

從高等教育到工作場域——反思 社會工作者的專業實踐

張訓譯

我是社工，我的工作讓我看到很多平常看不到的底層。只要仔細想想發生在他們身上的事，你就會發現社會工作與政治根本分不開。——
鄧寶山（香港社工復興運動成員）

壹、前言

社會工作的本質是一種專業活動，從事社會工作者必須受過專業訓練，方能有效協助個人、團體或社區達到預期之改善目標。因此，社會工作是助人的過程與方法，也是一門專業學科，更是一種社會制度，致力於協助個案改善處所的社會環境，強化其社會功能，滿足需要並克服困境及解決問題。但是，若實際走訪教育現場與實務工作場域後，會發現社會工作者要面對制度的壓迫，同時感受到許多社會政策的設計是在欺負基層人民與窮人，與學校所學的西方民主價值有相當

嚴重的落差。

社會工作者關懷弱勢的困境與問題之訓練，使他們能積極參與社會並維護其權益，若同時需要扮演助人者與倡導者角色，為弱勢者爭取權益而必須與雇主倡議時，則會面臨兩難困境（Horner, 2009）。黃源協與莊俐昕（2012）提到1980年新管理主義（New Managerialism）興起後，政府與非營利組織的社會服務輸送皆對社會工作的傳統價值與理念實踐有極高的衝擊與挑戰，專業知識被管理知識取代，照顧與關懷被現金及契約關係取代，顯現社會工作者在理想與日常實踐時的困境。從前述鄧寶山言談內容中，亦能看見社會工作與政治間的關聯性，源於社會工作者比其他領域的工作者更需要對公平正義及人權等概念具有想法，無論性別、階級、族群、宗教等公民皆能受到社會保障，在實踐社會工作的歷程亦能體會到政治結構如何牽引社會制度來影響個

人。現實環境內，社會工作者或許受到社會制度的限制而無法充分展現專業，但若能夠改變不合理的社會制度，將能幫助到多數人，因此社會工作與政治無法分離，當政治不民主或沒有公民參與的空間時，社會福利制度亦難以完整。

社會工作學系的教授通常會利用課程或實習機會帶領學生走進不同的社區、非營利組織或政府單位，接觸來自不同階層的人民，無論是接觸性工作者、獨居老人、逃家青少年或單親媽媽等，目的就是要讓學生了解社會環境、階級與人之間的關係，提到獨居老人就會想到社會福利、性工作者則是牽涉到工作機會不足、青少年逃家可能是家庭教育問題、單親媽媽則牽涉到子女教養議題等，這時候學生多半能體會到政治與個人才是社會工作者最該關注的事情，使其價值在日常實踐時充分發揮。

在管理凌駕專業以及效率當代的社會環境中，社會工作的專業教育及訓練受到極大挑戰，不僅對專業認同產生衝擊，同時需要調整過去學校內培養的根深蒂固的工作模式，以符應新管理主義的全面性績效評估（黃源協，2007）。據此，本文以下將會討論如何從「高等教育」與「工作場域」的日常實踐反思社會工作者的價值，建立起社會工作者應有的專業認知與態度，擔負起照顧弱勢與提升社會福祉的責任。

貳、高等教育的反思：建立專業化的同時，忽略社會改革思維與行動的培養

美國全國社會工作者協會（National Association of Social Workers, NASW）曾提到社會工作專業的使命是提升人類福祉，滿足人類基本需求，因此特別關懷弱勢、受壓迫以及生活貧困者的賦權與需求。國際社會工作者聯合會（International Federation of Social Workers, IFSW）與國際社會工作學校協會（International Association of Schools of Social Work, IASSW）定義社會工作是一項以實踐為基礎的職業，同時致力於促進社會改革與發展，提升社會凝聚力、人民賦權、社會正義、人權、集體責任以及多樣性原則是社會工作的核心，社會工作者的職責涵蓋了分析與制定政策（引自Cancio, 2021, p. 1）。Morales與Sheafor（1998）進一步指出，社會工作者的使命有三項，分別為照顧（care）：照顧弱勢族群；治療（cure）：協助服務對象改變自己；改變社會（changing the society）：透過倡議改變現有的社會結構。

