



社會工作人力質量需求與專業 人力資源養成制度之省思

曾華源 · 白倩如 · 李仰慈

壹、前言

一門專業要能獲得社會認可必須經歷一段發展過程，除了社會變遷所形塑之需要外，還要多方面因素之配合。在專業化過程中，專業服務領域的明確化、專業體系和角色功能之發展，都會經歷一連串挑戰和磨合；諸如：專業知識體系範疇劃定、人才養成與技術發展、專業形象與實際功能之落差，或專業角色定位等等。台灣社會工作發展起源有待考證。在70年代國內只有少數幾個學校在社會系下設置社會工作組，而且當時已經有國際性民間社會服務組織設置社會工作人員職位，聘用專人辦理社會福利服務；諸如：基督教福利會、CCF、彰化基督教醫院等等，而在政府方面，台中縣政府最早以約聘僱方式

聘用一批社會工作人員（王秀燕，2008）。時至今日，台灣社會工作專業教育規模已非昔日狀況，並且在96年通過社會工作師法，職業證照考試成爲台灣社會工作專業社會認可的重要分水嶺。然而，面對社會需求與期待，社會工作專業服務仍有一些瓶頸需要突破。本文之主要重點在說明社會環境變遷中，社會工作專業服務需求不斷增加，但是要提高服務品質的人力質量，卻受限於許多現實的結構性問題，有待社會工作專業體制從業人員共同努力克服。

貳、社會變遷下社會工作新舊領域人力質量需求變化與更迭

隨著台灣加入國際市場經濟體系的步

伐加快，全球化的新經濟型態，對台灣政治、社會與文化生態帶來衝擊與影響。全球化趨勢使得國與國之間的分界減少，互動頻率增加。然而，經濟的全球化對第三世界國家或是少數族群等弱勢國家的影響，可能更加具有剝奪性，因為勞力密集的弱勢國家無法與科技發展、資本密集的先進國家競爭，導致第三世界資源和勞力資本受到更多剝削，而國與國之間的貧富差距更大。國際社會更不平等，使弱國人民之人權受到更大的傷害和更多的排除(exclusion)之外（陳武宗、賴宛瑜 2003），勞動力輸出、人口販運與異國通婚等歧視、公平與人權保障，以及社會多元化與社會融合等成爲不可忽視之議題。社會工作之社會使命與社會功能越來越受重視，確實帶給社會工作專業從業者極大的壓力與挑戰。社會工作無法自我侷限在臨床服務(clinical services)，社會工作面臨需要以更宏觀之角度，分析社會需求與處置行動。

1990年代以來，台灣政治民主化，越來越重視個人社會權益的獲得與保障。除了更加關注各種社會福利相關議題外，亦關注老人、兒童虐待與婚姻暴力、原住民、同性戀、精神病患、身心障礙等弱勢族群之權益保護。另一方面，經濟富裕與社會的快速轉型，社會問題類型也和過去不同，已經不再是單純的經濟生活資源不足的問題。原住民、貧窮者、外籍配

偶、同性戀、愛滋病患、高齡長者、身心障礙者之社會保障、照護服務、權益倡導，以及性騷擾、單親、吸毒、離婚、自殺、虐待子女與配偶、逃學、失業、工作適應、器官捐贈……等等，各種有關性別歧視、人權保障、教育歧視、經濟權益之議題，不僅涉及人的社會心理適應需求，也涉及社會權益保障和社會資源分配公平正義之問題。爲因應此一發展趨勢，政府主管機關修改法規和增訂新法，甚至設置各種委員會，如：內政部身心障礙者保護委員會、內政部身心障礙者權益保障推動小組、1997年成立內政部性侵害防治委員會、1999年成立內政部家庭暴力防治委員會等。2000年以降，台灣政治經濟發展出現困境。一方面政權輪替後，政治爭議不斷、社會價值倫理不斷受到挑戰、國家財政預算透支增多、經濟發展力開始下降、國民所得下降，且所得分配差距越來越大、失業率不斷增加，各種社會問題浮現；另一方面，人民享有集會結社自由，對維護自身權益之意識提升，不僅反思政治所建構之社會制度對個人社會生活的合理性，亦開始積極爭取弱勢者權益。民眾意識到以集體力量提出訴求和表達意願對政府有具體影響力，使社會倡導行動增加。以兒童、少年、老人、身障等各種家長聯盟、權益倡導非營利組織，以及專業服務團體不斷成立，對社會工作專業化之貢獻各有不同。

整體說來，臺灣解嚴之後，民眾爭取權益意識更強；921地震與社會危機對社工專業服務需求增加，成為社會工作專業發展的重要影響力之一。此時，社會工作已經不再只是對案主提供傳統的臨床或直接服務(Direct Services)的一門專業，社會工作基本價值與使命更強調要實踐公平正義、分配資源，而且社會工作處置觀點從「人在情境」轉至「人在環境」（曾華源、黃俐婷，2006）。因此，在女性主義、增強權能、優勢觀點等社會工作較為不同取向的服務觀點影響下，社會工作專業越來越強調制度改革、社會倡導和行動；社會工作文獻與民間團體各種聯盟監督政府施政，且不斷指出社會存在的不正義議題。由於面對社會制度與法規政策對案主權益的影響，且社會工作專業越來越重視對特殊弱勢人口關心與幫助的發展趨勢下，為案主爭取與倡導更多之權益，改善制度環境成為社會工作重要發展取向。然而，後期政府社會福利方案與措施之規劃受選舉影響大，使資源分配公正性的爭議不斷被提出。

