

第二章 文獻探討

本研究旨在以終身學習四大面向探討社工人員實踐學習的相關情形，探究社工人員如何在助人助己的工作轉化過程中，開展個人人性。因此，本章根據研究目的，歸結有關的理論與文獻，以爲本研究概念架構及理論基礎的依據，文獻探討的範圍包括：（一）成人學習的內涵，（二）終身學習的概念探討，（三）社工人員的學習與專業發展，（四）台北市政府社工人員訓練方案，茲分節敘述如次：

第一節 成人學習的內涵

本節分爲三部份，首先探討有關「學習」的概念；其次，由於本研究係探究社工人員的終身學習情形，是屬於成人學習的範疇之一，因此接續探討「成人學習」的意涵及特質；最後則整合說明成人終身學習的內涵與目標。

壹、學習是基本需求

“掌握 *metanoia* 的意義，等於掌握學習更深層的精神，因為學習不只是吸收知識，或獲取資訊，尙包括心靈根本的轉變或運作。”

Peter M. Senge (1990 : 19)

學習的特性包括（楊國德，民 87；何青蓉，民 85；Rose & Nicholl，1997；Ranson，1994）：

- （一）學習是持續一生的歷程，因為生活即學習，學習是日常生活和意識經驗的根本，學習的內涵應該是有關人的經驗，學習重視個人實際的經驗與體驗。
- （二）學習是個人發展的過程，個人必須利用學習，以分析和創造的思考來提昇知識與智慧。
- （三）學習產生改變，包括知能、情意態度與價值觀的改變；學習是轉化成知識、技能、態度、價值和信仰的過程，透過學習賦予生命經驗意義、尋求了解生命經驗的過程。
- （四）學習強調如何學習的關鍵，學習是經由反省人類生活事件或生活經歷所引發的困惑而產生的，因此學習如何學習是一種持續對經驗信仰產生質疑而發展的理解。
- （五）學習重視環境的學習，為因應社會的變動，學習型態應改為「無時不學、無處不學和無所不學」，「學習」是個體主觀的活動，學習依程度不同，有些是有組織與計畫的學習，有些是無意識或偶然的學習，並且以初學者及探險家的心情，在日常生活中，自發性的、持續性的、現場的、有感覺的和

創意的學習各種生活經驗，這種學習是終其一生的，發生於各種不同的生活環境，要求每個人都必須參與學習。

（六）學習的中心是主動與自我導向（self-directed）的個體，需具有開放的胸襟去接納新理念，會傾聽和表達意見，會反省並質問新困境的解決途徑，從經驗中學習、與人合作，並具有批判的省思。

（七）重視學習的價值與過程：社會必須重視個人與群體對學習的價值，並予以積極的投入。

隨著科技進步，知識的爆增及社會變遷的迅速，以學校教育來提供個人一生所需的知能，已不足以支應個人追求成長及因應環境變遷之需求，個人在人生的每一個階段都必須學習（黃富順，民 85；王正彥，民 87）。人有成長的基本需求，特別是在面臨困難的時候，透過「學習」能夠解決問題，重新創造自我，做到以往未能做到的事；而透過學習，可以重新認識這個世界和我們與世界的關係（邱天助，民 85）。

「學習」對於人們產生重要性，和個人生命計畫的改變有很大的關聯。從生命計畫發展型態的演變對學習的影響情形，分述如次（轉引黃明月，民 87）：

1970 年代以前，工業國家盛行「直線型生命計畫」（linear plan），將教育、工作與休閒三者在一生中區隔分離進行，亦即將教育安排在青少年期實施；工作在中年期進行；休閒則發生在老年期。

1970 年代以後，隨著社會變遷遂由「直線型生命計畫」轉為「循環型生命計畫」（cyclic life plan）與「混合型生命計畫」（blended life plan），Cantor（1974）指出所謂的「循環型生命計畫」即是在一生中重新界定教育、工作、休閒的時間，將教育與休閒的時間融入到工作時間，且將工作的年限延伸到早年與晚年，形成「教育-工作-休閒-教育」的循環型態，使工作、休閒、教育在生命中不斷的輪替發生。Cross（1986）指出「混合型生命計畫」是將工作、休閒與學習三者融為一體，在個人生命史的大部分時間同時發生，故一個人可能從全時的工作者成為部分時間的學生、部分時間的工作者與部分時間的休閒者。

綜上所述，學習是人類的基本需求，且由於生命計畫的改變，傳統全時間學習，再全時間工作，退休之後再休閒，片段、分離式的觀念與做法已改變，隨著新知不斷的產出，職場變遷的速度加遽，人口逐步高齡化的事實，學習、工作、休閒整合，並且反覆出現在個人生命中，已成為不可避免的趨勢。對成人而言，工作、休閒、學習在生命中穿插進行，使成人有充裕的學習機會，透過學習檢視個人生命的價值與目標。

貳、成人學習的特性

上述對「學習」的概念分析，強調學習的本質與特性是終其一生，持續不斷的過程，所有和人的生命經驗有關的情境均是學習的場域。人類有四分之三的生活屬於成年期，成人學習和成長是我們認同世界及自我的基礎。有關「成人學習」的本質及成人學習的特性包括（Cross，1992）：

- （一）成人學習通常被視為是「志願的」（voluntary），個人選擇參與正式或非正式的學習活動，是基於一種成長、改變或發展之渴望的結果，或是對於專業或實際需求的一種反應。
- （二）成人學習的本質是「實用的」（practical），成人具有種種必須解決的立即性問題，而且成人的學習是希望應用到個人工作或生活上。
- （三）成人學習也經常被描述成「自我導向的」（self-directed），依據 Knowles（1975，1980）的定義，學習者為其個人之學習擬定教學設計決策，包括確認需求、設定目標、收集材料、選取方法與評估進度等的一種過程。