社會工作者的目標是連結人與社會，讓社會體系內的有限資源能為需要的人服務，並發展與促進社會政策。特別是改變社會亦是社會工作者的使命之一，值得深

入關注。據此，社會工作者通常會被期待作為「積極分子（Activists）」，他們的主要目標是回應人民需求並提出干預措施來促進社會變革（引自Cancio, 2021, p. 2）。此外，社會工作訓練的其中一項是培養政策參與者，運用廣泛的政策工具、策略與方式參與政策，使其能協助政府單位評估與制定社會福利政策，這不僅是政治過程，更是民主的表現。如同Dewey（1916）主張社會工作者應於公共辯論中提出正義和不平等的問題，作為提出政策建議的來源。

美國的社會福利工作者Jane Addams（1987）認為社會工作是將民主帶入社會的重要機制，同時也是社會改革的基石。蘇景輝（2004）亦提出社會工作不僅關懷實務，價值也是社會工作者所共同信仰的基本信念，即是對於人的尊重與關懷。因此，作為社會工作者不應忽略工作歷程對促進社會進步的重要意義。不過，可惜的是社會工作雖然在社會內扮演重要角色，且有歷史悠久的傳統價值，但現階段仍處於弱勢地位，深受美國社會工作專業知識與體制影響的臺灣亦有相似的情形。目前大學社會工作學系（組）對學生的訓練缺乏社會改革的思維與行動，例如：周月清（2002）提到，社會工作實務者缺乏使命感，以及外在環境不利於社會工作專業發展，包含了公部門的科層限制、民間組織的不穩定發展以及政治環境的左右等問

題。又如盧怡秀（2011）的研究發現，臺灣的社會工作者投入社會運動或社會改革的人數並不普遍，但若融合社會工作專業與社會運動帶來的價值，將能讓願意嘗試改變的社會工作者，在政府與主流社會間產生對話並找到行動位置。可見，社會運動雖然是政治參與的重要途徑，但長期受到污名化影響，使得社會工作學術與實務容易將其排除於外。

社會工作者對社會運動興致缺缺的原因多半是來自學校教育對這門科目的排除，讓社會工作僅有培育專業知識與實務，特別是在社會工作師證照專業化之後，更是被具有固定考試規則的國家政策刻意排除，讓通過考試的合法社工師難有社會運動的意識與立場，這樣何來的政治參與，以及Morales與Sheafor（1998）提到的改變社會結構之可能。社會工作者是照顧與接觸弱勢者的第一線人員，是最了解社會福利與社會政策問題的群體，但是他們在受教育以及取得社會工作師的考試歷程中，卻有意無意排除社會改革的意識與能力。凌煒鏗與崔永康（2018）透過焦點訪談分析社會工作學系的大學生後發現，多數學生對於研究、政策以及倡議缺乏信心及興趣，究其原因是學生對於如何為弱勢群體發聲並不熱衷，根本問題是學系並未安排相關課程。賀志峰與古允文（2017）也發現技術訓練成為社會工作的核心，培力、反歧視、社會正義等人權議

題長期遭到忽視，使得社會工作者逐漸失去批判思考與反省能力。Cancio（2021）發現，社會工作學系的學生多數是活躍且具有智慧者，在社會服務領域內擁有豐富經驗，但是對於社會政策僅有粗略理解，唯有透過學校教師的帶領與研究才能將社會工作政策與教育、衛生、勞工等領域相結合並運用於個案，實現平等對待每個人的社會價值。

綜上，我們發現社會工作教育的發展著重於學生人文素養的培養，課程設計著重於學生弱勢關懷與社會資源的連結，這樣確實能夠直接透過社會福利幫助社會弱勢，但是卻忘記了在社會工作教育內納入改變社會的課程，使得現行的社會工作學系畢業生缺乏衝勁，導致使用各項福利政策的同時缺少了反思性與主體能動性。

參、工作場域的反思：注重效率、效能以及服務品質的管理主義思維，扼殺社會工作者改變社會的可能

臺灣的社會工作發展至今，持續在政治經濟環境中變遷，社會環境則是決定了社會工作的發展方向。管理主義的運用亦奠定社會工作的專業服務形象、效率、效能、服務品質等，適度的績效壓力則是能建立社會工作者的專業責信。但是，管理主義亦有其困境，使得社會工作

實踐、專業工作、時間管理及決策方法皆去技術化，越來越多人批評社會工作者在文書處理作業投入更多時間，進而犧牲服務使用者的權益（Jones, 2001; Rogowski, 2011）。亦有學者認為，在管理主義的壓力底下，社會工作專業正在轉變，逐漸的著重於個案服務，進而忽略社會結構背後隱藏之政策問題（Trappenburg & van Beek, 2019）。

