

社論

向融天使仁慈與俠士志節的 社會工作者致敬--- 社會工作日大眾應有的體認



壹、競爭焦慮的歲月 須要社工來關懷

人能跨入太空，卻難以調適自己。聯合國宣稱全球 70 億人口中，有 2/3 欠缺福利保障，衣、食、住、行、育、樂的生活需要；生、老、病、死、苦、難的生命遭遇，無時無刻的不受困擾與威脅。

宗教愛憐的慈悲，政府施政的規劃，雖有激發互助的作為，無求的奉獻，可惜時強時弱，持續、週遍、發展都有開拓的空間。靠一時的熱情，總不若找出方法，凝成制度來的有效。經過摸索、探討，東方提出「五福臨門」做為目標，「保息六政」、「九惠之教」為取向；西方凝成個案、團體、社區為方法，在工業社會高度緊張競爭下，促成了尊重人的尊嚴、承認個別差異、力求助人自助的社會工作學。

貳、服務要與時俱進 助人重助其自助

至於擴及人際關懷，以往清官不斷家務事，現因有「家庭暴力防治法」、在男女平權下有是非的衡評，此外涉及僱勞、軍中、牢獄等也都有社工溫情與正義的介入。甚至器官移植、臨終關懷也因社工的參與而增其成效，前者可以素昧平生而助再生；後者是在心靈輔導下減輕當事人及家屬憂傷，而益增社會工作溫馨面。

無疑的社會工作的成長與擴大並非單兵作戰得來，而是科際組合，舉其要者，婦幼保護與衛生、少年輔導與教育、就業自立與勞工、障礙輔具與工藝、老人安養與建築、家庭暴力與心理、性侵防治與司法、軍隊社工與國防、器官捐贈、安寧照顧與宗教都有相互依存、密不可分的關係，而其落實與貫徹，還須植根於親情，讓人浸浴在家的溫暖；補足在社區，由互助互動來支持；落實於社會，依不同福利法規給予增添與捍衛。

參、培植社工人員內在修持 營建供滋長的外在環境

社會工作在前述使命中，範疇幾乎無所不包，功能亦無所不至，他的成效就繫乎條件與環境而定，知得深才能看得遠。早年聯合國社會發展委員會曾明示「增進個人及社會福利為目的之服務品質能否提升，端視其領導人員及工作幹部曾否接受專業教育而定；唯有加強專業教育，始能提高專業水準及專業精神；亦即唯有具備高度專業水準與專業精神之合格人員，始能充分發揮福利服務之效能」。引申而言，就是有無國際化與國情化的識見、自信與自律德行。國際化資訊除學理外，如聯合國大會、特別附屬單位如農糧(FAO)、衛生(WHO)、勞工(ILO)、文化(UNESCO)組織；國際福利專業團體如國際社福協會(ICSW)、國際社工人員協會(IFSW)、國際社區發展協會(IDS)等，以及國際公益社團扶輪社(Rotary)、獅子會(Lions)、同濟會(Kiwanis)、青商會(JCI)等對社福所公布之宣言、決議、公約、建議書等為主；還有國際年，如兒、少、老、貧、障、志工、婦女、原住民等，無不提供各國該有的注意；以及國際日、如防治結核病日、無煙日、捐血日、掃盲日、無車日、志工日、社工日等，亦皆是注意健康兼顧群體，社工界如果能多予注意及推行，必然的對福利水準及民眾福祉有絕對的助益。

