



社會工作者註冊局

Social Workers Registration Board

二零零六年四月份 ● 第十七期

通訊

香港灣仔皇后大道東145號恆山中心11樓
網址：<http://www.swrb.org.hk>

電話：2591 1955 傳真：2591 1411
電子郵箱：info@swrb.org.hk

香港社會工作督導的

現況與前瞻

■ 徐明心博士

引言

非常感謝社會工作者註冊局的邀請，與大家分享一下過去十年間對香港社會工作督導的觀察。社工督導的目標是透過同工專業發展及提供情緒支援，以提升服務質素。

督導的形式與內容

社工督導的形式主要為單獨面談，輔以小組討論。在個別面談中，討論往往有一清晰的論點（譬如檢視個案的進展），討論亦往往涉及機構的服務政策，因為督導其中一個目標是要把服務按機構的政策辦得妥當。至於小組討論則包括個案會議、團隊會議、同工發展小組等形式。至於日常服務中的緊急事項，前線員工會直接找上司商討，在香港，這種未經預約的面談往往成為主要的溝通途徑。

除非機構嚴格規定，督導會議並非恆常和預約的。督導的密度取決於機構政策、服務的性質、前線員工的工作經驗和員工的態度。很多服務機構並沒有白紙黑字的督導契約，督導員與前線員工之間僅有口頭協議，通常雙方在開展督導關係之初，會就督導面談的形式、次數協商，大家會詳述期望。可惜，一旦督導歷程開展，很少人會評估其成效或改變其方式。

至於督導面談的內容，一般可分為兩類。首先，雙方討論程序計劃或工作進度。通常由前線社工口頭報告，然後聽取督導員的忠告。很多時候，督導員對於行動計劃有最後決定權，這剛好切合督導面談作為服務質素的問責機制。督導員的職責就是肯定服務的效果與水平，達致機構與社區的期望。另一個討論得最多的論題是個案工作的微觀技巧。這些討論並非空談，而是針對個別具體個案的。有些督導員傾向討論業界的方向與原則，而非就個別之個案的細節詳談。但是，當個案遇上危機，督導員便會提供非常具體、詳細、逐步的行動指引。這時，前線員工會被要求經常與督導員面談。前線同工有時與督導員談及自己和同事的關係。從前線社工的角度出發，「有人情味」非常重要，如果督導員絕對公私分明，而拒絕體諒社工的感受，會視為「不近人情」。

當然，還有其他事情會在督導中討論，每當有額外的工作，督導員會跟前線員工商議。此外，同工如何面對服務對象及其家人亦是經常討論的課題。有些督導員則注重協助同工在不同專業發展階段克服困難。

督導的人際關係

在香港的文化背景下，督導乃由三組不同人際關係組合而成。首先是由上司和下屬所組成。這個正式組織中的從屬關係建基於理性權威，並以機構目標作為指導思想，直接左右了督導員與員工的行為。其次是資深專業顧問與專業社工的同工關係，其中由社工專業文化的道德規範作為行為標準，而專業網絡則成為督導員與員工的活動範圍；同工關係亦因相同的工作規範而建立起來。最後是因相熟而建立起來的家族關係，即因長期工作而建立類似家人的關係。督導員與員工將對方看成家族的一員，並以中國文化中家人互相照顧的原則運作，包括二者間日常生活的往還，物質與意見的分享及互相關懷等。

這三方面的組合可以反映出督導在香港文化背景下的雙面性——即既專業又私人的特性，就算在極度專業的環境下，中國文化中的家族特性仍在閃耀，尤以前線社工對督導員家長化的情緒轉移，如將督導員視為父母、叔伯、兄長等，反映出中國人家族觀念的普遍性，滲透至社會文化的每一角落。

TABLE OF CONTENTS

Article by Dr. Tsui Ming Sum	1-2	Letter from a Registered Social Worker	6
Work Report	3	The Latest Development of the Amendment to the	7
News Update	3	Social Workers Registration Ordinance	
Professional Gap - The Way Out	4-5	Statistics	8

督導的雙面關係亦容易產生衝突。首先，兩種截然不同的關係同時存在，本來就十分困難。而其困難程度則取決於二者的人生經驗，互相了解，信任及雙方的人際溝通技巧。其次，兩種關係容易引發角色衝突，例如督導員可能同時需要扮演慈母與上司的角色，着實不容易；故從屬關係、同工關係與家人關係的動態發展，常是複雜而詭變的；處於專業關係與私人關係之間，督導員往往無所適從。他們從西方文獻中知道必須公私分明，但中國文化又要他們兼顧人情與面子，能通情達理；而員工對督導員的最多投訴也是他們的「不近人情」，對員工欠缺理解與關懷，故香港的督導員實不易為。

香港乃中西文化的交匯點。香港社會經歷了農業、工業乃至現在的後工業社會；加上近年中國的現代化，香港已正式進入以資訊服務為主的社會。雖然社會不斷轉型，中國人的價值觀念仍留存於香港人的內心深處。於此，香港的督導員與社工亦無例外，不時發現有關情、緣、面子的討論，這些因素明顯地籠罩着督導二者間的關係。

