

# 序

自政府頒布民生主義現階段社會政策，明示運用專業人員從事社會福利工作以來，倏忽已有四分之一世紀，社會福利工作雖是項目日新月異，服務方法與技巧亦時有改進，但專業體制的建立，卻仍在似有實無之間，究其癥結，有無知的排拒、有顛覆的阻撓，也有因循的遲緩，致使社會福利現代化的推展，遇到了阻力，遭受到障礙。

所幸社工同仁本著專業使命感，戮力以赴，在低氣壓中湧現出一股澎湃不已的激流，特別值得欣慰的是，執政黨在去年七月間十三次全會時通過的政綱中列有「建立社會工作專業制度」的宣告，我們深信在需要與潮流的主導下，一定可以教育排拒的、擊潰阻撓的、驚醒遲緩的，讓更多同胞有相似的體認，那就是社會工作專業制度的建立，如果「今天不做，明天就要後悔」。

建立制度不宜只是感性的狂熱，而且還要理想的認知，一定要放眼世界，但心懷自己；在取石他山，存菁去蕪中凝塑出自我的風格，是以不侷限於促成現職社工員納入編制，而在著眼民衆福祉如何增進；社會工作專業要素中的教育、會社、守則、證照等要項標準是否貫徹，能不能在充實內涵，建立網絡之餘，讓獻身這一行業的人，工作有動力，服務具知能；也使被服務的民衆，可以品享到關懷有技巧、接觸受尊重、品質日有提昇的感受。

理有未窮，知有未盡，近二十年我孜孜不息致力於這一專業範疇的開拓，先後撰譯了「各國社會工作專業制度之研究」、「社會工作專業化之研究」、「建立我國社會工作專業體制之規則」、「從職業道德的重要性論如何建立我國社會工作人員專業守則」等書，也洽邀友好譯印日本、英國、美國及歐洲共同市場社會工作專業法規，以期在研討有深度，援引有依據的狀況下，建立可行的制度，而本小冊之所以採簡明方式來介紹社會工作專業制度，並在書末附錄國內省市社工守則，其目的不只在強調守則的重要性，尤在激發社工員工作動力，也提供民衆在認識他的重要性之餘，爲他鼓掌，給予喝采，作支持與後盾。

願我們的服務措施，是走在需要之前，而不落在時代之後，更願我們社會工作專業制度的建立，指日可待，不讓後世譏評我們這一代，對社會工作是沒有作爲的一代。

蔡 漢 賢 謹識

七十八年二月

# 建立社會工作專業制度

## ——爲福利政策奠基石

### 目錄

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 壹、檢討自己，瞻望他國.....           | 一  |
| 貳、專業的意旨與涵義.....            | 三  |
| 參、結論.....                  | 三  |
| 註釋.....                    | 一五 |
| 附錄一：社會工作人員的工作動力和職業守則.....  | 一八 |
| 附錄二：臺灣省社會工作人員工作守則.....     | 二四 |
| 附錄三：臺北市社會工作人員應有的素養.....    | 二五 |
| 附錄四：高雄市社會工作人員工作守則（初稿）..... | 二六 |



# 建立社會工作專業制度

蔡漢賢

## 爲福利政策奠基石

急遽變遷的社會，刻劃出緊張競爭的步調。有人在富裕的社會中獲致了個人的成就，也有人在嚴酷的流變中遭受淘汰或挫敗。我們期盼人人身心健全，不需他人扶持，然而，在今日工業社會高度競爭之下，人們承受更多緊張、焦慮、沮喪與挫折的衝擊，伴之而來的是幼年、青少年、老人、殘障、貧窮與吸毒等問題，往昔有些問題透過家人或家族給予關懷就能撫彌於無形；如今這類問題或因彼此遠隔、或因問題複雜，愈形需要家人協助而家人卻力不及逮，乃處處可見。芸芸衆生中幼少有迷茫、青年有惘然、成人有困擾、殘障有悲愴、衰老有淒清，即使健康、富裕之人，亦會遭受情緒的困惑、人際的衝突、制度的失調等種種問題。

## 壹、檢討自己，瞻望他國

如果我們想不爲這種逆流的漩渦所淹沒，不自外於世界進步的潮流，就必須要具備有一種知能來面

對問題，這知能在國際間一般通稱爲「社會工作」，較被廣泛接受的定義是：「激發個人潛能，運用社會資源，以求調適個人與環境的一種知識與技術。」社會工作之所以存在，是因今天的社會，不僅問題增多，而且複雜，例如有收入懸殊的貧窮問題、智慧失調的失業問題、精神虛脫的犯罪問題、多數少數的種族問題、世代差距的老人問題、高度生產的污染問題等，這些問題造成價值標準的困惑，也產生個體情緒的苦惱，使問題的解決具有個別性、時間性與空間性；就內容而言有經濟性、政治性與社會性，而問題的本身也有複雜性、特殊性與連環性；因此，一方面要建立架構，一方面要推展不同措施來滿足不同的需要，老百姓爲尋求身心的安寧需要有排憂解惑的專業者；身爲國家的行政人員，在貫徹「民衆福祉爲先」政策的前提下，也有爲服務民衆而設置社會工作專業人員的責任。