每個成人皆有不同的學習方式，成人學習的型態可分成三種（Van der Zee,1996）：

- （一）引導式學習（guided learning）：經過教學設計的各種學習活

動，如研討會、職業訓練等。

(二) 自助式學習 (do-it-yourself)：意圖改進自己能力以完成某種任務的自發性學習。

(三) 即席式學習 (spontaneous learning)：生活中突然發生的問題，自覺需要去解決的學習。

從學習的觀點來看，引導式學習一向被視為常態的方式，但是自助式學習和即席式學習其實扮演更重要的角色，其學習內容是以生活經驗為主體，包括生活知能、職業技術、社會文化及人生意義等。簡而言之，生活就是一種學習，生活世界就是學習的環境，人們從日常生活中學習待人接物，學習生活技能、社會規範和歷史文化等（陳雪雲，民 88）。

學習不是某一個階段的專利品，生命各階段均有學習的需要，尤其是人口的老化，造成個體生命期的重新分配，經濟生活與職業活動時間加長，成人身為社會組成的中堅份子其負擔也因而加重，成人如何結合工作、學習、生活與休閒，彼此形成循環的活動歷程，被認為是開發人力資源、再教育及訓練以及繼續教育的重要策略（黃富順，民 85；王正彥，民 87）。

因此，從成人學習的觀點與特色，本研究期盼進一步探究社工人員在工作及生活等多元場域，以及面對周遭不同的人、事、物的

過程中，所學習到的內涵是什麼（what）？以及如何進行學習（how）？尤其是面臨困難時，如何透過學習解決問題，重新創造自我，提升自我能力。

參、成人學習的目標

Peter Senge 指出所謂真正的學習意指學習最後應導致行為的改變，學習不應只是取得新資訊或新構想而已，更不要以為學新的語言、觀念或作法，就認為自己學會了，即使行為毫無改變。要促使真正的學習發生，其先決條件乃是具備行動中反思的能力。所謂行動中的反思，即一面行動，一面自我反省的能力，行動中的反思使真正傑出的專業人士與眾不同（郭進隆譯，民 83）。

當代有名的成人教育思想家 J. Mezirow 提出成人真正的學習、成長與成熟有賴觀點轉換的歷程，亦即成人必須更有批判性的意識到既存文化中有許多假設不但影響我們看自己的方法，也形成我們的生活型態。個人的生涯發展階段，會面臨不同的挑戰與困境，昔日我們所熟悉的做事方法，未必能有效的被援用來解決今日的問題，因此透過批判過程來分析隱藏在背後傳統的假設，可以造成更成功的自我發展（魏惠娟，民 87）。

綜上所述，學習是終其一生的，而學習的內涵應該是有關人的經驗，特別是社會的中堅份子-成人，如何在處處可學習的生活環境中，運用學習資源及各種學習方式，從工作任務中學習、從人際

關係學習，將別人行動中的意義內化，轉化成個人知識、技能、態度、價值和信仰，在行動與反思的過程中，賦予個人生命經驗意義、尋求了解生命經驗的過程，行動中的反思，使真正傑出的專業人士與眾不同。

第二節 終身學習的概念探討

本節分爲三部份，首先歸結文獻中有關終身學習的概念；其次進一步探討終身學習的特質；最後則整合說明終身學習的整體概念。

壹、終身學習的發展趨勢

「終身學習」(Lifelong Learning)一詞耳熟能詳，終身學習的觀念和事實與人類歷史一樣久遠，我國自古來即有「活到老，學到老」的說法；日本亦早有「修業一生」的觀念；但終身學習理念受到關注與探討，卻遲至二次世界大戰以後，到了二十世紀始獲得進一步的發展。尤其是 1970 年代初期所產生的資訊革命，由於科技知識的迅速發展，造成資訊量膨脹、知識效期縮短，依據研究顯示，專業知識平均約每隔五年即過時一半 (Merriam & Caffarella, 1991)，身處資訊社會，每個人都面臨資訊太多，時間不足的窘境，不論性別、職業，年齡和地位，人人都面臨一股學習的趨勢。

近年來，終身學習的理念在各國政治上的重要性，也與日俱增，1996 年經濟合作發展組織 (Organization of Economic Co-operation Development, OECD) 國家所召開的教育部長會議，其名稱即定爲「使終身學習成爲事實」(Making Lifelong Learning a Reality for All)；歐洲各國將一九九六年訂爲終身學習年 (European Year of Lifelong Learning)，訂定三大目的爲：倡導終身學習的概

念、反應終身學習的意義及檢視如何為歐洲人民將終身學習變成事實。

同年，聯合國教科文組織（UNESCO）發表「學習：財富蘊涵其中（Learning：The Treasure Within）」的報告書，指出「終身學習是通往二十一世紀的一把鑰匙」，學習必須圍繞四種基本學習能力，包括：學習認知（learning to know）、學習做事（learning to do）、學習與人相處（learning to live together）、學習發展（learning to be）。

1997 年英國「全國繼續教育與終生學習顧問小組」（National Advisory Group for Continuing Education and Lifelong Learning）提出「二十一世紀的學習」報告書，強調發展「全民終身學習文化」（culture of lifelong learning for all），透過全民學習達成學習社會之願景（胡夢鯨，民 87）。