明顯地，「情」、「緣」與「面子」是中國人關係的潤滑劑，它既減低人與人之間的磨擦，也增進人際關係。「情」不單增進平輩的關係，亦使上司與下屬的感情更加融洽。以社工界上下從屬關係的牢不可破而言，「情」在督導員與員工之間更形重要。它既可增進人與人之間的互助，亦是社交的基礎。人情的授受之間，使二者的關係日深。而惟有「情」作基礎，對雙方的期望亦深，接受程度則日高，故此不祈求即時的回報。但「情」亦可能被督導員濫用，以之探索下屬的私人生活，甚至用於操控員工，例如，督導員會濫用情面，要求下屬替他做公事以外的事情。

「緣」多被視為前生注定的偶遇。有少數社會工會認為督導關係乃上天注定，甚而逆來順受，處之泰然。若督導員與員工相處得來，「緣」就成為發展二者關係的基礎。因二者皆以為是機緣巧合，是緣份的表現。其實，大部分員工均認同「緣」是興趣、性情及工作方法的相近。某些情況下，督導員可挑選其下屬，因而可以選擇一些與自己投緣的人。故此，「緣」並非一定是命定的，實則人為的因素亦在其中。

最後，「面子」乃減低督導員與員工衝突、維繫現存權力架構的要素。「面子」是個人於社交網絡地位的表現，它使我們依社會地位對別人作出相應的尊重，丟面則是不依從社會規範，並做出於禮不合的行為，給別人或自己帶來羞辱。故「面子」是雙方的事，我們常說：「面是別人給的，架是自己丟的」，同事給你面子，你亦應禮尚往來。大部分社工都認為無論於公私場合，都應「俾面」給督導員，再次反映了香港人的公私並重；而督導員亦會因員工的「俾面」而有所回應，也給下屬留一點面子。

督導中的權力運用

在香港，督導中的權威多來自「透過協商而達成的共識」，故其權威性並非絕對的。協商與共識是回歸前港英政府使用的管治方法，這管治方法於過去四十多年來經政治學者多方研究，並指出此乃港英政府因非直選產生而欠缺民意

基礎，故必須於不同階層挑選精英加入政府，以維持其管治的有效性；並訂定及推行政策。政府亦積極游說不同政治團體，以期減少官民間的矛盾。最終推出透過廣泛諮詢而較易為人接受的政策，故其政策遇到的反對聲音亦較少。

香港社工界的督導雙方大抵接受了這種協商式的管治，並以之平衡雙方的權力。本港的督導員則有選擇性地使用協商方式。於行政，尤其是對外或有關機構政策方面，可以協商的地方很少，督導員多只會向下屬傳達指令，並期望員工依從；協商只存在於專業實務有關的領域，例如服務程序計劃，或選用某一輔導方法時才有協商的餘地，而協商則被視為雙方互向對方負責的步驟。對督導員而言，協商過程乃保證某一決定被如實執行的方法——即員工很難拒絕經協商而達成的決議。對員工而言，協商則是要求督導員同意某一決定，並對決定負責的過程。故此，協商於督導過程中必須付出一定代價。首先，員工的專業自主得不到保障，因督導員可依機構的意願而濫用協商；因而令員工的參與意願減低，對機構的歸屬感亦因之而下降。如督導員多留意員工的工作能力，可令員工對工作及督導均感滿足。反之，若督導員只執著於員工犯的錯，並加以懲罰的話，員工每多不滿。故督導員的恩威並施至為重要。而於恩威之間，督導員亦要保持平衡，實行起來並不容易。故督導員時有難為之嘆，前線社工亦有難言之隱。這於香港的華人社會尤其明顯。

結語

十年過去，彈指一揮間，香港社工界的精神面貌和內涵急劇改變。香港社工督導的未來應何去何從？社會工作者註冊局成立了督導實務工作小組，經過一年多的籌劃，最近完成了一項大型的研究調查，將於短期內公佈並諮詢業界意見。作為社工的一份子，責無旁貸，請大家屆時踴躍建議。

社會福利界 功能組別登記選民

特區政府的選舉委員會界別分組一般選舉將於本年十二月舉行，而註冊局已於本年二月中應選舉事務處的要求把最新的註冊社工名單交予該處作核實資料之用。根據選舉事務處的資料，名列於註冊局提供的註冊紀錄冊內的同工，並不會自動成為社福界功能組別選民。同工若要成為社福界功能組別選民及選舉委員會社福界分組選民，必須向選舉事務處登記成為所屬選區選民，並同時登記為社福界功能組別選民及選舉委員會社福界分組選民。故此，註冊局在此呼籲仍未成為選民但又欲趕及參與選舉委員會界別分組一般選舉的同工應於本年五月十六日前向選舉事務處登記。

註冊局成員選舉

本屆註冊局成員的任期將於二零零七年一月十五日屆滿。註冊局的15名成員中，有8名是由註冊社工選舉產生的。新一屆成員的選舉將於本年年底舉行，註冊局現時已開始為是次選舉進行籌備工作。汲取上屆選舉的經驗及聽取同工的意見後，是次選舉投票方式將稍作調整，詳情容後公布。

香港社會工作督導實務現況調查報告

註冊局委託王景兒博士進行的「香港社會工作督導實務現況調查」報告已完成，「督導實務工作小組」將於五月初將調查報告提交註冊局，若報告獲得通過，註冊局將於六月為該報告舉行發布分享會，屆時除邀請註冊社工及僱用機構代表出席外，註冊局亦計劃特別邀請曾經參與有關調查研究的聚焦小組討論的同工出席。註冊局在該發布分享會中，除了公布是次調查的結果外，還希望聽取同工針對調查報告建議所提出的意見、與同工交流一些國家或機構的良好督導經驗和制度、以及討論督導實務未來的路向。有關發布分享會的詳情，將於稍後公布。

