

為社會工作開創一條專業新道路—
專訪中華民國社會工作師公會全國聯合會
翁慧真理事長



翁慧真理事長：「社工師公會努力的目標，是希望讓社會看到社會工作師的價值，讓社工新鮮人覺得成為社工師是值得驕傲的，社工師的工作是有意義的。」

專訪翁慧真理事長前，我們兜轉了一圈，先到她位於長春路的事務所，發現無人應門，在事務所前看到門牆上的反核標

語、風景畫明信片，還看到門框上的向日葵小裝飾、綴有薔薇雛菊的木吊飾上貼著野百合社工師事務所的名片，浮水印是台灣形狀，上面寫著「在台灣的土地上 向下紮根 台北城市第一間社會工作師事務所」，這些符號已讓我們隱約感受到受訪者對這塊土地的熱愛與對生命的熱情。

再度聯繫後，我們終於抵達社會工作師公會全國聯合會，熱力滿滿的翁理事長笑盈盈迎接我們，一見面就印證我們方才的感受果然無誤。

翁慧真理事長是一位專業的社會工作師，民國90年通過社會工作師高考，94年創立了臺灣第一所社會工作師事務所。其實更早的時候，她就從事特約心理輔導、擔任機構外聘督導、團體帶領人等工作，經歷相當豐富。

社會工作師法中，對社會工作師定義為：指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。而一般大眾對社會工作師的了解，大概僅知道這是個能協助人卻勞心勞力的職業，為何翁理事長一路走來，熱忱不輟，還能如此富有理想活力的投入公會工作？

決心讓社會工作走出一條專業新道路

翁理事長娓娓道來：「台灣在民國86年制定社會工作師法以來，一直沒有人願意開業。社工師們不是在公部門工作，就是在基金會、協會，迄今也僅有33家社會工作師事務所。當時制定社工師法時，已訂有設立社會工作師事務所的條文規定，社會工作師法過去每幾年有一次大修法，我想如果沒有人去嘗試的話，此項規定可能會被檢討甚至刪除。隨著時代改變，我們更應該思考社會工作是否有新的模式，從早期的慈善基金會或協會模式，到現在應該走出社工專業的道路。」

「我在執業登記滿5年時，就提出申請開設社會工作師事務所，這也是我喜歡挑戰的個性以及年輕時的經歷使然，我曾是野百合學運世代的校際代表，血液中存在社會運動的因子，如果不去改變，要做社會工作就只有進基金會或公部門一途，如何擺脫慈善的包袱走向專業的道路其實是一大挑戰，也是因為這樣才去成立事務所。」

首開先河創立社會工作師事務所的背後

社會工作要接觸、輔導的個案常是生命經歷沉重者，相對的會消耗社會工作師自身的量能，甫從社會工作系畢業的年輕人沒有生命經驗的積累，多半不敢踏入直接服務，或是作了兩年就打退堂鼓。憶起當年，翁理事長坦承：「我大學畢業剛進入社工領域時，也不敢做直接服務，因為覺得自己太年輕，要

背負別人的生命，壓力很大，所以一開始是從間接服務做起，也曾經參與全民健康保險法修法工作。在有線電視開放初期，我也在有線電視台做節目幕後工作，當時社福議題非常頻繁出現，節目主題就是探討各種社會現象，包括生老病死等議題都屬於社會工作的範疇，我是懷抱著理想在做，後來雖因收視率太低而結束節目，這段經歷卻讓我迅速了解社會的脈動。那個年代允許年輕人有倡議的空間，後來我也轉換跑道到婦女救援基金會，從事推動家庭暴力防治法立法工作。」

翁理事長分享自己從事社會工作的歷程，年少的經歷，在她口中生動靈活起來，透過她的敘述我們更明白那個時代背景下的「社會工作」職業輪廓。「我個人真正踏上社工領域是在彭婉如事件之後，才決定去婦女救援基金會工作。其實我之前在電視台的薪水已經有4萬元；而基金會研究員的工作，薪水卻只有2萬8，可以看出來那個年代社工這個工作門檻不高，誰都可以做，而且對照其他行業別，薪水也不高，但我那時就決定進基金會作婦女保護工作、推動家暴法立法。婦女救援工作的對象是受到家暴婦女、單親媽媽，當然也包括孩子，就這樣一路走下來，我從事社會工作拓展的方向就這樣從婦女到家暴到兒童，這段歷程的確跟一般的社工師不太一樣。」

