社會工作人員的專業地位以及被認可的專業形象。誠如許多社會工作人員在讀書心得中所言，在臺灣的社會工作人員並未得到相當的社會認可，究竟如何界定自己的專業角色常覺得茫茫然。讀李博士的書，似只有羨慕書中社會工作人員的社會認可地位和所能擁有的專業環境。

### 三、結語：

經閱讀初審後的一百多篇社會工作人員專書心得報告，除了感受到多數社會工作人員對專業成長的渴望和支持這一次的专业成長訓練方式之外，也感受到社會工作人員對臨床社會工作的接納和運用有相當大的程度差異。因此，本文中歸納並以「專業化」社會工作和社會工作「專業化」為題表達個人評審後的一些感想。儘管李博士保悅有些社會工作人員不太能「接受」的譯詞或有些和國情和目前我國專業化程度不同的專業環境，絕大多數社工員肯定了專書閱讀是專業成長的途徑之一，增進專業實務表現的作法之一，而運用之妙，則存乎一心。這是「專業化」（動詞）社會工作的層面反應。另一方面我們也體悟到達成社會工作專業化必須多管齊下，制度上、政策上，社會工作人員的專業表現上，各方面都是營造社會工作專業氣候的必要條件，有待政府政策當局、學術單位，和公私社會福利直接服務機構，直接從事專業服務提供的社會工作者共同來努力。

（本文作者為臺大社會系副教授）