面對這種需要，行政院於民國五十四年所公布之「民生主義現階段社會政策」中，即曾明載：「僱用會受專業訓練之社會工作人員，負責推進各項工作」，五十八年執政黨頒布社會建設綱領，政府隨之擬訂第二期社會建設計畫，文中強調「對執行幹部應予調訓，並積極培養專業人才」；民國六十五年行政院通過「中華民國台灣經濟建設六年計畫」，其中第六章爲「建立社會工作專業制度」；民國六十六年至六十七年省市政府爲推行此項制度，而開始有社會工作員之設<sup>①</sup>。民國六十九年之後並通過兒童、老人、殘障、救助等法，均重視專業人員之培訓運用<sup>②</sup>，內政部亦曾三度研擬專業體制方案報請行政院核許，然因受制於形式上之員額編制而有迂迴不前之憾。幸而本年七月執政黨十三全大會政綱通過了「

建立社會工作專業制度」以增進社會祥和之決定。縱有人言「福利太好會拖垮國家財政」，或自嘲我們的福利服務「比不上不足，比下有餘」，實乃一偏之失。平心而論，我國福利現況若以國際標準來衡量，則不是好與不好，而是有與沒有的問題③；就「比不上不足，比下有餘」而言，則犯了不知世事的缺失，沈溺落後而不自覺，因循猶豫而不自知。試看當今世界，不論君主立憲國家如英、日，總統制國家如美、法，以經濟合作爲主的歐洲共同市場④以及仍存在種族歧視的南非⑤；或就國力而言的高度開發國家，如德、澳，開發中國家，如非、韓⑥，甚至鐵幕國家如東歐的捷克、南斯拉夫等⑦皆先後締造了體認個別差異、輔導助人自助的社會工作專業制度，因此，爲因應工業社會，吾人應迎頭趕上，及早建立助人服務的專業制度。

## 貳、專業的意旨與涵義

助人工作經長久推展，累積了經驗，凝聚了學說，加以組織化與體系化，自然邁向專業的途徑，此乃分工精密的必然結果，雖然在不同政治體制下成長的方式不一，對「服務須方法，關懷要技巧」的認識則一致。爲了解社會工作專業制度的意旨，可自三個層面來剖析：一、對專業內涵的認知，主要爲其意義及特質；二、運作體系的結構，是以專業教育、會社證照、守則爲架構；三、專業功能的發揮，以法規、機構、措施、評鑑衡量績效，三者相互呼應。

## 一、專業內涵的認知

專業認知，依照威克門（William Wickenmen）的說法具有四項條件：活動特定的類型、獻身服務的動機、自我實現的期望，和社會責任的認知。又社會工作的專業化應具六項特質：一、獨立的科學與技術的體系，二、專業教育的過程，三、行爲的標準，四、合格的人員，五、專業地位的認定，六、專業性的組織。依照葛林華（Ernest Greenwood）的說法，亦指出專業具有整套理論、專業權威、社區認可、專業倫理及專業文化五種特質<sup>⑧</sup>。而筆者在此擬就專業應有的感性與動力來補充。矢志奉獻，全力助人是專業所不可少，人們內心中有「戴仁而行，抱義而處」的工作態度，「知中愛人」的工作技巧，這種品德與學養，能力與態度，是專業所應具備，但不是每個國家所有工作從業者都能充分擁有，只是愈資深愈成熟者所具備的要件與成分愈多。

## 二、運作體系的架構

架構是運作良窳的先決條件，也是體系構成的要素，訓練人不可缺少專業教育；凝聚人不可無專業會社；引導人不能沒有專業守則；榮耀人需要專業證照，缺其一而奢言社會工作制度專業化，勢必不切實際。

### （一）專業人員的培養——教育

人才有賴養成，訓練可補教育之不足，但無法取代教育。以美、荷兩國爲例，自一八九八年紐約慈

善學校前身，至今日哥倫比亞大學社工研究所已近百年之久；荷蘭阿姆斯特丹社工學校成立亦有一世紀之長，演化至今已具體系。以美國言，系所設立有其審定標準，課程亦有規定；德國社工學校的設立有其專業學校法（Lander's Specialist College Acts）<sup>⑨</sup>；日本社工專門學院有三所，四十三所大學有專授課程，十六個研究所講授專業課目<sup>⑩</sup>。南非、英國等社工學校規定至少需接受三年專業教育；而英國爲了使社工教育有統一的標準，乃有中央社會工作教育訓練委員會之設，在其規畫下，有一至三年不同年限標準之教育課程，提供「新進、資深、大學與研究所」等各類課程，分工之細，訓用合一之精，可取之處頗多<sup>⑪</sup>。而我自民初滬江大學有社會課程開始，不過七十載，然近年來社工教育日見普遍，台灣地區已有九所大學開設社工系<sup>⑫</sup>，並設有研究所碩士班，雖言課程標準粗具規模，但教材與教法仍待改進。