委任「社會工作學歷評審團」成員

繼新《社工學歷評核準則》於去年九月一日生效後，評審社工學歷相關課程的工作將於2006/7學年開始進行。註冊局已組成「社會工作學歷評審團」，於第一輪被推薦委任為「評審團」

備選成員的計有18名本地學者、13名海外學者、17名註冊社工、12名社工僱用機構代表及7名其他專業人士，他們的委任如獲註冊局通過，任期將由二零零六年四月一日至二零零九年三月三十一日。「評審團」的備選成員將輪流被委任由五人組成的「社會工作學歷評審小組」，根據《認可學歷評審準則》評審本地社工課程，以決定是否向註冊局推薦其相關學歷應否成為或繼續成為註冊局認可用以註冊的社工學歷。有關「評審團」的運作已詳列於註冊局網頁。考慮到「評審團」備選成員的工作將逐漸繁重，而「評審團」或需更多成員加入輪替分擔工作，註冊局將陸續委任更多合適的「評審團」備選成員，令「評審團」的組成更完善，「評審小組」的運作更加暢順。

為協助「評審小組」有效地進行評審工作，註冊局現正招聘兩名合約兼職專業顧問，輪流負責籌劃、協調及跟進「評審小組」的工作。當這期《通訊》出版時，註冊局應正在為是次招聘進行遴選工作。

接待內地團體到訪

近年，中港兩地在社會福利方面的交流日益頻繁，在半年間，便有三個不同的內地單位造訪註冊局，分別為「全國青聯交流團」、「深圳市民政局民間組織管理處」及「廣州市民政局及人事局考察訪問團」。



註冊局主席梁魏嫻女士及註冊主任梁瑞強先生與廣州市民政局及人事局考察訪問團合照

資訊

在香港以外地方作出有關被定罪（並無被定罪）的法定聲明

根據《社會工作者註冊條例》第37(5)條規定，申請註冊為註冊社工的人士，必須就有關被定罪（並無被定罪）作出法定聲明。若同工日後因未有續期註冊或其他原因被註銷註冊，之後欲重新申請註冊，又需要在香港以外地方作出上述的法定聲明，則該聲明必須在公證人(Notary Public)監督下作出。

重新註冊申請人或需確認是否擔任社工職位

由本年二月開始，如同工在註冊被註銷後超過一個月始重新申請註冊，並且在填寫申請表時，報稱其於註冊中斷期間曾擔任社工職位，註冊局將要求該申請人及其僱用機構書面確認其所填報的職位是否屬社工職位，並且在該職位上是否需要履行社工職責及使用社工名銜，不過有關申報，原則上將不會影響註冊局對有關申請的正常審批程序。

註冊局成員更替（社會福利署署長代表）

代表社會福利署署長擔任註冊局成員的薛棟先生於本年二月二十日調職，因此不再擔任註冊局成員。薛先生的空缺自當日起，已由馮伯欣先生替補。

代寄有關持續專業發展宣傳單張

註冊局一向支持社工持續專業發展，終身學習的理念，因此，在成本分擔的原則下，一直協助機構及院校寄發有關社工持續專業發展的資料單張予註冊社工，當中有隨註冊局《通訊》寄發的，亦有單獨以院校信封盛載寄發的，有關運作一向暢順，在界內亦沒有出現爭議。然而，最近數月，由註冊局代院校寄發的社工課程宣傳單張，引起了同工質疑註冊局濫發郵件及其個人私隱可能受到侵犯。為此，註冊局謹在此澄清，以釋同工疑慮。

首先，註冊局於二零零四年已制訂代郵政策，規定代郵的資料必須是與社工持續專業發展有關的。其次，所有機構或院校要求註冊局代郵必須提交書面申請及資料樣本，行政事務委員會經過嚴格審查，確定有關資料與社工持續專業發展相關後，方批准該申請。在這樣的機制下，註冊局不可能濫發與社工持續專業發

展無關的宣傳品。但若果同工不願意收到此類宣傳資料，可填回附印於《通訊》底頁的回條，或以其他書面方式通知註冊局。

有關個人私隱方面，註冊局秘書處在處理代郵的過程中，並無向任何機構或院校披露任何同工的個人資料。有關機構或院校須把資料單張及信封直接送到秘書處指定的庇護工場，而秘書處亦同時把印有同工姓名及地址的標籤交到該庇護工場，最後由該工場處理信件及運往郵局投寄。在整個過程中，機構或院校均無機會接觸到同工的任何個人資料。但顧慮到不能成功寄遞的資料將被退回有關機構或院校而致秘書處無法跟進，日後註冊局在處理同類代郵資料時，將採用註冊局的信封，並在其上加印「代郵」字樣，以茲識別，此舉亦可避免因郵誤而做成不必要的誤會。屆時註冊局所採用的信封，其背面亦同樣印有拒收機構或院校資料的回條，以便同工隨時可按其意願終止接收宣傳資料。

