

## 社會工作系畢業生的非社會工作職業抉擇：質性研究初探

陳昱名\*

### 摘要

社會工作專業長久以來面對畢業生僅約半數投入社工職場的人力資源流失狀況，造成社會工作專業人力的不足與高等教育資源的浪費。因此本研究嘗試從沒有選擇社會工作專業作為職業、或者曾於社工界任職卻退出社工職場並從事它業的社會工作畢業生為對象，透過滾雪球取樣取得有效訪談樣本 8 位，運用質性深入訪談方法，分析專業化體制、勞動條件、性別角色、社會期待等相關因素對社工畢業生抉擇投入專業工作與否之影響，作為社會工作人力資源流失的狀況的探討與反思。

研究結果顯示，1. 勞動條件與職業生涯承諾的保障不足（包括菁英取向的社工師執照問題）、2. 專業價值的認同問題、3. 專業角色與專業地位不彰，等因素與環境結構是造成社會工作職業抉擇的主要限制。

關鍵字：社會工作職業抉擇、職業生涯規劃、專業化、專業價值認同、專業角色

---

\*國立中山大學中山學術研究所社會組博士候選人

## 壹、前言

### 一、研究緣起

社會工作在台灣經過數十年來的發展，已逐漸具備完整的專業化性質，過往愛心慈善事業的刻板形象逐漸減弱。社會工作者執業範圍擴張到許多民間非營利組織與政府部門，1997年社工師法的通過更奠定了社會工作專業證照的基礎，除了在專業地位的提升與專業權威的建立有著相當重要的影響，使得社會工作者這份職業更朝向專業化邁進，每年更約有兩千多名社會工作系所畢業的學、碩、博士專業人才產出供業界聘用（沙依仁，2002），可看出社會工作這門專業在台灣的日漸蓬勃發展。但在社會工作日漸蓬勃發展的背後，我們卻也同時可以發現社會工作產生了人力資源不足、工作疲乏與人力流動率高的問題，許多研究都指出：多數的社會工作系畢業生並沒有投入社會工作專業發展，許多實務社會工作職位中社會工作系畢業者僅佔約半數（林萬億，1995；曾華源，1993），甚至在廖榮利（1993）等在社會工作學生生涯的態度與感受的研究中，發現僅有極少部分4.35%的社會工作研究生和10%的社會工作大學生認為社會工作是唯一能令自己滿意的專業；這樣的狀況當然也造成社會工作專業人力的不足與高等教育資源的浪費。加上社會大眾對於社會工作專業的瞭解與認知有限，易與志願愛心工作混淆，專業地位升高面臨瓶頸（林萬億，1995；彭懷真，1993；趙善如，1992；簡春安等，1998）；勞動環境與條件方面，許多研究也指出社會工作者人力不足、工作負荷量大、壓力大、薪資低、專業自主未受肯定、工作價值與倫理的兩難、甚至資深工作者在這個大環境下，實務工作經驗累積也未獲得相對肯定，而導致人力流動率大大提高（陳政智等，2005；周月清，2002）。在組成結構方面也呈現社工人員女性化、年輕化、年資淺的人數有提高的趨勢，同時從業者的專業背景也逐漸齊一化（黃蒂，2000），這也顯示了社工專業人力投入的侷限性，間接影響了社會工作專業的傳承與發展。

無論是預期將來會面臨龐大工作量、壓力、低薪，又或因為專業地位與權威的社會認可問題無法得到應有的尊重與自我生涯規劃滿足，有許多受過扎實而豐富專業教育訓練的社會工作畢業生，選擇畢業後不投入社會工作領域，這不僅是整體社會工作專業的損失，更是高等教育與實務工作實習資源的浪費，許多學不致用的學子白白蹉跎黃金歲月，卻沒有把最專門實用的技能貢獻社會，更是整體社會的巨大損失。檢視相關文獻，探討社會工作者之生涯規劃或職業抉擇時，大多以已投身社工業界者為研究對象。但從系統觀點來看，社會系統的實相往往由社會建構（socially constructed）而成，觀察者往往因為自己在本質上也是系統構成的一部分，而無法自外於外在環境的思考旨點與認知偏見，必須透過納入不同層次與觀點相異的見解加上多維度思考，才能提高問題界定的明晰性，對整體系統進行更透徹的解析與認知（韓釗，2003:8；Weick, 1995）。是故，本研究針對沒有選擇從事社會工作的社會工作系畢業生，透過質性研究方式探討其職業抉擇

的歷程，運用深度訪談資料與觀察，分析勞動條件、專業化體制因素、性別角色、社會期待...等相關因素對社工畢業生抉擇投入專業工作與否之影響，以期對社會工作人力資源流失的狀況作另一個面向的探討與反思。

## 二、研究問題與目的

從前言所述可以看出，台灣社會工作界的專業人力來源，事實上面臨著學校畢業生中每年有近半人力資源流失沒有投入業界的問題。這究竟是因為個人志向選擇問題，社會文化情境限制、性別角色、還是專業環境與專業體制環節，致使專業生力軍寧可浪費大學四年的時間學了一門專業技術卻不選擇社會工作作為職業；以及社會工作專業中新投入之人力資源的特徵越來越傾向單一化，如女性化、年輕化、年資淺，基於此兩大議題本研究所要探討的研究問題與目的如下：

- (一)、探究社會工作系畢業生在職業抉擇歷程的自我考量因素與決定過程。
- (二)、社會工作系畢業生認為外在影響自己職業抉擇的要素與情境壓力。
- (三)、探討社會工作系畢業生對於社會工作專業作為職業的認知、意義與專業價值的主觀看法，並對比受訪者當前所從事的職業與客觀環境。
- (四)、分析社會工作系畢業生不願投入業界的原因與障礙，以期提出有效建議提升社工畢業生之人力資源運用。

## 貳、文獻探討

### 一、勞動環境與條件的影響

許多實證研究都指出勞動環境與條件對於職業抉擇與投入的重要性，以就業的大學畢業生中對工作滿意的主要理由分別為：工作符合興趣、能在工作中成長、職業很安定有保障、待遇好、能學以致用、工作地點合適、工作環境佳等（李元敦等，1994；教育部，1997；葉志誠，1998；謝曉雯等，2001）；而對目前工作不滿意的原因大多集中在：待遇福利不佳、升遷機會少、志趣不合、未能施展抱負等（教育部，1997；謝曉雯等，2001）；在繼續進修的動機方面也顯示：獲得較好的就業機會、待遇及工作發展性等是重要的動機（何照義等，1992）。社工職場的狀況也相仿，林萬億等（1995）就指出：「若基本的生活需求無法獲得保障，承諾與意願皆可能是空談。因此社會工作專業若要留得住人，這個行業中的所有從業人員之薪資、福利必須與其工作能夠合理的匹配；工作也必須有基本的保障。」可謂對於職業抉擇中的勞動條件與環境因素做了一針見血的說明，也可以看出勞動環境與現實面的勞動條件（如待遇、福利、組織制度）對於職業抉擇與持續投入是相當重要的影響因素。

檢視關於台灣社會工作者勞動現況的文獻，可以發現社會工作單位人力短缺、社會工作者工作負荷量大、壓力大、薪資低、工資工時不應需求、專業自主未受肯定等困難，再加上所處的常常是組織不成熟的工作環境，導致人力流動率相當大（周慧玲，1986；周月清，2002；陳政智等，2005；陳宜珍，2007），突顯了社會工作人員的離職原因和工作環境有密切的關係，大多起源於職業倦怠

(陳寶芳, 1983; 陳姿伶, 1990; 賴資雯, 1995; 劉蕙雯, 1998), 其中原因可以再細部歸納出組織環境與專業制度的不足(方雅麗等, 2000)。而這樣的情形, 在民間社會工作單位更是明顯, 相較於政府部門, 不論待遇、福利、人事制度等方面的基礎都相對薄弱許多, 更令人裹足不前難以投入, 而這樣的工作職位卻是佔全台灣社會工作機會的大多數, 福利、待遇、人事制度相較成熟穩定的公務單位社工僅佔少數(陳宜珍, 2007; 羅秀華, 1995)。於是社會工作者往往必須付出更多的心力在專業以外的工作項目中, 例如努力尋求升官、轉任其他單位或兼任行政職務以達到待遇的提升, 而沒有動力在專業上持續進修或累積經驗。李文朗(1992)就指出:「一個人幹了社福工作之後, 社會應該讓他在工作崗位上有繼續進修的機會, 同時也應該給他合理的待遇和職業保障。...反觀國內...有學識能力的人, 一定要想辦法升官, 不能在本職崗位上一直幹下去。」也說出了許多社工人職業生涯展望的困境。

