

社會個案工作核心能力評量表之建構

Constructing the Rating Scale for Social Casework Core
Competencies

王文娟

慈濟大學社會工作學系副教授

摘要

社會個案工作方法為社工實務工作者最常使用的工作方法之一，為使學生在實習階段與職場工作中，能妥適運用此工作方法，教師在設計社會個案工作課程內容時，應納入實務工作者的觀點，思考應傳授學生哪些專業核心能力，以讓教育現場所教授之社工內涵，能接軌現行社會個案工作實務運作過程中所需之專業知識、價值與技巧。

本研究採修正式德菲法，邀請 25 位目前任職於社會工作五大專科領域，具 10 年以上實務工作年資或具專科社工師資格，並曾擔任社會工作學系學生實習督導之實務工作者，共同建構社會個案工作核心能力評量表。在歷經四回合的意見收集與共識建立後，最終建構具本土性與世代性之七向度（會談態度與技巧、文化能力、預估、介入、評估、紀錄撰寫、專業省察）、27 道題、以 5 點量表方式評量的社會個案工作核心能力評量表。該評量指標可做為教師教學時之參考，亦可提供學生檢視自身於社會個案工作方法的學習狀況。

關鍵字：社會工作教育、社會個案工作、核心能力

壹、前言

社會工作是強調理論與實務接軌的學門，因此，社會工作教育在培育未來社會工作人才時，應強調理論與實務並重的訓練，以強化養成學生的社會工作專業知識、價值與技巧等核心能力。目前台灣社會工作教育中，各課程的核心能力面向與教學方向，大多由授課教師依其學養與經驗所擬訂，然而，社會工作是極具實務特性的學門，因此，專業訓練的內容應與實務的需求走向息息相關，故，社會工作學系教師在設計所授課程之核心能力時，應納入實務工作者的觀點，以讓教育現場所傳遞之社工專業內涵，能與社工實務現場接軌。

社會個案工作方法為社工實務工作者最常使用的工作方法之一，因此，該工作方法係社會工作教育中之重點必修科目。為使學生在實習階段與職場工作中，能妥適運用此工作方法，授課教師如何在教學過程中傳遞符合現行社會個案工作實務運作過程中所需之專業知識、價值與技巧，是為課程的重點。研究者曾於社會個案工作課程之教學現場實施模擬案主教學法，希冀透過此教學法，培養學生社會個案工作的能力，當時，曾參酌相關文獻與徵詢數名台灣實務工作者的意見，設計出社會個案工作能力評量問卷，以測量學生於「會談技巧」（技能）、「文化能力」（情意）、「預估及介入策略」（認知）三項核心能力的表現情形（王文娟，2016，2018）。雖說經由前述的評量結果加以分析，該評量問卷似能檢核學生在社會個案工作核心能力的學習表現，但不可諱言的是，該評量問卷主要係以國外文獻為基礎加以設計，並未接受本土適用性的考驗。因此，研究者申請教育部教學實踐研究計畫補助，邀請台灣社工實務工作者共同建構社會個案工作核心能力評量表，希望仰仗社會工作者的實務經驗，設計出具台灣本土性與世代性的社會個案工作核心能力評量指標，提供教育工作者於教學規劃時的參考，以讓教師所「教」、學生所「學」，能切合社工實務現場的需求。

貳、文獻探討

一、社會工作核心能力

所謂的核心能力（core competence）是指工作者完成應執行工作事項之最基本的態度、知識與技能，是一種能力的組合，是具有重要性、不可或缺性、共同基本性的能力（王瓊慧、李世鴻，2007；高迪理，2011）。鄭如雅與李易駿（2011）指出，核心能力係經由個人整合價值、知識和技巧所能展現的行為結果，若具備核心能力，將有助於提升工作者的工作績效，以及提升組織的工作目標。

有關社會工作者的核心能力，諸多學者有不同的觀點與論述。高燕與潘巍巍（2018）認為，社工的職業核心能力是社工行動的價值引領，包括自我管理能力的、與人交流能力、與人合作能力、解決問題能力、信息處理能力、創新能力等。高迪理（2011）表示，社會工作者應具備自我覺察、邏輯思考、與人晤談及溝通、建立人群關係與專業關係、與他人合作與協商、瞭解並分析情境脈絡、發掘並運用資源、熟悉且遵守社會工作倫理原則等八大能力。孫亞華等人認為，社會工作者的核心競爭力包括社工道德力、社工專業力、社工創造力；周顯德等人則指出，社會工作者的核心競爭力包括助人職業化、獨特的職業倫理、系統的工作方法體系和專業成長機制等四面向（引自尹廣文，2015）。英國 CCETSW（1995）指出社會工作者應具備認知技巧、人際互動技巧、決策技巧、管理技巧，以及使用與管理資源的技巧等五項核心能力（Dutton & Kohli, 1996）。而美國 CSWE 的 COEP（Commission on Educational Policy）所建議的 2022 年 EPAS（educational policy and accreditation standards），則認為社會工作者應具備以下 9 項能力（CSWE, 2019）

能力 1：展現倫理和專業行為（Demonstrate Ethical and Professional Behavior）

能力 2：於實務工作中履行多元、公平、包容（Engage Diversity, Equity and Inclusion in Practice）

能力 3：促進人權、社會、經濟與環境正義（Advance Human Rights and Social, Economic, and Environmental Justice）

能力 4：以研究結果落實於實務工作，以及在實務工作中進行研究（Engage In Practice-informed Research and Research-informed Practice）

能力 5：促進政策實踐（Engage in Policy Practice）

能力 6：與個人、家庭、團體、組織和社區建立關係（Engage with Individuals, Families, Groups, Organizations, and Communities）

能力 7：對個人、家庭、團體、組織和社區進行預估（Assess Individuals, Families, Groups, Organizations, and Communities）