投稿「通訊」稿例

為提高同工對本《通訊》的參予，以及讓同工能就社工專業一抒己見，註冊局歡迎同工向《通訊》投稿。同工投稿時，請遵守以下稿例：

1. 社會工作者註冊局於每年四月及十月定期出版《通訊》。
2. 來稿文章的內容應與註冊局的職能或社會工作專業有關，註冊局或會在例外情況下酌情考慮刊登內容偏離前述範圍的文章。
3. 來稿文章言論不代表註冊局立場，作者須自負文責。
4. 文章作者須提供其真實姓名、通訊地址及聯絡電話。但如作者要求，其真實姓名可毋須刊登。
5. 文章可以中文或英文撰寫，以二千字為限。
6. 註冊局有全權決定是否刊登來稿文章。
7. 對來稿文章，註冊局擁有最終編輯權。
8. 一般情況下，註冊局不會向在上述規定下所刊登文章的作者提供任何形式的酬勞。

專業斷層的出路

註冊社工大會演講摘要

近年因政府資助模式改變，社會服務轉型，為社福機構及社工從業員帶來了不少衝擊。自此社工的聘任漸從過往的所謂「終身聘任制」變成今天非常普遍的「合約制」，這對新入行的社工從業員，無論在待遇、工作及專業發展方面都做深遠影響，亦令業界漸漸關注到這趨勢發展下去，界內或將出現「專業斷層」的危機。註冊局在二零零五年十二月二日舉行的註冊社工大會便邀請了三位講者，分析形成「專業斷層」的因素，業界如何共同面對社工「專業斷層」，及嘗試在其中尋求出路。香港理工大學助理教授朱志強博士、資深社工何慧雯女士及前線社工劉浩源先生分別以社工教育者、中層社工管理人員及合約前線社工的身份，從不同角度探討「專業斷層的出路」，以下便是他們精采演講內容的撮要。

專業斷層的出路——社工教育者的回應

■ 朱志強博士

業界現況

隨著「一筆過撥款」、「合約制聘用模式」及「服務外判」等政策的實施，社工界的生態及整體的形勢正處於急劇轉變中，機構內的流失率已變得偏高，這除導致社工從業員的質素難以保證外，亦令他們較難於短暫的受僱期間累積經驗、知識和技巧。

現時，同工正面對的困境主要從以下三個層面理解：

1. 工作層面

現今無論前線、中層管理及機構高層的同工皆背負著不少壓力。前線同工需處理的個案數量多，亦要同時兼顧大量文書工作。新入職同工更須極速熟習工作及善用其他各樣才能，但機構所提供的各類支援，如在職訓練、督導及指引不足的情況屢見不鮮，導致不少前線同工最終因不勝負荷而離職。

至於擔任中層管理的同工，在現今的撥款模式下，他們需要苦思如何開源節流，不斷推陳出新各項活動及計劃，處理大量的行政及文書工作，致使他們的工作時間及工作量大為增加。此外，中層管理同工亦時常身陷兩難的處境，例如需平衡機構政策及前線同工的利益，處理新舊制同事之間的矛盾等。

擔任機構高層的同工亦不能獨善其身，在面對政府撥款不足及服務競投模式下，機構高層需花大量精力於平衡政府政策及機構資源、策劃開源節流、重整人事佈局、提高機構知名度等工作上，其中所背負的壓力亦不言而喻。

2. 待遇層面

在待遇方面，由於合約制及服務延續性的不明朗因素，前線同工的合約年期普遍較短，由此亦導致晉升階梯不清晰；加上薪酬與學歷及年資不成比例的現象，導致人手容易流失。

3. 個人層面

在面對上述種種壓力時，容易造成精神及體力嚴重透支。此外，繁重的工作亦阻礙同工持續進修，使同工難以從進修中作專業的自我反省。

出路

面對上述情況，院校應該評估業界的形勢，從而於教學上作出相應調整。例如在專業訓練中強調工作的主動性，並要求同學多方面裝備自己，吸收不同的經驗，以適應多變的環境。

同工不應放棄理想，把工作的著眼放於工作量及待遇上，而是應堅持和執著社工的基本信念，把社工專業視為一種終身職業，不斷追求理想及卓越。此外，同工亦可透過服務使用者、宗教信仰或回顧社工專業的發展史，重新確立對專業的許諾。



專業斷層的出路

■ 何慧雯女士

所謂專業斷層，我們可以從三方面理解，分別為「專業人員的斷層」、「專業技術的斷層」及「社工專業的斷層」。

專業人員的斷層

入職早期，轉工與轉行本是正常的現象。隨著更多非津助的社會服務機構出現，如教會及社團等，很多社工畢業生和有一定年資的社工會被吸納到這些機構工作。近年社福機構資助模式和管理範式轉變，亦削弱了其吸引員工留任的優勢，形成社工人員嚴重流失的印象。現時，新舊制度下員工的職級與薪酬固然存在斷層情況，但在整體界別的年資承傳來說，卻未必存有真正的斷層，祇是員工不一定在同一機構持續服務，乃游走於不同機構和合約之間，轉工更加頻繁而已。

專業技術的斷層

專業技術的斷層，可從四方面理解。首先，現今社福界流行計劃形式的服務，當計劃完結後，又開展另一個截然不同的計劃，人手可能大換班，舊有經驗及技術亦不再需用。第二，世界變化急劇，工作人口普遍流動迅速，社工亦不例外，最終令服務的經驗難以累積。第三，愈來愈多的整合化服務，要求同工擁有多方面的技巧，弊端卻是難以讓同工在某一範疇作深入鑽研。最後，同工背負沉重的工作量亦使他們沒時間在工作中有更多分享，交流心得，從而減少學習的機會。