我國鑒於學習社會及終身學習的國際性趨勢，亦將民國八十七（1998）年訂為中華民國終身學習年（The Republic of China Year of Lifelong Learning, ROCYLL），同年發表「邁向學習社會」白皮書，強調保障全民學習權，充分提供學習機會，使每個人能平等分享學習的機會及培養個人學習責任，並建立一個以學習為中心的社會（教育部，民 87）。

綜上所述，近年來世界各國已將終身學習當成最需要推動及倡導的議題，終身學習成為全球性的活動，可見終身學習的理念已獲

致社會相當的肯定與認同，但是更重要的如何落實終身學習的精神，並且扭轉偏差的學習價值觀，將學習的本質回歸到促進人性的發展。

貳、終身學習的意義

究竟終身學習的意義為何？歸結相關文獻（魏惠娟，民 87；王政彥，民 85；何青蓉，民 85；黃富順，民 85；Longworth & Davies,1996；A. Hasan,1996），並嘗試從不同的面向分析如次：

一、**時間的觀點**：傳統上一般人援用社會福利「從搖籃到墳墓」的歷程，強調終身學習是終其一生，貫穿生命起點到生命終點的學習；本世紀初，美國學者 John Dewey 也提出教育和學習是終生歷程的說法；終身學習新的詮釋，它不只是回流教育（Recurrent Education）或是二次教育機會的提供而已，而是終其一生的努力，每個人不論老少都要被激發動機並為學習做準備。

二、**終身學習的主體**：終身學習是從「學習者」的角度著眼，強調個人學習是在一生中持續發生，透過終身學習刺激與賦予個人能力去獲取生命全程中所需的全部知識、價值、技能與瞭解，並能懷著信心、創意與喜悅在所有的角色、情況與環境中加以應用的持續支援過程，藉以發展個人的潛能。

三、 **終身學習的方法**：終身學習像把傘，輻射出許多不同形式的支，如正規、非正規及非正式學習等，三者形成了三大「供給系統」，學習者在三者之中，依其需求及提供的機會進行學習活動。

四、 **終身學習的範圍**：終身學習的內容多元，從歷程上區分，個人一生所需學習的內容大致可分為三大類型：1.基礎的學習內容：為學習者提供基本的認識，協助其奠定學習的基礎；2.進階的學習內容：為學習者提供較精緻、複雜而深入的進階學習內容；3.應用的學習內容：為學習者提供實際所需，可以立即應用的學習內容，諸如：職業繼續教育等。

五、 **終身學習的目的**：終身學習的目的可從個體及整體兩個面向分析，就個體而言，幫助個人的發展，有助於個人因永續的學習而獲得成長；整體目的則在促進社會的融合、建立學習型社會，提昇人力素質。綜言之，終身學習的願景乃係為增進個人成長與社會發展。

綜上所述，終身學習的概念主要是源自於人們為適應環境變遷，強調透過學習以充實自身的能量，有關學習的時期是以「終其一生」的角度為考量，因此，對於學習的內涵轉為從終身發展的觀點來了解，個人在一生中都要不斷的學習，終身學習是未來每一個人生活的一種方式，是個人生存的必要條件，其重要性不言而喻，生存於今日世界的人，需要隨時進修新知，才能適應生活及工作的

需要。

參、終身學習四面向的內涵

終身學習的願景是促進個人的成長及社會的發展，但是終身學習究竟是要學些什麼（what）？如何學習（how）？

1996 年以 J. Delors 為首的「二十一世紀國際教育委員會」(The International Commission on Education for the Twenty-first Century)，向聯合國教科文組織（UNESCO）提出一份名為「學習：財富蘊涵其中（Learning：The Treasure Within）」的報告書，指出「終身學習是通往二十一世紀的一把鑰匙」，個人最重要的寶藏並非來自父母親的遺產，或是個人所獲得的財富，而是來自個人的學習，此為取之不盡、用之不竭的寶藏，每個人透過學習發展自己的潛能，靠自己彩繪、耕耘，最後將發掘出許多個人內在的寶藏，該報告書提出之後，廣為學者引用與研究，主要是它具有前瞻的特性，指導人類如何應付未來可能持續的衝突與緊張，基於此，報告書指出終身學習的四大支柱包括：學習認知、學習做事、學習與人相處和學習發展，有關四大學習支柱的相關內涵，分述如次（鍾肇騰，民 88；李傑江，民 87；胡夢鯨，民 86；張苑珍，民 81；Delors, Jacques，1996）：

（一）學習認知（learning to know）

面對快速變遷的社會，個人不僅要獲得有系統的知識，更要精通獲得這些知識的方法，學習認知就是指學習運用理解、認識和發現以獲取知識的能力，而不是僅是獲得經過分類的系統化知識。學習認知的培養有三個重要要素，注意力的訓練、記憶力的增強和思維能力的培養。

學習認知是生活的手段，也是生活的目的；作為一種手段，學習新知識可以幫助個人認識環境、發展職業技能，並且與人溝通。作為一種目的，學習本身就是一種生活的樂趣，人們可以透過理解、認知和發現而獲得生活的樂趣。

（二）學習做事（learning to do）

學習做事指不論在任何環境中，強調從「技能到能力」的轉變，這種能力不僅是實際的操作技能，而且包括處理人際關係能力、社會行為、集體合作態度、主動性、社交能力、管理和解決矛盾的能力。