管理主義的初衷是提出良好的管理模式，但是這項論點遭到後進學者質疑，認為其概念的本質違背高效原則，進而產生管理主義矛盾（Managerialism Contradiction），使得專業人士的價值觀產生衝擊（Smeenk et al., 2009）。社會工作者具有合作性、專業性以及利他性的特徵，在提供服務的過程相當艱辛，經常需處理管理與專業相互衝突的問題，以及經常被要求達到目標，更需要完成大量的管理實務（例如：規劃、預算、績效評估與審計等），不僅消磨時間也耗費精力，時常感覺自己不像專業人員（Chan, 2001; Croft et al., 2015; Popple, 1985）。侯建州（2012）探討管理主義下的醫務社會工作後發現，其影響面涵蓋財務成本、管理制度及專業臨床面三項，讓醫務社會工作者忙於回應管理主義下的績效邏輯。侯建州（2022）的研究發現，醫務社工面對醫院的經營考量時，臨床醫療決策的重要性高於社會工作者的照顧考量，因此需要優先

完成交辦任務、績效管考以及團隊期待等業務。因此，管理主義盛行的工作場域內，社會工作者需要承擔績效壓力與另闢財源，若無法承受則會離職或消極被動應付（張玲如，2013）。可見，管理主義讓社會工作者的自主性與主體性消失，忙於應付外在的績效要求，而難有氣力再爭取社會政策的提升，這些現實面的問題值得後續深度的反思。

1990年代開始盛行的管理主義，將私部門的運營模式複製到公部門以提高公共服務的效率。Pascoe等人（2023）認為這樣的作法讓社會工作者在實踐時，經常會面臨到一個重要問題，即是提供社會服務時應當優先考量的是管理程序抑或是追求社會變革？這是個有意義的提問，究竟臺灣的社會工作者多半是為了服務還是為了改革？我想是前者高於後者。源於社會工作者由管理者嚴格控制，在市場優於國家的環境中，自由主義的意識形態高漲，讓社會工作者不再為民主福利國家的行政系統工作，使得社會工作的發展系統遭破壞，原本應該參與社會改革以提升國家社會福利制度的工作者，現在成為每天追求效率並符應市場法則的人員，讓第一線的社會工作者難以回應實際的社會現況，僅能作為國家社會福利政策的執行者。Rogowski（2011）批評社會工作的職業變形導致管理者的目標經常會以是否實現最初訂立的目標進行衡量，這容易讓社會工

作者流於數據追求，無法顧及服務品質，更遑論針對社會福利政策提出改革建議。

綜上，管理主義強調生產力、問責效率以及標準化作業占據了社會工作者的日常，重新定義了社會工作者的服務模式，以及忽視弱勢者的權利，這讓我們不禁要問，社會工作者的使命是否還重要？亦或早已成為管理主義下的犧牲品？實務工作場域內多半能做到Morales與Sheafor（1998）提到的照顧與治療這兩項，但若要進一步做到改變社會則是需要長期努力，並期待社會工作者勇於政治參與，改善實務工作期間遭遇到的不平等之社會福利與社會政策。

肆、改變社會的契機：社會工作者應實踐政治參與，以彰顯助人專業價值

對於傳統的社會工作者來說，藉由政治參與改革社會制度被認為是社會工作者應具備的專業與道德意識（Ostrander et al., 2019）。社會工作透過社會改革的方式來幫助弱勢族群已有豐富的歷史經驗，對於環境與個人皆相當重視，近幾十年來也有學者意識到，社會工作者開始忽視社會正義與政治參與的義務，而將時間與精力集中於微觀實踐，忽略鉅觀社會變遷帶來的影響（Harding, 2004; Haynes & Mickelson, 2009）。因此，社會工作者若

能理解到政治參與對社會工作領域帶來的長期效應，應致力實踐。

一、降低社會工作教育的學用落差

社會工作教育委員會（Council on Social Work Education, CSWE）的教育政策闡述社會工作在政治倡議與政治參與中的重要性（CSWE, 2015），規劃內容期望學生透過社會工作教育學習倡導有效的政策，幫助人們脫離貧困、消除障礙以及壓迫，為了能夠實現這樣的目標，CSWE主張若是掌握權力的人不願意帶動社會改革，社會工作者就應於專業範圍內採取適當的政治行動，發起社會改革並與政府協作制訂有效的社會政策。因此，社會工作教育不僅僅是培養助人專業工作的精神與技術，同時也需要有改革社會的衝勁，使實務與理論能夠契合而不至於脫鉤，讓社會政策制定的福利範圍能涵蓋多數弱勢群體，照顧社會需要被幫助的每個人，這樣即是降低社會工作教育學用落差的表現，亦能提升社會弱勢者的福祉。針對這項問題，建議增加與社會政策相關的實地實習，特別是社會工作學系大學部的學生。