## （二）專業人員的凝聚——會社

癡衆志而成城，爲學術界不爭之議，而專業會社亦不以聚集同業爲滿足，須在有組織之下，致力於學術、就業與福利之開拓，如美國全國社工人員協會（NASW），英國社工人員協會（BASW）及日本全國社工人員協會（JASW），甚至香港社會服務協會，莫不以凝聚專業者爲職志，各協會經常舉行學術專題講演、出版專書雜誌、或報導就業訊息，更致力於國家福利政策意見之提供、從政專業人員之推薦，此外，更積極參與國際專業會社，活躍於國際社會福利協會（ICSW）、國際社會工作學校協會（IA-

SSW)及國際社會工作人員聯盟(IFSW)等。以本年國際社會福利協會(ICSW)在西柏林召開之年會為例，大會以「法律與福利」為主題，集世界專家學者於一堂，加以闡述探討，珠玉紛陳。我國與會代表返國後，洽請中國委員會就此主題，舉辦研討會，「社區發展」季刊亦蒐集相關資料出版專刊，期將福利潮流普及所有從業人員。

### (三)專業人員遵奉的圭臬——守則

建立共識，以為遵循法則，世界各國無不視守則為獻身此一行業的精神標竿與行動規範，社會人士有感其利他奉獻精神而萌生敬意，但從業者篤信守則之外，宜配合時空予以修訂。以美國為例，全國社工人員守則創始於一九六〇年，一九八〇年再作修正<sup>⑬</sup>。此外，英國於一九七五年訂定守則，法國、菲律賓甚至殖民地香港亦起而倣效，綜其內容不外獨立與敬業並重，關切與平等兼容，守密與責任俱全，合作與進步並採，保護與保障兼備<sup>⑭</sup>，其最大意義乃在決定有所為與有所不為時遵循之便。反觀我全國社工人員守則，雖省市各有其守則，但多沿襲他國既有條例，且缺乏如其他國家強而有力之專業組織，可邀集全體社工同仁共同策畫，致使風格與特色每嫌不足，對社工人員新形象之建立，助益甚少。

### (四)專業工作者的參與——證照

頒發執業證書，彰顯其職業尊嚴已成近代普遍作風。此一證照除使持有者「引以為榮」外，更使上門者「深以為信」。證照除了證明身分外，最大意義在於管理與統計。管理旨在當民衆受委屈時，可

採取申訴途徑，請發證機關審議有無違背守則，以爲吊銷證照與否之決定；統計則在透過定期之審驗，對全國社工人員之數量、學歷、年齡作概括性分析。惟證照之頒發，各國進展情形不一，美國係採各州自訂法規，紐約早於一九六五年通過，加州繼之；南非於一九七八年也有「社會工作法」之訂頒，對未登錄者，得處五百元罰鍰或六個月拘役<sup>⑮</sup>；法國在一九三二年頒布證書章程，規定須持有社會工作執業證書，始可從事社會工作，並有篤守則義務；英國爲了社工精深化，在中央社工人員教育訓練中心的決議下，頒布社會服務證書（CSS）和社會工作合格證書（DSW），前者頒給社會服務初階工作取得資格者；後者爲一般社工人員資格。委員會並以一九九〇年爲全面實施時間<sup>⑯</sup>。惟證之我國，政府對理工性質之職業，已有技能檢定證照頒發之法規條文，但對社工證照，至今尙付闕如，甚且政府社工人員，仍接受約雇人員待遇，而未列入編制內。平心而論，以學經歷爲要件，經考試而評等級，鼓勵進修而升等，納入公私體系內，進而提昇素質、改進服務，乃勢之所趨。早在民國五十四年「民生主義現階段社會政策」中即有任用社會系學生之說，筆者曾於民國六十年撰擬社工專業制度推行計畫，礙於有關部門未予重視，而延擱至今<sup>⑰</sup>。總而言之，教育、會社、守則與證照，四者並不孤立，乃是在相互援用中，鞏固了專業架構；相輔相成中，促進了服務功能。

### 三、專業功能的發揮

社會工作者傳統的角色，是從協助者立場（Helper），運用案主及社區的資源，協助案主解決問

題；演變至今強調使能者（Enabler）的角色，促使個人、團體以及社區能夠適應變遷；爾後，隨著工作的需要與環境的變遷，社會工作者的角色更是不斷調整，諸如領導者、諮詢者，兼為教育者、說服者，兼為發起者、激勵者，兼為促進者、鼓吹者<sup>⑮</sup>。

由於近來社區群體利益衝突的存在，貧民運動、人權運動、女權運動、消費者運動以及環境保護運動不斷地發生，社會工作者的角色不斷修正、延伸，由貧困照顧者演變為貧民代表，從技術協助而趨向社會改革，從整體合作變為利用衝突。社會工作者不僅僅是個協作者，而更期盼發揮潛力。因此，社會工作除了要善盡職責外，更需努力扮演下列各項角色<sup>⑯</sup>：

（一）**方略規畫角色**——面對問題時，要採取前瞻性、整體性與富創意的策略，諸如個案的輔導計畫或社區的促進計畫等，以激發受助者個人動力及潛能的發揮，進而促成社會整體的和諧進步。