由於工作世界性質的改變，所以學習做事並不像過去一樣，強調一技之長技巧的學習，而是強調各種能力的培養，例如與人溝通能力、與人共事的能力以及管理、解決衝突的能力。

（三）學習與人相處（learning to live together）

當前社會充斥社會疏離，學會與他人一起生活，學習以具備尊重多元文化、相互平等價值觀精神，能增進對他人的了解。

培養在人類活動中認識自己，了解他人，為實現共同目標而努力合作的精神。

（四）學習發展（learning to be）

這是前三種學習成果的交互作用和表現，強調每個人學習獨立自主、判斷的能力和責任感，以確定個人人生方向，適應並改造自己的環境。

學會發展不只是知識、工作和行動的工具目標，在哲學的意義上，成人因學習而發展、改變與有歸屬感。

肆、終身學習實踐者的特色

究竟致力於終身學習的個人，所彰顯的特色為何？Hager

（1998）認為終身學習者應具備的特色包括：

（一）探究的態度：好奇喜歡學習且具批判精神。

（二）宏觀願景：具洞察力和遠大的眼光，且有整合、理解知識的能力。

（三）資訊素養：是研究、探尋和解讀、評鑑問題和資訊的能力。

（四）自我行動力：有積極的自我概念和自我管理的技巧。

（五）各種學習技巧：理解自我的學習風格和各種學習策略。

綜上所述，終身學習的重要內涵是全方位的，學習的層面不僅是認知層面，更重要的是學習如何做事，如何與人相處；終身學習的途徑亦非全是外求，學習如何學習，促使個人不論在任何情境中，皆可獲得成長、自我肯定，突破學習的場域，轉而在自身的生活情境中，更新並創造個人生命的新頁，才是終身學習的深刻意涵。

伍、推動工作場域的終身學習

工作場域（workplace）是成人社會中非常重要的一環，工作場域的終身學習已成為近年來先進國家大力推展的政策（邱天助，民 85），特別是資訊科技的發展，影響勞動市場及其所需的技能結構，未來高技能導向的職業增多，這種職業需要更好的教育、訓練以及獲得知識與應用知識的能力，要求高職場表現水準，則需要能自我管理的團隊、彈性的工作設計、水平的組織設計、資訊及辦公室科技、滿足顧客需求的能力，為了邁向更高水準、更彈性的工作場所，成人教育與訓練的需求大為增加，「工作中學習，學習中工作」的型態取代了工作與學習交替出現的情形。

台灣地區當前的經濟發展政策十分重視人力資源的發展，因此如何推動工作場域的終身學習是值得重視的課題。推動工作場域的終身學習主要的意義是使已經離開正規學校教育的成人，能從事和職業技能提昇與生活發展有關的學習活動，就功能而言，可以滿足個人生涯發展的需要，對於成人進入就業市場後的進修、升遷、專業或接受第二專長訓練，或參與有助於整體人生開展、自我實現的各種非正規和非正式學習活動（邱天助，民 85；蔡秀美，民 85）。

在終身學習趨勢下，未來職場最明顯的特性為「彈性」，換言之，工作者不只要繼續學習，並且要使自己與變革同步，因此，個人要為自己的生涯管理負責（Waterman, Waterman and Collard 1996: 208）。老闆與員工的關係要由父母對孩子，轉變為成人與成人之間的關係，大家都需要學習，並且獲得新技能，例如：在組織內強迫人人學習，並且都有一個學習發展計畫（Waterman, Waterman & Collard, 1996: 208-213; Hart, 1996: 105）。

反思性是終身學習的核心，Edwards, Ranson & Strain（2002）指出，當前終身學習所需要的學習本質是反思性，反思性學習的形式是能夠發展質問自我、歷史和社會的能力，個人才能夠轉化自我和外界的關係。另 Harrison, Reeve, Hanson & Clarke 指出，學習觀點大抵呈現三個面向，第一種學習觀認為，學習是教師傳遞知識給學習者的歷程；第二種學習觀認為，學習是透過經驗的反思而發生；第三種學習觀認為，學習是發生在個別學習者心靈的概念，學

習是一種社會歷程，學習的核心架構不是學習者，而是社會與文化的脈絡（吳慎慎，民 92）。

綜合而言，終身學習是當代教育最重要的論述，受到全世界高度的重視，未來的世紀，無論是對於組織或個人，終身學習勢必成爲一種生活型態，學習如何改變，不僅是未來成人重要的能力，更重要的是缺乏這種能力，我們將會成爲落伍者，被所生存的世界孤立，終致被淘汰。可是，正當有關終身學習的政策及相關方案大力推動之際，不禁令人要問：終身學習的內涵、管道爲何？顯然有必要釐清終身學習的本質，理念的釐清有助於終身學習的工作推動，但值得注意的是終身學習的概念可能是多元的，隨著不同的社會文化與環境而不一樣，台灣需要的是什麼樣的終身學習，這個議題必須透過對話及反省來凝聚共識，學習、自我實現、人性發展。期盼透過本研究對於社工人員終身學習之探究，提供另一個思考的角度與觀點。

第三節 社工人員的學習與專業發展

社工人員是福利服務輸送、保障品質最核心的角色，因此，社工人員如何在服務案主的過程中，擔負起需求和資源之間的連結角色，端賴專業功能的養成與發揮。本節分為三部份，首先歸結文獻中有關社會工作（social work）的概念；其次進一步探討社會工作應具備的專業內涵；最後則整合說明社工人員的學習與專業發展的支援體系。

壹、社會工作的本質

社會工作（social work）產生的背景是基於人類傳統的人道精神與互助觀念而來，它的歷史可追溯到人類因適應生存互助而興起的慈善服務，二十世紀初被納入學術研究的領域內，成為一門學科，同時也成為一種助人自助的專業，社會工作不僅被列入專門職業之一，也被納入政府公共事務之中。

