

## 第一部分

# 社工的本質、目標和角色



# 第 1 講

## 社會工作是不一樣的專業

### 社工被視為一個專業

在國際上，社會工作已是一個獲得認可的專業。社會工作者要接受系統的專業訓練或考取專業資格後才可就任專業社工崗位。香港在 1997 年通過了註冊社工條例，設立了社工註冊制度及成立了政府認可的「社會工作者註冊局」，負責審批專業社工資格，接受學院社工訓練的畢業生都要向社工註冊局申請成為註冊社工。這條例亦規定沒有獲取註冊社工身份的人士不可以自稱為社工。社工註冊制度設立後，香港的社工就如其他國家的社工一樣，邁向專業化發展，而社會人士亦普遍把社工視為一個特定的專業。

### 社工專業的定位

雖然甚麼是一個專業並沒有公認的定義，但是過往的文獻都會採用格蘭活（Greenwood, 1957）提出的以下的五項特質去界定何謂一個專業，包括：（一）擁有一套系統的知識和理論；（二）擁有專業權威；（三）獲得社會認可；（四）有一套約制性的專業守則；及



(五) 有明確的專業文化。社會都傾向採用這定義去看待社工專業和理解社工專業的發展。而當社工走向專業化後，社工及社會人士都會普遍對社工有以下的期望，包括：(一) 發展更具權威性的專業知識和技巧；(二) 提高認可的專業資格或學歷；(三) 有較高的社會地位；及(四) 獲得較高的工作報酬。

有評論指出，若社工只依照以上定義和出現以上期望，就只會因循跟隨其他專業的發展軌跡，未能確立自己的專業特性和定位，更會與社工本質出現矛盾（甘炳光，2014a）。過去亦有不少討論指出，由於專業人士被認定為擁有特別專業知識，會被政府及社會賦予社會地位和專業權威，因此專業人士在提供服務的過程中擁有很大的權力去決定服務對象可獲得的服務，以及規限應要採用的介入方法。所以，專業人士與服務對象在日常相處中會容易出現不平等的權力關係，服務對象需要相信專業人士的專業判斷和服從專業權威。基於此分析，專業其實會蘊藏着「去權」本質（Disempowerment），在幫助服務對象之餘，也會令服務對象出現去權的情況（Ferguson, 2008; Hugman, 1991; Kam, 2002a）。

有批評指出，若社工跟隨其他專業走向專業化，就會越期望爭取與其他相關專業（例如：醫生、心理學家、精神科醫生）擁有同等的社會地位，更會積極發展和運用自己的專業知識，着重運用專業判斷或行使專業權威，因而令服務對象覺得社工處於高高在上的位置，視自己為無能力的求助者，把自己的問題全交託給社工，變得依賴社工及強化無助、低微的自我形象（甘炳光，2014a）。當社工專業期望獲得更大的社會認可，便會強調鞏固其專業地位，很容易趨向保守，不敢挑戰強權，會更容易接受社會制度的規限和約束（甘炳光，2010a）。

香港社工專業也出現相近的情況。在香港社工專業發展的過程中，社工專業有走向「治療化」及「去社會化」的趨勢。社工實務偏向着重個人輔導、微觀介入和運用治療模式的工作，不少社工熱衷於學習不同治療模式，以加強臨床治療知識和技巧。社工服務傾向集中關注個人和家庭的需要及問題，以致於推動宏觀實務、倡導社會政策改變的服務越來越不受重視，不少社工更忽略了關注社工應有的社會目標及推動改變社會的本分（Chu, Tsui, & Yan, 2009；Kam, 2014）。這趨勢令普羅大眾對社工產生誤解，更容易令他們表達一個相同的疑問：究竟社工與輔導員或臨床心理學家有何分別？另外，當被問及為何選擇做社工時，不少報讀社工課程的學生都會給予以下相同的答案：「選擇做社工就是只想幫助人解決問題。」

## 社工是不一樣的專業

以上的評論反映出，雖然社工被視為一個專業，但是我們不應該採用傳統定義專業的方法去界定。我認為社工專業有其獨特性，與其他相關助人專業有很多不同的地方。若說社工是一個專業，不如更明確表示社工是一個「不一樣的專業」。從我多年的社工實務和教學經驗中，我會總結出以下七項特性去界定社工專業（表1.1），幫助大家清楚了解社工專業的本質和分辨社工專業與其他專業不一樣的地方。

