

第一章 緒論

第一節 研究背景

一、 研究背景與動機

人力資源發展是一個在二十一世紀是個蓬勃的領域，各國的行政和企業組織都相繼力求革新與發展，從全面品質管理、組織精簡、學習型組織、有效溝通、情緒管理的提升等等，在在顯示出對於人力資源的重視性，並且希望藉由組織內人力運用的資源等一系列的新觀念和作法，提升組織效率與提升組織競爭力，才能藉以適應全球化的社會。而接受專業的繼續教育，是提升人力資源的方式之一，透過對員工的培訓與教育，可以提高其技能與知識，是一種長期對於人力資源的投資，對於組織運作功效亦有極大的幫助。

時代的脈動瞬息萬變，知識的壽命已大為縮短，每個人都需要透過學識的持續發洩、對變遷的判斷與掌握、自我的繼續學習，方可適應現代化的社會生活，也才能確保不被時代所淘汰。而「社會工作」強調被服務者的利益，為了確保在提供案主服務時的專業知識、技術和績效表現能力可因應外在環境變遷，更需要藉由持續、有效的專業繼續教育，不斷地學習與自我超越。（邱怡玟，2002）

對於社會工作專業人員來說，所面臨的時代變化為何？學者 Sowers、Karen 與 Ellis、Rodney（2001）指出影響社會工作教育的三個特性為：1. 文化差異（cultural diversity）；2. 科技發展的擴展性（expanding technological development）；3. 關懷管理（managed care）。從外在環境的文化多元性、特殊性到個別性，同時資訊科技的突飛猛進，催促社工人員的再學習，另外

也強調服務輸送中的管理制度，以增強效率與專業性（張瑞芬，2001）。這些急速變化的局面，在在考驗著社會工作專業人員如何因應？並且如何面對如此多樣及複雜的社會、案主群？而此時社會工作專業人員的專業知能和專業助人技術，也會因此而面臨到極大的考驗，同時，在伴隨著這些考驗而產生的壓力，也是社會工作專業人員即將面對的難題。

近幾年來，國內因社會變遷迅速，加上人們生活形態的轉變，產生了更多不同或更棘手難以處理的的社會問題。其中以家庭為中心衍生出的社會問題包含有家庭暴力、單親家庭、外籍配偶等相關之社會問題，在在影響著社工人員的危機以及應變處理能力。再者，在高齡化與少子化現象影響之下，老人長期照護，老人安養問題，都成為現在社會不可避免且不可忽視之問題。相對來說，這也正考驗著社工員如何在這多變的問題型態、以及複雜的案主群當中，找出適當的處遇方式，並能將傷害降到最低，而將案主利益發揮至最大。

然而上述所出現的社會問題，也只是目前社會工作者面臨在社會議題裡面的較為新興問題，再者因為經濟的不景氣，失業率的攀升，自殺率也跟攀升，個人的問題也層出不窮，進而又加深了原本就複雜的社會問題。這些複雜又多層的社會問題，小至個人，大至整個社會，著實的需要社會工作專業人員費盡心思與心力。

因此，就社會工作專業人員來說，專業繼續教育能針對核心的專業知能做加強，並且隨著社會的變遷來作有效的因應，以再教育的方式來補強其專業知能。投入於社會工作服務中的社工人員，常因服務供需的不平衡造成工作的高度壓力，若又未能獲得適當的支持或抒解，很容易產生「耗竭」(burnout)的情緒。此外，從相關研究指出，社會工作專業人員的高流動率、工作負荷量重、缺乏自我滿足與成就感以及工作內容繁重等因素所影響，這是組織普遍存在的問題。由於社會工作專業人員經常因為面對工作和案主群的多變性、困難性而產生壓力，然而壓力的大小與壓力的持

續性、壓力型態與個人內在資源有關，換句話說，社會工作專業人員的內在資源，包括個人專業知能的素養，皆會影響其因應壓力的方式與型態，也就是說個人的專業知能充足，其抗壓性及壓力忍受性也會較高。社會工作專業人員若要有良好適應，就必須節由增強個人能力，提升專業知能與技能，所以這也突顯出不斷的充實專業知能，參加專業繼續教育學習對社會工作專業人員的重要意涵。

在社會工作專業人員的專業哲理中，提到社會工作專業人員對於專業繼續教育的信念，在美國所共識的哲學是視『終生學習』為個人自願活動，從社會工作專業養成教育中，一再強調社會工作專業人員專業倫理守則的重要性，而成為一個專業的社會工作專業人員，其基本的責任除了具備專業知能外，必須要充分的維護專業品質，不斷充實自己的專業能力並且發揮專業知能。（張瑞芬，2001）

傳統的社會工作專業人員之繼續教育大致可以分為兩種，一種是正式另一種是非正式的。正式的方式指的是進修課程與碩士、博士班的課程；我國社會工作碩、博士般正式的繼續教育均始於東海大學，分別在 1980 和 1994 年設立，其可以提供有系統的專業師資，可以幫助社會工作人員進行更深入的助人技巧訓練、探討社會工作哲理，但是碩、博士班正式的繼續教育需由入學考試來拔擢，而且每年的名額有限，又需要固定的上課時間與空間，相對限制了實務工作者進修機會及意願，同時，對以踏入社會的實務界社會工作者而言，也常會面臨工作與學業兩難取捨的局面。非正式的社會工作人員繼續教育方式則大致包含了個案討論、團體督導和研討會等，也就是可以從機構、學校和專業協會獲得繼續教育的機會。社會工作教育學會於 1992 年成立，舉辦各種研討會，為國家培養專業社會工作人才，但是這些方式通常受限於時間即督導能力的限制，較無法提供互