而透過這些研究的整理與分析, 全都指出一個事實: 台灣當前社會工作人力的流失與高流動率, 勞動條件與環境不良是一個重要因素。其中, 民間部門的狀況又比公務單位的情況更差, 約聘工作者的處境又比正職工作者來得艱困, 資深和經驗卻不一定代表勞動條件提升, 兼任行政或想辦法升官才是提升待遇的辦法。早先研究的成果雖然說明了台灣社會工作環境的若干待遇與工作條件、環境的缺失, 與其對於從業人員的職業投入影響, 但其討論對象多已投入社工從業者, 缺乏對受過專業訓練卻沒投入者的探討, 又或者僅以「學生對於專業的承諾不夠」、「抱持功利主義的心態」等一語帶過, 形成個人歸因式的責怪, 缺乏整體結構因素的討論; 對於勞動條件的低落也未做可能的原因解釋或發展可能提升的方向, 對於號稱已經專業化和證照化的一個專門職業來說著實是一個疑問, 因此也是本研究所欲深入探討之處。

## 二、專業認同與職業抉擇的關係

在談論到專業認同的問題時, 必須先從什麼是「專業」來瞭解起, 然後再討論專業工作者產生認同的關聯, 才可更加清晰。對此曾有學者們嘗試以一組特質(attribution)來區分專業與非專業, 形成所謂的「特質論」。而這種論點最具代表性並為國內外學者所廣泛引用者, 莫不說到 Greenwood 提出的「專業特質」和 Gooden 所提出的五個特徵(李增祿, 1995:49), 內容可大致整理如下:

- (一) 一套理論體系 (a body of theory)。
- (二) 專業的權威 (professional authority)。
- (三) 共同信守的倫理守則 (code of ethics)。
- (四) 社區的或社會的認可 (sanction of the community)。
- (五) 專業的文化 (professional culture)。

之後有學者認為特質論是一種理想型態的不適切二分法, 主張專業是一種逐步發展的過程。若透過對於專業「生命史的研究」, 可導出專業化的普遍模型(楊玫瑩, 1998)。其中, 最爲人所熟知的即是 Wiliensky (1964) 在研究十八種專門職業後所提出的五大過程:

- (一) 開始出現專職的工作者。
- (二) 專業訓練學校的興起。
- (三) 專業組織的形成。
- (四) 爭取法律的保障與支持。
- (五) 專業倫理守則的建立。

但 Wilensky (1964) 也同樣指出：專業發展不見得符合此五大過程，不同的專業為因應其獨特的環境將呈現出不同的發展過程，而且大多數的專業發展過程並不依此順序循序漸進，而是同時由不同的層面建構專業制度。

而後來的 Hall(1968)在其實證研究中則將專業模型分為兩種基本型態：結構特質 (structural attributes) 與態度特質 (attitude attributions)。在結構特質部分則沿用 Wilensky 的專業過程論；在態度特質方面，Hall 假設態度與行為之間有一致性存在，專業人員對其所從事專業工作的方法和態度包括：

- (一) 視專業組織為其主要的參照來源：不論正式的專業組織或非正式專業同僚團體，都是專業人員之想法與判斷的主要來源與依據。
- (二) 服務大眾的信念：專業工作不僅為個人私利，有為公眾謀福利的社會意義。
- (三) 自律 (self-regulation) 的信念：專業同行才足以評判專業工作成敗得失。
- (四) 使命感及自主性。

而從 Hall 的態度特質觀點來看實際上就蘊含了專業認同的意涵(萬育維等，1996)，是故欲將社會工作視為一個專業並為從業者認同，則社會工作者應屬於一份職業化的工作，專業養成教育不僅是未來工作的必要條件，也是完成工作理想、任務的要件，並具備體制化的條件，有屬於自己的一套教育、訓練、證照、工作守則...等，不為其他專業的附屬；另外相當重要的則是得到社會的認可。若符合以上條件的職業較容易被從業者及社會大眾認同為專業。

而個人認同專業的產生，根據 Becker and Carper (1956) 則認為「認同」是發生於三種關係的結構中：1.非正式同儕團體或同學、2.師生關係、3.學術結構；並透過五個機轉的運作，從而個人形成自我意象 (self-image)：1.個人的投入、2.對問題產生新興趣、獲得新技巧、3.習得專業意識形態、4.內化為動機、5.獲得他人的支持與幫助拔擢。因此我們可以理解對於專業認同的形成過程中，知識技巧的習得、工作價值觀、態度、培養專業自我...等都是相當重要的因素。萬育維等 (1996) 則根據 Hayes and Varley (1965) 的研究提出：工作經驗、職業社會化、機構社會化的過程都可能增強社會工作者對於社會工作價值觀的認同，進而強化專業認同，反之，若有負面的影響或者不當認同，其專業認同也可能反而遭受弱化甚至消滅。

### 三、社會外在因素的影響

在影響職業抉擇的過程中，可以發現抉擇者也身受社會外在因素的影響，畢竟人並不是獨立的生活在社會上，而需要與許多人互動生活，並受到許多重要他人 (significant others) 的影響，是故在重要的職業抉擇上，絕對無法忽視外在因素所產生的影響力。而在本文所探討的職業抉擇部分，許多文獻都顯現出對社會

工作專業現況與地位的重視（沙依仁，2002；李文朗，1992；林萬億，1995；簡春安等，1998），也即是說，社會工作系畢業生在選擇未來的職業發展時，專業被社會認可的程度、團隊中的專業地位、專業形象的認可方面，都呈現出重要的影響，因為同樣付出青春與血汗的累積，自然希望能夠投入的是一份被社會所認可、敬重、重視並值得持續長久投入的專門職業。但檢視當前的社會工作環境，雖然隨著社會工作迄今在台灣發展近六十年的基礎，加上政府在 7、80 年代推動公務單位社會工作人員建制，並在 1997 年正式通過社會工作師法，專業地位可說逐漸受到重視也頗廣為社會所知，但若此就判斷社會工作在台灣的專業化過程已然完成恐怕就過於簡化。許多研究都指出，台灣的社會工作建制完成不等於專業成熟（沙依仁，2002；陶蕃瀛等，1997；陶蕃瀛，1999），社會上對於社會工作專業的認識雖然也有所增加和熟悉，但卻也同樣存在許多刻板印象、誤解、甚至不認同為一專業、認為是有愛心的人所做的慈善工作、工作角色混淆雜亂...等不一而足的錯誤印象（方雅麗等，2000；林萬億，1995；張煜輝，1992），因此台灣社會工作目前充其量只能說逐漸完整建構建制化的腳步，並不然等於專業化完成。是故我們發現在外在社會（甚至包括政府）對於專業的地位、能力、成效、形象都還有許多誤解的時候，社會工作雖然無庸置疑的是一門具備高度技術與知識哲理的專業，卻與社會大眾的普遍認知尚存在著一定程度的落差，在畢業生進行職業抉擇時，實不能忽略為一重要關鍵。此外，影響職業抉擇的外部因素中，文獻也提及家庭因素（例如家庭社經背景、父母教育程度、家人對於該職業的評價）、同儕因素、學校因素（教學是否能實際應用、切合社會需要與否、重要的專業模仿對象）、社會環境因素（普遍對於該職業的看法、社會價值觀、社會資源網絡等）都是相當重要的影響因素（林幸台，1987；林幸台，1994；林萬億，1995；李玉瑾，1997；張振成，1997；謝曉雯等，2001）。顯示在個人因素之外，職業抉擇的過程中事實上仍加入了許多非個人因素的外部影響因子甚至是結構情境的限制，不是個人認同、喜好所致這麼簡單就能決定。

