

# 社會工作者執業素養與職能之內涵探討

## —兼論教考用的整合

與談人：曾華源

台北海洋科技大學健康照顧社會工作系講座教授

### 一、前言：社會工作是實務為本的專業

任何一門專業教育均期待能培養出具有專業知識、技能，以及有專業承諾（professional commitment）的人才，以利專業獲得社會認可，並使專業得以發展。如果社會工作自認是實務為本的專業，不僅從業者要知道「這是什麼」運用知識做出正確判斷，以及基於價值判斷知道該做什麼之外，更需能具備夠能把要做的事「做好」的知行合一能力；因此，社工專業教育不僅要培育出「能學」、「能知」和「能做」的人力，更要培育出「願意做」、「樂意做」、「好好做」和「喜歡做」的社會工作專業人才（曾華源，1994）。

其實社會工作歷史發展過程，在專業本質的建構過程有很大的變動。從最早期社會工作被視為慈善濟助貧病孤苦的社會排除者，到專業借助自我理論和系統理論在協助有生活遭遇困難的個人、家庭、社區提升社會適應能力，到目前著重社會工作專業的主要任務是增進人類福祉，並幫助滿足所有人的基本人類需求；尤其要關注弱勢，被壓迫和生活貧困的人們的需求並賦予他們權力，並且社會工作者角色不再是直接服務提供者，而是還包括系統發展、維繫和連結等多種角色。顯然社會工作者所需要的專業服務能力不是只有直接面對服務接受者，還包括社會福利政策與服務方案創新、社會不公議題倡導、社會系統調解與合作，以及在組織系統中規劃與完成服務輸送等等工作。社會工作多元角色職責使社會工作者執業能力與生涯發展更有挑戰和不易。

### 二、社會工作專業執業素養

#### （一）執業素養之意義與面向

社會工作專業教育方案要教或培育從業者擁有什麼何種職業知識與能力，才能勝任職場需要，而這種職業素養能力如何養成？Ashford & Taylor（1990）認為執業生涯發展力包括 1. 工作者必須獲得有關職場環境的足夠資訊，以及有關其在職場環境中的關係或狀況的反饋。2. 工作者需要具備適當的職場內部條件，以適應環境。具體來說，某些個人屬性（例如，樂觀和自我效能感）和認知（例如基模）能使個人因應職場各種問題的內部和外部挑戰。3. 工作者必須保持靈活性或行動自由；也

就是說個人必須願意並且能夠改變行為、認知和影響。一個專業成熟者：具備基本服務需求資訊收集、研判和實踐能力，亦即在組織脈絡中，要學習和運用專業知能提供服務，確認服務有效性（Harkness & Hensley, 1991），並能夠保持「經驗、反思、分析和行動」的發展性循環過程（Wonnacott, 2012）。在職場中的執業素養（competency）不是新手社工有「知識」就能在機構「實踐」，或是在組織「做中學（learning by doing）」就可以達成。職業工作能力（working ability）或就業力（employability）是指個人在專業領域長期生涯發展之執業素養；其培育目標是期望透過良好的高等教育品質，使個人能夠具備獲得工作、保有工作與做好工作的能力（Donald, Baruch, & Ashleigh, 2019）。因此，Hillage & Pollard（1998）執業素養有四層面 1. 個人所具備的知識（知道什麼）、技能（知道要做什么）及態度（如何做） 2. 個人如何運用知識、技能及態度的方式 3. 個人在求職時的表現及態度，包括如何向雇主證明自己已具備相當的能力 4. 個體看待工作的脈絡，如自身條件及勞動力市場環境等等。簡言之，就業力即是個人具備能獲得工作、「做好」工作，以及維持或發展工作能力（Harvey, Locke & Morey, 2002）。

## （二）社會工作執業素養之面向

國內社會工作就業環境大多在非營利組織或政府部門工作。像美國社會工作者自己開業的甚少。目前也大多是承接政府委託服務。因此，職場上應該具有的執業素養可概括個人如何在組織系統內做好工作之相關通用能力，確保專業工作品質和效能所需之能力，以及職場脈絡環境中的發展性能力。如下表 1 與表 2。

表 1 社會工作專業的職業通用能力及其內涵

職業通用性能力	
能力面向	主要內涵
基本技能 (basic skills)	1. 文書方面能力：要具備閱讀力、寫作力和算數力； 2. 溝通方面能力：具備傾聽力、理解力和表達力； 3. 科技資訊能力：能運用資訊科技做好信息管理與服務； 4. 自我調節能力：具備學習力、自我效能和時間管理能力，以有效掌控服務過程。
行政管理技能 (management skills)	1. 具規劃力（planning skills）與行政協調力，能注意細節，以獲取資源和順利進行服務； 2. 覺察服務的需要和可能的風險，並能快速反應，已提供有品質的服務。
問題解決力 (problem solving)	能自我覺察服務所面對的問題，並能分析推理，創造性思考可能對策和決策，並能採取行動和反思解決問題過程。
職涯發展	關注職業環境的變動與發展，並能持續學習。
團隊合作 (teamwork)	能尊重他人與包容不同意見，並能開放的接受建議和調解，以便成為重要成員或領導者。