能力 8：對個人、家庭、團體、組織和社區進行介入（Intervene with Individuals, Families, Groups, Organizations, and Communities）

能力 9：對個人、家庭、團體、組織和社區的服務狀況進行評估（Evaluate Practice with Individuals, Families, Groups, Organizations, and Communities）

此外，若從專業知識、專業價值與專業技巧三面向論述社會工作者應具備的核心能力。在專業知識層面，社會工作者需具備的三類知識，包括關於案主經驗與脈絡的知識、協助社會工作者訂定有效介入計畫的知識、與實務工作相關的法律、政策、程序與組織脈絡的相關知識（Brown, 1996）。在專業價值層面，NASW 於 1996 年所發表的倫理守則指出，社會工作的六項核心價值包括：服務、社會正義、人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正與能力（NASW, 1996）；

台灣社會工作師倫理守則揭櫫社工專業的核心價值包括，努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活(中華民國社會工作師公會全國聯合會，2019)。在專業技巧層面，NASW 認為社會工作者需要的技巧，包括聆聽以促進瞭解並達到專業目標的技巧、創造並維護專業助人關係的技巧、能支持而不帶威脅的與案主討論其敏感主題的技巧…等 12 項技巧(簡春安、趙善如，2008)。Trevithick (2005) 則指出社會工作的技巧包括：了解人們的技巧；傳達、聆聽與評估的技巧；介入的技巧；提供協助與指導方針的技巧；充權、協商和參與的技巧；專業能力和責信(引自鄭如雅、李易駿，2011)。林萬億(2013)則認為，社會工作者最基本的技巧包括建立關係、傾聽、提問、回應、反映、澄清、溝通、協調、倡導、領導、組織、情緒管理、衝突管理、系統化、評估、規劃、評鑑、結束等。

社會工作教育的宗旨與目標，係訓練具備專業知能與態度信念的社會工作專業人員。顧美俐(2015)指出，為培養社工實務所需要的核心能力與倫理態度，現階段國外的社工教育已從內容為基礎的模式轉而成為核心能力為基礎的模式。而社會工作教育的現場，便是建構學生前述專業知識、專業價值與專業技巧能力的基礎場域，因此，社會工作教育工作者，不論於教學理念、教學設計、教學執行上，應戮力培育學生，讓學生日後能將這些在校所學之核心能力，轉化運用於社工實務場域。

二、社會個案工作方法之核心能力

社會個案工作是社會工作三大直接工作方法中，最常被使用的方法，其強調透過一對一的協助，讓案主或案家的需求得以被滿足、問題得以被預防，生命得以被發展。社會個案工作課程的教學目標是讓學生習得社會個案工作方法之知識、態度與技巧，藉以讓學生日後能運用該工作方法提供服務，特別是針對助人態度以及服務能力的養成

(接案、開案、資料收集、預估、擬定計畫、介入、評估、結案)，當然，在服務過程中可能遇及的倫理議題，諸如專業關係界線、案主自決、保密…等，以及社工人身安全議題與服務之後的紀錄撰寫，亦是教學的重點。

目前台灣有關社會工作核心能力的相關文獻，大多是針對某個特定領域之社會工作者應具備哪些核心能力之議題加以研究，請見表 1。若針對表 1 的資料加以分析，可發現不同實務場域之社會工作者，所須具備之核心能力有其共通性，但也有領域特殊性。

表 1 台灣社工實務領域核心能力

實務領域	核心能力	研究者
早療社會工作	1. 知識面向：發展遲緩兒童與家庭相關知識、跨專業知識 2. 實務行為面向：與家庭一起工作的能力、與家庭、專業團隊一起工作的能力、一般工作能力 3. 價值態度面向：社工專業價值、工作哲學、人生哲學	劉貞誼 (2012)

醫 務 社 會 工 作	<p>1.個人修為的基礎能力：對人性的關懷、彈性、面對壓力的調節能力、不斷自我覺察與省思的能力</p> <p>2.實證為導向的專業能力：直接服務的能力、資源連結的能力、服務方案規劃與執行的能力、良好書寫個案（病例）記錄的能力、多元文化觀點的處遇能力、實證研究及外文期刊搜尋及閱讀能力、因應危機的能力</p> <p>3.與醫療團隊合作的專業能力</p>	<p>施睿誼、蔡文玲、溫信學、劉祉延與蔡聚（2012）</p>
	<p>會談技巧運用的能力、危機評估的能力、實務處遇的能力、支持的能力、提供諮詢的能力、轉介的能力、個案管理的能力、使能的能力、協調的能力、資源中介的能力等</p>	<p>柯智慧（2004）</p>
	<p>會談技巧、資料蒐集、文化敏感度及評估、處遇與介入策略的能力</p>	<p>陳佳好、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜與林秀峰（2013）</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. 微視面的核心能力：病友的行為及所處健康環境知識運用的能力、需求評估的能力、心理諮商與會談處遇的能力、病友家庭溝通與支持網絡之建構的能力、病友社會適應處遇之能力、健康及福利資源整合及諮詢的能力、支持團體及方案規劃與執行的能力、自我照顧及替代性創傷處理的能力 2. 居間面的核心能力：協助組織經營的能力、病友志工的管理能力、資源整合及網路協調的能力 3. 鉅視面的核心能力：社會教育的能力、政策與社會倡導的能力 	侯建州（2014）
--	-----------