「社會工作」一詞是由英文的 social work 直譯而來，且已廣為國內學術、行政及社會各界通用，由於各國政治、經濟、社會與文化背景不同，各國採行之稱謂並不一致，有些國家以「社會福利」（social welfare）稱之，有的稱為「社會服務」（social service）、「公共福利」（public welfare）、「公共救助」（public assistance）或「社會安全」（social security）。其中最常見的是「社會工作」與「社會福利」，兩種稱謂含意較接近，社會工作較強調實務工作

的方法、技術與服務；社會福利較偏重福利政策、福利哲理與概念（李增祿，民 86）。

社會工作與政治民主化、經濟工業化與社會多元的趨勢，成同步發展的軌跡，隨著社會變遷，在政治、經濟、教育、宗教、思想、觀念...等各方面失去其功能或控制能力，而產生社會疏離（social alienation）、價值衝突、人際關係失調或社會不安等，爲了預防或解決這些社會問題，民主社會透過社會工作制度，協助社會中弱勢和遭遇困難的個人、家庭、團體或社區解決問題，或預防其問題的發生，增強其適應社會之能力，調整其社會關係，以求其個人生活的改善與社會福利之增進，所以社會工作所強調的精神是利他的，以助人自助、服務奉獻爲目的（江亮演，民 84）。

近年來，台灣社會快速發展與社會問題不斷增多下，社會工作更受到重視與需要，依據內政部統計資料（民 93），全國從事社會工作專職人數總計 2,798 人（男 516 人，女 2,282 人），公部門 1,010 人（男 185 人，女 825 人），私部門 1,788 人（男 331 人，女 1,457 人），此外，取得社會工作師執照者總計有 872 人（男 86 人，女 786 人）。

貳、社會工作的專業內涵

「專業」乃指一種具有高度的專業知識與技術，而異於其他種職業的特殊性格，依據 Greenwood E.（1957）所歸結有關「專業」的五項特質，廣為社會工作學界廣泛使用，五項特質包括：

- 一、系統的理論：專業服務必須具備專業知識與技術，因此系統化的理論的理論基礎是專業的第一要件。
- 二、專業的權威：專業服務關係中，專業人員對案主有一種判斷的專利權，案主可由這種專業的權威獲得安全感。
- 三、社會或社區的認可：專業發展過程中，專業將致力於取得社會人士或社區居民的認可。
- 四、共同信守的倫理守則：一套共同信守的專業工作守則或信條，如客觀、保密、自我控制等，如專業人士對案主因信任而吐露心中的秘密，信守保密原則。
- 五、專業的文化：專業團體的各種正式及非正式的組織交互塑造出屬於該專業的獨立文化色彩，以及所要求的社會角色之間相互影響而產生的獨特社會型態，包括專業的價值觀、象徵符號及行為規範等。

依據 Greenwood 的觀點，社會工作已是一種專業性的服務，特別是民國八十六年四月二日「社會工作師法」公布施行後，社工人員和醫師、律師，同樣的要受專業教育訓練，具有專門知識、技術方法、倫理道德守則及證照頒發等，而不僅僅是熱心愛人就可以從事的工作，不過社會工作仍然持續努力，以尋求達到更高的專業層次，爭取社會大眾的認可與肯定。

一、社會工作專業知能

社會工作的專業人員為有效處理案主所面臨的複雜問題，勢必強化個人的專業知能。學者 H. M. Bartlett 將社會工作所需求的基本知識分類如次：（一）人類行為與社會環境的知識，（二）心理學，（三）溝通技巧，（四）團體動力，（五）影響個人、團體、社區的文化遺業，如宗教信仰、精神價值、法律及社會制度等，（六）有關社區發展、變遷以及社區服務機構和資源，（七）社會服務結構、組織與方法（引自江亮演等，民 84）。

依據社會工作辭典定義（民 80），社工人員基本上應具備有關社會福利、社區組織、社會服務、人群關係及溝通聯繫等方面的知識，並應有協助被服務對象改善現狀、發掘或解決問題，及發展潛能、謀求自立自強的功能。而「社會工作師法」相關規定（民 86）：社會工作師之工作性質，與心理、精神醫療等相關專業極為相關，社會工作師之業務範圍為社會關係、婚姻、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置等。

社工人員的角色不是單一的，而是由一組完成社會工作目標所需要的行為而組成，這組角色表現了社會對社會工作的期待，以及社會工作本身的知識、技能、倫理道德，社工人員的角色是教育者、保護者、倡導者、資源轉介及整合者，其專業性服務目標或理想是希望協助案主因應生活適應問題，並期待能有良好的成長與發展（江亮演，民 84；張英陣，民 87）。

社會工作人員是一種專門職業的從業人員，除了必須具備專業的教育外，由於工作性質特殊，社會工作人員接觸或處理的問題頗為複雜，面對案主各種複雜的人生問題或社會問題，絕不能以單一因素定論，背後引含有深層的社會文化因素，所以從事社會工作之專業人員，除應用具備社會工作專業知能外，更必須具備文化的敏感度，對本土文化有所瞭解並融合在實務工作中，才能增進社會工作的效能和工作勝任感（曾華源，黃俐婷，民 85）。