（二）**助人服務角色**——貧窮的防杜、就醫的輔導、職訓資訊的提供、育幼敬老的福利、青壯年的輔導、殘障的福利服務等，除了主動負責外，還可透過民間志願服務，發揚個人生命光芒，都在社工員積極的助人服務過程中得到滿足和紓解。

（三）**改進推動角色**——社工員在勞工服務、休閒生活指導方面有嶄新的貢獻，此外在推動社區工作中，無論以創導、協辦或自主的方式推行的各項活動，諸如慶典節目、生活情趣、民俗童玩、科學遊戲、鄉土小吃等，都企圖在鼓吹參與中提昇民眾生活品質，進而提供社工員角色扮演上待以改進的地方。

(四)發展綜合角色——經由宣導媒介，社工員本其協調聯繫、策動號召的力量，發展綜合角色，以協助民衆依其性向及興趣擇其所好發展，從而建立適合個人及社會參與服務的網絡。

(五)科際協調角色——弘揚仁人愛民的文化特色之際，社工員更應融合科際間的優點，使社工員制度在成長中茁壯，在服務中邁向精深。

上述角色的發揮，有賴具體且專精的工作方法和服務措施，工作包括個案、團體和社區；措施則及於兒童、少年、家庭、老年福利、犯罪矯治、醫務社工、精神醫療、學校社會工作、勞工行政、社區發展、軍隊社工以及消費者保護等多元化服務層面。由於方法是理有未窮、知有未盡，措施是因應時務、日新月異，而在獎勵與約束之間需有法規來範定。是項專業制度，不僅止於涵義或架構，更有賴運作，而運作順暢與否則涉及措施，措施須由機關來推行，法令須由機構來研提，方法須在實證中充實，是以推行專業制度在前提上必須考量國際化與國情化的調和，在實際上須使法規、機構及評鑑等環環相扣，先就前提而論：

### 一、國際化與國情化的調和

前述之教育、會社、證照、守則等四大要項乃國際潮流所趨。因專業是分工精細發展的結果，而證照、會社又是工業化與民主制度下的產品，是以國際化不是英化、美化、日化，乃是擷取時代潮流的精華；至於國情化實非食古不化，是在求新求變之餘，調和文化衝突，在推展實施之際，響應聯合國號召

，樹立地區或國家特色<sup>②</sup>，沒有阻隔窒礙，是以須在理念上有所溝通，方不致遭受排斥。

由於社工哲理根源於個人主義，其權利義務觀點和中國傳統文化中家族主義與社會關懷未盡契合，是以國際化不是全盤移轉，特別是我們的服務對象其行為反應是中國模式，若欠缺了文化傳承就減少了激發動力；典章制度如果國情化，便能因鄉土情深，懷念故舊而不忘本<sup>③</sup>。吾人不難發現古代保息之政、九惠之教、胎養令、安濟坊、漏澤園等法美意良的福利措施存在已久，證實了我社會工作也曾有輝煌的一頁。當前韓國推行的「米穀銀行」，即源自中國社會倉，而日本的公民館亦是社學的擴充，英美社工界也強調傳統文化，此種珍存本身的優點，就是國情化；進一步吸取他人長處即為國際化。國際化的推展可為服務者與被服務者間樹立一種共識，由專業者引導一種福利倫理，亦即「予先於取」，或至少要「取必須予」，享受權利，必須盡義務，以此應用於就業，才會有「盡其在我」的職業道德；用之於保險，方不會有帶病投保，濫取藥物的惡習；用之於救助，方不至有冒領詐取發生。福利權益，不能予取予求；刻薄寡恩，亦是情所不宜；循情浮濫，亦非理所恰適。整體社會福利的支出，於弘揚仁人愛民的文化特色之餘，旨在福利哲理與倫理融為一體。

## 二、法規、機構與評鑑要環環相扣

理念架構是一個層面，實際運作是另一層面，欲期推展見績效，就必須從法規、機構與評鑑入手，茲分述如下：

### (一)藉法規彰顯功能

法規的主要功能不在消極的約束，而是積極的保障，除了一般福利法規外，社會工作員法等直接與社會服務或社工專業制度有關的法規是否完備，更爲本文關注所在。以日本爲例，一九五一年訂有「社會服務法」，一九七八年通過「社會福祉士法」<sup>②</sup>；至於美國，「社工人員證照法」、「志願服務法」均存在；即使南非在一九七八年亦通過「社工人員法」，泰國亦頒行「志願服務法」。於是，各國家藉類似的法規維繫了專業體制與精神，吸引更多優秀人員參與工作，並將公職納入文官制度，參與民間機構者列入專業體系，在適當薪資及其他保障下，促使其敬業樂群。

### (二)透過機構增加績效

以我國現行社政機構體系，設社會司屬內政部之下，衡諸舉世，已不多見<sup>③</sup>；若仿倣韓國、日本採行福利、衛生合併爲一，則對醫療、精神病患、老人慢性病等問題之防治較少折衝協商之苦；如仿德國、以色列採勞工福利合一，則對就業介紹、職業訓練等亦可收如臂使指之效；若以美國現行之衛生人羣服務（DHHS）爲名，亦別有特色<sup>④</sup>，惜因體察欠深，而有「桔移淮爲枳」之失。根據行政院研提之組織法似爲擴大衛生署而非籌組衛生福利部，在觀念上則有待斟酌。若日後我採以「衛生福利」爲名，民衆果能體察「衛生福利」意指衛生？抑或兼有福利？再者，以美日韓三國福利部之名稱均有「and」一字，揆其意乃二者並重。因此，如果全民健康保險必須納入衛生部門，而全民健康保險並非全民（社會