是故，研究者認為在外在因素的探討，可以說明社會工作業界過去針對新鮮人力大量流失問題所一語帶過的解釋或批評（功利主義、志趣不和、無奉獻精神等）的盲點，此外，重視結構性因素的影響，而非責怪情境限制下被結構影響而作抉擇的個人，方能跳出各說各話的泥沼，回歸整體結構面與社會結構因素的探討。本研究嘗試以微觀層次的觀察與理解，更貼近選擇不投入社會工作畢業生的意志與世界，並從個人生態學的觀點理解生活各種力量進出對個人的影響，而不是簡單的將之客體化或視為社會工作界的「他者（the others）」。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

依據文獻探討並配合本研究探討的方向與重點，發展出研究架構如下：

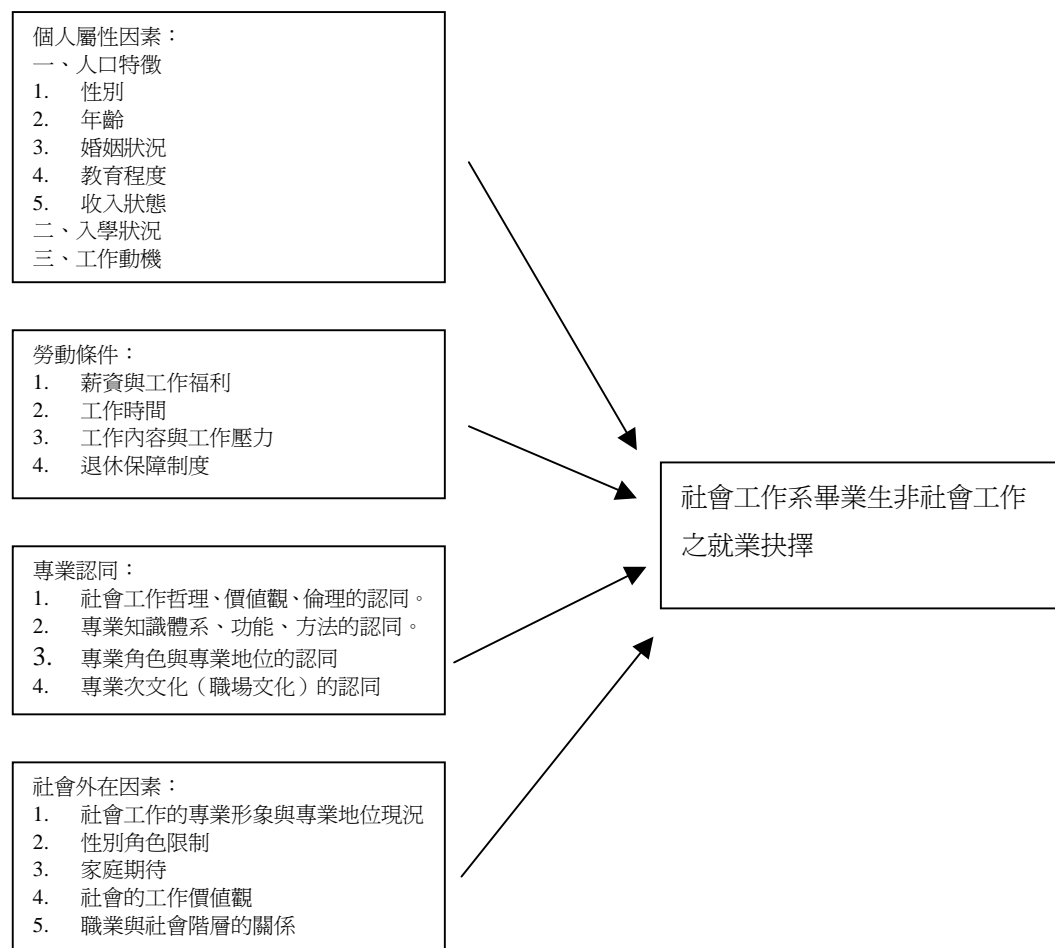


圖 1、社會工作系畢業生未從事相關社會工作之職業抉擇研究架構圖

### 二、研究資料蒐集與分析

本研究探討之對象乃社會工作學系畢業生之職業抉擇，在對研究對象有限的理解中，本研究採用質性研究方法，試圖透過深刻的觀察與訪談，以期待能採取被研究者的觀點，透過被研究者的眼睛來看他的世界與抉擇歷程，而不是僅出自於研究者世界的觀點，如 Patton（1990）認為質性研究者訪談目的在於發掘存在於受訪者內在的觀照取向。又誠如詮釋學的傳統認為，現實的敘說建構關乎意義，而不是事實（fact）的再現（畢恆達，1996），因為人類社會是行動者積極參與過程的集合，而人的行為是互動過程的結果，因此意義的產生，鑲嵌在互動的過程和情境脈絡中（嚴祥鸞，1996）。是故本研究藉由訪談探索無法直接觀察到的現象，如：感受、想法、意欲、情境、研究對象的思維如何建構世界和其所賦予事件的意義。因此透過詢問被研究者對於職業抉擇的相關想法感受，而能進入

其所建構出來的意義解釋、自我認同與觀點世界。

本研究運用質性研究法中的訪談方法，透過與研究對象訪談互動間的深入觀察，與訪談內容的分析檢視，去理解社會工作系畢業生認知中對於職業抉擇狀況與考量所建構出來的社會事實，瞭解專業認同、勞動條件、社會外部因素、個人基本特質如何對其產生影響，透過深入而彈性的訪談方式以求獲得更為深刻與心理情緒感受的微觀資料，深入理解其職業抉擇的考量與情境限制，探究其認知建構與外在因素的結構因素影響，進而能分析社會工作人力資源不願投入的原因，探索既有研究發現未及之處。根據前述之研究概念，本研究之資料收集方式以深入訪談為主，茲將資料收集方式詳述於下：

(一) 個案訪談法 (interview)：

透過文獻分析的整理與批判，發展出可能影響社會工作系畢業生職業抉擇的影響因素，據以發展深入訪談的訪談大綱，透過深入訪談中的一般性訪談指引（包括一組綱要性問題），列在綱要中的問題不必依照次序，訪談導引只是單純作為訪談間的基本架構，以確認相關聯的主題均含括其中。運用屬於半結構方式的訪談形式，先列出感興趣的主題作為訪談指引，但在用字遣詞、問題的形式、順序較有彈性，所仰賴的是研究者與受訪者之間的社會互動 (social interaction) (王仕圖等，2005)，目的在於瞭解受訪者對於其生活與經驗世界的解釋 (Babbie, 1998)。訪談導引假定每一位受訪者均有一些共通的資料可被收集，但不預先寫下任何標準化的問題。此種方式訪談者必須在真實訪談情境中，因應不同的受訪者，而調整問題的次序，此種訪談維持著某種程度的繪畫性與情境性，加強資料收集的深度與豐富性。

(二) 半結構式訪談大綱內容

1. 選擇就讀社會工作系的背景與原因
2. 就讀社會工作系的過程、重要事件與記憶
3. 對社會工作專業內容與實際工作的體認與了解
4. 對於當前社會工作勞動條件、未來展望與組織風氣的看法
5. 對於社會工作哲理、價值觀、倫理、專業地位的看法與感受
6. 受訪者認為專業以外之大眾對社會工作專業地位、專業形象、執業現況的看法
7. 受訪者自己不願意投入社會工作的原因與當前工作狀況的比對
8. 非自身之外界因素對於自己執業抉擇影響的過程、程度與關鍵

### 三、取樣

本研究所欲探討之對象為社會工作系畢業但卻沒有投入或投入後又選擇退出社會工作相關專業工作者（包括直接服務、間接服務、社區工作、社會行政單位...等），由於被研究者多已淡出業界並投入其他專業，很難與專業界有工作上的接觸交流，相關資訊與接近途徑較稀少。是故在研究對象的尋找上呈現相對困難，於是研究者轉而透過幾位關鍵引薦人的引介之下，透過滾雪球方式 (snowball



sampling) 取樣，取得八位願意受訪之受訪者並取得有效訪談紀錄。

以下茲將受訪者之基本資料與相關資訊整理如下表 1：

表 1：受訪者樣本特性描述表

編號	性別	年齡	社會工作經驗年數(不含實習)	社會工作教育程度	現今職業	畢業學校類別	目前職業月薪	婚姻狀態
一	男	28 歲	2.8 年	學士	房仲業務員	私立大學	40000 元	未婚
二	男	32 歲	未有	學士	業務主管	私立大學	約 100000 元	未婚
三	女	30 歲	約 1 年	碩士	會計記帳員	私立大學	22000 元	已婚
四	男	24 歲	約 0.5 年	學士	軍職	國立大學	35000 元	未婚
五	男	25 歲	未有	學士	銷售專員	私立技術學院	約 20000 元	未婚
六	男	29 歲	約 1 年	學士	其他專業之大學兼任講師	國立大學	約 15000 元	已婚
七	男	28 歲	約 3 年	碩士	平面廣告設計	私立大學	約 30000 元	未婚
八	女	25 歲	未有	學士	行政秘書	國立大學	約 25000 元	未婚