二、提升社會工作者的政治效能感

政治社會化歷程，最能影響個人政治效能感的因素是工作經驗，政治效能感是累積的，個人參與決策的經驗越豐富，效能指數越高。多數的國家都理解社

會工作者積極參與政治與政策制訂的重要性，但是幾乎沒有證據能夠指出他們實際參與這項活動，特別是社會工作者透過競選或民選公職來參與政黨政治。基於此，Kindler與Amann（2022）的研究指出，應於社會工作教育內強化政治相關內容，並由專業協會進一步推動，這樣才能讓社會工作者的政策參與正常化，同時提升更多實務工作者競選政治職位，讓他們能夠為社會政策的制定過程貢獻自己的技能與專業知識。如同McLaughlin等人（2019）提到，許多社會工作者面對的個案問題，多半需要透過政策層面才能解決。然而，當今社會政策制定者與實務工作者是平行時空的兩者，容易導致政策無法契合實務發展，若社會工作者能發揮政治效能感，肯認自身的經驗價值，將有機會推動社會福利政策改革。

三、鼓勵社會工作者參與政策改革

社會工作的實務場域不斷改革以提升效率，並專注於利潤提升，這種方式容易削弱社會工作者專業使命與弱勢群體的整體福祉。因此，會鼓勵目前的社會工作者能夠透過社會運動或選舉等方式投入改革，改變社會政策與福利輸送時，對於弱勢者的邊緣化與壓迫。當社會工作者能從參與地方性的政治事務起始，相較於國家層級的政治參與，更容易獲得居民的信任且耗費的時間更少，同時也需要與地區內

的機構、被服務者以及社區管理員接觸，提升他們對於政治體系的理解與信任，能有效提升社會不平等的外在政治效力。可見，若透過政治參與的管道來改革社會政策對弱勢者帶來的不平等待遇，能夠讓其他的社會工作者看見專業價值的同時，也能鼓勵他們在自身服務的地區做出相同貢獻，亦能進一步提升自我政治效能感。

綜上，政治參與對社會工作者而言不僅是一種道德責任，更是實踐助人專業價值的重要途徑。本文從降低教育學用落差、提升政治效能感以及鼓勵參與政策改革的角度探討社會工作者在政治參與方面的重要性。透過教育、專業協會推動以及個人行動，期許社會工作者能積極參與政策制定與社會改革，促進社會正義、減少社會不平等，以彰顯助人專業的價值。

伍、結論

臺灣社會工作領域目前較為缺乏的是組織培力與反思批判的能力，受到自由

主義思維、社會福利外包以及公共服務持續商品化的同時，讓實務現場的社會工作者在服務上積極追求績效，而忽略了社會公平正義的初衷。這樣的現象肇因於專業主義延伸的社會工作證照，窄化社會工作的發展與多元性。此外，從實務面檢視，亦能發現無論是同志議題、移工議題、新住民議題、原住民議題、無家者議題等多元社會議題上多半是扮演保守的角色，源於高等教育多半沒有訓練學生的反思批判能力，並進一步的組織社群改革社會。未來，建議社會工作者應當要與弱勢及社會大眾站在同一方，共同爭取更好更完善的社會福利制度，讓專業能彰顯。照顧與治療固然重要，但是也期望藉由這篇文章對高等教育與工作場域的反思，喚醒社會工作者的改革意識，未來共同營造更美好的社會。

（本文作者為玄奘大學社會工作學系助理教授）

關鍵詞：社會工作、高等教育、專業實踐

參考文獻

- 周月清（2002）。〈臺灣社會工作專業發展的危機與轉機——社工教育與實務的省思〉。《社區發展季刊》，99，90-125。
- 侯建州（2012）。《管理主義下的醫務社會工作專業之研究》（博士論文，國立暨南國際大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/d637x6>