（保險（後者尚包括老人年金及失業），則就長遠而言，應以建立社會保險為鵠的，而非僅止於健康保險而已。前者的組織形式，已將社會安全中就業安全、社會保險、公共扶助、福利服務等四個關係要項予以割裂，果真他日此部成立，則合中央易，合地方難，其原因在於層級之組織編制下法制的修訂勢必曠日持久，現有實際業務如社團、社區、合作、社會運動等又無法隸入「衛生福利」部，尤值得商榷者為，在公務人員體制下，社政與衛生行政二職系無法互調，省、縣市中應由那類職系擔任主管，更易引起爭議<sup>⑳</sup>。因此，筆者建議設立專責機構，厲行行政革新，重視協調，以消弭重疊現象<sup>㉑</sup>，擴大經設會為經社設計會為上策，勞工與福利合一，並儘速健全地方員額，以避免頭重腳輕；或以衛生福利併立為中策，然併福利於衛生之中，缺失已如上述，日後必因結構上的先天缺失而運作不暢，導致對民衆之服務造成「利不克時興，弊不克時去」之失。

### （三）經由評鑑以精益求精

社會工作專業制度之績效不在工作者自我的宣揚，而在受惠民衆的肯定。先進國家以其具體而有效的貢獻被民衆視之為專業，服務範疇亦自傳統服務的幼、少、老、貧、病擴大至休閒服務、觀護更生、社區發展、藥癮防治等，其特色已自物質方面提昇至精神層面；從被動轉為主動，使「民衆福祉為先」的政策得以達成。更甚者，為配合時代潮流，號召民間參與<sup>㉒</sup>，如美國於減少聯邦經費後，試圖以全國三十七萬個公益組織彌補政府力所未逮之處<sup>㉓</sup>；日本以民生委員來鼓勵獻身服務<sup>㉔</sup>；德國透過紅十字會

以推展社會工作<sup>③〇</sup>。這些團體所以能目標一致者，在於政策明朗、評鑑項目具體化、衡量標準確實，以及普遍採用現代考核方法，如內部檢核制度、成本控制、無缺點方案、目標管理、計畫評核術與追蹤制度等。

## 參、結論

我社工同仁自民國六十一年開始實施實驗制度以來，已歷十六年，其間荆棘重重，或受到輕視、排擠，甚至納入編制後亦有夜長夢多之懼，然而可貴的是，大多數同仁均能秉持專業信念，不時反躬自問「我能為政府做些什麼？」一旦任務下達，不論是否屬於專業職責，諸如救災、救火、慰問礦災家屬、疏導二重疏洪道拆遷、安撫售賣獎券殘障者，以及接待大陸來台探病同胞等，莫不全力以赴。同時亦能兼顧專業性服務，經常協助失依兒童、引導徬徨青少年、關懷殘障朋友、歡娛耆齡長者、扶助貧困不幸、疏導困頓憂惑等。在辛苦經營下，任勞任怨，榮承香港社工界人士讚為「勤奮好學、充滿幹勁」<sup>③①</sup>。因此，政府有關決策單位，應及早致力於專業體制的建立，以開闢一個足以發揮的環境，在網絡貫穿中，為社會的溫馨和諧盡一份力量。

此刻談及提昇民衆福利，建立社工專業制度，已不全是「知」的問題。不應只是呼籲建立制度，而應重視在引介先進國家制度之餘，研究如何建立協調配合的問題，吾人必須及早透過社會工作教育、

會社、守則、證照，以體系來改進素質；藉法規、機構、人員、措施來擴大績效層面，再透過專業社員工的專業技巧與工作熱誠，讓民衆知道政府關懷民衆、重視民衆，於是怨懟將會消弭，困惑可以解除，問題能夠解決，在活得更好、享受得更多、體悟得更快中實踐自己、關心別人。我們社會有了這份心連心的體悟，在小我之間，將不會有爭執鬥毆；大我之間，則聲氣相投，人人心向國家，追求社會的祥和，促成國家富強康樂。

（本文原刊研考月刊十二卷十二期）

## 註釋

- 註①：建立我國社會工作專業制度發展重要過程，台北，內政部，民國七十六年。
- 註②：參考兒童福利法第十條，殘障福利法第十四條，老人福利法第十二條，社會救助法第二十三條。
- 註③：國際勞工組織第一〇二號公約「社會安全最低標準公約」所訂之標準，我國目前尚欠年金及失業二項給付。
- 註④：Commission of European Communities, *The Social Policy of the European Community* ( Brussels, 1986 ), p.3.
- 註⑤：Republic of South Africa Government Gazette ( Cape Town, 1978 ), Ch. II 15.
- 註⑥：韓國保健部組織系統表有「國立社會福利訓練所」之設，該所以提昇從業人員素質為職志，請參考 *Major Policies and Programs in Health and Social Welfare Services* ( Seoul, 1985 ), p. 100.
- 註⑦：蔡漢賢，各國社會工作專業體制之研究，台北，文化大學，民國六十一年，十四頁。
- 註⑧：陸光，社會工作在各國發展情形及受重視程度，東海，民國七十六年。
- 註⑨：Frang Flamm, *The Social System and Welfare Work in the Federal Republic of Germany* ( Frankfurt, 1980 ), P.214.