從表 1 可以看出，受訪者以男性為多數，女性 2 位，未婚者居多，年齡平均約 28 歲左右，社會工作專業教育程度以學士為多，具碩士學位者兩位，平均社會工作執業年數約 1 年左右（不含實習），畢業學校以私立大學社工系畢業者最多，其次為國立大學社工系畢業者 3 位，僅 1 位畢業自私立技術學院社工系，目前的職業選擇沒有一致性，月薪平均約在 35000 元左右。從受訪者樣本特性來看，本研究的受訪者們自大學畢業投入就業市場已有數年的時間，但從社會工作專業年資方面來看，大多數的受訪者都非常資淺，曾穩定長期在同一機構工作超過兩年者只有 2 位，甚至有 3 位受訪者從未投入社工業界；在學歷方面，更有兩位接受了社會工作碩士學位的專業教育與實習訓練，卻也都相繼選擇不再回到社會工作職場，顯示了社會工作專業在人力資源培育與持續教育上的困境。

#### 肆、研究分析

分析部分透過對於受訪對象的訪談內容分析，試圖透過研究架構之概念模式去深入理解並分析影響被研究者職業抉擇的個人與結構因素，從其內心建構的世界看被研究者如何看待自己的職業抉擇因素，而其所認知的社會工作專業究竟是一份怎麼樣的工作，與其生涯規劃與展望的落差。是故，以下的分析，分別從勞動條件、專業認同、社會外在結構因素...等面向進行分析，釐清其職業抉擇的過程與選擇不從事社會工作的原因。

此外，為求保護受訪者的隱私與權利，本章分析中所提及一切人名、地名、機構、單位、公司行號皆為化名並以英文字母代表，並做適當的情節混合盡量使原受訪者之身分不致暴露。

##### 一、勞動條件與職業生涯承諾的保障不足

###### (一) 薪水與工作負擔不成比例

在接觸受訪者的過程中，在談論到有關社會工作作為一個職業的問題時，最

先被提出來討論的往往就是有關勞動條件、工作未來展望、退休保障...等問題，也形成許多人印象中低薪的社會工作職業，薪水太低、升遷困難、沒有保障...等都是具體而實際的難處，不管面對別人或自己，職業抉擇中排除了社會工作的第一個理由往往就是勞動條件、收入與未來保障。

『你覺得我很現實喔...好像社工沒有錢所以我就不要做，我知道很多老師同學都是這樣說我們對不對，我跟你說啦，真的這樣我大一知道社工怎麼回是我就轉學了啦！...但是出來外面工作就是要有一份薪水養家Y，這是第一個現實層面』...（受訪者二）

『社工起薪也不是最低對啦...但實務界你也待過嘛...我一樣的付出時間和心力，可是薪水除了自己，你還要養活誰...不行阿！我一樣要這麼累付出這些，像阿D那種還要半夜背call機，我去作別的我可能不只收穫這樣，不成比例嘛...還變成沒有家庭生活...』...（受訪者一）

『我們機構那個小L姊她H大畢業的ㄝ，也作了好幾年，可是她薪水多少，就28000啊...還在台北ㄟ，很難過捏（指生活支出），基本生活開銷完了薪水也就不剩了。那我現在雖然在會計事務所裡面從最基層的開始做起，但我覺得看得到未來...但是如果我繼續當的是社工，我覺得我看不到這種的』.....（受訪者三）

『F為什麼跟I分手，機構人不夠啊還要接個行政，一大早出門，每天幹到晚上八九點，假日也要去，這樣她有多少時間陪男朋友和家人？那以後結婚怎麼辦。啊作到這樣啦，才勉強“號稱”三萬，你真的會吐血啦！』.....（受訪者七）

從受訪者的談話中可以清楚發現到社會工作的薪資，在受訪者的認知與對實務界的瞭解中，顯然不符合心中足以應付未來展望或成家立業負擔的水準以上，可以說僅能支持自身，長期投入意願相對降低。而相較於其他職業，從事社會工作所必須付出的時間、精力、道德責任等負擔又顯然較重，在某些人力吃緊的單位甚至常常長時間加班或假日辦活動，甚至加班也沒有加班費（陳政智，2005），影響了正常的家庭與社交生活，但所得水準與未來保障卻沒有給予對等的提升與信心，自然影響了投入專業的意願。台灣社工專業人員協會副秘書長陳宜珍（2007）就指出：「每個月不及三萬元的薪資報酬，為數極多的機構甚至不提供勞退，又得面臨職業風險急遽增加的事實，社會工作者在老年之後，甚至都可能成為低收入戶的窘境下，人力不斷流失，社會福利機構也永遠都是新兵訓練中心。」

## （二）菁英化取向的社工師執照

1997 年立法通過的社會工作師法可以說是社工專業化一個相當重要的里程碑，因為證照化所代表的意義不僅在於像醫護人員、律師、建築師等社會上的專業人員一樣，必須考過證照才能從事某項專業工作，所等同於的意義也代表專業化被國家力量承認，也代表著社會中一種專業權威與權力正當性的展現，對於社會工作業界的執業生態來說也起了一定的作用與改變。落在實務工作上，社工師證照的意義不僅在於專業知識與技術的國家認證，實際上也是從業人員在職業生涯上的一個利基，在許多社工單位的求職啟事上也都可以發現擁有社工師證照的優勢，許多高階職位也都突顯證照的必要性。但是現行的社工師專技高考不論從任何一點來看都是一個菁英取向的選拔（也就是絕大多數的人都會落榜，社會上會長期存在一群落榜者），以目前社工師制度實行至今近十年的時間來看，台灣的社會工作師卻仍不滿兩千位，可以說完全無法滿足台灣社會對於社工人力的廣大需要，而這個現象影響的發酵也在訪談對象的談話中出現了痕跡。

「社工師喔.....班上都是那些成績最好的，或者是那些有去念研究所的上比較多啦，像我這種的ㄟ又，去做實務還沒什麼問題，我實習跟當兵那時候都差不多，大概都 ok 啦，不過考執照應該很難啦，所以我從以前就沒有想過去考，畢業那時候大家都要去考，我就放棄，反正就全心去找工作，穩不上的啊，幹麼浪費時間?!」.....（受訪者一）

「我每天當社工，也都 OK 啊，可是就是沒有牌，就好像很奇怪很空虛的感覺吧，可是你實務工作者每天碰的東西跟考的那些實際上不一定 match，那我實在是已經考到很煩...反正有考過也是當社工，沒考過也是這樣當社工，你在業界跑我保證你碰到沒牌的一定比有牌多，那自己準備這些東西的意義在哪裡，變成我自己也會懷疑。」.....（受訪者七）

「其實我以前每年都有去考ㄟ...可是好像考上的都是非常非常常用功的，很會唸書那種的吧，可是每年就只錄取那一點點啊.....以後一定是越來越重視執照的啊，可是沒有那就覺得好像怎麼說.....就是說當社工，明明有執照可是你卻沒有，就很奇怪啊，而且一定會被淘汰吧」...（受訪者三）

「我們那時候在急診打工的時候，就有學長（研究者按：此處應是指住院醫師）問我們為什麼社工的執照限制的那麼嚴，結果我根本不知道要說什麼，反正就錄取率很低啊，結果學長就說結果不就變成很多在當社工的人、作社工的事，可是都沒有執照？想想也對ㄟ」.....（受訪者四）