社會工作師職涯最重要的是自我探索

對照翁理事長總是明確知道自己有興趣、願意投入的領域，一個社工系畢業的年輕人，如何才能知曉自己可以在哪一個場域從事社會工作？身經百戰經驗豐富的翁理事長認為，「要擔任社會工作師一職，最應該做的是自我探索，這是最重要的，若自我探索不完全，也無法幫助案主。很多人一看到公部門有缺就去投身進去，其實社會工作的領域很多元，剛剛踏入社會工作領域的新鮮人，可以多方面嘗試不同的領域，再思考自己最適合的方向。以我個人的經歷而言，目前我是開設事務所，這種模式跟一般的機構團體相比，要自己承擔的部分比較多，我目前仍然著重在婦女及兒童方面，可以做一對一的諮商工作；此外，還包括帶團體、做督導、帶教育以及培訓年輕社工師活動等等。一般機構承攬政府標案是在前端作個案管理，我開設事務所比較屬於後端作教育訓練部分，這樣的發展方向也可供年輕的社會工作師做一個思考。」

「社會工作師長期以來依附在組織裡面，而組織往往有其自身的價值取向，例如有些組織可能帶有宗教色彩。早期社會工作比較屬於慈善性質，因此靠民間能量居多，但現在則是公部門居多，因為很多業務都已受到法律規範，是政府必須去做的，因此一般的機構團體都是接受政府補助辦理服務案件，或受委託執行社福業務。為使社工人員專業久任、留住人才，目前政府已經訂出社會工作人員的薪資地板，從109年元旦起為

34,916元，並且針對學歷、執照或證書、業務風險等都有加給，這對社會工作師這項職業也是一個保障。」翁理事長解釋，「由社工專業教育正規培育出來的畢業生，都經過實習的階段，對於社工師的業務已有基本的了解，因而大部分學生畢業後都是進機構做直接服務，做政策或法案倡議的機構較為少數。」



翁慧真理事長：「社工是助人的專業，帶著熱情熱心，目的就是為了要助人，運用專業去助人是現代社工的核心價值」

社會工作師法走過20年--社會已準備好接納這是一項專業

一項專業要成為社會上不可或缺並具有意義的存在，除了國家賦予專技人員的責任與執業的排他特許外，從業人員也必

須建立自身無可取代的專業性。翁理事長指出，「相對於其他專技人員而言，社會工作師最大的困境，我認為在於這個專有名詞還沒建立社會上的普遍概念，社會工作師法立法超過20年卻尚未建立排他性。早期社會工作領域很缺人，而社工師考試又很難考，以我那個年代來說，及格率只有3%至5%。但在考選部提升試題品質，建立題庫納入較多的實例題後，目前社工師考試及格的人數已經有12,000人以上，而市場需求粗估有15,000至18,000個缺額，然而社工領域現在還是不敢關門做證照制度的要求，並沒有強制社工師一定要做執業登記，社工師考試及格擁有社工師證書而沒有辦理執業登記的人數可能有幾千人。社工領域呈現一種名詞氾濫的現象，例如社工、社工師，而基金會聘用的職稱是社工員。我認為社工師還是需要建立排他性，如此專業證照才會有價值，這也是未來要努力的目標。」

翁理事長有信心的說明，「自我擔任理事長以來，感受到社會氛圍已經做好接納社會工作是一項專業的準備，未來修法要朝向建立落日條款，之後才能去強調社工師的價值，就像護士走到護理師是一樣的，不去處理這個議題將會造成專業的停滯，這是遲早要面對的問題。」

社會工作領域證照化只剩最後一哩路

若像律師、會計師、技師一般，在社會已建立普遍概念下確實成為一項專業後，社工師執業的樣態又是如何？翁理事長

解釋，「社工師不適合採用簽證制度的模式，因為案件難易度在接觸前不易判斷，也不適合用案件量多寡來區分，因為薪資都是一樣的。目前以醫院中的醫務社工要求最高，例如醫院評鑑即要求醫學中心之醫務社工必須有社工師證照，因此醫務社工目前已經關門，亦即有社工師證照始能任職。有證照的社工師雖不一定是品質保證，但至少是指標之一，對服務的案主也是一個保障，一旦出事情才能夠處理，若出狀況的人是沒有證照的社工人員，因為沒有證照即無法納入管理，公會常常無從著手，反而使社工界遭致污名。」

社工師與案主彼此存有信任關係，但友好尺度的拿捏，公與私的分際，考驗著社工師的智慧。「案主移情案例很常見，如何切斷移情，社工師的督導要有能力處理。尤其案主是獨居老人，拿捏貼近案主同時保持適當距離的分寸，就應該特別注意。」

深具理想性也了解實務的翁理事長樂觀表示，「在這幾年的鼓勵之下，民間單位也願意配合政府政策，現在民間機構內的社工人員至少已經有一半以上都有證照了，比例其實不低，有些大型機構也希望轉型成專業服務機構，因此我認為社會工作領域的關門，亦即有證照的社工師始能執業，只剩最後一哩路。未來可以考慮修法區分何種業務是社工師才能執行，甚至是僅能由社工師執行政府業務，除了突顯社工專業，亦可使社會工作領域加速證照化。」