社會工作的服務對象為「人」，社工人員必須具有豐富的同情與服務的精神，並須能愛人、信人、容人與善於知人，始能瞭解其所接觸的不同之個人或團體並與之相處；孤僻、冷酷、固執或對於他人和一般社會漠不關心或不感興趣者，均不宜從事社會工作。社會工作的方法和精神在發動與運用個人及社會的力量，重組和調整社會的關係，以促進個人與社會之發展，增進個人與社會之福利；工作常須變阻力為助力，化無用為有用，自矛盾中求協調，由失望中尋覓希望，社工人員不僅需要協助個人，有時且需以一個家庭、

一個團體、一個社區甚至或一個更大的地區為單位，而調整其社會關係，組織其各種力量，以共同從事於公共或團體福利之設計與增進；唯有擁有組織與創造能力之工作者始能勝任。社工人員的工作常須配合或運用各種有關機關及其他社會資源，有時且需聯絡有關機關以共同推動工作；社工人員不僅需要熟悉當地有關機關，對有關地方各種有關機關，亦需有相當之認識，並應發生或保持適當之關係，以便於必要時可取得適當的聯繫，所以在理論與實際上均需要與各有關學科與機構相互協調與配合。

社會工作面臨一些來自專業本身性質的潛藏困境（楊玫瑩，民87），包括：

- 一、社會工作涵蓋的服務範圍太過廣泛模糊，範圍不明確。
- 二、社會工作處理的標的物（人與環境）包含太多變數服務成效不易彰顯，亦缺乏有效的評估控制工具。
- 三、社會工作專業服務的內涵，如社會適應、婚姻、行為、人際關係等，與日常生活關係過於密切，易導致「人人都可以成為專家」的迷思。

綜上所述，社會工作的服務，必須探究社會現象及人類行為之因果關係，以為解決問題之依據，所以社工人員必須具備的專業知

能範圍廣泛。此外，社工人員本身必須有豐富的生活常識及社會經驗，以協助案主瞭解問題及解決問題。

二、社會工作的哲理與價值體系

社會工作是以專業及實施取向為主，社工人員在從事協助案主處理困難、解決問題、預防問題、發展潛能和增強社會功能的專業活動過程中，時時刻刻均需考慮的是如何促使案主改善生活環境、改進生活方式、改變行為型態、增強心理動機和增進社會生活功能的專業目標和步驟；爰此，社會工作和哲學是有相關的，也可以說，哲學對社會工作是有影響和貢獻的，而其主要貢獻為（李鍾元，民 75）：（一）哲學對於人類生存的意義提供解釋，（二）哲學對於人類在世間生活的目標提供方式，（三）哲學對個人與對他人及社會的責任規劃出準則，（四）哲學對於人類的理想生活境界提示可供遵循的方向。

社會工作的理論架構是建立在「正義」、「仁愛」、「尊嚴」、「互助」等之上，社工人員將其運用在專業服務上，應秉持的守則包括：（一）無私無懼的獨立情操，（二）熱情負責任的敬業精神，（三）守密、仁愛為懷的基本認識，（四）無種族、貧富、性別、信仰偏頗的平等信念，（五）急公好義勇往直前的執著行為，（六）精益求精、日新又新的鑽研、探求新知的態度（江亮演等，民 84）。

社會工作專業服務內容和人類生活福祉密切關連，依據
Biestek, Felix P.的觀點（引自李增祿，民 84） 其最基本的價值分
述如次：

- 一、人的本能：人生來具有其自然的潛能和力量，包括身體的、理智的、感情的、社會美感和精神等各方面的綜合力量，因此，每一個人的尊嚴和價值應被尊重。
- 二、人的責任：人有與生俱來的能力和責任去實現其本能，因此，每一個人都有責任去謀自身的福利。
- 三、人的權利：人有權利使用適當的途徑以實現其本能；因此，人應該獲得應有的資源和服務。
- 四、人的基本需要：所有的人均有其基本需要，自我實現必須透過一種和諧的發展與成長過程；同時，其基本需要的滿足及和諧的成長，必須靠社會和民眾所提供的保護機會。
- 五、人的社會功能：其發揮對努力達成自我實現有重要的作用；因此，欲促成社會上每一個人的自我實現，應該促成社會上每個人的社會功能的發揮。
- 六、社會的職責：社會有其職責促成社會上每一個人的自我實現；因此，社會應該提供人們發展個人自我潛能的機會。

七、社會的權利：社會有權利要求每一個人貢獻一己之力，以促成社會的健全和繁榮；因此，社會各項活動必須由每一個個人的關心、參與和奉獻，以付諸實現。

八、個人對社會的職責：身為社會成員之一，每一個人皆有義務致力於自我實現，以貢獻社會，促使社會福祉。

九、人的自我抉擇：每一個人均有其自我選擇和自我決定的能力和權利；因此，人均有其自我實現的能力。

至於上述各項價值觀，社工人員有各項專業態度和行為表現，如尊重案主的尊嚴和自我決定權，接納案主的內心感受和支持其情緒需求，以及運用社區資源以利案主之社會生活適應等。

社會工作的最重要的專業原則是工作者自我認識的原則，社工人員對於自身的價值體系、觀點與經驗，必須經過自我認識與自我約制（Self-discipline）的功夫，如此在面對各種複雜心理及社會背景之案主時，避免將個人偏見、衝動及主觀情緒強行加在案主身上，而影響專業關係的本質，社工人員的自我認識是一種持續不斷的過程。此外，社工人員在助人過程中，宜運用其「專業自我」（Professional Self），才能真正協助案主自我成長及發展（李增祿，民 80）。