在受訪者的談話與文獻分析中，超低錄取率的專技高考令不擅長唸書考試的畢業生很感到頭痛，週遭的人際經驗讓他們發現大多數都是以前班上功課最好或有去念研究所的人才考考上，所以即使有了執照可以考，但由於門檻只提供給菁英跨越，在越來越重視執照的時代中，許多新鮮人就在考不到執照或學業成績不佳的考量下，選擇了其他的生涯路途（林翰生，1997）。在我們慶幸社工專業化與證照化越趨成熟的同時，是否也應該思考理論知識與實務經驗的平衡問題，因為現行的考試中所呈現的菁英取向已經使得許多第一線社工註定難以跨越窄門，甚至排擠掉學業成績較不突出的社工學生，社工師證照所衍生在職業抉擇的過程中相關影響，著實值得我們深思！

### （三）升遷管道的狹窄

令人意外的，在訪談的過程中研究者亦發現受訪者出現曾賣力投入社工職業，卻認為升遷難望而覺得沒有動力繼續，並非從學生時代就已決定不走社工路線，而且都是男性，表達出對於升遷管道單一或是未來職業展望的悲觀與失望。

『我也當過幹部啊，可是又怎樣，你專業又怎麼樣，這樣就到頂了啊.....你有沒有聽過那個 A 學長，他在 CFCA 幹到副總幹事還是副執行長之類的，啊結果咧，半年說都領不到薪水，我問他他說什麼你知道嗎？他竟然說就當作作奉獻的，作免錢工啦（台語），很無奈又怎樣，那時我就看破』....（受訪者一）

『我去實習的時候，總院主任四十（歲），分院的主任三十（歲），那個公關組長長啊，他跟我說他為什麼不想進社工要去公關室，哪來的位置，你再努力再傑出，他不退你還不是幹個社工員到退休，升到哪裡去？.....那你知道我多久時間從基層幹到現在這樣？兩年...對啊，這裡不一樣啊，就是看表現來坐位置啊，我想升出頭，我打拼就好了，管你多少人佔位，就是看表現啊，不然怎麼冒出來？！』...（受訪者二）

『我想說趁年輕嘛，給自己一個機會出來闖一闖，試試機會...不要說我就這樣去機構當一輩子社工...也好像不知道還能怎樣，現在我一個人，那以後呢？作業務我可以期待年輕拼業績多賺一點，去當公務員還是大公司的幹部我可以等退休金，那當社工.....我剛好兩樣都沒有。』.....（受訪者五）

『我以前有想說考上社工師吧，可是...其實有沒有執照的人還是作一樣的事，執照也不等於升職，職位是固定的，還是看有沒有缺，體制就醬啊，不然就是社工員到底，所以我才想轉

出來，至少我當個研究員或什麼的，那就不一樣，有自己發展的空間。社工喔...算是最後一步路吧，反正什麼都沒有我至少還會這個』...（受訪者四）

「假設要往上爬，我覺得當時的環境看不到有路，感覺就像你看得到有人在樓上，但是你卻怎麼樣也找不到樓梯，...相對來說，現在的工作想走到樓上去，雖然也不容易，不過比較起來也只是樓梯陡了一點而已」.....（受訪者七）

從這個點去觀察受訪者的反應與觀感，發現由於大多數的機構都屬於民間私營單位，工作多為約聘制，甚至很多公務單位也以約聘缺聘社會行政人員，多認為工作並不穩定，而升遷管道又較單一，就是社工員升「基層」主管，若要再往上發展就要往非專業的行政官僚職務爭取，而非社工專業，於是造成許多對於自我期許甚高或職業企圖心較高的年輕學子灰心，認為長遠來看，反正都是要往非專業發展職位薪資才能更上一層樓，不如早往其他領域發展，社會工作反而只是一種轉業不行而退守的打算。不過從某個層面來說，這些問題又何嘗獨有在社工界才發生，許多工作也都面臨相同的困境，值得注意的反倒應該是，怎麼專業化的社會工作職業到了今天還是給學子這種刻板印象？

## 二、專業價值的認同問題

（一）是偉大的理想與實踐，還是浪漫式的理想虛無？

社會工作的價值，不管從理論上或發展的歷史來看，都可以說是從人類互助共善的良善特質與信仰所發展而來，這從過往的社會服務運動都多少帶有某種的特定慈善色彩可以證明。也因此，社會工作者一向被視為是愛心與耐心慈善付出者的專利，但時至今日伴隨專業化的發展，社會工作者的專門職業角色與社會共善的精神信仰似乎在認同上也產生一些交纏伴隨著衝突。在職業抉擇的過程中，非物質層面的專業價值認同與倫理思考，似乎也可以看出一個重要關鍵的扮演。

『我到現在.....我都還是沒有辦法忘記剛去機構那時候，面對一群...真的我不知道怎麼說...好像很沒希望，甚至你對他的期待是根本沒有用，因為他只會越辛苦，只能看到退步，只看到沒辦法平等...很沒希望的感覺，我真的能幫這些人嗎？有用嗎？我的專業可以幫他們真的解決問題嗎？其實我覺得根本沒用，明知道沒有用，那我在幹麻，我在作什麼...其實只是在保這份養我的薪水.....我這樣講好像很沒愛心喔』...（受訪者三）

『以前在學校，你不覺得都講很多精神的東西，說社工要怎樣怎樣，要犧牲要奉獻的，可是我們都是一般人，我每天都在付出，這些人（指案主）改變過什麼，我真的不知道，很多時候我覺得『又』，我最大的功用就是陪人家一起難過而已，能改變什麼？那

我在作什麼（攤開雙手疑問的表情）？』……（受訪者五）

『醫生作什麼人家知道，案主很認可啊，因為如果病好了，人家看得到的是醫生的藥很有效，可是不見得知道你（指社工）做了什麼，那 team 裡面當然我們的角色就變成陪襯的，好像無法去證明說社工也是作了很多貢獻，沒有一種能量...或說是能力去捍衛我的立場。結果變成案主就覺得我很有愛心人很好，然後沒了。』……（受訪者一）

社會工作在證照化的象徵意義下，已經被政府與統治權力認可為一門專業，但實際上由於接觸案主群的特質和社會服務事業的性質，工作者必須經常接觸社會與人性當中許多的黑暗面與無奈失望，但可以做到的改變卻往往相當有限，畢竟社會問題的產生可能是龐大結構中許多問題環節的交互作用，而不僅是從個人條件改善就可以改變的事實。許多服務的功能與效用更不是簡單數據或報導可以說明，卻因而無法被彰顯出重要性與價值感。被研究者展現出在專業上的無力感甚至無所適從，展現出對於社會工作價值的疑惑和自我定位與工作角色的矛盾。

#### （二）專業角色的落差與專業地位低落

在許多的狀況中，社工人所受的教育往往強調由於社會工作者所受過的人文思想與社會結構面的宏觀視角教育，加上與服務對象緊密的專業關係與深入的互動與同理，協調溝通能力具有彈性與技巧，相當適合作為工作團隊之中的 leader 與資源協調者。而專業地位的模糊不清、實務工作角色的混淆與雜務，在專業工作以外甚至必須負擔許多「打雜的事」，也讓人搞不清楚社工到底是什麼樣的專業人員，對於自我的職業認同也產生混淆。在訪談中可以發現研究對象對於這一點產生很大的現實與理想之間的落差。

『以前不是都常說，社工應該是 team 的 leader，可是實際在作，這樣根本不可能，譬如醫生怎麼可能配合你，都嘛是主治說，當社工你就 by order，去 OPD（門診）也是跟診而已，實際上是我們在配合，如果覺得不需要，有時候就根本不用參與，那這是誰決定的，當然是醫生啊！』...（受訪者一）

『去作實務喔，十個地方的社工可能有十一種做法（笑）... 社工好像有時候工作很模糊，什麼都可以叫你做，要劃分範圍又好像什麼事都不屬於你，我就會想，到底社工的專業工作到底是什麼，好像跟課本上說的不太一樣』……（受訪者三）

『我以前都想說很多可以作嘛，結果勒，主管不一定那樣就覺得叫社工，就像說辦社區的活動，活動本身不是重點嘛，那是個過程，可是我主管就覺得活動辦好其他就沒有我事，方向

也不是社工的人在決定，說白一點，連我主管自己也不是社工出身的啊。』...（受訪者二）

『我覺得這回到那個以前說社工還不專業那種年代，我覺得像律師、檢察官、醫師還是工程師什麼的，他們的專業顯然是被認可的，即便是在行政體系裡面，就算是比較基層的單位，他們專業多少就比較被知道被尊重，可是我覺得社工來說，行政或是高層在領導專業就很多。那不要說我做很多自己也不知道到底是不是社工做的所謂專業。』...（受訪者四）