社會變遷下社會工作服務也隨之改變

社會變動迅速，我們詢問社工專業領域的變遷與現況、困境與因應，以及前瞻性與願景，翁理事長拾起身邊一本雜誌說道：「2010年我接受就業雜誌的專訪，談到未來十年將崛起的專業證照，而社工師被列在其中之一，現在回過頭來看，目前趨勢的確如此。一方面是政府將許多社會福利措施納入法律，這些以前由慈善愛心機構做的事轉由社工人員執行，社工業務受到法律規範；另一方面是社會情勢變遷，早期比較屬於物質或經濟面的問題，但現在錢已經不能解決問題，很多案主經濟狀況很好，問題更錯綜複雜。以兒少保護議題為例，我國離婚率已大幅提高，是全世界第二名，以前婚姻有問題不敢離婚，現代社會卻是單親家庭變多，社工師要處理的問題除了就業輔導，還包括再婚而衍伸出來家庭融合的問題，此外也有大齡未婚媽媽，要處理的問題包含孩子、法律權益保障、就業達到再社會化等等，都可看到社會變遷的影響。像這樣的保護性專業，以年輕的社工系畢業生而言，可能比較辛苦」。

社工人力不足問題已經很多年，考選部自從民國99年起一年舉行兩次社工師考試，從民國86年到98年社工師考試及格人數2,815人，到截至109年第一次考試累積已有12,537人及格，按理說應能解決大部分人力問題，翁理事長告訴我們實務上案量繁多的原因，「一般來說，若案主能量足夠，是可以順利結

案，但常常一段時間案主又再回來，反覆的情形非常多，因此一線社工案量非常大。以前的年代是家醜不外揚，但現在觀念已經不同，講求男女平等，離婚也更為容易，社會越變動越混亂，社工的需求也就越高，特別是災變出現的時候，例如以前的SARS、地震或是現在的COVID-19肺炎疫情等。台灣進入高齡社會，隨著長照需求，老人福利也成了社會工作熱門領域。」



翁慧真理事長：「2010年我接受就業雜誌的專訪，談到未來十年將崛起的專業證照，而社工師被列在其中之一，現在回過頭來看，目前趨勢的確如此。」

我們問起社工師的執業領域寬廣，是否也如醫師或護理師有專科社工作師的區分，翁理事長為我們說明，「依照專科社

會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法的訂定，領有社會工作師證書，在相關領域執業5年後可以參加專科社會工作師甄審，通過甄審，可成為專科社會工作師。專科社會工作師分科有(一)醫務，(二)心理衛生，(三)兒童、少年、婦女及家庭，(四)老人，(五)身心障礙等五科。」翁理事長笑稱「以前醫務社工最夯，因為薪資比較高、比較專業、在醫院還能穿白袍；但全民健保改變了醫務社工的執業態樣，而且配置人數固定，如100床僅能配置一名社工，沒有向上發展空間，因此現在醫務社工已經飽和，隨社會需求各專科領域有所消長。」

翁理事長所述，隱約呼應2010年就業雜誌專訪的標題「走進專業名師的世界」，十年後的今天，2020年的社工師已然走出屬於自己的一片天，儘管沒有其他專業名師如醫師、律師、會計師的高地位、高收入（當年雜誌的副標題），然而社工師的高專業已受社會肯認。

社會工作師的關鍵核心職能—獨立解決問題的能力

「一位優秀的社工師，光靠熱忱和愛心是絕對不夠的，尚須具備觀察傾聽、貼近案主的能力，更重要的是能夠獨立解決問題。」翁理事長語重心長的點出社會工作師的關鍵核心職能，「以學校社工師為例，一個社工師的責任區有6個學校，他必須能獨立處理自己的責任區，同時也要與學校校長、輔導老師合

作。另外從事保護性業務的社工師有其危險性，常要偕同警察、家庭暴力防治官處理案件，甚至為了安置孩子必須上法院，因此也要具備冷靜及勇氣。其實常常有很多狀況會讓剛開始從事保護性業務的社工師受到挫折打擊，甚至是心理創傷，因此同儕的支撐以及團隊專業協助相當重要。社工師公會這兩年也在推動社工人身安全以及輔導機制，建立起背後的輔導系統，年輕社工師就能克服。」