參、社會工作人員的學習與專業發展的支援體系

社工人員來自於不同背景、具有不同的人格特質，其專業表現受到來自不同層面的影響，當今社會工作的內涵因環境變遷而面臨極大的轉變，社工人員在四年學校培育體制內的知識課程的養成是否足以支應其職場工作之需求？如何與社會脈動接軌？如何使得社工人員提供的服務能貼近案主的需求？進而也使社工人員在助人的過程中學習成長呢？

長期以來，社工人員以微少人力及低下職位，為執行職責，服務保護案件之個案，有時需配合於夜間備勤，加上白天的工作量，在高度流動率及高度工作負荷之下，身心所受壓力極大，當壓力與挫敗點滴腐蝕著社會工作人員，長久累積進而有過度負荷（burn out）現象。從另一個角度思考，社工人員也是工作體系中的弱勢者，為健全社工人員的服務品質及專業制度，應該思考如何以長遠而有效的方式，解決社工人員過度負荷問題及其他工作困境？

為建立社會工作專業制度，內政部訂定每年四月二日為「中華民國社會工作日」，透過舉辦研討、座談、展示、表揚等動、靜態模式，加強宣導社會工作理念及社會福利觀念，並強化社會工作專業制度。各縣市政府或社會工作各相關機構均辦理社會工作人員研習會、座談會、讀書會、教育訓練、在職訓練、進修及聯誼活動等，提昇專業服務知能，並遴選績優社會工作人員出國考察、研習觀摩，吸收國外新知，強化服務品質。

此外，透過專業組織的發展是形成專業制度最關鍵的因素，經由專業組織，專業人員可以發揮集體的力量，對國家政策與就業市場發揮影響力，達成專業維持、專業服務市場秩序與專業人員服務水準的目標（陶藩瀛，民 80）。「中華民國醫務社會工作協會」於民國七十二年成立，是台灣地區第一個社會工作專業組織，民國七十八年「中華民國社工人員協會」成立，之後陸續有「中華民國社會工作教育學會」及「社會工作師公會」等專業組織，對於協助推展社會工作專業訓練，提昇社會工作人員的專業地位，並建立社會工作人員的專業制度極具助益。然而有關社會工作的支援體系是否足夠？其內容是否符合需求？以及相關成效等，是值得關注的。

綜上所述，社工人員面對案主多元的問題及類型，如何在專業服務與工作壓力之下取得平衡呢？從事助人工作的人通常懷有助人的理想與熱情，對於助人專業倫理抱持高標準，使得工作者充滿理想化的使命感，但當理想與現實之間產生過度的差距，壓力與挫敗感就會點滴侵蝕著工作者，進而對專業工作感到壓力與無助，這種耗竭的現象並非工作者的缺失，而是一種職業現象，是長期暴露於工作壓力下，且因未能採取適當因應措施造成的身心耗竭、工作效率低落，以及對自我或案主都持負面態度的現象。

第四節 社工人員訓練制度

-以台北市社會局為例

壹、前言

本研究係以三位資深社工人員為研究對象，為探究其終身學習的情形與脈絡，爰需瞭解其工作場域所提供之在職訓練情形及相關資源，以作交叉研究分析。

貳、台北市社會局訓練制度

一、基本原則

- (一) 依專業工作資歷與角色分階訓練：依新進人員、資深工作人員、督導等不同對象之不同需求，安排課程內容。
- (二) 訓練期程固定與訓練計劃的持續：規劃固定、可預期的訓練期程，使議題的討論具延展性，經驗的傳承具累積性。
- (三) 課程內容的周延：對於直接服務及間接服務工作者工作過程中個案處遇、方案規劃、工作研究等各個領域的專業知識，提供整體性的訓練。

二、訓練對象

- (一) 訓練實施對象以社工室暨所屬社福中心、遊民收容所等各單位之社工員、科員之需求為主。
- (二) 為考量社會工作實務上團隊合作對於資源整合與福利服務輸送的重要性，訓練的實施，將視訓練內容及訓練容量，盡量開放名額邀請相關合作機構參加。

三、訓練內涵

本訓練提供社工人員於工作過程中所需之專業知識，內容共包含以下五個領域：

- (一) 激勵與自我成長：提供社工人員情緒紓解與自我成長的訓練，藉由生涯選擇的價值澄清、潛能激發、團體支持等等方式，來激發工作者對於工作的承諾與對生命的熱情。
- (二) 社會資源運用：介紹公私部門各項社會資源的申請辦法、申請流程、使用上的特性，增加社工人員對資源的了解與運用的能力。
- (三) 個案處遇知識、技巧與工作倫理：針對個案處遇過程中，問題診斷、家庭評估所需的輔導、治療技巧和相關

理論、知識，進行深度的演練分析。

（四）專業督導與組織經營：提供督導及資深社工員有關專業督導的相關知識、理論，以及非營利組織的經營管理、方案評估....等社會工作管理相關知能的培訓。

（五）法律與司法：為社工人員導讀各項福利法規與民法刑法的精神、內涵與對案主各種權利義務之限制與規定，並邀請司法人員說明司法體系的各項運作概況。

四、訓練分階方式

依受訓對象的專業工作年資（包括社會工作年資、在本局工作年資）與工作性質分階，分別有三種訓練課程：職前訓練課程、基礎訓練課程、進階研習課程----

一、職前訓練課程

（一）受訓對象：新進人員（高普考分發人員與新進職代）

（二）訓練目標：屬於入門訓練，訓練目標在使新進人員可初步瞭解以下項目之內涵：

1.社福中心與社工室基本工作內涵與工作原則

2.本局業務簡介及各科室間之分工

3.常用社會福利資源介紹與運用

(三) 實施時間：每年 12 月高普考及格人員分發至本局後
實施之訓練：

1.就職前之基本訓練：一次/兩天，組織架構工作角色之介紹。

2.就職後之密集訓練：八次/四天，就職後兩個月內，隔週進行半天之密集訓練，介紹本局各科室業務、各項工作問題之討論，以協助新近社工員儘速適應工作。

二、基礎訓練課程

(一) 受訓對象：針對社工員、科員、督導提供的基礎知能進修課程：

(二) 訓練目標：屬基礎訓練，就五大領域課程（激勵與自我成長、社會資源運用、個案處遇知識技巧與工作倫理、專業督導與組織經營、法律與司法）進行定期與密集的研討，使社工員熟悉並內化社會工作相關知識、技術、理念及社會工作倫理。