對於專業的角色模糊或地位不理想，甚至包括理論與實際上的落差，都讓受訪者說出許多個人的親身經歷來表達他們的不滿，形容上或許不見得反映出現實狀況，但卻也反映出學校所學與出社會現實工作狀況的落差與失望。社工在各個機構的定位又不相同，分享的例子中甚至是作一般認知的雜事的時間為多，專業的事情有時反而不是社工在處理。團隊中的角色似乎又較為弱化、不受重視，特別是次專業領域單位中（如醫院、法院、公家單位），反而無法發揮自己的專業功能與角色，使得受訪者一致出現無奈、無力與失望放棄的情緒。

### （三）個人價值與專業價值的衝突

社會工作無疑是一項維繫某種社會價值與道德觀的工作，在社會變遷而傳統價值體系趨於多元化的時代，立基於維繫社會某種共善基礎的社會工作在普遍的一致性認同中遇到困難。在職業抉擇的過程中，受訪者也提及過去受教育的過程與實際職場上所遇到的一些價值與觀念的衝突。

『我不知道ㄟ，我以前包括實習啦ㄟ又，我常常都覺得我應該幫這些人嗎？例如說那些加害者（指性侵害或家暴相對人），我在幫壞人ㄟ，有時候我都快想要把大鎖往他們頭上砸，真是人渣你知道嗎？...（沉默了一下子）...其實我知道要接納啦、尊重案主個別差異，可是我一點都不覺得我在做什麼對社會有幫助的人，這...這...這...差太多了！』...（受訪者二）

『很多時候，我們都做好了，可是那些公所的社會課什麼的，他們就拖啊，你能怎樣！你能拿他怎麼樣，誰都可以不用你，反正你拿這些補助幫誰，錢都像丟到水裡啦，我就覺得我做得好像很沒價值，根本不重要！』.....（受訪者三）

『社工...這是接觸社會大多數黑暗面的一種工作，很多時候我寧願我從來不知道這些真相...特別是當你其實問題根本不在他們（指案主），這是社會結構下產生的大問題，但是問題根源沒有解決，他們只是貧窮文化惡性循環的犧牲

者，這些人救不完永遠都有，你幫這些人，社會問題還是一樣不會消滅！」……（受訪者六）

『好啦，幫助需要幫助的人啦，但是真正去（指實務工作）的時候，那個 Q（老師）啊，講什麼你知道啊？他說「有關係，那就沒關係啦！」，說得那麼好聽，社工要怎樣奉獻要按怎無私，看說，也是搞這套』…（受訪者二）

從訪談中可以發現，價值觀的衝突往往來自專業價值與個人信仰的差異，甚至站在一個鉅視的角度來看的時候，卻發現這些黑暗面的社會竟是結構下無奈必然的結果，當一個社工員可以改變些什麼，看得比任何人都多卻更無力改變，價值觀的矛盾與對專業的反思在這裡可以看出。而奠基於維繫某種社會價值與道德觀的社會工作，在一般大眾的眼中不免帶有幾分慈善和道德的色彩和期待，在訪談的過程中亦發現受訪者對於這份工作期待的審視標準與評量眼光也是高道德標準的，因此當工作環境與風氣與過往的教育與精神有衝突時，反彈和意見也就會更加強烈並無法接受。

### 三、專業角色與專業地位不彰

#### （一）誰知道我的工作是什麼？

在幾個訪談對象中，很有趣的是不管在他們過去實習或實務工作的期間，常會有工作場域與業務互動以外的人表示不知道他們的職業是什麼，或者完全錯誤地認知受訪者的社工工作，我們或許可以從這個觀察中去發現社會工作專業化的程度，是否在社會認可這個層面上還存在某一些問題，也形成了新鮮人投入的疑惑與自我認同危機。

『以前去聯誼，有男生就問我們是做什麼工作的，那我就回答說我是當社工的，結果他們說：哇！好有愛心喔，那你的”正職”工作是什麼？就有一個男的就說喔：社工也不知道，模擬市民<sup>1</sup>裡面就有啊，你小孩如果沒顧好，他們就會把小孩沒收走…哇咧…（吐舌）他們完全不了解…真的昏倒』……（受訪者三）

『其實這個問題很難講得清楚，就連醫院的同事也有人不知道社工到底在作什麼，你想想看，好像醫院評鑑規定要有社工<sup>2</sup>，所以我們才被放進來』……（受訪者四）

『我覺得有一個點，就是我覺得我常在跟人家解釋我是在作什麼

<sup>1</sup> 作者註：模擬市民是一套逼真虛擬人生的電腦遊戲，主角可以扮演許多現實生活的職業，過著一般的日常生活，在過去幾年間是相當暢銷而受到歡迎的單機遊戲。

<sup>2</sup> 作者註：依照現行衛生署醫院評鑑標準，醫療院所社會工作人員（並不僅限社會工作師）數量應以一名社工員對比一百張病床的比例聘用，舉例來說兩百床的醫院至少要聘有兩名社工員，一千床的醫院則應聘有十名社工。



的，講呢人家還是不太認識，好像作一份大家都不覺得是職業的職業？！』……（受訪者一）

『講念社工根本沒人知道是什麼，久了我就不想在去講了。因為這真的很無力，我有一種理想，我自以為很偉大，可是呢，人家根本不知道你在幹麼！』……（受訪者伍）

從這裡我們看出作為一名社工人，在他們與外部社會（而不是社工內部的次文化）比較時，會產生自己也受過高等教育更學習過一門專業知識，卻為何很難被這個社會認可是專業人士或是高社會階層者。當然這所反映出來一樣有社會工作專業地位與形象的問題，雖說受訪者所言不見得反映出客觀的事實，但何以一門號稱具有自己的理論體系與實施模式也獲得國家統治權力認可發展的獨立專業，卻會給予社會民眾（甚至包括受過專業教育的畢業生）這種刻板印象，或許值得我們進一步去思考。

## （二）我的階層是什麼？

身為人，總不免有其在社會的位置與定位，和其所擁有的權力和資源比例，簡單的說就是社會階層的定位。而在訪談的過程中，發現受訪者對於把社工當成志業來經營的心卻往往也被化為對等於爭取社會階層向上流動的機會，雖然這是許多職業給就業新鮮人的期待，這有些矛盾，也似乎不符合社會工作專業發展對於專業人員的生涯保護與職業規劃，隨著社會工作師法的通過及「個人執業」的社會工作師出現，臺灣的社會工作專業體制也將進入另一個階段的發展，是實現社會正義的「利他專業」，還是追求營利的「自立團體」呢？或許以下的談話可以看出一些工作者的心態。

『那時候我還在機構的時候，有時候我媽不經意會問說啊你弟公司都會發股票年終，那你們基金會怎麼都沒有，不是一樣都念大學怎麼差那麼多？其實我聽了也很感嘆啊，什麼時候等基金會上市上櫃，怎麼可能，還要去跟人家募款咧，我覺得幫這個社會補這些破洞很重要也很有貢獻，但就要犧牲、奉獻你的精神時間啊，高薪、配股、福利啊好像不是應該有的期待...』……（受訪者一）

『我能說什麼，就是一個普通不用很有名的醫生，隨便也十幾萬，出去到處人家都羨慕的要死。可是社工呢，我當然知道很多 top 的也很高薪有地位，但那就只是 top 的，其他的就很難啦，薪水有照發你就保底啦。差很多啊，連 intern 的薪水都快比社工還要多，也不能怪別人覺得我好像會過得很辛苦什麼的。現實情況是讓你不能鐵齒的。』……（受訪者二）