而當確立了核心能力面向後，接下來便需透過合適的工具加以檢核。Medina 等人（2004）透過文獻回顧、調查和焦點團體，發展出 10 項專業能力向度的 CCBC（Clinical Competence-based Behavioural Checklist），包括專業價值、知識、文化同理、會談技巧、介入技巧、充權觀點、批判性思維、專業的使用自我、評估、法律知識（引自 Lu et al., 2011）。Lu 等人（2011）為了提高前述測量工具的操作效率，進一步設計了社工臨床能力測驗檢核表，該檢核表除了將前述 CCBC 的 10 個向度歸納成「會談技巧」、「文化能力」、「知識與介入策略」以及「評估」四向度，並為了更準確的評估學生對自身表現的洞悉度與批判度，新增「後設能力」向度，亦為了提高測量的信度，增加了「整體評量」向度，另，也增添質性的「評論部分」，供評分人員記錄其評分依據；之後，以此評量表，評量 101 位社工碩士班學生於案例演練時的表現。以下摘錄 Lu 等人（2011）所設計的社工臨床能力測驗檢核表之評估項目與題目，請見表 2。

表 2 社工臨床能力測驗檢核表之評估項目與題目

評估項目	評估題目
會談技巧	反應性傾聽
	口語與非口語溝通
	專業的使用自我
	解釋會談目的
文化能力	察覺自己的文化
	敏感不同文化的價值與思維
	精通跨文化的溝通
知識與介入策略	預估案主的需求、困難、優勢、社會資源
	發展雙方都同意的目標
	訂立先後順序，以及達到目標的小步驟，並預估嚴重程度
	使用多元的介入模式
評估	辨認案主生活品質的指標（例如生理健康、心理健康、經濟狀態）
	適時的結案，或因轉介而結案
後設能力	有能力認清自身的表現以及臨床能力的程度
整體評量	

至於台灣，長庚醫院社會服務處是台灣首個將 OSCE (Objective Structured Clinical Examination) 方式運用於醫務社會工作實務臨床訓練的單位 (曾文玲、陳佳好, 2014)，透過此種測驗方式考核醫務社會工作者需要具備的專業知能，包括社會心理評估技術、會談溝通技術、服務規劃技術等 (曾文玲、陳佳好、游靜宜, 2014)，其針對考核對象所設計的評量指標，包括會談技巧 (清楚的自我介紹；確認會談對象身分；不隨意打斷對方談話；語氣適當；態度同理；態度真誠；會談中專注、傾聽；肢體動作自然適當)、蒐集資料 (能探問到案主的基本資料；能探問到案主的家庭資料；能探問到案主這次住院情形；能探問到案主過去處理問題之經驗；能探問到案主之支持系統及對事件因應方式與期待)、文化敏感度 (過程中，我感覺到案主有禮貌；過程中，我感覺到案主對會談對象態度尊重；過程中，我認為考生態度中立客觀；考生使用我聽得懂得用詞、語言；考生能針對會談對象的提問給予回答)、評估、處遇與介入策略 (過程中，瞭解案主資源狀況；過程中，能協助會談對象察覺可用既有資源；過程中，能提供案主新的資源) (徐孟肱、劉恩慈、曾文玲、王嘉瑋、蔡宜津、鄭夙芬, 2014)。初步比較，相較於長庚醫院社會服務處所設計的指標，Lu 等人 (2011) 所設計的社工臨床能力測驗檢核表，似乎更能檢核非醫務社工領域的服務狀況，也跳脫單次性服務的檢核，然而，該評量指標係根據美國狀況加以設計，是否全然適用於台灣實務現場，值得商榷。

綜上所述，社會工作者在執行專業服務之際，往往被期待能夠具備專業價值信念，並在專業知識的基石下，具體運用專業技巧，藉以提供服務對象適切的服務。而若檢視當今台灣有關社工實務領域核心能力的相關文獻，可發現對於社工實務工作者核心能力的要求，大致上有兩個面向，一是強調社會工作者應具有利他助人的價值觀與內省意識，另一則是強調社會工作者應具備諸如及會談、預估、介入、評估等外顯技術能力。也就是說，目前台灣在探討社會工作者應具備哪

些核心能力時，較著墨於對社會個案工作方法的要求，而較少關注社工實務工作者於社會團體工作、社區工作、行政、研究等工作方法的能力，也因此，當欲發展本土化之社會個案工作核心能力評量表時，目前既有的台灣社工實務領域核心能力的文獻有其參考價值。此外，有關社會個案工作核心能力指標，雖可採用國外所建構之指標，但社會個案工作方法是具有相當文化特性的工作方法，因此，發展本土化之社會個案工作核心能力評量表，有其必要性。

參、研究方法

為建構具本土性與世代性，且適合評量社會工作系學生社會個案工作核心能力的評量指標，本研究採取修正式德菲法（Modified Delphi Method）。修正式德菲法是一種專家意見的收集方式，其具備匿名性高，可避免與其他成員的衝突、權威者效應、流行效應（bandwagon effect）、從眾效應，並可同時獲得多重與多次意見，達集思廣益的結果，達周全性較高的優點，亦具備同步蒐集「量」的預估與「質」的意見之特點（吳明隆，2011；高新發，2010；潘淑滿，2003）。該方法透過邀請該領域具專業背景者參與問卷的填答，整合專家的集體智慧，使所蒐集之資料具備一定程度的權威性，且也透過不斷反覆的意見回饋，使專家們之間可以匿名的彼此溝通與腦力激盪，致最終的結果更加的周延。

鑒於研究主題與實際從事社會個案工作服務之實務工作者有絕對的關係，且社工實務工作者對於實務需求的掌握度高，本研究邀請社工實務工作者參與研究。研究者先透過人脈網絡，以 e-mail 或電話的方式，邀請目前服務於社工五大專科（醫務、心理衛生、兒少婦家、老人、身障），具專科社工師證照或 10 年以上實務工作年資，並曾擔任社會工作學系學生實習督導之實務工作者，共同參與社會個案工作核心能力評量表之建構（即成為社會個案工作核心能力評量表之專家小組成員）。最終計有 25 位服務於台灣北、中、南、東四區的社工實