由於社會需要社會工作專業服務，加以非營利組織發展快速，不僅組織之間在服務與社會資源取得的競爭加劇，而且這種發展趨勢，影響社會工作專業體系服務方法和品質的發展。除了促使專業服務知識體系和專業倫理與技術之發展，以及專業服務領域分化，並加速專業服務體制的

建立。1996年通過社會工作師法，舉行證照考試之外，社會政策與法規也不斷翻修與增訂，並參照或引介英美社會福利服務觀念與模式，使社會福利服務提供更加多元化與專精化。1990年代受英美國家新管理主義，福利提供政策轉向公辦民營、購買服務與強調責信績效之模式盛行。

目前社會工作者的服務效能與權益受到關注下，社會工作經營管理的課題越來越重要。對社工處遇或服務更重視發展性觀點、服務之理論依據，同時也更強調人性化服務與服務績效。目前國內老人社區照顧服務、兒童保護、家庭暴力及性侵害防治等專業服務需求成為社會工作重要服務領域，但相對的，社工人員勝任能力受到更嚴峻的挑戰；尤其是社工員職業風險議題受到重視，更彰顯專業能力勝任、人力需求、人力流動與配置不足之問題。

參、當前台灣社會工作專業人力概況

一、社會工作人力養成來源

現有社會工作人力養成與來源有學校教育、高教體系、技職體系，以及補教體系（即社會工作各種短期學分班）等。自1960年代，台灣即有社會工作相關系所（含社會福利系所）成立，當時大多是附屬在社會學系之下的一個組。1978年，東

海大學社工系自社會學系中獨立出來，直至1990年代，絕大多數社會工作系幾乎均與社會學系分置，且新系所、碩士班與博士班都呈現快速的發展（陳小紅、古允文、孫建忠、陳琇惠、許展耀、林盈君，2003）。曾華源(1993)的研究指出，當年的大學每年培育出之社工人才僅五百多名、研究所為三十多名，且尚無博士班的設立。

目前依據教育部高教司(2009)及考試分發委員會之統計資料，以及各校系在網路上公布之資料，目前國內共有25所公私立大專院校設立社會工作學系及相關系所，另有3所學校僅設立研究所，故總數為28所。其中，98學年度全國社會工作及

社會福利系所入學人數共有1,824人。碩士學位課程的學校有21所，每年有近290名碩士畢業生；而博士學位課程6所，包括東海社工、陽明衛生福利、中正社福、暨南社會政策與社會工作及臺灣大學社工等系，招生人數每年約有26名。相較前一年度，大學部及碩士班之招收學生數均下降。至於在專業教育師資部份，由於社會工作相關系所相繼成立，社會工作師資需求也相對增加。在研究者上網整理各校專任師資數據資料中，截至2009年11月，社會工作或社會福利各系所之專任教師共有304名，其中大多為取得博士學位之教師（含社會學和心理諮商等博士學位）（詳見下表1）。

表1 2009年台灣社會工作主要系所師資數及當年招收學生數一覽表

學校名稱（成立年代）	專任 師資人數	學生當年招生人數		
		學士班	碩士班	博士班
實踐大學社會工作學系（1973專科）	14	106	10	--
中國文化大學社會福利學系(1973)	11	124	15	--
國立台灣大學社會工作系（1974分組）	15	48	10	5
東海大學社會工作學系（1979）	14	128	22	5
輔仁大學社會工作學系(1981)	10	68	10	--
國立台北大學社會工作學系(1981分組)	14	45	10	--
國防大學心理與社會工作學系(1982)	9	20	9	--
靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系(1986)	16	110	20	--
高雄醫大醫學社會學與社會工作學系(1988分組)	9	58	10	--

續(表一)

國立中正大學社會福利學系(1989研究所、1992系)	15	47	20	6
東吳大學社會工作學系(1990)	16	141	20	--
國立陽明大學衛生福利研究所(1992)	9	--	16	5
國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系(1995)	14	49	20	5
長榮大學社會工作學系(1998)	12	70	12	--
國立屏東科技大學社會工作學系(1996)	9	50	12	--
玄奘大學社會福利學系(1997)	14	109	12	--
慈濟大學社會工作學系(1998)	8	52	10	--
嘉南藥理科技大學社會工作學系(1998)	21	150	--	--
朝陽科技大學社會工作學系(2000)	15	100	8	--
亞洲大學社會工作學系(2001)	15	140	15	--
中山醫大醫學社會暨社會工作學系(社工組)(2003)	13	59	--	--
大仁科技大學社會工作學系(2004)	10	100	--	--
美和技術學院社會工作學系(2005)	13	50	--	--
國立台灣師範大學社會工作學研究所(2005)	4	--	20	--
國立政治大學社會行政與社會工作研究所(2006)	4	--	9	--
總計	304	1824	290	21

資料來源：教育部(2009)；作者自行整理。

二、社會工作專業服務人力概況與需求推估

1987年香港社會福利署(簡稱「社署」)與香港社會服務聯會(簡稱「社聯」)代表組成聯合委員會,並在聯合委員會轄下設有「社會工作人力策劃系統」,並在2005年易名為「社會工作人

力需求系統」。根據此一系統的統計資料可以得知香港社會工作人員就、離職人數與比率。2007年3月,香港在職人力共 10,072人,其中5,252個屬社會工作學位職位(包括學院社工教員職系),餘下4,820個屬社會工作文憑職位。由於香港對證照職位、文憑職位與學分職位區分清