社 工專業的斷層

一些觀念和服務運作上的轉變亦可能令社工專業變質，導致專業本身的斷層。例如以往社工重視服務的過程，現今卻較著重服務的成效；以往社工以專業治療模式對待個案，今天則以個案管理模式處理；以往社工追求公義，謀取平等，有權利，亦有犧牲，但今天社會福利的進行則較著重爭取權利；以往機構講求使命，今天機構為著生存，難免在工作重點和手法上有所調較；以往機構視社工為專業，今天每每以企業方式管理運作，甚至尋求不斷膨脹，作社會服務以外的企業化發展；以往社工專業乃為人而設，今天卻常以經營為前題，再尋求服務使用者的存在和肯定；以往社工講求理想，今天社工竟因惡劣形勢而要花上大量力氣為本行捍衛權益。

出路

1. 留住專業人才

要留住專業人才，第一步是學院在收生政策上，應配合市場人力資源需要，收錄合理數量及質量的學生。而僱用機構方面，對於新聘任的同工，應在入職前讓他們了解職位的前景，避免新同工對職位產生不切實際的期望；此外，社工專業既是一種使命和理想，則無論學院或機構，都應幫助學生和僱員看得更高更廣，明白工作的深遠意義，使他們更能投入服務。在工作環境上，僱用機構要提供空間，讓前線同工發揮所長，使他們能在辛勞的工作中享受工作的過程和果效，並對前途有著期盼。

2. 留住專業技術

- 面對人才容易流失的情況，機構可考慮引入知識管理(Knowledge Management)的技術，透過設立資料庫把同工的經驗及心得儲存下來，發展完備的工作指引。即使人才流失無可避免，但過去累積的知識經驗仍得以保留。
- 在員工培訓方面，機構亦可考慮培訓資深的同工擔任培訓員的角色，透過師徒傳授(Mentoring)及專業督導把經驗傳授予新進的同事。另一方面，配合日新月異的服務需要，學院及其他專業團體可舉辦多些訓練課程，讓同工可不斷更新知識及技巧。

3. 留住專業

無論是前線同工、機構主管或專業團體的負責人，都應共同反思甚麼是社工專業。在專業服務的提供上，要釐清主角究竟是機構、是工作、抑是人？另一方面，社工應在社會上建立更正面的形象，使專業能得到外界及資助者的尊重及認同。最後，機構應在專業上堅持使命，而社工人員更要團結一致，共同為維護專業盡心竭力。

總而言之，祇要抱著「莊敬自強，處變不驚」的心態，同工必能面對專業上的各項轉變及挑戰。

專業斷層的出路——初生之犢的危與機

■ 劉浩源先生

我們可以從社工訓練過程、機構服務及業界環境，歸納出社工在面對專業斷層時的「危」與「機」。

社 工訓練過程

在專業訓練的過程中，其實已令我們掌握基本的知識理論、助人技巧、反思能力及自學能力等。加上一些我們信任的老師，他們可以在我們感到迷失的時候，幫助我們重整社工專業的理念。但另一方面，現今的社工課程在思考能力訓練上仍略嫌不足，在某程度上會影響專業的發展。

服 務機構

在服務機構的層面上，其實有很多元素有助社工的專業發展。首先，實務督導對社工的專業發展扮演了很重要的角色。雖然每位督導的風格可能有很大差別，有些著重技巧；有些則著重理念，這可能與實際工作的關連不大，但這正是訓練前線同工思考怎樣把理論與實踐結合的重要一環。

機構的持續進修文化，可以造就同工透過不同的內部培訓和同工分享會，不斷更新知識和技巧，並且給予同工反思的機會。此外，機構給予同工自主發展空間對同工的專業發展也有很大幫助。但是，現今同工的工作量大，每下班後仍需把工作帶回家中繼續，試問能供同工反思及休息的空間又有多大呢？不少機構不願向前線同工說明其職位的晉升機會及發展路線，容易令新入職的同工感到迷惘。再者，機構內部有時不免有良莠不齊的情況，一些欠缺專業理想的同工亦可能會對新入職同工的工作熱誠帶來負面影響。

業 界

現時業界的生態未如理想，但仍有甚麼因素吸引同工繼續在行內發展呢？其實大部分新入職的同工都仍對社工專業充滿理想及使命感，加上不少志同道合的同行者互相扶持，彼此鼓勵，令他們至今仍對社工專業不離不棄。然而，業界現今的環境對新入職的同工造成不少的衝激，例如合約制聘用模式令不少新入職的同工難以摸清前路便是其中最大的挑戰，加上薪酬大減，亦窒息了同工的進修空間。

總括而言，新入職社工可憑著青春、沒有包袱、願意嘗試及充滿使命感的特質，實踐自己的社工理想；但另一方面，過份勞累的情況容易使人迷失，而不明朗的前境又往往令人卻步。因此，這些都是值得業界深思的問題。

結 語

縱觀三位講者的論述，「專業斷層」問題現階段或未至於逼在眉睫，但業界應從制度開始，防範未然；而同工們雖面對種種困境，還應自強不息，努力尋求自我提升。無論如何，機構、學院及同工們都應共同承擔，毋讓「專業斷層」出現，窒礙社工專業的持續發展。