社工師的職涯發展—從熱情、專業進階到自我實現

社工師的工作總是在面對不同案主生命中的挫折情境及負面情緒，幫案主解決困境極為消耗能量，年輕人會不會做個幾年便撐不下去？社工人力是否會斷層？翁理事長以過來人身份笑稱，「以我的經驗來看，8至10年是一個門檻。年輕人踏入社工領域前3年是摸索期，如果個性上覺得不適合，便會轉行；如果覺得還可以接受，就會繼續往下走，做了10年之後就不會停了，為了尋求實務上問題的解答或找到支持，很多社工人員會再去進修專業，或是接受督導訓練，往管理、領導階層前進。能夠持續投入這一行，大多是身心狀況夠穩定，同時一路被親人或家庭支持。非常感謝社工師的家屬感知這個行業的特殊，雖然有的人不認為這是個好的職業，但它可以助人更順利地走回人生軌道，或許在年輕時投入社會工作是靠著一股熱情，但

熱情終究會燃燒完畢，最後應該只剩下專業。」

翁理事長認為，從一個社工新手到成為成熟獨立的社工師，大概要5年的時間，同樣的案件，剛入行的社工師可能需要摸索而多花一些時間，但發展成熟的資深社工師已經能夠掌握處理案件的技巧。「社工師執業幾年也可以轉換主題領域，有時候這一行的師徒制會影響年輕社工師的選擇，因此督導帶人及領導的能力也很重要。」翁理事長提到，國內較大型的機構甚至願意送員工出國進修，這樣的作法證明機構願意投資員工，社工從業人員愈優秀也愈有選擇權。

「其實，社工系畢業生踏入社工領域，10年之後他看到的就不是所謂金錢的回報，而是這個行業的價值。」這段話讓「社工師」這個招牌瞬間閃閃發光，「他本身的專業自信、對弱勢案主的承諾、自我期許，能將所學理論去實踐，追尋自己工作的價值，這些都讓他風吹草動也穩住不動了，這也是我們得以在社工領域繼續堅持的動力。」這個行業的內涵與價值，在翁理事長質樸不假修飾的說明下，有了厚實且深刻的註解！「一個成熟的社工師看到案主型態轉變也會激發他創新的能力，在這個階段他的高度、視野都會進階，如果組織或機構支持，他的信念就會實現。」

帶著熱忱以專業助人的現代社工

作為一個社工師，要有哪些特質？翁理事長臉上持續漾著微笑朗聲說明，「熱情、熱忱是基本，最重要的是對人要有興趣，這是最基本的人格特質，現在年輕世代對網路世界很熟悉，卻缺乏對周遭人的關心。此外，我一再強調，好的社工師要有獨立解決問題的能力，案主來到你面前就是有問題要處理，社工是助人的專業，帶著熱情熱心，目的就是為了要助人，運用專業去助人是現代社工的核心價值，不是只有愛心熱忱，更要在專業的道路上去精進，要讓自己安全，同時也讓案主獲得專業的服務。社工師必須體認到我們服務的案主就是弱勢，不論是物質上或精神上的弱勢，社工師對弱勢要有親近心，這是最基礎的條件，如果害怕或是承受不了壓力，將無法成為專業的社工師，社工職場上會接觸到的負向情緒的確是很多，常常看不到快樂的甜果，需要用專業去支持。」身為社工師公會全國聯合會的領頭羊，翁理事長有明確的方向：「社工師公會目前努力的目標，是希望讓社會看到社工師的價值，讓社工新鮮人覺得成為社工師是值得驕傲的，社工師的工作是有意義的。」

關於社工師考試應試科目的建議

對於考選部的專訪，翁理事長非常意外卻也欣見考選部對社工師的重視，訪問的最後，他特別提出對專技社工師考試的

一些建議，「例如國文作文可以考時事題，訓練分析能力；而專業科目部分建議增加實務題比重，減少背誦式的題目。『社會工作研究與方法』是社工師應考人最弱的科目，實務上純粹做研究的社工師少之又少，一般社工師需要的是基礎統計概念，因此可以考簡單基礎的描述性統計題目。『人類行為與社會環境』科目對實務工作最重要，社會工作師與心理諮商師最大的差異是，心理諮商著重在探討個人內心，而社工師則是改變環境影響個人，現在社會環境變遷快速，環境是社會工作最大挑戰，社工師對此必須具有敏感度，才能做好社工專業工作，建議此科目考實務題而非考理論背誦，納入實務界專家來命題會更好。『社會政策與立法』也是很重要的科目，社工師也必須對於社會政策有一定的了解。『社會工作管理』科目則建議併入『社會工作直接服務』科目中做為一個單元即可。」我們則允諾會將他的意見攜回反映。

在愉快與崇敬的心情中結束這場專訪，帶著翁理事長洋溢的生命熱情與勇氣，我們回到考選工作的日常，儘管社工師的工作消耗能量，但我們可是從眼前這位社工師身上獲得許多正能量，相信社工師這個助人的專門職業，在全國聯合會及翁理事長的推動下，很快有新的里程碑。

（採訪者：考選部陳玉貞、王詩慧、陳彥慈，攝影者：王詩慧、張怡茹）