務工作者參與本研究。這群研究參與者均有相當厚實之社會個案工作服務經驗，甚有多位社工實務工作者自從投入社會工作後，從未轉換工作領域，深耕於該專業領域，因此由其擔任專家小組成員，共同建構符合本土性與世代性之社會個案工作核心能力評量表，有其適切性。此外，這群研究參與者，均曾經擔任社會工作學系學生實習機構督導一職，對於社工系學生學習的特性有所了解與掌握，故在具備訓練他者經驗的前提下，能適切地提出社會工作教育中應訓練學生哪些社會個案工作核心能力之建議。

分析研究參與者之資歷，在社工實務工作年資部份，最資深者為 35 年，最資淺者為 8 年，整體之平均社工實務工作年資為 16 年。在社工服務領域年資部分，服務於現行專業領域的工作年資最少有 8 年的時間，最資深者則為 35 年均服務於同一專業領域，整體之專業領域平均工作年資為 15 年。另，25 位研究參與者中，有 7 位具有專科社工師資格。研究參與者基本資料請見表 3。

表 3 研究參與者基本資料表

專科領域	編號	實務工作年資(年)	領域工作年資(年)	領域專科證照
兒少婦家	1	16	10	是
	2	12	12	否
	3	16	16	否
	4	14	13	否
	5	20	20	是

身心障礙	6	27	27	否
	7	19	19	否
	8	13	13	否
	9	11	11	否
	10	13	13	否
老人	11	10	10	否
	12	19	19	否
	13	16	11	否
	14	19	18	否
	15	13	13	否
醫務	16	16	16	否
	17	11	11	否
	18	12	12	否
	19	10	10	是
	20	13	12	否
心理衛生	21	8	8	是
	22	35	35	是
	23	15	15	是

	24	25	25	是
	25	18	9	否

研究者在徵求 25 位研究參與者口頭或 e-mail 回應同意參與此研究後，便郵寄紙本研究參與同意書，並以 email 的方式寄發第一回合問卷。第一回合問卷除調查研究參與者之基本資料外，內容亦包括研究者參酌相關文獻（Adams & Ladner, 2004; Lu et al., 2011; Miller, 2002; Rogers & Welch, 2009）所擬出的第一版評量表，請研究參與者針對評量表的内容加以回應，包括思考向度與題目的合適性，以及修訂向度與題目的文字陳述，此外，亦請研究參與者回應該量表建議採取 Likert scale（李克特量表）幾點量表評量之。第一回合問卷內容之示例，請見附錄一。

在第一回合問卷回收後，研究者將所回收的意見進行整理，保留較多研究參與者選擇的向度與題目，設計第二回合評量表，再請同一群研究參與者再次進行填答，以此類推，共計進行三回合意見回收。在三回合意見回收後，研究者再進行專家重要性與共識性的判別。吳明隆（2011）與高新發（2010）指出，在專家重要性判別部分，可透過分析所回收之問卷題項的平均數，了解專家對於各題項之重要程度的看法；在專家共識性判別部分，則可透過四分位差，檢視專家對指標一致性的看法，四分位差越小，表示專家意見越趨集中。本研究共識性判別部分，採取 Faherty（1979）以及 Holden 與 Wedman（1993）所提之「一致性」的看法，四分位差 $Q \leq 0.60$ 即為高度一致、 $0.60 < Q \leq 1.00$ 為中度一致、 $Q > 1.00$ 為低度一致（林倫豪、徐昊杲，2012）。

肆、研究結果

本研究自 107 年 11 月至 108 年 4 月，進行三回合的意見收集，凝聚研究參與者對於社會個案工作核心能力向度與題目的共識。第一

airiti

回合意見回收後，發現在核心能力向度方面，多數的研究參與者對於第一版評量表的六向度並無太多的異議，但建議新增的向度卻是多元，包括了解基本的法規、社工做好助人心理準備工作、社工助人專業的覺察與省思、人格特質、專業關係與專業倫理敏感度、追蹤、社工後續追蹤輔導、督導。爾後，經過第二回合與第三回合意見的聚焦，在核心能力向度方面，從原本的六向度（會談技巧、文化能力、預估、介入、評估、紀錄撰寫、專業省察）變更為七向度（會談態度與技巧、文化能力、預估、介入、評估、紀錄撰寫、專業省察）。其中，在「會談技巧」這項核心能力向度上，研究參與者認為會談不僅僅是技巧面向，態度的養成訓練上亦是重點，因此將向度從「會談技巧」修正為「會談態度與技巧」。此外，研究參與者也認為進行社會個案服務時，自身對專業的覺察與省思是重要的，因此，新增了「專業省察」這個向度。至於前述研究參與者所建議的其他新增向度，有部份納入七向度的題目內，亦或是經過三回合的意見交換，研究參與者認為無須納入本次所建構的社會個案工作核心能力評量表中。

在評量題目部分，在來回三次的意見交流後，評量題目從原初第一版評量表的 21 道題變更為 27 道題。其中，刪減一題：「社工能發展雙方都同意的目標（介入向度）」，新增七題：「社工能適切地回應受談者的想法與感受（會談態度與技巧向度）」；「社工能從家系圖與生態圖的會談與描繪過程，瞭解案家次系統互動關係、找出重要他人等，做出家庭問題或風險預估（預估向度）」；「社工能掌握介入策略的進度與困難，並適時做調整或修正（介入向度）」；「社工可做適當的追蹤與合宜的轉介服務（評估向度）」；「紀錄可清晰描述與焦點問題、介入目標有關之重要訊息，做推論時有充分證據（紀錄撰寫向度）」；「社工與受談者間能維持合宜的專業關係界限（專業省察向度）」、「社工於專業助人過程中能有自我省思能力（專業省察向度）」。再者，所有題目的文句均在研究參與者的悉心斟酌下逐步調整，期使最終的題目能更精準地評量行為者的表現。至於在測量尺度部分，25 位研究