註⑩：社會福祉關係法令通知集，厚生省，東京，昭和六十三年。

註⑪：Central Council for Education and Training in Social Work  
( London, 1986 ), Leaflet 2-1.

註⑫：公立大學獨立學院暨專科學校一覽表，台北，教育部，民國七十五年。

註⑬：蔡漢賢，從職業道德重要性論如何建立社工人員守則，台北，社會局，民國七十四年。

註⑭：同上。

註⑮：同註⑤。

註⑯：Qualifying Training Policies in Social Work, Proceedings of  
Special Meeting ( Harragate, London, 1985 ).

註⑰：蔡漢賢，如何促成建立我國社會工作專業制度，台北，兒童促進會，民國六十一年。

註⑱：陸光，社會工作在各國發展情形及受重視程度，東海，民國七十六年。

註⑲：蔡漢賢，獻身福利服務的尖兵，台北，內政部，民國七十七年。

註⑳：Developmental Social Welfare ( New York, 1986 ), pp. 40-41.

註㉑：蔡漢賢，社會工作的國情化與國際化，台北，文大，民國六十七年，一至四頁。

註㉒：同註⑩，三至二二頁。

註⑳·Administration of Social Welfare ( New York, 1986 ), pp. 8-26.

註㉑·蔡漢賢，世界主要國家社會行政機關簡介，社區發展研訓中心，民國七十七年。

註㉒·台灣大學建校六十週年福利研討會，台北，台灣大學，民國七十七年，二至六頁。

註㉓·同註㉒，三四至三七頁。

註㉔·同註㉒，四三至四七頁。

註㉕·John L. Palmer, The Reagan Record ( Mass., 1983 ), pp. 15-16.

註㉖·胡鴻增譯，日本的民生委員制度，台北，社會局，民國七十一年，七至九頁。

註㉗·Social Work Within German Red Cross ( Bonn, 1982 ).

註㉘·香港社會工作人員看台灣之社會福利，香港，社工協會，民國七十四年，二四至二五頁。

## 社會工作人員的工作動力和職業守則

蔡漢賢

一、憑什麼能將世俗之苦化爲如飴之甘

存之中，發乎外，是一個人從認知到行動的歷程。人「願爲」是意願，「能爲」要條件。意願是抽象的，而條件是具體的。旺盛的意願，可以補條件的不足，所以須先有意願才能產生效果，而這種意願的形成，是基於個人理智的認知、文化背景的反映和教育訓練的啓發。

於是我們必須找出一種媒介，一方面能將構成意願三要項熔於一爐；另一方面又可將「願爲」與「能爲」合爲一體，也就是不僅要使參與者心甘情願與興高采烈來做，而且還要做得好。

具「心之所願」，就能出力不覺累，流汗不說苦。這裡面必須秉持一種信念爲核心，經醞釀、思考、補充而成意識，參與者對於自我的決定，視之爲當然，並願將雄心壯志化爲具體的行動。自然這種信念不是僅限源自某一派哲學或某一種宗教，而是兼容並蓄，惟有「兼」才能精深；「併」才能擴大，如此才能有普遍性與精深性。大家同此心，心同此理，就能促成共同意識，蔚爲潮流，這樣凝聚而成的職業守則，才能產生動力。

## 二、自省、自律何以有助動力的激發與維持

人每易迷失自己，古人有「四十不惑」、「七十而從心所欲，不踰矩」之說，撇開可靠性如何不談，從字面來講也要相當年齡才能把持自己，於是人就必須採用各種不同方式來促使自己從志慮神清中健全自己，是以儒家有「自省」、佛教有「戒律」、基督有「懺悔」、政黨有「檢討」，都是從正心來修己。

這種「自省」植基於仁義。仁是「人之安宅」，義是「人之正路」，於是自省就能「內得於心，外得於物」，見之內就是蘊存於心懷，發之外就成交往法則，循「知其理之當然，而責其身之必然」，本著這股信念，形成沛能莫禦的動力，來表現為職責而奉獻，千萬人吾往矣的崇高節操。

## 三、何以不同的職業要建立自我的職業守則

法律是外在剛性的限制，失之過嚴；道德是柔性內在的自律，又嫌稍寬。我們必須在介乎二者之間，由參與者大家的同意，訂出一項守則來作服膺的標準，這是自律的擴大，從業者與服務對象間互信的媒介，也是提供社會人士評價的尺度。是以古今中外不同行業均有自我訂頒之守則，見之今日，愈是專業的行業，愈有完備的守則。

不同行業領導人之所以要訂頒守則，乃是爲了使這一行的從業者，覺得自己的工作有貢獻、有價值，能爲社會所尊重、所信任。於是提出團體懸之爲努力目標，成員視之爲遵奉圭臬的「守則」，以責任