楚，且各種職務有一定的學歷要求，所以對專業人力流動、學歷與職位等亦有較精確的瞭解。然而，我國缺乏類似香港的註冊或登錄制度，人力需求無法實際估算，加以對社會工作職位之專業條件要求不嚴格、薪資待遇並未規範，故難以精準估算人力數量來回應需求。

由於國內的社會工作專業人力，不像香港有特別的單位進行定期性的統計，許多研究結果呈現出不一致的情形。最早研究的是高迪理(1994)研究國內304個社會福利機構，有1,944位社會工作人員；高永興(1997)調查321個機構卻推估約有5,000人；而張紉(2003)比較世界各國社會工作專業制度及國內社工人力需求，推估國內有7,575的社會工作人力；受僱於民間機構者有49.8%，佔3,771人；受僱於公辦民營者佔9.9%，約750人；受僱於公部門者有40.3%，約3,053人；其中屬社會行政人員有21.2%，約1,607人；屬社會工作人員佔19.08%，約1,445人。內政部社會司(2009)社工員員額統計顯示，民國95年時，相關行政人員3,301人、社會工作人員1,405人、社工師210人、專業人員5,864人、其他3,801人；至2009年，各項人力均有微幅增加，行政人員為3,582人、社會工作人員2,110人、專業人員5,506人，其他3,962人，但是社工師人力則維持不變。依96年中央對直轄市、縣(市)政府推動社會工作制度績效考核報

告，截至96年7月底，直轄市、縣(市)政府進用社會工作人員人數計1,304名(含內政部專案補助兒少保護、弱勢家庭脫困計畫)，相較於94年底939名社工員，成長率達39%。社會司(2005)社會工作人力統計則顯示，社工證照人力1,226；從事社會工作專職人數共4,356人，其中男性661人，女性3,695人；公部門，1,469人，其中男性211人，女性1,258；私部門，2,887人，其中男性450人，女性2,437人。

上述研究與政府統計結果的差異變化，除了因調查或推估時間的不同外，亦與社會工作專業人力的界定有關。由於國內聘用社會工作人力的組織至少包含：公辦民營單位、非營利組織、社會福利產業、私人開業服務等幾類。其中，又含括多種不同的職務名稱，如：專業社工、社工助理、行政社工；或社工員、督導、組長、主任、執行長或秘書長……等等。因此，擔任督導工作、專業社工的主管，甚至非營利組織的負責人是否納入計算範圍，亦是影響專業人力推估的因素。若以社工員的聘任職稱計算，可能人數相當多。但此等計算方式只能呈現人力需求，但是會受到專業職位不一定是由具社會工作專業教育背景的人力來擔任該項工作。

如果以縣市政府的約聘僱社會工作人力來說，其實較容易確認現有之社會工作人力需求。張紉(2003)的研究指出，以香

港的社會工作人力配置水準而言，台灣約有17,425位社會工作人力需求。至於哪些服務領域的社會工作者較多呢？國內身心障礙者服務領域最多，有1,230人，其次是兒童服務領域的1,045人，第三是婦女服務領域為1,040人，第四是少年服務領域為992人，第五才是老人服務領域的878人（張紉，2003）。然而就台灣未來人口與社會發展趨勢熱門的服務領域而言，人口老化、家庭變遷、外籍配偶、失業、貧窮等，依國際標準推估至少應有二萬五千人，才能吻合個案服務所擔負的數量（張紉，2003）。此外，呂寶靜（2005）在假設各種障礙率不變的前提下，對長期照顧社工人力需求進行推估研究發現，65歲以上老人之機構入住率在2010年為13%、2015年達到15%、2020年則成長至20%；2015年長期照護機構、日間照顧服務及居家服務所需的社工人力需要推估為800人，至2020年則為1,100人。

曾中明、蔡適如（2007）整理我國政府在社工人員員額進用上之規範沿革指出，民國78年省府核定341人，據該標準應再增聘153名，故核定員額為494名；至民國85年，臺灣省政府訂定各縣市政府社會工作人員員額基準，該基準以當時鄉鎮、市、區人口數訂定，人口少於5萬者設1名、5萬至10萬者設2名、10萬至20萬者設3名、20萬以上者設4名。然而，各地方政府進用人數在扣除內政部專案補助兒

少保護、弱勢家庭脫困計畫之社會工作人員人數後，仍有4縣市未能足額進用。若再依據各縣（市）社會工作人力與轄內人口數比較，截至96年7月底，地方政府每1位社會工作人員平均服務人數為17,570人；與94年的24,208人相較，地方政府社會工作人員有939名，平均服務人數減少6,638人。究其原因，係為部分縣（市）政府依社會福利需求自行增聘社工人力，加之內政部專案補助地方政府增聘320名兒少保護人力、87名弱勢家庭脫困計畫社工人力。

從前述相關研究及政府之統計來看，現有社會工作人力應有多少，與現況有多少人在提供服務，其實是難以掌握的。這與社會福利組織體系和公部門社會行政職系並未明確規定任職者，究竟應具備之專業資格有關。如果以社會福利服務功能考量，雖然可以確認人力需求之可能數量，但人力素質就無法掌控，除非明確規範職務應具備之條件。目前我國僅有對基層社會工作者有較明確的規範。然而，亦有一些單位是將社會工作師應考資格20學分之規定作為應聘條件。不過，此一學分資格的取得與授課教師資格並沒有嚴格限制，無法確認其服務是否符合專業期待的標準。總之，台灣的社會發展是需要社會工作專業人力來提供有品質的服務。但是，究竟要有多少人力，以及這些人力所在社會服務勝任能力，亦無法明確推估出來。