參與者中，有 19 位支持採取李克特 5 點量表進行評量，6 位建議採取李克特 6 點量表進行評量。因此最終，共計建構了七向度、27 道題，以 5 點量表的方式評量的社會個案工作核心能力評量表，請見附錄二。

接續，研究者於 108 年 8 月至 108 年 9 月，再請 25 位研究參與者，針對前述建構的社會個案工作核心能力評量表，進行每個向度與每個題目的重要性與共識性的判別，5 分為最重要，1 分為最不重要。依據回收之資料分析核心能力向度之重要性與共識性（請見表 4），七向度各個平均數均達 4 分以上，顯示研究參與者均認為這七向度係社會個案工作核心能力之重要指標，亦即認為一位適任的社會個案工作者，應具備這七個向度的能力。而在這七向度中，研究參與者認為「會談態度與技巧」能力最為重要，這正反映出在社會工作實務現場上，與服務對象的互動與溝通，是工作中不可或缺且極為重要的能力；其次，在講求責信的社會氛圍與專業自律下，檢視服務成效，藉以適時的修正介入方向的「評估」能力，亦是身為社會工作者必備的重要能力之一；再者，研究參與者亦認為社會工作者必須具備「對症下藥」的「介入」能力；此外，社會個案工作是密切與人互動的工作方法，因此，社會工作者在服務過程中反躬內省自身的作為與不作為的「專業省察」能力，也是相當重要的能力。至於研究參與者對於向度共識性的部分，可發現每個向度的四分位差均低於 0.6 分，意即研究參與者對於這七個向度的核心能力具有高度的共識性，其中又以「會談態度與技巧」能力這個向度的共識性最高。

表 4 社會個案工作核心能力評量表重要性與共識性分析--向度

向度	平均數	四分位差
會談態度與技巧	4.88	0.00

文化能力	4.32	0.50
預估	4.64	0.50
介入	4.68	0.50
評估	4.76	0.25
紀錄撰寫	4.48	0.50
專業省察	4.68	0.50

至於各單題之重要性與共識性部分（請見表 5），27 題中各題的平均數均達 4 分以上，可見研究參與者均認為這 27 個能力係社會個案工作重要的核心能力，其中「社工能清楚自身的角色定位及會談目的，可掌握會談焦點與結構，以受談者為主軸核心」、「社工與受談者間能維持合宜的專業關係界限」這兩題之平均數為 4.80 分，顯示研究參與者認為這兩項指標是社會個案工作中極為重要的能力，而這可以反映社會個案工作中以服務對象為核心，以及在服務過程中專業角色份際的重要。再者，所有題目中，以「社工能給予受談者時間思考與回應」與「社工能依循受談者的步調思考與回應問題」這兩題的平均數較低，僅有 4.40 分及 4.44 分，顯示研究參與者認為相較於其他指標，這兩項核心能力較不重要，這或許恰恰反映出，在社會個案工作服務過程中，有時具有時間壓力或事件本身具備立即因應的特性，因此，在服務過程中能給予受談者深思後回應的空間與時間便可能有所壓縮，或是在服務過程中社會工作者往往必須承擔主導性的角色。至於共識性部分，四分位差則均低於 0.6 分，顯示研究參與者對於各單題列為核心能力指標有高度之共識，其中又以「社工表現尊重、正向、溫暖、真誠、專注、傾聽」、「社工運用口語（包括音量、語調、速度、對方能聽懂的詞彙）及非口語語言（包括眼神、肢體、手勢）合宜」、「社工能清楚自身的角色定位及會談目的，可掌握會談焦點與

結構，以受談者為主軸核心」、「社工人能適時檢視服務狀況並調整服務方向」、「社工與受談者間能維持合宜的專業關係界限」這五題的共識性最高。

表 5 社會個案工作核心能力評量表重要性與共識性分析--題目

向度	題目	平均數	四分位差
會談態度與技巧	社工表現尊重、正向、溫暖、真誠、專注、傾聽	4.76	0.00
	社工運用口語（包括音量、語調、速度、對方能聽懂的詞彙）及非口語語言（包括眼神、肢體、手勢）合宜	4.76	0.00
	社工人能釐清與了解受談者所說的事情與期待	4.76	0.25
	社工人能適切地回應受談者的想法與感受	4.68	0.50
	社工人能清楚自身的角色定位及會談目的，可掌握會談焦點與結構，以受談者為主軸核心	4.80	0.00
文化能力	社工人使用受談者能理解的用詞與之互動	4.76	0.25
	社工人服務過程中能覺察不同文化（如：性別、宗教、族群、國籍、世代年齡、社經階層...等）的價值與思維對受談者的影響	4.48	0.50
	社工人能覺察自己對不同文化的態度或偏見，調整態度保持中立客觀、無批判	4.52	0.50

	社工人能依循受談者的步調思考與回應問題	4.44	0.50
預估	社工人能蒐集、瞭解與分析受談者的需求、限制	4.68	0.50
	社工人能收集並瞭解受談者的優勢、劣勢、支持系統的互動情形、社會資源使用的狀況與態度	4.60	0.50
	社工人能從家系圖與生態圖的會談與描繪過程，瞭解案家次系統互動關係、找出重要他人等，做出家庭問題或風險預估	4.76	0.25
	社工人能與受談者合作討論擬定具體可行的目標，並訂立先後順序，以及達到目標的小步驟，並預估對家庭影響的程度及社工可介入的程度	4.64	0.50
介入	社工人能引導受談者思考如何解決問題，並與受談者共同探索解決問題的各種可能方法及影響，強化案主判斷與決定能力	4.68	0.50
	社工人能給予受談者時間思考與回應	4.40	0.50
	社工人能察覺與開拓資源、連結資源的能力	4.52	0.50
	社工人具備與網絡工作者溝通、協調、合作的能力	4.56	0.50
	社工人能敏感與處理倫理議題、問題與兩難的能力	4.56	0.50
	社工人能掌握介入策略的進度與困難，並適時做調整或修正	4.64	0.50
評估	社工人能適時檢視服務狀況並調整服務方向	4.76	0.00
	社工人能評估服務成效，以適時結案	4.76	0.25