動、開放、個別取向的學習環境，僅能提供片斷、短效的知識與技能訓練，也較缺乏整體性的規劃，這是相關單位還值得努力克服的課題。因此，本研究想要探討影響社工人員參與專業繼續教育的動機，以及瞭解影響其實際參與動機的原因，希望能針對這些原因提供一些實際的政策或執行面的建議。

第二節 研究目的

在非營利組織中，人力資源的管理是促進一個機構能否有效率的達成其目標和宗旨的方法，若能夠依據其組織、機構的需要，將人力資源作最有效率的運用，包括透過接受專業繼續教育的過程，能增進其服務的品質。在邁入資訊化及多變化的社會，個人必須能夠持續性的學習以符合其社會的要求。並且藉由參與教育學習的過程中，不僅讓自我的知識與技能得到相對的成長，在未來的工作規劃與效率上也能有更進一步的突破。

社會工作所服務的案主群基本上是由人所組成的，可能是個人也可能是家庭、社區，甚至大到整個社會，而這些案主群的複雜和多變性又是不可預期的，因此，社會工作專業人員若無繼續參與其專業繼續教育，其所提供的專業性服務會影響其服務的成效和影響機構所要達成的目標。成熟的專業知識和技能是一個社會工作專業人員所必備的基本條件，因此希望在社會工作專業養成的教育過程中，不論是藉由學校系統培育專業社工，或者藉由其他的教育形式進行專業的培養，都是能增進其專業知能及專業的技術。如此一來，對於其助人的成效以及機構的宗旨與目標都能順利達成。

國內目前對於社工人員參與專業繼續教育之研究不多，僅有研究報告或專文對於社會工作人員的「在職訓練」進行探討，例如賴慧貞（1984）「我國社會工作員在職訓練之研究」；林萬億（1986）「建立社會工作專業訓練體系」；曾華源（1987）「辦理社會工作在職訓練之原則與技巧」；賴兩陽（1990）「社會工作人員在職訓練實務探討」；彭懷真（1994）「由訓練規劃與執行強化社會工作教育效果」；蔡適如（2002）「社會工作專業人員在職訓練之現況與未來展望」等；也有數篇文章是以社會工作人員的「專業繼續教育」作為探討的主題，例如黃志忠、黃偉訓（2000）「社

工人員繼續教育的新方式」；邱怡玟（2002）「社會工作機構專業繼續教育之問題與因應初探」等（張富翔，2005）。

在本研究當中，專業繼續教育活動，是每一位社工人員為了突破自我，為了增進職能，為了能更有效的處遇案主所遭遇之問題，與面對整個大環境的改變。因此在如此忙碌工作之餘，社工人員若能突破工作之限制，主動並且積極參與專業繼續教育，且從其頻率當中，是否能觀察出相關的學習動機與學習阻礙之現狀。然而就一位社工員而言，影響其參與學習成長的因素為何？並且想釐清哪些因素是阻礙專業社工人員參與專業繼續教育之原因。從學習動機面來談，學習動機高者，是否就能提高其參與專業繼續教育之頻率，而其學習動機低者，是否會降低其參與專業繼續教育之頻率，另外也想瞭解在阻礙面，對於參與專業繼續教育的影響，是否阻礙度越高，則將會減低其參與專業繼續教育之頻率？反之亦然。

基於上述，引發研究者想探討的問題如下：

1. 探討不同背景變項對於社工人員學習動機之影響？
2. 探討不同背景變項對於社工人員學習阻礙之影響？
3. 探討社工人員不同的學習動機對於參與專業繼續教育之影響？
4. 探討社工人員不同的學習阻礙對於參與專業繼續教育之影響？
5. 探討不同的背景變項對於社工人員參與專業繼續教育之影響？

第三節 名詞解釋

一、社工人員

本研究所謂的社工人員是指在台北縣市社福中心單位工作的社工人員，皆為本研究的研究對象。

二、學習動機：引起學習者學習活動、維持學習活動，並導使該學習活動趨向教師所設定目標的內在心理歷程。其學習動機包含求知興趣、職業進展、逃避與刺激、社會服務、外界期望、社交關係（紀茂嬌，2002）。

三、學習阻礙：所謂的學習阻礙意旨，個體在參與專業繼續教育時，所受到不論是內在或外在的負面影響力。包括延遲、阻礙個體參與專業繼續教育，其包含的阻礙有分為情境阻礙、機構阻礙以及意向阻礙等向度（陳志樺，2002）。

四、專業繼續教育：社會工作專業人員的養成教育，主要的目的在促進知識、技能及態度的發展，增進實務能力，進而增加社會的專業地位，以實用為導向，針對在職的社會工作人員所進行之知識與技能的培訓（邱怡玟，2002）。在本論文特別強調以短期性的專業繼續教育訓練為主。