### （一）社工不以專家自居

社會人士普遍認為擁有專業資格的人士是擁有特別知識和技巧的專家，而不少專業人士也會視自己為可以提供專業服務的專家。社工與其他助人專業人士最不同的地方，就是社工不會以專家自



表 1.1 社工專業與其他專業不一樣的地方

- |                                    |
|------------------------------------|
| (一) 社工不以專家自居                       |
| (二) 社工會放下專業權威角色，樂於成為同行者            |
| (三) 社工不壟斷專業知識和技巧                   |
| (四) 社工不會只重理論和技術的提升而輕信念的實踐          |
| (五) 社工以服務對象的利益和福祉為最大依歸             |
| (六) 社工不只是一個助人專業，更是一個充權、行公義和改變社會的專業 |
| (七) 社工不只是一份工作，更是一種理想與使命的實踐         |

居。雖然社工接受過專業訓練，擁有一定的專業能力，但是社工不會以一個專家身份和形象去幫助服務對象。因為社工相信最清楚服務對象問題或境況的不是社工，而是服務對象自己。社工更相信服務對象才是解決自己問題的專家，認為他們有能力和潛能去面對和解決自己的問題（Suppes & Wells, 2013）。社工要做的是幫助服務對象了解自己的境況，找出問題所在，提高他們的動力去學習解決問題的方法，發掘和運用他們自身的資源和強項（區詠蘭，2010）。

社工更會認同專業不等同專家（甘炳光，2014a）；一個專業人士不一定有良好的專業態度和專業精神，而一個沒有接受過專業訓練的低技術工人也可以非常專業地投入及熱愛自己的工作。社工不扮演專家的另一個原因是相信自己擁有的知識和技巧是有限的，亦不是唯一可以幫助服務對象的資源，而服務對象的人生經驗、生活智慧及個人改變的經歷也是以及需要運用的重要資源。因此，社工要令服務對象不要過分依賴社工，讓他們明白他們也可以成為一

個幫助自己和運用自己改變的經驗去幫助別人的專家。所以，我認為雖然社工被視為專業人士，但是社工需要「專業地不扮演專家」。

## （二）社工會放下專業權威角色，樂於成為同行者

社工是一個「關係為本」的專業（Ferguson, 2008; Ruch et al., 2018），十分着重運用有效的工作關係去幫助服務對象。所以，社工不會像其他專業一樣，非常強調自己的專業權威，也不會令服務對象覺得社工是高人一等的工作。另外，社工不以專家自居，會放下專業權威角色，讓服務對象知道和感到社工不是處於高高在上的權威人士，以減低與服務對象出現的不平等權利關係更會真誠地與服務對象建立平等的夥伴關係，協助他們學習與社工分享權力。社工也不會被動地等待服務對象來尋求幫助，會樂於放下身段，主動走入社區和群眾當中，聆聽他們的故事，了解他們的境況，明白他們的需要，以及感受他們的困境。

另外，社工與其他專業最不一樣的地方，就是願意成為服務對象的同行者（王佩玲，2010；甘炳光，2010c）。所謂同行者，就是當服務對象有需要時，社工會陪伴在他們身邊，給予支持和鼓勵，與他們一起經歷悲喜傷痛的歷程，不只共同行動，彼此更有心靈的觸碰，更重視服務對象在過程中的參與。同行者角色令社工相信服務對象擁有不少強項，有待社工幫助他們發掘和運用，這亦令社工和服務對象明白彼此之間可以互相學習，共同策劃和推展所需要的服務。

## （三）社工不壟斷專業知識和技巧

普羅市民都會認為專業人士擁有一套系統的專業知識理論、介入技巧和方法，更會覺得只有接受過嚴格專業訓練的人士才可以懂



得和應用這些知識與技巧。不少專業人士（例如醫護專業和法律專業）亦會指出不同專業有不同的分工，不屬於該專業的人士便不能夠掌握所需要的知識和技巧，因此不能夠有效提供該專業的服務。服務對象亦不會被鼓勵去理解和學習這些知識或技巧，更會被提醒不可以隨便抄襲或重複應用專業人士曾使用的知識或技巧。但是，社工就有所不同，社工非常樂於把自己懂的知識方法與服務對象分享，因為社工的目標不只是幫助服務對象解決問題或僅僅提供他們所需要的服務，而是令他們學習自己去解決問題及解決問題的能力，在過程中令他們獲得個人成長。所以社工不會壟斷所認識的知識或方法，反而會積極地把這些有用的知識和方法傳授給服務對象。