	社工可做適當的追蹤與合宜的轉介服務	4.56	0.50
紀錄撰寫	紀錄內容清楚呈現服務狀況	4.68	0.50
	紀錄內容客觀中立，且未出現批判、情緒性字眼	4.52	0.50
	紀錄可清晰描述與焦點問題、介入目標有關之重要訊息，做推論時有充分證據	4.48	0.50
專業省察	社工與受談者間能維持合宜的專業關係界限	4.80	0.00
	社工於專業助人過程中能有自我省思能力	4.60	0.50

伍、結論與討論

社會工作教育的目的，應以培育未來能夠勝任社工職場的專業工作者為首要的考量。而能勝任社工職場的專業人員，必須具備專業核心能力，而這些核心能力必須於學校教育階段養成之。因此，社工教育界應結合社工實務界，發展具三性（本土性、世代性、領域性）的核心能力指標，以作為教學現場的參考指引。

本研究透過研究參與者從各領域工作經驗思維出發，來回的腦力激盪，建構出社會個案工作核心能力評量表。若從核心能力指標加以檢視，可發現研究參與者認為一位稱職的社會個案工作者，應具備自我省察能力、能遵守專業份際，且於各工作流程階段展現專業表現。再者，檢視這七向度 27 道題，可發現研究參與者所認定的社會個案工作核心能力指標，大多是對專業技巧與專業價值層面的要求，較少論及專業知識層面，這樣的發現，與前述整理的數篇論述社工實務領域核心能力指標的研究類似。研究者認為，這可能係因這群在社工實務界服務多年的研究參與者，早以潛移默化的將理論融合於實務工作表現中，因此，在思考社會工作學系學生應具備哪些社會個案工作的

核心能力時，並未特別強調專業知識層面的能力，而是將焦點擺放在專業技巧與專業價值層面。

再者，若將這份社會個案工作核心能力評量表與 Lu 等人(2011)所設計的社工臨床能力測驗檢核表加以比較，可發現研究參與者將本土性（係指核心能力指標符合台灣民情文化的特性）與世代性（係指核心能力指標因應世代變遷而有所調整）的元素考量於其中。在本土性部分，可發現本研究所建構的社會個案工作核心能力指標，特別提及專業關係界線，這或許跟台灣文化有關，因為，相較於西方國家對於關係界線的“清楚”，台灣文化中存在著“有關係就沒關係、沒關係就有關係”的期待，而這樣的文化氛圍，有可能影響台灣社會個案工作者與服務對象之間專業關係界線的拿捏，因此，研究參與者特別強調專業關係界線的重要。此外，與文化息息相關的亦包括處理倫理事件之相關能力，社會個案工作者身處文化脈絡下，或多或少受到文化規範下的倫常道理所約制，甚或受到「親親原則」與「尊尊原則」下的人情文化、請託文化的左右，在此情況下，社工倫理中所要求的諸如保密、案主自決、行政倫理...等規範，某些情況可能與傳統文化的期待與要求有所拉扯，因此，研究參與者將處理倫理事件的能力，視為是社會個案工作者的核心能力之一。簡言之，研究參與者認為一位適任的社會個案工作者，除了應具備諸如會談技巧、預估、介入等能力之外，因著台灣著重人情義理文化的特質，社會個案工作者更應具備謹守專業份際以及處理倫理議題、問題或兩難的能力。

在世代性部分，研究參與者則特別提及與網絡工作的能力，這彰顯現階段台灣社會工作的實務運作，已從早期單打獨鬥或是僅為社工專業間彼此合作的情況，轉變成著重跨域跨界的合作；再者，研究參與者也指出，運用家系圖與生態圖提供以家庭為中心的服務，是當代社會個案工作者必備的能力，而這部份也符合當今社會工作的服務取向。此外，早期世代的口說為憑、人言為信，已無法徵信於社會大眾，

現今，專業紀錄已為責信的基本表現，且往往須依據不同狀況留下不同的佐證紀錄，因此，紀錄撰寫能力也成為本世代社會個案工作者應具備的能力之一。簡言之，透過研究參與者的回應可發現，當今台灣社會個案工作的服務型態與展現，已不同於以往，社會個案工作者應與時俱進地精進自身的專業核心能力。

本研究透過實務工作者的寶貴意見建構之社會個案工作核心能力評量表，具備本土性與世代性之特性，該評量指標除可提供學生檢視自身於社會個案工作方法的學習狀況外，亦可做為教師教學時之參考。諸多教師在教授社會工作基礎方法課程時，大多會使用教科書做為輔助教學的工具，然檢視台灣近年來出版之社會個案工作課程相關教科書之章節架構(吳來信、張淑英、王秀燕、詹秀員、張玲如，2008；吳鄭善明，2014；曾麗娟、莫藜藜、顧美俐、許臨高、黃韻如、張宏哲、徐錦鋒，2019；黃維憲、曾華源、王慧君，2015；鄭維瑄、吳慧菁、簡美華、白倩如，2013；謝秀芬，2016)，共通性的內容包括專業價值與專業倫理、個案工作的基本過程、專業關係、紀錄、會談等，但有關文化能力的部分，卻未有專章論述。然而，依據研究參與者的意見，文化能力應為社會個案工作實務運作中重要的核心能力，高迪理(2011)也提及教學內容應注意跨越文化方面的轉換，以使所教、所學、所做，能貼近國情文化與現實社會。因此，建議教師於教學過程中，特別引導學生思考文化能力的意義與重要性。此外，依據研究參與者所共同建構之社會個案工作核心能力指標，可發現這群社工實務工作者，一致認為社會個案工作不是紙上談兵的工作方法，而是作為與不作為之實質抉擇與運用。因此，教師在教學設計上，除了傳統的課堂講述，若能搭配個案模擬實作的安排，讓學生藉由「做中學、學中覺」的知行合一與反躬自省，相信可提升學生在社會個案工作專業知識、價值與技巧方面的能力。