本人以註冊社工的身份，向各位任職非政府機構首長、決策人員或董事等的註冊社工同道問好，我希望就現時社福界中普遍存在的問題向各位分享我的愚見。

看罷註冊局的網上論壇後，心中實在充滿萬分的無奈，我不想在此批評誰是誰非，而只想表明，導致現時社福界中普遍出現的士氣低落現象，我們每一位自稱為社工的同道們其實都要負部份責任，社工專業的前景更是操控在每一位社工手中，可是若要改善目前的惡劣處境，作為機構決策層的你，實在需要擔當帶頭及示範的角色。

社福界的措施變革，歸根究底都離不開一個「錢」字。很多人批評社會署的整筆撥款津助制度為劊子手，可是，政府政策制定者所頒布的措施，若沒有措施接受者的首肯，又如何能成功推行呢？不要忘記，參與整筆撥款制度與否是完全出於自願的。當然，你可以反駁，認為社署用了很乖巧的手段使機構實際上並無選擇餘地，但可否以另一個角度看：假若你是社會署署長，接受了局方的命令要削減資助機構的津助，明知眾機構一定會反對但又不能不執行政府政策，你會如何是好？再者，作為掌控機構財務狀況的你，你會寧願社署以乖巧的手段引導你無可奈何地接受新措施（即同時給你一點好處例如彈性運用資源及自訂同工薪酬編制等），還是想社署直截了當地告訴你這是一項削減撥款措施？人是很奇怪的動物，我們通常寧願選擇前者。可是兩者的結果其實是一樣的，不同的地方只是過程中痛苦的多少罷了。所以，與其批評社署的手法乖巧，倒不如稱讚其了解人性及權宜之道。

我們不能否認現時機構在財務管理上較前具彈性及方便，這些好處是不爭的事實，但同時表示機構在管理公帑上的角色及責任是必然增加了。例如在檢討同工薪酬編制的事情上，若處理不當，後果可以十分嚴重，裁員減薪減員工福利等措施導致的機構內部不和及分化等現象已是屢見不鮮。其實問題並不在於是否要裁員減薪，而是如何裁，如何減的問題。沒有一位同工面對被裁及減薪時心裡是好受的。對於那些因為被裁而與前僱主搞對抗甚至引起傳媒大眾關注的同道們，我的感覺是非常惋惜的，我惋惜機構在過程中沒有做足功夫將事情的壞影響減至最低，而最後卻導致雙方都浪費太多精力在抗爭上。社福界實在有太多這樣的例子了，明明大家都滿懷服務人群的心志，但到頭來這些精神心力卻浪費在無謂的爭鬥上，對著幹的更是同工自己人！

新入職同工以較低薪酬及合約制受聘已是行內的普遍現象，似乎已經普遍到成為理所當然的地步了，於是乎合約制同工與傳統長約同工間的分化亦好像同樣是理所當然，沒有人去理會。

先說入職起薪點下調的問題，很少人看得出這個問題所帶來的惡果較推行整筆撥款更甚。早在推出整筆撥款前社署已經實行將新入職同工的起薪點下調的措施，當時因為整筆撥款還未落實，機構便依照社署的措施以較低起薪點聘請新同工，這樣便種下了禍根。撇開新舊同工之間的同工不同酬現象不說，此舉便令到那些欲加入社工行列的青年人卻步。青年人入讀大學選修哪一科，除了個人興趣外，最主要是考慮畢業後的前景，若社工入職薪酬不吸引，社工專業如何吸引高質素的青年人成為行內生力軍？當我們大聲疾呼整筆撥款制度漠視資深同工的重要性時，又有誰站出來為下一代的年青社工接班人爭取權益？結果，社工專業較其他專業更難覓得優秀人才，當現在的資深社工退休之後，我實在不敢想

像將來社工行業的服務質素會如何！很多人只慨嘆現今的新晉社工從業質素大不如前，但卻不知道這與入職薪酬調低有很密切的關係。誠然，以往社工新入職薪酬是較其他行業為高，但這正正反映社工訓練是專業的訓練，能與其他專業如醫生律師等看齊。但如今薪酬下調便促成了社工專業發展的大倒退！請謹記，劊子手不是社會署，削資現象並非社福界獨有，但眾機構的對策不知不覺地損害了專業前景。現在，機構的薪酬制度已經與政府脫鉤了，懇請各機構決策者多為社工專業的未來發展著想，多在人事政策上激勵新晉社工們的士氣。沒有錢？你們一定有辦法的！

合約制是另一個新制度底下的產物，歸根究底，這東西的出現又是源於對沒有錢的恐懼。在人事管理上，合約制的優點在於以較少資金去聘請員工從事一些短期工作或項目，薪酬開支較易控制，但其缺點在於不能激勵員工對機構產生歸屬感，令員工眼光短視，並有可能導致員工對機構在福利上斤斤計較，影響勞資關係。所以，合約制需要用得合宜，不能盲目跟隨行內其他機構的做法。有興趣者請翻看報章上的招聘廣告，比較一下社福界與商界在員工福利上的不同，你便會發現一個可悲的現象：以謀利為主的企業反而更懂得以長期合約去聘請員工，他們比福利機構更擔心人才的穩定性。

社福界中越來越普遍的現象是：新員工合約要先簽一年，這一年即變相的試用期，然後說說安撫的話：「約滿後可續約」（說了等於沒說！）。申請人列明期望薪酬的高低造就了面試時遭「壓價」的可能。當聘請了以後，便安排員工從事一些超過其服務年期的服務計劃，並要求他們對工作的投入不要遜色於長約員工。