(三) 訓練形式：分為每季定期系列課程、專題講座、成長團體、個案研討四種方式

1.核心課程-----基礎訓練課程之一

(1) 訓練內涵：常態性（每年固定期程）與普及性（分梯次的普及訓練）的就五大核心領域，定期討論相關議題。

(2) 舉辦方式：

A 期程：每季一度。

B 舉辦方式：由社工室規劃辦理，並請各中心依序輪流協助各季訓練之執行。

2.專題講座-----基礎訓練課程之二

(1) 訓練內涵：機動性的因應特定福利法規修訂、立法，對工作帶來的影響，或針對災難事件的衝擊，即時為工作人員舉辦相關研習，以增強工作人員因應變局的能力。

(2) 舉辦方式：視特殊議題與特定需要，不定期舉辦專題講座。

3.自我探索工作坊-----基礎訓練課程之三

(1) 訓練內涵與功能：提供社工員長期性的支持團體，藉由團體工作方法達成以下目標

A 做為情緒抒發的管道與情緒支持的方法，以舒緩社工員在處理個案過程中帶來情緒困擾、自我懷疑等心理症狀，以及其他社會心理壓力。

B 藉由工作人員的經驗分享，交換解決問題的資源和技術，建立資源網絡，提昇工作能力。

C 透過成員間的相互支持，建立其對團體與組織的歸屬感，與對組織使命的承諾。

(2)舉辦方式與原則：以工作坊的形式，團體工作的方法，提供來達成社工員自我探索、自我澄清的訓練的目的。

4.個案研討-----基礎訓練課程之四

(1) 訓練內涵與功能

A 問題討論：透過個案研討會，就較複雜難解之個案，邀請相關學者專家分析討論

B 議題整理：彙整個案研討討論議題，進行較周延探討，並建立處理通則，以累積經驗，作為後續類似個案處理依據。

C 重大處遇之決策依據：對於影響案主權益之重大決策

（如剝奪監護權）需經個案研討會討論。

（2）舉辦方式

每中心每年至少舉辦兩場（每年計 24 場），為避免過度集中或過度分散，影響參與討論的機會，每季初於督導會議中，由各中心協調擬定該季舉辦的中心與期程。

（3）研討會講師：

為累積經驗並進行區域間比較分析，擬邀請固定講師參與指導。

三、進階研習課程

進階研習定位為對資深社工員之特定福利與組織內專業人員與幹部培育，因此，在訓練對象上，將區隔未達一定年資之工作人員；在訓練內涵上，則將加強深入、進階之專業訓練。

（一）專業工作坊

- 1.受訓對象：年資在三年以上的社工員
- 2.舉辦方式：以專業工作坊為主要型式
- 3.訓練內涵

- (1) 加強社工員整合實務經驗之能力，並培訓內部專業講師
- (2) 發展資深社會工作實務人員第二專長或特定心理治療專長：如兒童遊戲、治療藝術治療、家族治療

(二) 專業督導與機構經營講座

- 1. 受訓對象：督導、代理督導、資深工作人員
- 2. 訓練內涵：提供督導與儲備管理人員較為深入（相對於基礎訓練課程內容）之社會工作管理與督導相關知能。
- 3. 舉辦方式：不定期專題講座、定期團體

五、訓練成效管控

- (一) 受訓狀況登錄：建立社工員個人訓練卡，登錄各次訓練參與的時間、內容、時數，等等資料，以了解各中心社工員受訓參與的狀況與參訓的主要方向，作為社工員社工專業發展的重要紀錄；同時作為受訓機會公平分配之基礎，一方面避免社工員訓練的參與頻率過低，遲滯專業成長；一方面作為訓練機會的管控，減少訓練機會集中於少數社工員身上的情形。

- (二) 訓練成果的累積與彙整：立訓練成果的知識庫，有系統的進行經驗的累積與傳承，並進一步整理相關議題，以

發展一致並且成熟的工作模式。

- 1.建立影像資料庫：針對每季系列課程與專題講座，於課程過程錄影，作為教學錄影帶。
- 2.議題彙整：針對各中心每月舉辦的個案研討討論的個案類型，議題焦點，進行整理分析，並視需要，委託專家學者進行專案研究，以彙整特定議題的相關專業見解，期能因此發展出一致並且成熟的工作模式。

參、小結

本節有關台北市社會局規劃之在職訓練的資源與內涵，攸關社工人力的服務品質，以及社會工作專業組織整體人力素養，同時，經由專業訓練機會的提供與訓練過程的密集互動，達成社工員間的相互支持，並促進對組織目標之認同與對組織之歸屬感。惟技能的發展不足以代表學習的深入和具體的本質，從終身學習的觀點，重視學習要強調學習者的能力和經驗，而不是從工具的控制和操弄而來，尤其，學習不是累積的，學習應該是以反思性為核心，才能產生真正的改變與行動。