至於此份社會個案工作核心能力評量表的信度部分，研究者曾嘗

試在某一門課程安排學生進行個案模擬實作，再運用此份評量表蒐集學生於各評量指標的表現分數，並透過信度檢核分析法（Cronbach's α 係數），以及內部一致性（相關）分析法，檢測此評量表之信度，惟後來因樣本數太少，無法達到統計意義，因此，此份評量表之信度，有待進一步研究。此外，本研究僅針對各領域之社會個案工作者所需具備之共通性核心能力加以研究，但社會工作專業領域多元，建議未來可進一步針對不同領域之核心能力指標加以探究，以讓核心能力指標具備領域性。

附錄一 第一回合問卷內容示例

向度一：會談技巧

適切

建議修改：修改向度

修改原因

題目一：社工表現尊重、正向、溫暖、真誠、專注

適切

建議修改：修改題目

修改原因

題目二：社工運用口語（包括音量、語調、速度）及非口語語言（包括眼神、肢體、手勢）合宜

適切

建議修改：修改題目

修改原因

建議新增題

建議題目

建議原因

附錄二 社會個案工作核心能力評量表

社會個案工作核心能力評量表

評分指標 5 優 4 良 3 可 2 需加強 1 不佳

向度	題目	分數
會談態度與技巧	社工表現尊重、正向、溫暖、真誠、專注、傾聽	
	社工運用口語（包括音量、語調、速度、對方能聽懂的詞彙）及非口語語言（包括眼神、肢體、手勢）合宜	
	社工能釐清與了解受談者所說的事情與期待	
	社工能適切地回應受談者的想法與感受	
	社工能清楚自身的角色定位及會談目的，可掌握會談焦點與結構，以受談者為主軸核心	
文化能力	社工使用受談者能理解的用詞與之互動	
	社工在服務過程中能覺察不同文化（如：性別、宗教、族群、國籍、世代年齡、社經階層…等）的價值與思維對受談者的影響	
	社工能覺察自己對不同文化的態度或偏見，調整態度保持中立客觀、無批判	
	社工能依循受談者的步調思考與回應問題	
預估	社工能蒐集、瞭解與分析受談者的需求、限制	
	社工能收集並瞭解受談者的優勢、劣勢、支持系統的互動情形、社會資源使用的狀況與態度	
	社工能從家系圖與生態圖的會談與描繪過程，瞭解案家次系統互動關係、找出重要他人等，做出家庭問題或風險預估	
	社工能與受談者合作討論擬定具體可行的目標，並訂立先後順序，以及達到目標的小步驟，並預估對家庭影響的程度及社工可介入的程度	
介入	社工能引導受談者思考如何解決問題，並與受談者共同探索解決問題的各種可能方法及影響，強化案主判斷與決定能力	
	社工能給予受談者時間思考與回應	
	社工能察覺與開拓資源、連結資源的能力	
	社工具備與網絡工作者溝通、協調、合作的能力	
	社工能敏感與處理倫理議題、問題與兩難的能力	
	社工能掌握介入策略的進度與困難，並適時做調整或修正	
評估	社工能適時檢視服務狀況並調整服務方向	
	社工能評估服務成效，以適時結案	
	社工可做適當的追蹤與合宜的轉介服務	
紀錄撰寫	紀錄內容清楚呈現服務狀況	
	紀錄內容客觀中立，且未出現批判、情緒性字眼	

	紀錄可清晰描述與焦點問題、介入目標有關之重要訊息，做推論時有充分證據	
專業 省察	社工與受談者間能維持合宜的專業關係界限	
	社工於專業助人過程中能有自我省思能力	

參考書目

- 中華民國社會工作師公會全國聯合會(2019)。*社會工作師倫理守則*。取
自
https://drive.google.com/file/d/12LxFiovnneY70gJwQZqTPHX5FX-T_-gJ/view
- 尹廣文(2015)。*社會工作核心能力培養和專業教育研究*。*湖南工程學院學報*, 25(1), 102-105。
- 王文娟(2016)。*模擬案主教學方法運用於社會個案工作課程之初探：從學生自評成果來看*。*臺灣社會工作學刊*, 16, 87-118。
- 王文娟(2018)。*社會個案工作課程運用模擬案主教學法之成效*。*2018高教深耕暨教學實踐研究研討會論文集*。宜蘭：宜蘭大學。
- 王瓊慧、李世鴻(2007)。*IEET 認證規範 AC 2004 所訂核心能力對電機工程系畢業生就業重要性之研究*。*工程科技與教育學刊*, 4(4), 411-428。
- 吳來信、張淑英、王秀燕、詹秀員、張玲如(2008)。*社會個案工作*。台北：空大。
- 吳明隆(2011)。*論文寫作與量化研究*。台北：五南。
- 吳鄭善明(2014)。*社會個案工作*。台北：華都。
- 林倫豪、徐昊杲(2012)。*高等技職校院保險教育校外實習核心能力指標之建構--修正式德菲法與層級分析法之應用*。*商經論叢*, 3(2), 70-93。
- 林萬億(2013)。*當代社會工作：理論與方法*。台北：五南。