肆、當前社會工作人力質量回應 社會發展需求的可能性

整體說來，國內社會工作人力需求呈現增長之趨勢。然而，人力需求要被滿足的條件是什麼？只要事情有人做，不論是誰都能回應社會需要嗎？再者，社會工作人員流動率高，是否能累積工作經驗、知識與能力？因此，人力數量增加，是否就等於服務素質提高？曾華源、白倩如(2009)研究顯示社會工作科系與學生數量增加，但學生願意從事社會工作比例沒有增加，顯示專業證照考試誘因效果不清楚。簡言之，台灣社會變遷下，社會工作人力素質能否反映當前專業發展之知能，以及社會福利服務之需求？

從前述論述可知，社會工作專業服務是被需要的。然而，社會工作能否吸引人才與留住人才呢？又是什麼因素導致社會工作人力流動率高？許多早期研究即透露出一些端倪。曾華源(1991；1993)研究發現，多數學生對社會工作課程感興趣，且學習態度認真，但多數人卻回應不願意從事社會工作。鍾雲校(1985)調查顯示，社會工作職業不穩定性和缺乏社會地位而使其不願從事。鍾美智(1996)研究發現，有半數社工系畢業生投入社會工作就業市場，但是在任職後的流失率有近三成。

除此之外，社會工作者的工作壓力大，而壓力來源包括：資源不足、工作責任負擔重、工作時間長、人力嚴重不足，導致工作壓力負荷量大、工資工時不符需求、工作服務績效不佳、缺乏專業人員的能力分級制度等問題。金善興(1998)的研究指出，社會工作人員角色衝突與角色模糊愈高、工作量多、自主性愈低則工作倦怠感傾向愈高。顯然這些壓力是造成社工人員離職率高的主要影響因素。社會工作基層人力勞動條件不佳的情況逐漸浮上檯面。劉雅雲(2001)的研究則發現，社會工作者的能力不足、缺乏訓練是造成了兒童保護工作困境，也影響到社會工作者的工作適應，許多兒童保護社會工作者因為精神枯竭、工作壓力重，有另外的出路而造成流動性高的情形。

整體說來，離職原因與工作心理壓力大、工作份量重、人員不足、社會地位不高、薪資報酬低與職業生涯保障度等因素有重要相關。再者，由於社會工作者的服務效能與權益已逐漸受到關注，再加上兒童保護與家庭暴力、性侵害等專業服務需求增加；專業人力配置不足的情況下，社工人員勝任能力受到許多的挑戰，社工人員的職業風險議題受到重視。因此，專業人才的選擇、培育、任用與保障是必須同時關注的課題。

一、選才與育才—學校的專業教

育質與量

工作角色壓力大、職務角色不好做、離職率高等現象，背後牽涉許多的問題。簡單來說，不考慮職業保障問題，當個人專業能力越好，工作的勝任度就越高，則工作抗壓性越強，離職率亦會越低，反之則離職率高。然而，工作能力與意願與專業教育息息相關。Wells(1989)指出，社會工作教育不僅是在培育出那些「願意學」、「樂意學」和「能做」的人而已，更重要的是要培育出「願意做」、「樂意做」、「好好做」和「喜歡做」的社會工作專業人才。也就是說，個人要能夠從協助有困難的人之中，自覺獲得酬賞。

再者，目前國內各體系之社會工作教師專業背景與學生人力素質差異性大，社會工作專業服務方法教育課程不足。而專業知識體系與技術學之專精化教育難以落實，經常夾雜其他課程；尤其是應用社會學的課程。這些現象均導致社會工作學生在提供直接服務漸失信心，因而在服務過程中，常轉介心理諮商從事一般性的服務。顯見學校所教授之專業方法，絕大多數學生只有「知」，而無能力「行」之。此外，非營利組織不斷增加，可以提供更多實習機會，但社會工作實習教育之品質卻未隨之提升。大學社工系不斷增設與擴班的同時，卻沒有對實習機構基本條件提出規範。目前，國內大學系所的選才，仍以考試選填志願分發者佔半數以上。然

而，值得注意的是，學生入學前若有志願服務經驗，對社會工作專業學習的反應較好；且入學前對社會工作瞭解越多者，在學習投入程度與對社會工作專業的肯定度也較高。

國內已有許多相關研究（沙依仁，2002；曾華源，2002；莫藜藜，2007；張菁芬，2003；周月清，2002；高迪理，1995）都指出下列幾項社會工作專業教育發展面臨的困境：

（一）專業教育課程架構回應社會需求不足：未依照原定計劃開課，課程方案理論架構不清楚，也是重要課題（沙依仁，2002；曾華源，2007；沈慶盈，2002）。因此，台灣社會工作教育的教育目標與課程重點究竟為何？是依據何種標準設定課程？希望培養出勝任何種實務工作之人才？而這種人才能否配合社會之需要？如果沒有明確的教育目標，則沒有明確的教育內容；學生對於未來要扮演何種角色，將會有認知與認同上的困難。