受訪者在專業並不被普遍認知或認可下所產生的掙扎，自己努力所學所作所在社會上卻僅能得到一知半解的認識與不見得正確的評價，這也呈現出一個台灣社會工作在發展上似乎承自於、也源發自外國優勢文化的灌輸的問題，因而一般民眾乃至於社會觀感對於這個並非根植於文化經驗與生活接觸的專業並沒有太大的認同和認識，也產生畢業生在抉擇投入時的迷惘，也凸顯了社會認可因素對於個人職業抉擇中心理與認同的影響。特別是社會工作者本身的角色除了是維護社會共善的專業助人者以外，同時也是教育充權者，從專業工作生活中去實踐社會工作的理念與價值，若連專業工作者自身都對專業的產業結構與認同感到有所委屈不平，又如何獲取社會大眾對於專業的認同呢？因而當我們深入探討社工人力流失問題與人力專業認同的問題時，如何加強社會大眾對於社會工作專業的認知與瞭解，或許是另一個值得更加注意的方向。

## 伍、 結論與建議

### 一、 結論

從以上的研究分析，研究者對於社會工作畢業生的職業抉擇影響因素歸結出以下幾點結論：

#### (一) 勞動條件與職業生涯承諾的保障不足

探討社會工作人力資源問題時，社會工作的勞動條件、職業生涯承諾與退休的保障實在是無可閃躲的首要問題，因為受訪者幾乎在訪談過程中最先提到的就是待遇偏低、人力不足、工作時數不成比例、精神壓力、升遷問題...等有關現有勞動條件與環境的不滿，展望未來則擔心民間機構的營運壓力與不安定感，可能不是一份可長可久能做到退休的穩定工作，未來的生涯保障與工作福利相對來說也較不安定，形成研究對象對於社會工作職業產生生活不穩定、展望性不足、付出又與收穫不對稱的不安，於是在有機會時便會跳槽到其他非專業職業，因為非專業的能力便足以尋求更穩定或待遇更好的工作。再者，社會工作者一般印象中帶有相當程度的奉獻與愛心色彩，連帶也使得社工的工作不容易與慈善角色脫鉤，在個人階層向上流動的力量與條件似乎稍弱，即使社工已經是專業人員，卻似乎不似其他專業一樣有著較為優渥的職業條件。從過去的量化研究與質化研究中都可以發現社工專業化但待遇與社會位階相對未提升，在畢業生近半未投入的高人力流失率中，或許可以看出一些端倪。

另一個值得注意的探討面向則是社工師證照的問題，如前所述，社工師證照實際上是一個菁英取向的納編系統，大多數的現職社工人員都是沒有執照的，同樣許多社工系畢業生也可以預期多數都沒有執照，與現行市場對於社工人力的需求來說，台灣社工師數量似乎有過度緊縮的狀況（沙依仁，2002）。面臨一個走向證照化專業化的時代，許多人力在面臨證照不易考取但實務工作卻還足以勝任的狀況下，卻認為沒有執照工作起來朝不保夕、妾身未明，不如早做打算、轉換跑道；對於不打算投入社工的畢業生來說，訪談內容也顯示執照的高門檻徹底阻

斷他們成為專業人員的想法，可見社工師證照對於職業抉擇歷程的重要影響。

從這項研究結論來看，與許多研究職業抉擇與生涯規劃的論文有類似的結果，也吻合文獻回顧的結果（何照義等，1992；林萬億，1995；謝曉雯等，2001；黃婉菁，2002）。為五斗米折腰是常見的狀況，勞動條件與工作的未來展望性確實扮演著關鍵的決定性因素，不論選擇升學或就業、抉擇投入專業或非專業，都可以看出其重要性與被考量程度。因而，研究者發現勞動條件因素可以說是有關社會工作人力資源流失或人力不足的重要影響因子。

### （二）專業價值的認同問題

社會工作的價值一直都是專業最重要的部分，正如 Reamer（2000）說：「社會工作的基本架構就是一套價值觀所組成。」許多早先研究也都闡明專業價值觀對社會工作者的專業認同與投入的重要影響，而社會工作在其過去和現代的發展與實務經驗中，也都深信社會工作的目標與使命是幫助生活遭遇困難的人（Reid, 1992），因此在研究社會工作人力資源的問題時，也可以發現對專業價值的相信與否和認同常常也對職業抉擇和投入有重大的影響（Loewenberg and Dolgoff, 1996；鍾美智，1996；黃婉菁，2002）。而社會工作發展至今日價值觀與文化多元化的時代，執業範圍也日益擴張，專業所代表蘊含的價值觀也必然影響了於其中服務的社工員的執業內容與案主關係，社會工作者的價值觀也必然選擇他們要為哪一類案主服務或無法接受而選擇退出。

而本研究結果發現與過往研究有相似之處在於訪談中對專業價值表示不認同或認為與自己的價值觀有衝突時，對社會工作的投入意願也較低，而較認同者所傳達出來的則是肯定的態度，如果外部條件改善（如勞動條件、專業地位等），確實很希望再回到社工界服務。本研究結果顯示出價值觀的認同確實是職業抉擇中的影響因素之一，但在多元化的社會中確實很難達成一致性的價值觀共識，多元的後現代社會價值觀，恐怕也考驗著維繫某種道德立場或集體責任的專業價值，如何讓越來越多新鮮人認可的問題。

### （三）專業角色與專業地位不彰

儘管社會工作專業在臺灣已經經歷幾十年的發展，但本研究結果卻與過往研究有相似的結果，那就是社會大眾仍然普遍對於社會工作的認知不清，訪談對象說到自己所念的校系或工作時常常需要大費周章的解釋卻又無法讓人瞭解，或者把專業社工與志願工作者混淆、甚至冠上慈善與愛心的刻板印象，看不到專業的知識與技術。從這一點來看，固然從好的方面我們可以說社會工作專業發展多元、執業場域與對象廣博複雜，加上志願工作者的愛心形象與社會工作共善價值形象的結合，所以較難給社會大眾一個一致的形象甚至有所混淆；但從另一個方面來看，是否也可以看出台灣社會工作專業在 Greenwood 所提到的專業特質中的「社會認可」還有待加強？

畢竟，從文獻的探討和本研究的分析，我們已經看出，由於專業角色的不清楚，社工人員往往無法清晰自己的專業範圍，便已經被團體中紛雜的事務與關係亂了手腳；甚至在科際整合與團隊運作的工作環境中也常居下風，如在醫療場域

便聽命於醫療人員，啓智教養則聽命於特殊教育人員，在社區工作中，甚至有時候會變成地方仕紳的聽差打雜，社會工作可以說尚未得到普遍的認同，和對社會工作專業的尊重與接納（羅秀華，1995），專業角色有著許多的模糊空間，哪怕已經獲得統治力量的認可與收編，也顯現出證照化絕對不等於就已經專業化，也不見得就是吸引新進人力的利多。畢竟專業的角色與地位與個人的職業尊嚴和成就感有極大的相關，若無法達到一定程度的社會認可與專業權威展現，就算勞動條件再怎麼提升也會降低投入工作的意願。從本研究的結果可以發現，提升社工科系人力的投入率，社會工作的專業形象推廣與專業範疇釐清絕對是重要的未來展望方向。

## 二、建議

### （一）提升社會工作專業從業人員之勞動條件

在有關職業抉擇的歷程探討中，本研究發現勞動條件是一個重要的因素，也是影響畢業生是否投入專業與投入後是否能夠繼續維持或選擇跳槽的關鍵之一。因而吾人建議各社會工作機構，特別是私部門單位，應設法提供較為穩定的工作環境與工作條件，彰顯對於專業貢獻的肯定與對專業人員的生活保障，如此有經驗專業人力資源才不會一直流失，新鮮人投入的意願與動機也會提高。

### （二）社會工作師證照改革

研究發現極度緊縮的菁英取向執照考試，對於許多足以勝任實務工作卻無法考上執照的社工畢業生來說，卻是專業能力的浪費，也讓這些擁有專業技能的新鮮人卻無法在法制系統中找到他們的定位，產生生涯規劃與工作上的不確定感。因此研究者建議政府應盡速檢討現行社工師法與執照考試的菁英取向問題，體認現行執照制度對實務工作的不適用與過度緊縮，研擬新的執照考試制度，或是將執照考試分級化，讓執照等級有其相對應的專業要求與能力，例如護理、復健、會計等執照考試皆分為師與士兩個等級，鄰國日本的社會福祉士執照亦採兩級制，避免社工專業人力資源的浪費與現況許多實務工作者的工作地位妾身未明的窘境，增進台灣社會工作專業新進人力之投入與現行社會工作者之勞動權益。