私人企業中越來越普遍的現象是：以長約聘請員工，就算是短期合約也會有兩三年甚至更長的合約期，又會有相當於月薪某百份比的約滿酬金。他們會欣賞資深從業員，薪酬按經驗學歷及行內趨勢商議一合理水平，不會隨便「壓價」，免得被人誤以為其不重視人才（企業形象！）。他們在競爭激烈的營商環境下，對公司前景更無法能絕對掌握的情況下，仍然願意以長約聘請員工。他們不會在招聘階段便先擔心可能會聘請不適合的員工，因為日後如果發現員工不稱職，就算是長約員工，只要依照僱傭條例的規定作出適當的賠償，還是可以終止僱傭合約的。

當然，現時社福界的人力資源是供過於求，求職者很自然地便沒有議價能力和條件。但試問在這種處境底下，機構又怎能挽留優秀的新晉同工？除非你認為單靠舊有資深同工便可維持優質服務，但這處境可以維持多久呢？這一點實在值得各機構首長深思，因為只有你自己才最清楚你機構的情況。但請謹記，任何改革都不要忽視人力資源的重要性。社福界是服務人的行業，所以對待員工不應該較對待服務對象還差。若果你的機構的最終決策者並非社工從業員，請你重拾當年入行時的熱誠去感動他們，改變他們，為社工專業的前途出一分力。若果你任職的機構完全沒有以上的問題，恭喜你，你的機構必定有很大的發展潛力。這種因為重視優秀人才所帶來的優厚潛力，是不能單靠成功投標新服務便可帶來的！

祝 工作愉快

一名浮游於社工專業邊緣的註冊社工

（上文作者不願意在此披露他的姓名，但已向註冊局提供有關個人資料。以上文章不代表註冊局立場。）

《社會工作者註冊條例》

修訂最新進展

繼註冊局於二零零三年向衛生福利及食物局提交《社會工作者註冊條例》修訂建議後，註冊局於本年初收到該局的回應，並對修訂建議提出一些意見。經專業操守委員會討論及向註冊局作出建議後，註冊局已接納其中部份建議及作出相關修訂，並且將會把這些修訂，連同為另外一些條文作出的新修訂建議，一併再提交衛生福利及食物局考慮。有關新一輪的修訂建議詳情，現概述如下：

1. 《條例》詳題

新建議於《條例》詳題部份「本條例旨在就社會工作者的註冊、註冊社會工作者專業活動的紀律管制及有關連的事宜，訂定條文」中加入「社會工作者的專業發展」。

2. 釋義 — 有關「學位」及「文憑」

為貼近社會工作訓練的最新發展，建議將有涉及「學位」及「文憑」的條文修訂為「社會工作專業訓練以獲取為註冊局認可用以註冊的學歷」。其他有關條文如第17(1)(a)條亦作相應修改。

3. 第5(4)及(5)條 — 補選註冊局成員

現時有關條文並沒有闡明註冊局如有任何由選舉產生的成員於任期屆滿前，不論任何原因不能再擔任成員，其職位懸空多久始應進行補選。故建議加入條文，規定在現屆成員任期屆滿前尚餘不少於九個月，若有由選舉產生的成員職位懸空，註冊局方可進行補選。

4. 第7條 — 註冊局的職能

維持建議將專業發展納入註冊局的職能，但由於業界內將另有團體推動自願式持續專業發展計劃，因此新建議的修訂條文內將不會包含推行原來建議的自願式持續專業教育計劃。

5. 第16(1)(a)(i)及16(1)(b)(i)條 — 註冊紀錄冊上的地址

新建議註冊紀錄冊中的地址改為「僱用機構及服務單位，或辦公室地址（如適用）」，註冊社工如在職，不論行業職位，將須提供其僱用機構及服務單位辦公室地址，而暫未有僱用機構或辦公室地址的註冊社工則毋須提供。至於《條例》中的「註冊地址」，將改為用作通訊的地址。為了讓註冊局可在有需要時有效地將任何信件及通知書送達註冊社工，註冊局維持原來的建議，即郵政信箱及海外地址不能用作通訊地址，註冊社工必須提供一個香港境內的地址作為通訊地址。

6. 第22(6)及35(k)條 — 交回註冊證明書責任

原建議刪除難以執行的第35(k)條，以免除被註銷註冊人士因未有向註冊局交回任何註冊證明書而需負上的法律責任，但衛生福利及食物局認為有關條文有助確保被註銷註冊人士交回任何註冊證明書，因此建議保留該條文。註冊局現已採納有關建議予以保留。此外，為更切實反映現時做法及防止濫用，註冊局建議第22(6)及35(k)條分別規定須交還的「任何證明書」及「證明書」應包括註冊局發出的「註冊證明書」及「限期尚未屆滿的註冊續期証」，為此，第22(6)及35(k)條內文將作相應修訂。另《條例》第21條將相應被修訂為「註冊主任須以指明表格發出註冊證明書及註冊續期証予每一名註冊社會工作者」。

7. 第25(3)(a)-(h) — 兩位註冊局成員駁回投訴的理據

《條例》第25(3)(a)-(h)條賦予兩位註冊局成員在初步審議投訴個案時，可根據條文內闡述的理據駁回有關投訴。註冊局建議在這八項理據之外再多加一項，即「投訴中沒有清楚指明指控的違紀行為」。