（二）教師人力結構與素質不均衡：林萬億(2000)研究指出臺灣社會工作與社會福利學系的師資學術背景相當多元，加以留學國的差異和非相關學術背景教師各有各的考量，致使規劃與設計專業教育課程上缺乏順序、連貫和整合（李玉瑾，1987；廖榮利、藍采風，1985；趙雍生，1987；曾華源，1993；林萬億，2000）。再者，許多社工實務工作者經

常抱怨大學社工師資缺少實務經驗、只會做研究，而研究也大多非社工實務取向，課程內容與課程綱要差異甚大（周怡君，2007；沙依仁，2002）。另一方面，學校的師資人力不足，常常依教師之專長及個人的意願，以決定開授何種性質之課程（曾華源，2002；沙依仁，2002；莫藜藜，2007）。

（三）教育課程與教學規劃缺乏原則：廖造成(1997)、周月清(2002)的研究指出課程設計與內涵不符合實務期待、思辨反省不足，課程設計與安排缺乏連貫性與整合性，課程目標與課程規劃卻有無法連接學生社會發展經驗的情況（曾華源，2001），使得接受專業教育之學生自覺勝任能力不足，故而也不願投入實務工作（曾華源、白倩如，2009）。所以，正式專業教育並非影響學生投入專業工作之主要因素（曾華源，1993；曾華源、白倩如，2009）。

（四）實習教育結構與教學品質有待提昇：相關研究均指出（曾華源，1993；曾華源、白倩如，2009；陳奎如，1988；廖榮利、藍采風，1983），學生除了反應學校課程之間缺乏連貫整合，使學生無法覺知社會工作專業知識之間的關連性，以及在實習上也無法體驗或肯定專業工作效能之外，並且學生亦反應學校與機構實習的教學方法效能不佳。社會工作系學生逐年增加的結果，致使實習機構無法依照

學生興趣與志願進行分配（梁鳳玲、何振宇、黃韻如，2003）。除此之外，曾華源(1994)研究機構在實習教學特質上大多是採取「教師中心」的教學，而不是以「學生學習需求為中心」的教學。值得注意的是，影響學生實習滿意度的主要因素即是機構實習教學者的教學工作（周虹君，2004）。因此，劉可屏、王永慈(2002)指出社會工作實習的基本要件與標準有待明確訂立；而實習的內容更應加以探討並有明確的規劃。曾華源(1995)研究實習機構教學內容較少在幫助學生思考和整合專業知識，認識專業目標和社會問題與社會發展之關係，以及如何運用專業知識在實務情境中；再者相關課程知識的整合與如何類化(*generalization*)運用在各相關實務工作情境中。

（五）缺乏本土與實務性的教學內容與教材：Payne(1997)指出社會工作內涵是社會建構的事實。因此，各校系應加強發展本土化社會工作與各自的發展特色，以強化專業自主性。事實上，台灣社會工作的發展，無論是在理論的本土化、建立社工倫理、養成教育，以及提供實務社工人力等各方面，都被認為是實務界與教育界之間因缺乏互動而存有落差，以致專業知識累積緩慢（曾華源，1993、2002；林萬億，2001；周月清，2001）；甚至檢驗社會工作的教科書內容也會發現有落差或偏見（莫藜藜，2007；鍾道詮，

2008)。除此之外，目前國內提供最多職缺的家庭暴力、高風險等社會工作實務領域，多半是與非自願性案主服務有關。然而，現有的學校課程卻甚少教導這方面之專業知能（彭懷真，2007；汪淑媛，2008）。

（六）社會工作專業認同、價值教育及人格養成教育有待加強：曾華源、白倩如（2009）研究發現，多數學生認為學校課程能夠激發對社會的關懷、增進自我的認識，而自我認識和環境鼓勵又對學生學習有重要影響力。曾華源、胡慧嫻（2002）認為現今社會工作教育過於偏重知識與技術的教授，而忽略有效面對服務對象問題複雜性與責任、避免權力的濫用等社會價值與倫理課程。此外，張菁芬（2003）強調還必須考量社會工作專業價值與東方文化價值觀是否衝突。

綜上所述，如何透過專業教育過程培養有勝任工作能力之人才，是相當重要。在專業人才的培育上，在課程規劃與授課的專業知能外，要重視學生實習教育品質（曾華源，2007）和鼓勵學生課外多參與社會工作相關的社會服務活動，以培養學生對社會工作之情意；同時更要注意教師個人本身之身教表現。

二、用才與護才—專業組織人力資源制度

社會工作專業要能發展，就需要社會

工作從業人員能夠累積和轉化專業服務經驗，唯有系統的知識和能力，並且透過有制度化的職務升遷體系，並配合適當的在職教育與訓練，才能培養出成熟獨立的專業人才，提供有品質的專業服務。因此，建構完善的社會服務人力資源養成體制，才有助於社會工作專業的發展。然而，目前社會工作人力資源體制並不完善，有下列幾方面的問題存在：

（一）社會工作人力任用與專業背景相關性不高：以醫學、護理等專業制度較高的專業體制來看，其專業服務體系內的職位分類與任用資格是非常清楚的。以香港為例，其社政人力分為辦理社會行政救助業務人力和專業服務人力兩類，並且職位劃分清楚。台灣私部門社會工作人力職位與任用資格規範鬆散、缺乏較一致性的認可制度。另一方面，公部門社會福利行政人力是社會行政高普考或基層特考進用，但是人力會有流動的情形，並且行政主管就不一定是社會行政類科升遷上來的人力，有可能是其他專業教育背景的人所擔任。如果缺乏完善的社會工作專業知能與社會工作價值倫理在職教育，最後有可能只是在社會福利領域中辦理行政工作之人力而已。再者，現有政府對機構設置人力素質規範與採購福利服務中對於人力聘用標準過於寬鬆，且這些規定無法適用於督導與管理者。