、德行、維繫的特性，來表達求安全、有進步、能公平、可踐履、揚服務的多重功能，這樣不僅是「以義正我」，且可「以仁安人」。

#### 四、爲什麼社會工作者特別需要職業守則

社會工作者接觸的不幸者較一般人爲多，殘病的較正常的爲衆，他不只是扶危濟困、卹孤助寡，而且是在同甘苦中「助其自助」，於是必須藉守則來使社工員意念走在群衆之前，行動融在群衆之間，以方法技巧來覺醒、感化服務對象。

當然守則的存在與弘揚，不只是靠守則本身，也不應該將成敗委之於社會工作者，而是要看與專業教育、會社、證照等的配合如何而定。

#### 五、我們該有什麼樣的社會工作專業守則

個人以爲建立我們的守則，要的是參融各國已頒守則，在國際化中有國情化，在倫理性中有實用性。綜覽英、美、非、法、港等國的資料發現相同之點有：

- (一) 獨立與敬業並重。
- (二) 關切與平等兼容。
- (三) 守密與責任俱有。
- (四) 合作與進步併採。

(五) 保護與保障兼備。

相異之點有：

(一) 政治參與可否的差異。

(二) 守密要求深淺的不同。

(三) 名銜保障寬嚴的出入。

我們放眼世界，吸收採擇之餘，要考量自己國家的守則，在形式上是採列舉式抑或文詞式；在內容上是要具體抑或彈性；在本質上靈否蘊含文化特色，當然更重要的還是要孕育社下同仁不因艱難而遽退却，不因權勢而變初衷，不因一己私利而有偏頗，敬業中有樂業、樂業中肯永業，個人意誠不計工拙，以一己思慮之所及，試擬我國社工員守則草案如左，作激發動力、精神革新之參考。

### 試擬中華民國社會工作人員守則（自擬草稿）

社會工作人員，應本愛心，堅持原則，對服務對象，不因性別、宗教、貧富、語言、種族等而有軒輊；對本身工作，不因艱難而遽退却，不因權勢而變初衷，不因一己私利而有偏頗；對於同為促進社會福利之其他專業人員，不因專長各殊而隔閡；願我全體社工人員，互相規勉、共同恪遵本守則。

(一) 本我所知、盡我所能，竭誠服務人群。

- (二) 忠恕寬厚、無私無我，善待服務對象。
- (三) 勤勞節儉、質樸堅毅，工作實事求是。
- (四) 激發動力、號召參與，處處推展服務。
- (五) 尊重人權、嚴守秘密，謹慎處理資料。
- (六) 莊敬獨立、謹言慎行，保持職業尊嚴。
- (七) 協調聯繫、兼容並蓄，尊重有關專業。
- (八) 敬愛同仁、互助合作，檢討語誠意摯。
- (九) 切磋技能、鑽研新知，時時充實自我。
- (十) 貧賤不移、威武不屈，終生信守不渝。

自然，要使守則發揮功效，決不是單純靠條文所能見功，而是要與專業教育、會社、證照、審驗、申訴等相配合。在本節只是強調透過守則可促進服務對象與社會大眾的了解，而且也因社會大眾認識、了解而提高他的專業性，工作人員因受激勵而增進社會工作的進步性，使守則不是具文，而是根於心，順乎情的認識，這樣自然會做得心安，幹得愉快。

#### 六、結語——篤信力行，做「仁的使者，義的尖兵」

「知至而後意誠」，透過專業守則，讓大家有更多的近似體認，領悟服務不是一時衝動，而是執著

奉獻；關懷不是熱情的勸迫，而是理性判斷下對症下藥的解決問題，這些都惟有弘揚職業守則、加強專業教育，從提高專業水準與職業道德來入手，也唯有具備高度專業水準與職業道德，社會工作員才能發揮社會工作的功能，所以秉持專業精神來建立守則，不是具文，而是根於心、順乎情的讓大家做得心安，幹得愉快。

## 附錄二·

二四

### 臺灣省社會工作人員工作守則（錄自臺灣省社工員手冊）

- 一、我衷心願意從事社會工作，並以促進個人發展，團體福利和社會進步爲主要職責。
- 二、我本平等之精神，服務大眾，不因服務對象之籍貫、宗教、貧富、年齡、性別而歧視。
- 三、我深信公共利益高於服務對象之利益，服務對象之利益高於個人之私利。
- 四、我尊重服務對象之隱私權，並對於專業關係上所獲得之任何資料，嚴加保密。
- 五、我重視「服務對象自我決定」的原則，並鼓勵積極參與和其本身利益有關之決定行動。
- 六、我依據專業知識和技術，從事專業服務，並不斷充實自己，以確保和提高專業服務品質。
- 七、我以誠懇之態度與同事交換意見，並互助合作，共同致力於服務工作。
- 八、我隨時準備於社會需要之際，提供必要與適當之服務，並防止任何個人或團體破壞社會福利之活動。
- 九、我基於服務個人和團體的需要，隨時與其他社會福利機構人員，協調聯繫，共同合作，以增進個人、團體福利，和促進社會發展爲努力的目標。
- 十、我在公共場合，能確實分辨自己或代表服務單位的言論與行動，並願意嚴守社會工作人員工作守則。