8. 第26(1)條 — 紀律委員會備選委員小組

由於福利政策改變、服務轉型，令服務機構的人事架構及職稱制度亦隨之而改變，加上社工持續專業發展的趨勢，持有社工學位及文憑人士的組別分界線漸變模糊，因此，條例第26(1)及(2)條對紀律委員會備選小組備選委員的學歷規定或已不合時宜，故註冊局建議將有關條文修訂為「由不少於24名註冊社工（第一類）及不少於10名非註冊社工組成」。

9. 第27(2)(b)(i)條 — 紀律委員會的組成

上述條文規定如被投訴社工為公職人員，則紀律委員會中一名成員須為公職人員的註冊社工，並且其具備的專業經驗須與被投訴社工的相若。但在一些情況，例如被投訴社工是極為高級的公職人員，註冊局未必能物色到一位紀律委員會成員同時滿足上述兩項要求。因此註冊局建議將「公職人員」及「具備相若專業經驗」的兩項條件拆開，即紀律委員會中有一名成員是公職人員，而另有一名成員具備相若的專業經驗便可。此項修訂既可平衡被投訴社工的利益，亦有助於紀律委員會的順利組成。

10. 第30(1)(a)條 — 紀律制裁命令：永遠註銷註冊社工姓名

為使有關條文更具彈性，建議將條文中的紀律制裁命令：「命令註冊主任在該冊紀錄冊內將該註冊社會工作者的姓名永遠註銷」中的「永遠」修訂為「無限期」。

11. 第30(1)(b)條 — 紀律制裁命令：註銷註冊社工姓名一段期間

為使有關條文更詳盡及清晰，建議將條文中的紀律制裁命令：「命令註冊主任在註冊紀錄冊內將該註冊社會工作者的姓名註銷，為期一段註冊局認為合適的期間（但不超過5年）」後加入「在此期間，註冊局不會考慮該人士的任何重新註冊的申請」。

12. 第31(2)及33(7)條 — 有關因發出紀律制裁命令「口頭訓誡」而提出上訴的期限

上述兩段條文使根據第30(1)(d)條發出的紀律制裁命令（口頭訓誡）的執行日期及因該紀律制裁命令的發出而提出上訴的期限出現矛盾。註冊局建議作出修訂，使因發出「口頭訓誡」的紀律制裁命令而提出上訴的期限計算，與《條例》中其他三款紀律制裁命令的相同，即被投訴社工如欲提出上訴，須於註冊局送達該紀律制裁命令的日期起三個月內向上訴法院提出。

13. 第32(1)及32(2)條 — 執行及發表紀律制裁命令

為確保根據第30(1)(d)發出的紀律制裁命令（口頭訓誡）不會以任何形式被發表，上述兩項條文將作出相應修訂。

14. 附表一 — 關於註冊局、委員會以及其成員等的條文

新建議刪除附表一第(1)項有關「註冊局的初步組成等」及其他訂明「在『有關日期』失效」的條文，而非原建議的刪除整個附表一的內文。

統計數字

(一) 註冊社工人數 (截至二零零六年三月三十一日)

1. 性別分佈

男	3,491 (28%)
女	8,911 (72%)
總數	12,402

2. 學歷分佈

認可社工學位	6,901 (56%)
認可社工文憑	5,263 (42%)
其他 (社工經驗或職位)	238 (2%)
總數	12,402

3. 職位分佈

社工職位	8,986 (73%)
非社工職位	3,416 (27%)
總數	12,402

(二) 投訴個案統計

投訴統計數字 (截至二零零六年三月三十一日)

主要投訴人	被投訴者所屬機構			接獲投訴	需召開紀律
	政府	非政府機構	不詳	總計	研訊個案
服務對象	21	32	1	54	9
註冊社工	8	15	2	25	9
社會服務工作人員 (非註冊社工)	--	15	--	15	7
其他人士	4	5	--	9	1
匿名	3	6	--	9	--
接獲投訴總計	36	73	3	112	
需召開聆訊個案	5	21	0		26

主要投訴人	投訴個案類別						總計
	管理與行政	保密原則	專業操守	有關服務	個人操守	其他	
服務對象	2	--	7	43	1	1	54
註冊社工	6	4	9	--	4	2	25
社會服務工作人員 (非註冊社工)	9	--	1	2	3	--	15
其他人士	--	--	--	6	1	2	9
匿名	3	--	2	3	--	1	9
接獲投訴總計	20	4	19	54	9	6	112
需召開聆訊個案	2	2	4	9	8	1	26

(三) 毋須轉介註冊局的投訴個案

由二零零五年十月一日至二零零六年三月三十一日，註冊局共收到16宗投訴，當中12宗已被兩名註冊局成員經初步審議後駁回，現時尚有4宗在處理中。

毋須轉介投訴予註冊局的原因		個案數字 (二零零五年十月一日至二零零六年三月三十一日)
25(3)(d)	被投訴人並非註冊社工	1
25(3)(f)	遭投訴的違紀行為屬微不足道	1
25(3)(h)	投訴事項沒有實質涉及社工專業操守	10

拒絕接收宣傳品回條

致：社會工作者註冊局 (傳真號碼：2591 1411)

本人 _____ (姓名)， _____ (註冊編號)，不希望再收到由院校或機構委託註冊局寄來的任何與社工持續專業發展有關的課程的宣傳品，直至另行通告為止。

簽署： _____

日期： _____