（二）社會工作證照考試效用不明：是否

需要專業教育背景才能任用？社工師有認證制度，而非社工專業教育者卻在職場工作的社會工作人力是否需要認證呢？顯然答案不是如此。再者，證照考試等同能提供良好服務品質保證？考試的選才效度如何？其實考試只能檢驗對專業知識的認識與理解、應用能力，但是無法評量態度傾向與職業道德倫理的。短期補習教育缺乏認證制度，不僅會造成服務品質控管不力，加以缺乏繼續教育與訓練，以及社會工作缺乏成熟的專業督導制度下，希望穩定人力和專業成長，以提升服務素質的可能性是很低的。此外，考上社會工作專業執照之效用不受認可，不僅社會工作同業寧可轉介心理諮商也不與社會工作師合作，而且政府採購與聯勸在審查與補助服務方案時，也只做格式上規定，卻對於提案者與執行者之專業資格沒有規範。或許能比照其他專業；如建築師對建築設計圖的簽核、會計師對帳務之簽核蓋章，將能提升專業證照之功能。

(三)繼續教育體系並不健全：目前只有社工師換照需要有學分認證制度。整體說來，社會工作缺乏制度化的專業繼續教育與訓練制度，且機構也不重視在職教育。不僅編列預算少，且課程訓用不合一的情形比比皆是，喜歡辦理一些華而不實的「○○治療研習或工作坊」等，不一定與現有職務工作需要有關。加之，目前督導體系中，對於督導者專業資格缺乏認證。

在人力流動率過高的服務領域中，考慮年資而非能力的情況相當普遍，變成「戲棚下待久了，那就是你的」。因此，在機構做得越長久，最後就升任成為督導者，結果生態觀點、優勢觀點和增強權能朗朗上口，卻連一個生態圖、個案評估與處置計畫等等基本能力都不會，個案評估記錄中完全看不到個案與家庭優勢的評估，處遇計畫也不見增強權能的作法，都成為「說的一口好社會工作」的督導者。在現有的社工督導人力與結構制度缺乏下，人力素質提升似乎成為口號。尤其是前述論及在職訓練常常與工作所需職務無關，過去的督導者也未能勝任下，就算是辦理督導訓練、教導督導知識與能力，但缺乏基礎專業服務的能力，如何督導新進人員提升專業服務品質，自然只有在行政層面上控管來彰顯其督導權威性。李安爵(2010)的研究顯示，早期療育體系中主動的專業性督導，才是社工員工作滿足感最大的顯著影響因素。

(四)民營化購買式福利提供政策的勞力剝削性和人力不穩定：目前社會工作人力需求高，但是社工員職業生涯的不穩定性與不確定性大幅增加。購買式福利提供政策的不確定性，大幅增加工作保障不足、工作權益無處伸張。再加上短期補習教育品質控管機制不足，社會工作職位非社工專業教育背景者任職與人力數量無法精確估算，如果又缺乏制度化和訓用合一

的在職教育訓練，顯然專業人力的穩定性和素質有待提升。如此一來，導致社會工作服務過失(malpractice)可能性大增。Newhill(2007)的一項研究顯示，大部分的案主暴力意外事件是發生在機構之中。社會工作人員最容易受害之地點為「辦公處所」(陳麗欣，2002)。目前國內社會工作也開始重視實務領域的職業風險保障課題。某些職業風險較高的實務領域，如兒少保護安置、家庭暴力、性侵害、高風險家庭處遇等專業服務工作，面對訴訟、疾病傳染、恐嚇威脅生命等情況的機會較多。要能勝任此項職務，其專業知能和臨場應變能力勢必比其他服務高。因此，對剛從大學畢業的學生來說，如何面對或控制職業風險是重要的，也是學校與在職教育訓練所必須關心之課題。目前，國內的相關實務領域均普遍可以發現，專業人員流動率高，任職兩、三年的人員即是「資深人員」。在此情況下的專業知能如何能累積傳承？

伍、代結論：對專業人力需求的回應—困境與突破

台灣社會變遷發展趨勢呈現出需要社會工作專業服務人力，以提供社會所需要的有品質專業服務。然而，現存社會工作專業教育與人力資源體制的結構性因素，

使人力資源的穩定性和服務品質的可靠性面臨極大的挑戰。如果要能獲得社會地位，專業的服務必須具有品質的可靠性。社會工作專業全體從業人員需要體認此一嚴峻的課題橫在面前，社會工作專業團體與培養專業人力的學校教師，必須攜手合作以建構完善的專業人力養成與運用的體制。尤其特別重要的是學校人才養成後，進入機構服務時，督導者是否能夠充分發揮功能，以穩定就業人力，並逐步提升其專業能力至成熟獨立的位階，實為重要的關鍵。如此人力才能逐漸穩定發展，並且能夠提供更有力的服務。

總體來說，教育部高等教育評鑑對於大學社會工作專業教育師資、課程與設施設備均有一定程度正面影響，但是涉及地域、教師專業背景與公私立大學之間仍有結構性限制因素存在。此外，非營利組織機構之人力資源運用體制規範，仍有待擴展至督導與管理階層之專業素質，實為當務之急。