## 附錄三：

### 臺北市社會工作人員應有的素養（出自北市社會工作手冊）

- 一、受過專業教育訓練，具有專業知識和助人的技術。
- 二、具備豐富的社會經驗和生活常識，不斷的求知、求新、求行。
- 三、對社會工作具有信心和服務人群之熱忱。
- 四、認識自我，促進自我功能之增長；接近群眾，建立良好人際關係。
- 五、瞭解政府的社會政策、法規及服務機構之宗旨、規章和職權範圍。
- 六、熟悉有關機構之特性及協調可資運用之社會資源。
- 七、以社會工作人員為榮，本我所知，盡我所能，盡心為民服務。
- 八、實事求是，務求問題之實質改善與解決。
- 九、對案主平等相待，維護案主尊嚴，謹守案主秘密，審慎處理個案資料。
- 十、發揮團隊精神，協調聯繫，互助合作，致力於目標之達成。
- 十一、隨時檢討工作得失，改進工作方法，增進工作效能，以確保專業的尊嚴。
- 十二、鼓勵案主參與並培養其自信、自立、自助之能力，以發揮其潛能。

## 附錄四：高雄市社會工作人員工作守則（初稿）

二一六

- 一、我衷心願意從事社會工作，並以促進個人發展、團體功能和社會進步為主要職責。
- 二、我本平等之精神以服務大眾，不因服務對象之籍貫、宗教、政治信仰、貧富、年齡、性別而歧視。
- 三、我深信公共利益高於社會工作人員的利益、服務對象利益兼顧社會制度功能、服務對象之利益高於社會工作人員個人之私利。
- 四、我尊重服務對象之隱私權，並對於專業關係上所獲得之任何資料，嚴加保密。
- 五、我重視「服務對象自我決定」的原則，並鼓勵積極參與和其本身利益有關之決定行動。
- 六、我依據專業知識和技術，從事專業服務，並不斷充實自己，以確保和提高專業服務品質。
- 七、我以誠懇之態度與同事交換意見，充分並互助與協調合作，共同致力於服務工作。
- 八、我隨時準備於社會緊急需要之際，提供必要與適當之服務，並防止任何個人或團體破壞社會福利之活動。
- 九、我基於服務個人和團體的需要，隨時與其他社會福利機構人員，協調聯繫，共同合作，以增進個人團體福利，和促進社會發展為努力的目標。
- 十、我在公共場合，能確實分辨自己或代表服務單位的言論與行動，並願意嚴守社會工作人員工作守則。
- 十一、本守則在全國性同類守則未正式頒布前，本府社會工作人員暫行採用。

本中心已出版之「社區發展實務叢書」目錄

1. 托兒所的空間設計與環境佈置 (鄭淑燕)
2. 都市托兒所應如何在社區中發揮  
兒童福利功能 (孫梅芳)
3. 如何辦理社區青少年群育活動 (林振春)
4. 老人安養機構專業化的實際做法 (張秀卿)
5. 自費安養中心如何營運、管理 (熊亞民)
6. 社區如何推動媽媽教室 (林平洋)
7. 如何加強社區理事會組織功能 (林平洋)
8. 如何將傳統民俗童玩在社區中推廣 (周步坤)
9. 容易在社區中推廣的團康遊戲 (張學眞)
10. 善用社區資源推動社區發展工作 (金天倫)
11. 組織社區合作社推動社區發展 (李玉梅)
12. 韓國鄉村社區發展之概況 (蔡美華)
13. 訂定貧窮線之方式與標準的探討 (陳琇惠)
14. 如何辦理社區家政推廣教育 (高淑貴)
15. 社會福利機構如何委託民間辦理 (張雅麗)
16. 如何發展智障者的社區生活安置 (張培士)
17. 鄉村社區發展推展模式 (高淑貴)
18. 自己動手塗裝 (周明發)
19. 都市社區的守望相助 (黃清高)
20. 提昇臺灣寺廟參與社會福利  
服務之路 (黃維憲)
21. 推行統一勸募改革社區發展 (陸光)
22. 如何辦理社區評鑑 (傅正綱)
23. 如何發掘與運用社區(會)資源 (翁毓秀)
24. 影戲開鑼 (陳芳美)

25. 社區童子軍

(宇軒)

26. 溫情四播社工愛

(孫麗珠等)

27. 運用學校資源參與社區發展工作

(林振春)

28. 老人日托中心的類型與功能

(徐麗君)

29. 老人日托中心活動項目的設計

(徐麗君)

30. 如何籌募社區發展經費

(翁毓秀)

31. 社區工作人員的任務與職掌

(翁毓秀)

32. 如何在社區中推展福利措施

(李瑞金)

33. 老人安養與醫療社會工作

(翁毓秀)

34. 學童課後安排與服務機構營運之道 (鄭望崢)

35. 自助團體

(許釗涓編譯)

36. 建立社會工作專業制度

—— 爲福利政策奠基石

(蔡漢賢)