### （三）教育結合實務本土經驗，提升專業價值之認同

不可諱言地，台灣的社會工作事實上乃是二次戰後美、英優勢國家的力量擴散所引入的一種新興行業，是故在研究中也發現台灣目前許多社會工作專業書籍與教學教材大多仰賴美、英、歐等國家輸入，因而在專業價值的認同上常會有文化差距與價值衝突的問題存在。而不同的國情，在個案問題解決與處遇的方式上往往也需要有因地制宜的更動，這都是台灣社會工作專業一直以來本土經驗與學校教學模式研發不足的問題。因此研究者以為，台灣社會工作學界與政府主管機關應加強本土社工專業教學與經驗之系統研究，發展出一套屬於本土的社會工作教學與處遇系統，而不只是歐美資料與工作模式的翻譯與直接移植，如此才能使社會工作專業的價值與立場更接近本土人民的生活與經驗，降低工作人力的價值衝突並加強自我工作與現實環境的結合。

### （四）從業人員的再培訓與支持系統加強

社會工作是一份長期付出關懷並面對社會問題的專業，社會工作者時常面對勞心勞力付出多於回饋的情境，因此實務工作經驗的再教育與專業同儕之間的相互支持系統便更形重要，從研究結果可以發現，幾位曾經投入社會工作職業而後來轉業的受訪者，在實務工作經驗中都有缺乏專業同儕支持分享並缺少在職進修和培訓的機會與動機，不僅自身工作經驗難以分享傳承，個人的工作經驗也無法繼續透過在職培訓系統繼續成長並增強自我專業認同，形成有效人力資源的喪失。因此根據研究發現建議，社會工作機構應加強機構內之專業同儕支持系統，並有效鼓勵社會工作者透過在職培訓與專業再教育的投入，分享傳承工作的經驗也可以建立個人的自我專業認同與成長。

#### (五) 多元價值文化社會中的社會工作

邁進廿一世紀的今天，我們發現不只社會上出現了各式各樣的信仰與價值系統，包括社會工作也面臨到這樣的社會中專業如何去捍衛自己的專業價值與道德立場的問題，因此新時代的社會工作很難再用過去單一的規範與道德立場來貫通所有的工作場域價值觀，對於新時代人力的培養與訓練，多元接納和價值衝突的處理，恐怕是在專業教育中無法迴避而必須重視的一個新環節。

### 陸、參考文獻

#### 一、中文部分

- Loewenberg and Dolgoff (原著)，鍾美育(譯)，1992，《社會工作的倫理判斷》，台北市：桂冠。
- Reamer, W. A. (原著)，包承恩、王永慈(譯)，2000，《社會工作價值與倫理》，台北市：洪葉。
- 王仕圖、吳慧敏，2005，〈深入訪談與案例演練〉。頁 97-116，收錄於齊力、林本炫編，《質性研究方法與資料分析》。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 古允文主編，《新世紀的社會福利政策》，台北市：厚生基金會。
- 何照義、吳昌榮，1992，〈北區大學應屆畢業生投考企研所決策行為之研究〉。《東吳經濟學報》，12，頁 42-72。
- 李元敦、張志強，1994，〈教育部輔導工作計畫專案研究期末報告書－台灣地區大專學生價值觀之研究〉。高雄縣：高雄工學院。
- 李文朗，1992，〈福利社會的省思〉。台北市：幼獅。
- 李玉瑾，1997，〈築夢踏實－現代婦女的職業生涯發展〉。《社教資料雜誌》，230，頁 8-10。
- 李增祿(1995)。〈社會工作之本質與理論〉。見李增祿(編)，《社會工作概論》，頁39-64。台北：巨流。
- 沙依仁，2002，〈台灣社會工作之歷史發展〉。頁 31-42，收錄於呂寶靜編，《社會工作與台灣社會》。台北：巨流。
- 周月清，2002，〈臺灣社會工作專業發展的危機與轉機－社會工作教育與實務的

- 省思》，《社區發展季刊》，第 99 期，頁 90-125。
- 林幸台，1987，〈生計輔導的理論與實施〉。台北市：五南。
- 林幸台，1991，〈從生涯規劃的要素談學校生涯輔導的重點〉。《教師天地》，頁 13-15。
- 林幸台，1994，〈生涯輔導的現況與展望〉。《學生輔導通訊》，30，頁 12-15。
- 林萬億，1995，〈台灣的社會福利：民間觀點〉。台北市：五南。
- 張振成，1997，〈生涯規劃與生涯發展〉。《諮商與輔導》，144，頁 24-26。
- 畢恆達著，1996，〈詮釋學與質性研究〉。頁27-45，收錄於胡幼慧主編，《質性研究－理論、方法及本土女性研究實例》。台北市：巨流。
- 陳宜珍（2007/1/17）。又走了一個小孩之後。中國時報，A15 版。
- 陳政智、王伯軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷，2005，〈社會工作師勞動條件之探討－以高雄市社會工作師公會會員為例〉，《社區發展季刊》，第 109 期，頁 475-485。
- 陶蕃瀛，1999，〈社會工作專業發展的分析與展望〉。《社區發展季刊》，第 88 期:190-196。
- 陶蕃瀛、簡春安，1997，〈社會工作專業發展之回顧與展望〉。《社會工作學刊》，4:1-25。
- 彭懷真，1993，〈臺灣地區社會福利專職人員擔任訓練工作狀況之研究〉。台北市：行政院國家科學委員會。
- 曾華源，1993，〈社會工作專業教育研究〉。台北市：五南。
- 黃蒂，2000，〈台灣地區醫院社會工作部門工作現況之研究〉，《中華醫務社會工作學刊》，8，頁 137-166。
- 楊玫瑩，2000，〈臺灣的社會工作專業化：社工師法的立法過程〉。頁 433-458，收錄於蕭新煌、林國民編，《臺灣的社會福利運動》。台北市：巨流。
- 萬育維、賴資雯，1996，〈專業認同與工作滿意之間的關係探討－以從事兒童保護社會工作人員為例〉。《東吳社會工作學報》第二期:305-330。
- 廖榮利、藍采風，1993，〈台灣社會工作教育之回顧與展望－教師、學生、教學之社會學分析：華人社會的社會工作教育回顧與展望會議〉。《社區發展季刊》第 61 期:53-57。
- 趙善如，1992，《社會工作實務者運用研究的情形》，東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 韓釗，2003，《公共政策的動態分析》。台北縣：韋伯文化。
- 簡春安、高永興，1998，〈專業人員體系的建立〉。頁 102-103，收錄於詹火生、羅秀華，1995，〈評析台灣地區民間社會工作環境〉。頁365-389，收錄於林萬億主編，《台灣的社會福利：民間觀點》。台北市：五南。
- 嚴祥鸞著，1996，〈參與觀察法〉。頁195-221，收錄於胡幼慧主編，《質性研究－理論、方法及本土女性研究實例》。台北市：巨流。
- 黃婉菁，2002，《從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承

諾之相關研究》，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

## 二、英文部分

Babbie, J. M. (1998). *The practice of Social Research*. NY: Wadsworth Publishing Company.

Becker, H. and J. Carper (1956). The elements of Identification with an occupation. *American Sociological Review*, 21, pp.341-347.

Hall, Richard H. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, Vol. 33, pp.92-104.

Kleiman, S. & Copp, M. A. (1993). *Emotions and Fieldwork*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA: Sage.

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organization*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Wiliensky Harold L. (1964). The professionalization of everyone? *American Journal of Sociology*, 70, pp.137-158.

# **A Qualitative Pilot Study for Non-Social Work Career Choices of Grads from Social Work Departments**

Yu-Ming Chen\*

## **Abstract**

The problem that social work profession loses about 50% new grads to devote every year has existed for a long time. We found resources to be wasted in higher education and human resource to be short seriously in social work organizations. Deep interview of qualitative method was used in this research to analyze the factors influencing grads' career choices in social work departments. We Employed snowball sampling to find 8 participants with bachelor's degree of social work but not to devote to social work or used to be social workers. The research result showed that: 1. disquietude working condition and lacking of protection of career life, 2. problems of identification to professional value, 3. drawback of professional role and status, limited grads to be social workers.

Keywords: career choice, social work; career life plan; professionalization, identification to professional value; professional role

---

\* Ph. D. Candidate, Institute of Interdisciplinary Studies of Social Science, National Sun Yat-Sen University