至國情化的識見，要在社會工作理念、措施、態度不以仿效西方為已足，而是要有自我風格來呼應習俗文化，細究其內涵是均、親並重，均是財富分配合理化，親是人際關係和諧化。前者主導是「正德、利用、厚生」；採行「生之者眾、食之者寡、為之者疾、用之者舒」做手段；後者是以行仁尚義為主導，採迎「壽、富、康寧、修好德、老終命」五福以及排除兇、疾、憂、貧、惡、弱六極為手段，也可說是經社並重。歷代在不同時空下，尊儒、崇道、敬墨、行法各有擅勝，試看歷久常受重視禮記禮運篇的「大同之治」，學者分析並非儒家一家之說，篇首微視道家、選賢與能、講信修睦、有法家意味；不獨親其親、子其子係墨家之論，再看歷代福利措施，匯聚各家亦多良法美意，要者如對民族保育，左傳上有「命壯者無娶老婦，令老者無娶壯妻」；對扶持貧困者有「以工代賑」，強調「振窮」；對尊老敬長言，以孝為倫理核心，「君子不徒行，庶人不徒食」，與今日交通優待，居家照顧無軒輊之分；對障礙者在九惠之教四「養疾」中有「凡國都皆有掌養疾、聾、盲、暗、啞、跛躄、偏枯、握遞，不耐自生者，上收而養之疾、官而衣食之，殊身而後止；又曰問疾，對病患者有『掌病』，士人有病者，掌病以上令問之，九十以上日一問，八十以上二日一問，七十以上三日一問，家庶五日一問……」，以及「……收養孤老殘疾不出外乞食之行，揀選僧行看管輔恤，亦早開宗教參與福利之先河」；其他如睦鄰愛鄉、移風易俗言，以「有無相助、疾病相扶、守望相顧」為社區通則，較之今日裝監視器而欠互助關懷，勝之多多；再就志願服務言，在兼相愛、交相利中秉里仁為美，提出人們應轉明哲保身為急公好義、獨善其身為見義勇為，教育民眾「滴水之思，湧泉以報」，培養民眾有回饋之舉，都是值得宏揚、參採之處。我們之所以汲古作今，存菁去蕪，主要是將傳統特色視為源頭活水，使得社工在國際化中有國情的特色。

社工人員要具備國際與國情的認知是一回事，如何能夠在自發又自律來認真與細微從事服務，則有賴倫理守則的實踐。按英文 Ethics 倫理一字源希臘文 Ethos、轉為 Ethika 而成為現文，用之於人群係界定份際、達成和諧之自律規約；而中文倫理一詞，是彼此之間的交往道理，有「分」與「情」雙重意義，這和西方意念殊無二致，守則最大的特色，不是誰該對誰好，而是要先對自己、同儕、服務對象好，予先於取，以愛替怨的高境界。

由於守則具有深邃的哲理，也有誠摯的情誼，希望從「知其理之當然，而責其身以必然」，就是要以心性修養自律、高度公德心，來處理人己的關係，並進而做到「推己及人」、「移情換位」的精神，為人群服務，來提升福利的品質。這種以自律來純化自己，貫徹守則來尊重案主舉世皆然。國際社會工作者聯盟(IFSW)與國際社會工作學協會(IASSW)為了更拉近國際間差距，在 2004 年於澳洲召開年會時通過「社工倫理的現狀與原則」，提出要重視案主權益等十二項原則，並佐以訂定每年 3 月 27 日為「社會工作日」來推廣。至我國社會工作日係 4 月 2 日，倫理守則早年省市已有，迭經修改，現行中華民國社會工作倫理守則係 95 年由社工作師全國聯合會 2 屆 2 次會員代表大會通過，雖或國情特色有待增添，但不失為可做實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。

社會工作者除了個人應具修持前文已有列述外，績效的順逆還須外在環境的配合，舉其要項有政策、機關、法律、員額等，茲再分述如後：先就政策言：我國社會政策就要者言，先後有四大社會政策、民生主義現階段社會政策、83 年及 93 年版的社會福利政策綱領等，對社會工作專業最先提出者為民國 54 年之「民生主義現階段社會政策」中有：「雇用曾受專業訓練之社會工作人員」，負責推進各項工作。末端又再明列「所需人才應儘量任用各大專院校有關社會工作學系之畢業生，對現有工作人員亦當隨時舉辦在職訓練，增進其專業知識，改進其工作方法」。提出後，省、市亦先有實驗性社工員之設，學界亦有敦促政府，但當進一步涉及專業化的細節時，對人力的供需、範圍的廣狹、涵義的深淺、實施的緩急，又隨著人事、主計等機關的本位，決策者的修養、個人的識見而產生不同的看法與見解，因循猶豫。83 年再有「社會福利政策綱領」之頒，亦僅在原則上有「運用社會福利專業人員、社會工作方法而已」，進度過慢，學界及實務界乃有遊行爭取之舉，終於促成 86 年社會工作師法之通過，隨後 93 年名稱相同的福利綱領在福利服務第 17 點有「政府應配合社會變遷與政府改造，……以及社會福利工作人員之配置」，但平情而論，政策還是不夠積極。