- 侯建州（2022）。〈管理主義效應下的醫務社會工作：醫療臨床的觀察〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，12（3），1-44。https://doi.org/10.53106/222372402022101203001
- 凌煒鏗、崔永康（2018）。〈香港社工學生、畢業生及僱主眼中的成果導向社會工作教育〉。《當代社會工作學刊》，10，79-117。
- 張玲如（2013）。《精神醫療社會工作者之角色困境與定位》（博士論文，東海大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/xb4d6x
- 賀志峰、古允文（2017）。〈全球化下的臺灣社會工作：邁向真正的專業〉。《人文社會科學研究》，11（1），1-18。https://doi.org/10.6618/HSSRP.2017.11(1)1
- 黃源協（2007）。〈專業主義、新管理主義與最佳價值——社會工作專業教育的挑戰與回應〉。《社區發展季刊》，120，85-105。
- 黃源協、莊俐昕（2012）。〈新管理主義下社會照顧組織的倫理困境與出路〉。《社區發展季刊》，180，144-158。
- 盧怡秀（2011）。《社工系畢業生投入社運組織之經歷》（碩士論文，國立暨南國際大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/44yu2z
- 蘇景輝（2004）。《社區工作：理論與實務》。巨流。
- Addams, J. (1987). Social settlement. In I. C. Barrows (Ed.), *Proceedings of the national conference of charities and correction* (pp. 338-346). Geo. H. Ellis.
- Cancio, F. P. (2021). The need to improve social work students' skills as future social policy actors: Experiences and prospects in undergraduate training. *Social Policy in Social Work Education and Practice: Innovative Approaches*, 19(2), 1-14.
- Chan, K. (2001). The difficulties and dilemma of constructing a model for teacher evaluation in higher education. *Research in Higher Education*, 13, 93-111.
- Council on Social Work Education. (2015). *Educational policy and accreditation standards for baccalaureate and master's social work programs*. https://www.cswe.org/getmedia/bb5d8afe-7680-42dc-a332-a6e6103f4998/2022-EPAS.pdf
- Croft, A., Schmader, T., & Block, K. (2015). An underexamined inequality: Cultural and psychological barriers to men's engagement with communal roles. *Personality and Social Psychology Review*, 19(4), 343-370. https://doi.org/10.1177/1088868314564789
- Dewey, J. (1916). *Democracy and education: An introduction to the philosophy of education*. Free.
- Harding, S. (2004). The sound of silence: Social work, the academy, and Iraq. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31(2), 179-197. https://doi.org/10.15453/0191-5096.2989
- Haynes, K. S., & Mickelson, J. S. (2009). *Affecting change: Social workers in the political arena* (7th ed.). Prentice Hall.

- Horner, N. (2009). *What is social work? Context and perspectives* (3rd ed.). Learning Matters.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *The British Journal of Social Work*, 31(4), 547-562. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.4.547>
- Kindler, T., & Amann, K. (2022). Strategies of social workers' policy engagement: A qualitative analysis among Swiss social workers holding elected office. *Journal of Policy Practice and Research*, 3, 302-315. <https://doi.org/10.1007/s42972-022-00058-1>
- McLaughlin, A. M., Rothery, M., & Kuiken, J. (2019). Pathways to political engagement. Interviews with social workers in elected office. *Canadian Social Work Review*, 36(1), 25-43. <https://doi.org/10.7202/1064659ar>
- Morales, A. T., & Sheafor, B. W. (1998). *Social work: A profession with many faces* (8th ed.). Allyn Bacon.
- Ostrander, J. A., Bryan, J., & Lane, S. R. (2019). Clinical social workers, gender, and perceptions of political participation. *Advances in Social Work*, 19(1), 256-275. <https://doi.org/10.18060/22609>
- Pascoe, K. M., Waterhouse-Bradley, B., & McGinn, T. (2023). Social workers' experiences of bureaucracy: A systematic synthesis of qualitative studies. *The British Journal of Social Work*, 53(1), 513-533. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac106>
- Popple, P. R. (1985). The social work profession: A reconceptualization. *Social Service Review*, 59(4), 560-577.
- Rogowski, S. (2011). Managers, managerialism and social work with children and families: The deformation of a profession? *Practice*, 23(3), 157-167. <https://doi.org/10.1080/09503153.2011.569970>
- Smeenk, S., Teelken, C., Eisinga, R., & Doorewaard, H. (2009). Managerialism, organizational commitment, and quality of job performances among European university employees. *Research in Higher Education*, 50, 589-607. <https://doi.org/10.1007/s11162-009-9132-0>
- Trappenburg, M., & van Beek G. (2019). 'My profession is gone:' How social workers experience de-professionalization in the Netherlands. *European Journal of Social Work*, 22(4), 676-689. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399255>