侯建州 (2014)。健康照顧社會工作專業發展之研究—病友組織社會工作者核心能力之探討。《*玄奘社會科學學報*》，12，127-146。

施睿誼、蔡文玲、溫信學、劉祉延、蔡聚 (2012)。台灣醫務社會工作核心才能與培訓模式之初探。「*邁向優質服務—社會工作專業的對話與省思研討會*」發表之論文，台北市。

柯智慧 (2004)。醫務社會工作者應具備之醫務社會工作核心能力初探—以醫學中心為例 (未出版之碩士論文)。東海大學，台中市。

徐孟肱、劉恩慈、曾文玲、王嘉瑋、蔡宜津、鄭夙芬 (2014)。附錄。載於李石增 (主編)，*醫務社會工作客觀結構式臨床技能測驗* (138-242 頁)。台北：台灣愛思唯爾。

高迪理 (2011)。社會工作者需具備的核心能力。「*台灣社會工作專業的發展、危機、與契機 社會福利實務與學術研討會*」發表之論文，東海大學。

高新發 (2010)。德菲法。載於管倖生等 (編)，*設計研究方法*。台北縣：全華。

高燕、潘巍巍 (2018)。社會工作介入職業核心能力的價值與策略。*太原城市職業技術學院學報*，201，158-160。

陳佳妤、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜、林秀峰 (2013)。以客觀結構式臨床測驗 (OSCE) 建構醫務社會工作核心能力評估之初探—以兒童虐待個案為例。*醫療品質雜誌*，7 (3)，47-52。

黃維憲、曾華源、王慧君 (2015)。*社會個案工作*。台北：五南。

曾文玲、陳佳妤 (2014)。如何準備醫務社會工作 OSCE。載於李石增 (主編)，*醫務社會工作客觀結構式臨床技能測驗* (7-9 頁)。台北：台灣愛思唯爾。

曾文玲、陳佳妤、游靜宜 (2014)。醫務社會工作 OSCE 的起源與發展。載於李石增 (主編), *醫務社會工作客觀結構式臨床技能測驗* (1-5 頁)。台北: 台灣愛思唯爾。

曾麗娟、莫藜藜、顧美俐、許臨高、黃韻如、張宏哲、徐錦鋒 (2019)。 *社會個案工作：理論與實務*。台北: 五南。

劉貞誼 (2012)。 *早期療育社會工作者核心能力之建構* (未出版之碩士論文)。東海大學, 台中市。

潘淑滿 (2003)。 *質性研究：理論與應用*。台北: 心理。

鄭如雅、李易駿 (2011)。社區工作者核心能力之探討：專業社會工作者之經驗與觀點。 *台灣社區工作與社區研究學刊*, 1(1), 1-42。

鄭維瑄、吳慧菁、簡美華、白倩如 (2013)。 *社會個案工作*。台北: 洪葉。

謝秀芬 (2016)。 *社會個案工作：理論與技巧*。台北: 雙葉。

簡春安、趙善如 (2008)。 *社會工作哲學與理論*。台北: 巨流。

顧美俐 (2015)。由美英課程以核心能力為基礎的模式淺談我國社工教育課程之核心能力。 *社區發展季刊*, 155, 99-112。

Adams, C. L., & Ladner, L. (2004). Implementing a Simulated Client Program: Bridging the Gap between Theory and Practice. *Journal of Veterinary Medical Education*, 31 (2) .

Brown, H. C. (1996). The Knowledge Base of Social Work. In A. A. Vass (Ed.), *Social Work Competences : Core Knowledge, Values and Skills*. London: SAGE.

Council of Social work Education (2019). Educational Policy and Accreditation Standards. Retrieved from

<https://cswe.org/getattachment/Accreditation/Information/2022-EPAS/Draft-1-of-Educational-Policy-developed-by-EPAS-2022-Committee-for-website-with-track-changes.pdf.aspx>

- Dutton, J., & Kohli, R. (1996). The Core Skills of Social Work. In A. A. Vass (Ed.), *Social Work Competences : Core Knowledge, Values and Skills*. London: SAGE.
- Lu, Y. E., Ain, E., Chamorro, C., Chang, C. Y., Feng, J. Y., Fong, R., . . . Yu, M. (2011) . A New Methodology for Assessing Social Work Practice: The Adaptation of the Objective Structured Clinical Evaluation (SW-OSCE) . *Social Work Education* 30 (2) .
- Miller, M. (2002) . Standardized clients: an innovative approach to practice learning. *Social Work Education*, 21 (6) .
- NASW (1996) . Code of Ethics. Retrieved from <https://www.socialworkers.org/About/Ethics>
- Rogers, A., & Welch, B. (2009) . Using Standardized Clients in the Classroom: An Evaluation of a Training Module to Teach Active Listening Skills to Social Work Students. *Journal of Teaching In Social Work*, 29.

Abstract

Social casework method is one of the most popular methods for social workers. In order to ensure learners acquire the required professional knowledge, values, and skills in contemporary social casework processes, the social casework curriculum should incorporate social worker's perspective in fostering the core competencies of social casework method.

A group of 25 seasoned social work practitioners, representing 5 major fields of social work, composed of the participants of this study. Each of which has at least 10 years of field work experiences or holds vocational social work licensure, and has supervised student internship. The Modified Delphi Method was used to construct collectively a core competency scale for social casework. Four rounds of feedback collection and consensus building proceedings were deployed to arrive at the 27-question, 5-point rating scale that comprises of seven dimensions of interview attitude and skills, cultural competence, assessment, intervention, evaluation, record writing, and professional inspection. The rating scale can be used as a benchmark for teaching. It also helps learners self-evaluate their progress in learning social casework.

Keywords : Social work education

Social casework

Core competency