續就機關而言，執行政策必須有獨立機關，在光復後隨同政府來臺同屬內政部轄下之衛生、勞工、警政均先後成獨立單位，而新設部會如退輔、原民、體育、客家等亦分別設立，唯獨社會福利依然如故。雖自 76 年起行政院組織法屢有修正之議，但時高時低，拖至 99 年始塵埃落定，決定為 13 部 9 會，原有福利業務拆散，併入衛生福利之內，結合二個不同專業連個「與」字都吝嗇，未考慮體系能否兼容，職系能否互調，將既有福利幾乎消失於無形，肯定社福人員在此框架內功能難以發揮，評斷決策人員未重視福利當非苛責。

再就法規言：數十年來社福相關法規次第完成，保障生命的如婦女、兒少、老人、殘障、救助、家暴、性侵、社區；維護生活的如就業、職訓、勞基、社保等，均明定社工人員職責，且多有 24 小時待命之規定，但人少事雜，難符業務需要，報載轉業而去者有，危險性職位懸空未補者有，政府雖有提升職等，增加津貼之議，但配套有欠完整，問題並未徹底解決。

終就員額配置比言，由於社福工作近乎由無到有，員額配置際未依法規需求，亦未依人口多寡而設置，是以任用、聘雇、臨時人員均有，流動率偏高，碰到較嚴重社會問題時，就有增員之說，遠水近火，終難劍及履及解決問題，是以我們要提早規劃與配套，才能將診治、預防、促進的功能一以貫之。

肆、規劃要選、訓、用兼顧 績效要廣、精、深兼備

社會工作有他的專業性，也需要廣泛性。選、訓、用執行在前；廣、精、深才能收效在後。所謂甄選與廣度是要找出勝任的人員而不致浪費教育資源，臺灣目前大專院校社工科系超過 26 所，每年畢業學士約有 2,000 名，如供需沒有規劃，畢業幾近失業，少數就業者若教學有失嚴謹，知能難以肄應實用，就必須檢討是學生選錯科系，還是學校怠忽了學生。前者指的是按成績分發為讀大學而讀大學；後者是師資有學歷而欠經驗，惟有這些缺失能防堵與解決，選與廣才有呼應，供與需才算契合。

次就訓練與精度言：訓是補教育對服務項目知能所未及，一般訓練有職前、在職、帶職等方式，學校、專業團體、機構都擔負主要角色，觀摩、研討、進修都可採用，尤其是社會工作師法中有「專科社工師」之設，提供努力者有更高資格及位階的努力方向；而法中又要求每六年有繼續教育之檢查，合格者方得辦理執照更新。這種規定使社工人員以自我選擇與專長去接受訓練，在與督導人員互動下，必然的將訓練與精度更上層樓。

再就任用與深度而言：公職社工師與專技社工師均須通過考試獲有社工師名銜始能任用，關鍵點是錄取比例寬嚴，如公職社工師錄取率約為 15%，專技社工師不同年份有 2% 到 25%。民國 100 年擴大名額亦不過 10% 自屬偏低。又員額與待遇亦須商確，自有專技社工師以來，錄取總數為 3,000 名，難符法規實際需要，待遇亦偏低，政府雖有加發危險津貼之事，但口惠而實未至，如從事者離職流動率能更穩定，視職業為志業，在經驗中開拓深度，則品質提升，人事穩定不求已至。

伍、願社會大眾對社工功能「深以為信」，社工人員是奉獻此一志業「引以為榮」

茲值社會工作日即將來臨之際，回顧社會工作的進展，已從感性的溫情關懷，朝向理性的

專業取向，績效的得來無一不是眾多社會工作者本著天使仁慈與俠士志節的風範努力而來，其中的辛酸，70年代臺北市社會局曾邀社工同仁編撰「放射生命光芒的職業—社會工作員的甘苦談」一書，本刊這期又將近年發展實務，洽請社工人員宣揚績效，一代勝一代的事績，覺醒了決策者的猶豫，喚醒了相關部門的體悟、感動了受益案主的心懷，而有擴增名額、提升位階、加發危險津貼等誘因。我們期盼廣大民眾，對社工員的艱辛給予喝采與掌聲；也願社工人員堅忍不拔，視國際社工師聯盟(IFSW)「社會工作促成世界改變」為座右銘，將「深以為信」與「引以為榮」凝成一體二面，在敬業、樂業、永業下為需要服務的同胞，再開闢出一片又大又亮的藍天。