(本文作者：曾華源現為東海大學社會工作系教授；白倩如現為國立暨南國際大學社會政策與社會工作系博士候選人；李仰慈國立陽明大學衛生福利研究所博士生)

參考文獻

- 王秀燕(2008)。建立台中縣社工專業制度的推手。社區發展季刊，109，403-412。
- 古允文、洪文潔(1998)。臺灣社會工作教育倡導取向之分析：以三本常用的社會工作概念教科書為例。思與言，36(2)，85-158。
- 呂寶靜(2005)。支持家庭照顧者的長期照護政策之構思。國家政策季刊，4(4)，25-40。
- 李玉瑾(1987)。大學社會工作學生專業知識與技能之評估研究。台北：東吳大學社會學研究所碩士論文。
- 李安爵(2010)。早期療育社工人員對組織制度、督導行為之認知與工作滿足感相關性之研究。台中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 汪淑媛(2008)。論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社會工作學刊，17，1-42。
- 沈慶盈(2002)。談當前社會工作專業課程之問題與改革。社區發展季刊，99，41-50。
- 沈慶鴻(2002)。專業工作抉擇與社會工作專業教育歷程之研究—以實踐大學、東吳大學社工系四年級學生為例。實踐學報，33，93-127。
- 沙依仁(2002)。社會工作專業教育之現況及發展。社區發展季刊，99，5-23。
- 周月清(2002)。台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，99，95-125。
- 周怡君(2007)。德國高等教育中的社會工作教育制度看台灣的大學社工教育。社區發展季刊，120，149-159。
- 周虹君(2003)。社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 林清江(1981)。教育社會學新論。台北：五南。
- 林萬億(2000)。我國社會工作與社會教育的發展。社會工作學刊，6，123-161。
- 金善興(1998)。影響社會工作員倦怠之相關因素研究—以台北市社會福利機構與醫院為例。台北：國立臺灣大學社會學系研究所碩士論文。
- 胡慧嫻(1992)。東海大學社會工作學系實習機構安置條件現況調查—以八十學年度實習機構為例。當代社會工作學刊，2，126-189。
- 胡慧嫻(1993)。東海大學社會工作學系實習三課程教學與學習情形評估研究。台中：東

- 海大學社會工作研究所碩士論文。
- 高永興(1997)。社工專業人力運用調查報告。社會工作實務季刊，1，61-69。
- 高迪理(1990)。大學生社會工作社會化之探究：以東海大學社會工作系為例。曾華源主編，東海社工師生論文集。台中：東海社會工作系出版。
- 高迪理(1995)。社會工作教育在轉型社會中之因應策略。載錄於中華民國現代社會福利協會編輯。台灣的社會福利：民間觀點，346-364。
- 高迪理(1994)。社會福利組織體系及人力配置之規劃。社區發展季刊，67，47-52。
- 高迪理(2003)。社會工作之專業證照考試制度。社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會。
- 張紉(2003)。世界各國社會工作專業制度化比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究報告。台北：內政部社會司。
- 張菁芬(2003)。當前社會工作學校養成教育改善之方向。社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會。台中：東海大學。
- 梁鳳玲、何振宇、黃韻如(2003)。入口開道還是交流道？—實習與社會工作教育的對話。社會工作專業教育—現況與展望學術研討會。實踐大學、社工師公會全國聯合會共同舉辦。
- 莫藜藜(2007)。台灣社會工作學科教育的發展變革的需求。社區發展季刊，120，30-47。
- 莫藜藜、鍾道詮(2008)。社會工作教科書愛滋議題呈現之內容分析檢視與批判。社會政策與社會工作學刊，12(2)，41-90。
- 郭登聰(2003)。當社工師碰到MBA與律師—變遷社會中社會工作教育的省思。社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會。
- 陳小紅、古允文、孫建忠、陳琇惠、許展耀、盈君(2003)。台灣社會與社會工作相關系所研究產出初步分析報告—以國科會獎補助與內政部委託計畫為(1991-2002)。社會政策與社會工作學刊，7(1)，247-287。
- 陳圭如(1988)。社會工作學生對實習課程滿意度之研究。台北：東吳大學社會學研究所碩士論文。
- 陳圭如(2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。社區發展季刊，108，209-215。
- 陳武宗、賴宛瑜(2003)。名實之間—社工師國考後專業教育發展之省察。社會變遷中社

會工作者角色定位與社會工作教育研討會。

陳奎熹(1993)。教育社會學研究。台北：師大書苑。

陳麗欣(2002)。台灣地區民眾犯罪被害與被害恐懼感之研究—以社會工作人員為例。朝陽科技大學委託研究計畫成果報告。

彭懷真(2007)。非自願性案主與社會工作教育。社區發展季刊，120，191-207。

曾中明、蔡適如(2007)。健全社會工作專業制度—談現階段充實公部門社會工作人力措施。社區發展季刊，120，8-20。

曾華源(1991)。社會工作實習教學中心模式探討—增強教學效果可能途徑。當代社會工作學刊，1，41-48。

曾華源(1992)。學生選擇實習機構考慮因素及需求之研究—以東海大學社會工作系學生為例。東海學報，33，357-391。

曾華源(1993)。社會工作專業教育研究。台北：五南。

曾華源(1994)。社會工作實習教學者的教學內容與教學方法之調查分析。東海學報，35，173-193。

曾華源(1995)。社會工作實習學生對實習機構教學內容認知之研究，東海學報，36(5)，121-150。

曾華源(2001)。當前我國社會工作實習教育制度之規劃—潛在挑戰與因應做法，發表於《社會福利實習的現況與展望學術研討會》，11-17。玄奘大學社會福利系。

曾華源(2002)。二十一世紀台灣社會工作學校專業教育課程應有之走向。社區發展季刊，99，24-40。

曾華源(2007)。建構服務品質為導向的台灣社會工作專業制度。社區發展季刊，120，106-114。

曾華源、白倩如(2009)。台灣社會工作的學校專業教育經驗之借鏡。「可持續發展與社會工作：實務與前瞻」—華人社區社會工作專業研討會，香港社會工作人員協會、南開大學主辦。天津：南開大學。