另外，社工亦相信有用的知識並不一定來自學院的專業訓練，服務對象的人生經驗也可以是重要的來源。例如，要幫助戒毒人士重投社會，除了社工運用相關的理論和方法之外，成功戒毒的過來人的活生生經驗更有參考價值。因此，在介入過程中，社工不會只着重運用自己所學的東西，也會結合服務對象的生活經驗，取長補短，更會與服務對象一起整理從經驗總結而來的實務智慧（Practice Wisdom）（Chu & Tsui, 2008）。

#### （四）社工不會只重理論和技術的提升而輕信念的實踐

專業人士被社會人士欣賞的地方，是他們擁有紮實的理論基礎和熟練的技術，更會不斷提升這兩方面的能力。社工專業也不例外，但是，社工專業更強調和提升第三方面的能力，就是培養和堅守社工信念。信念是社工的靈魂，指引着社工的工作方向，令社工在面對挑戰時不會迷失或隨波逐流，是幫助社工在限制中繼續堅持

而不輕言放棄的推動力和打氣劑。所以，社工是非常重視堅守信念的專業（甘炳光，2010b）。

社工需要培養反思能力，要不時檢視提供的服務是否符合社工所要實踐的信念，或挑戰主流的社會論述和意識形態，是否批判不公平和不公義的社會制度，或積極推動社工所要宣揚的信念和價值觀。理論、技巧、及信念被視為社工專業的三大支柱。相對於其他專業，社工更重視信念的實踐，所以社工需要清晰自己所相信的理念，內化為自己的信念，努力學習去抓緊和鞏固自己的信念。

#### （五）社工以服務對象的利益和福祉為最大依歸

社工邁向專業化的最大目的不應該是為了提高社工的社會地位或工作待遇，而應為了保障和提高服務質素——令服務對象得到更佳的服务，更令社工服務受到監管，防止專業失德的行為出現，以及推動社工專業精神。因此，社工專業化的推動和發展應以促進服務對象的福祉和保障他們的利益為最大依歸。社工的日常工作不應該以專業、服務機構和社工自身的利益為出發點，而應該凡事以服務對象的利益與和福利為優先的考慮。

最吸引社工的東西不是崇高的社會地位、高薪厚職或特許的專業資格，而是看見有需要的人士得到關顧和獲得所需要的服務，讓自己可以有機會參與「以人為本」和「人性化」的服務，令貧困和被壓迫群體的生活和權利得到保障等所帶來的成就感。一個着重服務對象利益的專業社會會凡事多行一步，主動去做需要做的事，有委身和奉獻的精神，努力去突破限制，盡力去保護服務對象的權益，堅守社工是一個「人民的專業」（A Profession for People）（歐陽達初，2014；Colby & Dziegielewski, 2016）的信念。



## (六) 社工不只是一個助人專業，更是一個充權、行公義和改變社會的專業

不少人視社工為一個助人專業，更普遍認為社工的主要工作是幫助人解決問題。這看法反映社會人士對社工專業未有全面的了解，更誤解社工只有幫助人解決問題的補救性功能。相對於其他助人專業，社工不只有補救性功能，更包含預防性和發展性功能。所以，社工除了協助個人面對和解決困擾之外，更會提供服務去預防問題的發生，以及幫助未有問題發生的人士認識自我、發展潛能及為社區和社會作出貢獻。

以下三方面更可幫助大家更清晰了解社工與其他助人專業不一樣的地方。第一，在近代的社工文獻中，社工也被界定為一個充權的專業（An Empowering Profession）（Dubois & Miley, 2014; Miley et al., 2013），所包含的意思是社工的目標不應該只為服務對象解決問題及提供所需要的服務，而要強調令服務對象得到充權，以消除他們的內在負面評價，改變負面形象，減低無能力和無助的感覺，增強內在權力感和自我價值，協助他們增強信心去爭取自己的權益，積極參與和影響政策的制定（甘炳光，2014a）。

第二，全球社會工作定義指出，社會公義是社工專業的重要基石。不少學者更指出社工不只是一個專業，更應該是「行公義」的專業（Social Work is not just a Profession but a Just Profession）（O'Brien, 2005）。相對於其他助人專業，社工會採用宏觀角度和視野去關注社會上出現的不公平和不公義問題，更會鼓勵和組織被忽略的弱勢群體，去爭取和捍衛社會公義。