心理成熟	具備抗壓力和情緒管理能力，並能果斷面對環境挑戰。
個人品德	為人忠誠與誠實，做事有責任感、公正性和遵守紀律，而能獲得他人之信任。

表 2 社會工作執業能力

社工專業基礎能力	
能力面向	主要內涵
專業品質力	溝通會談力，能在文化脈絡下建立專業關係能力，並具專業倫理意識與理解倫理原則能力，以及覺察專業服務發生風險之能力。
知識建構力	具備人類行為與社會環境知識能力，以及多元文化的反身能力，並能理解政策與執行服務輸送關係。
運用知識力	1. 使用專業知識評估（收集、組織與解釋）與真正站在服務對象立場而理解其需求。 2. 能設定目標與處遇計畫之能力。 3. 具備干預個人與系統問題之能力，能運用社工方法，協助案主解決問題、倡導與調解個人、家庭、社區與組織之能力。
專業倫理力	1. 具親和力，並能關懷、接納與包容案主，以建立投緣關係（rapport relationship）。 2. 有正義和廉正德行，並有勇氣採取應有的倫理行動。
專業發展力	對社會工作專業發展有敏銳力和願景力，並能不斷學習、創新和精確專業服務知能。
社會工作專業進階能力	
能力面向	主要內涵
知行合一能力	理解理論與實務之關係—「知」與「行」之關係，並能妥善運用理論提供有效的服務。
分析批判能力	培養運用專業知識和分析批判專業知識適用性之能力
政策轉換能力	理解規劃政策目標與政策執行力之關係、機構或地方政府如何轉換政策提供服務、決策層級配合政策的考量
服務管理能力	分析影響有效服務輸送過程之因素，並能規劃服務輸送與服務管理之能力
反思反身能力	實務工作過程中對服務提供、方案規劃與提供服務過程之反思與反身

資料來源：曾華源、白倩如、張誼方(2021)

### 三、結語:社工師人才培育教考用三者效度的反思

上述討論大致可以確認社會工作具體的專業就業素養。從專業屬性來說，「能知」還要「能做」、「會做」和「願做」。綜觀社會工作專業發展至今，有許多人提出批評；社工專業教育偏重認知層次的培育，對於如何將知識轉化到實務較少著墨；亦即整合性的專業知能和專業操作方法教學不足（白倩如，2020；劉可屏、王永慈，2002）、缺乏提供有效實務工作能力之保證性和可靠性的（汪淑媛，2008），以至於「會考試的不一定會做事，會做事的一定沒有時間準備考試」（陳麗欣、王慧琦，2002）。顯然當前社會工作專業教育不易培育具備德性和處置複雜問題之人才（簡春安、趙善如 2008）。

其實專業的執業能力是個人成長過程中，各種經驗與能力堆疊的結果，每一個人身上都不可能一開始就具備完整的執業能力，更不是取得

考試證照就代表已經終其一生都擁有執業能力。在快速變遷的現代社會中，社會工作專業教育體制不能偏重知識的灌輸，除了關注培育出來的人才在職場上的適應與發展需要，更應該重視知、覺與行三項執業能力的整合，以培育預備人才。再者，證照考試的取才如何以適當的「考試」方式衡鑑甄拔具有執業發展潛力的人才，以避免能知而不能行的結果。建議分成三階段；第一階段考認知與記憶，取得社會工作員資格。第二階段要就業至少一年後，考案例分析與舉例說明的理解層次為主，取得社會工作師證照。第三階段則是任職 3-5 年後，以案例分析和實作為主，以取的考專科社工師。最後要確保證照效度，就更應該注重專業繼續教育制度的建構和執業證照的管理制度，以確保證照終身的公信力。因此，督導制度、在職訓練與繼續教育制度、專業倫理審議制度、證照薪資制度等等，均有待完善，以利專業獲得社會認可。

### 參考書目

- 白倩如（2020）。〈提升社會工作實習學生自主學習效能—增權取向實習教育〉，《社會政策與社會工作學刊》24（2）。頁 185-220。
- 汪淑媛（2008）。〈論台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。頁 1-42。
- 陳麗欣、王慧琦（2002）。《我國技職學校社會工作系學生專業能力指標建構》。國科會專題研究計畫成果報告。
- 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。頁 173-193。
- 曾華源、白倩如、張誼方（2021）。〈社會工作專業人才之就業力—兼論對專業教育與證照考試之反思〉，《社區發展季刊》，173。頁 20-37。
- 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。頁 51-72。
- 簡春安、趙善如（2008）。《社會工作哲學與理論》。臺北：巨流。
- Ashford, S. J., & Taylor, M. S. (1990). Adaptation to work transitions: An integrative approach. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 8, 1-39.
- Donald, W. E., Baruch, Y., & Ashleigh, M. J. (2019). The undergraduate self-perception of employability: Human capital, careers advice, and career ownership. *Studies in Higher Education*, 44 (4), 599-614.

- Harkness, D., & Hensley, H. (1991). Changing the focus of social work supervision: Effects on client satisfaction and generalised contentment. *Social Work*, 36 (6), 506-512.
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing Employability, Recognising Diversity*. London, UK: Universities UK.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). *Employability: Developing a framework for policy analysis*. Department for Education and Employment, London. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/225083565\\_Employability\\_Developing\\_a\\_framework\\_for\\_policy\\_analysis\\_London\\_Dfe](https://www.researchgate.net/publication/225083565_Employability_Developing_a_framework_for_policy_analysis_London_Dfe).
- Wonnacott, J. (2012). *Mastering Social Work Supervision*. London, UK: Jessica Kingsley Publishers.