曾華源、胡慧嫻(2002)。強化社會工作專業教育品質—建構價值與倫理課程為學校核心課程。社區發展季刊，99，73-89。

曾華源、胡慧嫻、郭世豐、李仰慈(2006)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉文化。

曾華源、黃俐婷(2006)。心理暨社會派、生態系統觀及增強權能觀對“人在情境中”詮

- 釋之比較。東吳社會工作學報，14，63-89。
- 曾煥裕(1985)。東海大學社會工作系學生學習與就業意願調查。東海社工學刊，4(1)，62-71。
- 馮燕(2003)。社會工作者的勝任能 與社工教育課程標準。社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會。東海大學社會工作學系、台灣社會工作教育學會、中華民國青少年兒童福利學會主辦：台中。
- 黃炳煌(1981)。課程與教學基本原理。台北：桂冠圖書。
- 楊依芳(2008)。早期療育機構社會工作者角色壓力之研究。台中：國立臺中教育大學早期療育研究所碩士。
- 廖浩成(1997)。台灣社會工作教育問題之探究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 廖榮利、藍采風(1985)。台灣的社會工作教育—教師、學生、教學之社會學分析。台北：三民。
- 廖榮利、藍采風(1994)。臺灣社會工作教育之回顧與展望—教師、學生、教學之社會學分析：華人社會的社會工作教育回顧與展望會議。社區發展季刊，62，47-56。
- 趙雍生(1987)。台灣社會工作專業教育與人才培養。社區發展季刊，37，99-111。
- 劉可屏、王永慈(2002)。我國社會工作實習課程的規劃與實施。社區發展季刊，99，51-72。
- 劉雅雲(2001)。兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究。台中：東海大學社會工作學系碩士
- 鄭瑞隆(2005)。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。犯罪學期刊，7(2)，129-164。
- 鄭麗珍(1996)。舊典範與新體認：社會工作教育的省思。社區發展季刊，76，61-68。
- 鍾美智(1996)。社會工作系畢業生任職專職工作及離職因素之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 鍾雲校(1985)。社會系(含社工組)畢業生未任職或離開有關社會工作機構因素之調查。國立政治大學學報，51(1)，213-245。
- 社會工作人力需求聯合委員會(2008)社會工作人力需求統計二零零八年報告書。
<http://www.swd.gov.hk/doc/SWMRS%202008%20Report%20Chi.pdf>。上網日期：2009年1月2日。

- 內政部社會司(2006)。社會工作人力統計。<http://sowf.moi.gov.tw/08/new08.htm>。上網日期：2009年1月2日。
- 內政部社會司(2009)。社工員員額統計。<http://sowf.moi.gov.tw/08/new08.htm>。上網日期：2009年1月2日。
- 教育部高教司(2009)。97 學年度大學招生名額分配表。<http://www.high.edu.tw>。上網日期：2009年1月2日。
- 香港社會福利署(2008)社會工作人力需求統計二零零八年報告書。http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubpress/page_publicatio/上網日期：2009年1月2日。
- Abbott, A.A. (1988) . Professional choices : *Values at Work*. Washington, DC: National Association of Social Workers, Inc.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 2 (27) , 95-112.
- Berger, R. L., Federico, R. C., & McBreen, J. T. (1991). *Human Behavior: A Perspective for the Helping Profession (3rd)*. New York: Longman.
- Bragg, A. K. (1976). The socialization process in higher education. *Eric Higher Education Research Report*, 7, 7-18
- Frumkin, M. & Lloyd, A. (1995). Social work education. In *Encyclopedia of Social Work(19th edition)*, 2238-2247.
- Kopp, J., & Butterfield, W. (1985). Changes in graduate student's use of interviewing skills form the classroom to the field. *Journal of Social Work Education*, 7(2), 189-211.
- Madden, T J. Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992) . A Comparison of the theory of Planned Behavior and the Theory of reasoned Action. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 3-9.
- Mayor-Sommer A. P., & Stephen, E. L. (1986). Fostering more successful professional socialization among accounting. *Accounting Review*, 56 (1), 25-136.
- Newhill, Christina E. 陳圭如、孫世維 (譯) (2007)。案主暴力與社會工作實務。臺北：心理出版社。
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory. (2nd ed.)*. London: Macmilan

Press.

Schaefer, R. T. (2001). *Sociology. (7th ed.)*. NY: McGraw-Hill Companies, Inc.

Steer, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.

Wells, C. C. (1989). *Social Work Day-to-Day(2nd. ed.)*. White Plains, New York: Longman.

Wodarski, J. S., Thyer, B. A., Iodice, J. D., & Pinkston, R. H. (1991). Graduate social work education: A review of empirical research. *Journal of Social Service Research*, 14 (3/4), 23-44.

Wordaski, J. S. (1986). *An Introduction to Social Work Education. Springfield. IL: Charls C Thomas.*