



洪雪蓮

**現職：香港浸會大學社會工作學系助理教授
社工年資：22年**

洪雪蓮，現任職香港浸會大學社會工作系助理教授。從事全職社會工作教育前，本人在社會福利機構擔任前線及行政工作達廿年，一直從事社區工作，但致力融滙不同的社會工作手法和介入層次於服務中，尤其關心弱勢社群處境，也不斷有為社會福利機構及社工團體提供在職培訓；2004年開始在大專院校任教。多年社會工作實踐和教學經驗，鞏固了我的社會工作信念，增強了我對社會工作這行業的委身，但常感到社工在社會上「人微言輕」、常在資源緊拙的環境中掙扎。參與社工註冊局的工作，希望能提升社工的地位，不是要為社工個人謀福祉，而是希望藉此增加社工對解決社會問題、促進社會公義的影響力！



馬麗莊

**現職：香港中文大學社會科學院副院長（學生事務）、社會工作學系教授
社工年資：27年**

馬麗莊教授參與社會工作註冊局已六年多，現任註冊局主席，亦曾於上屆擔任副主席。馬麗莊教授畢業於香港大學，並以優異成績獲頒授社會科學學士（社會工作）、社會科學碩士及哲學博士（社會工作）。她擁有美國婚姻及家庭治療協會（American Association of Marriage and Family Therapy）認可治療師及認可督導專業資格。馬教授專長於家庭治療、臨床社會工作實務、家庭研究和與心理健康相關的研究。她擔任的公職除了註冊局主席外，二零零六年被國家民政部委任為全國社會工作者職業水平評價專家委員會成員，也曾出任香港社會工作人員協會香港社會工作期刊總編輯。馬教授於本地及海外發表的著作甚豐，而她在推動社會工作的學術及專業發展方面，亦不遺餘力。



張滿華

**現職：志蓮淨苑安老服務執行總監
社工年資：28年**

自一九七九年投身社會工作專業後，我做過青少年外展工作，鄰舍社區發展工作，並由一九八五年開始，從事安老服務，自前線工作至管理工作，至今已二十八年。因應專業及工作上的需要，我不斷在工餘進修，以趕上急速發展的社會步伐，確保受眾獲得最佳的服務。在取得社會工作文憑後，先後考獲社會工作學位，理學碩士及工商管理博士學位。除日常的工作外，我與不同的專業在社區內推動快樂人生運動、與友好同工出版長者輔導書籍、參與社區內的福利服務策略發展委員會和協調委員會、亦曾服務於黃大仙區議會內的扶貧委員會和衛生健康活力城籌備委員會等。獲委任為今屆社工註冊局的委員，能有機會為業界出一分力，我感到非常高興，並承諾會竭誠為社會工作專業的鞏固和發展付出自己最大的努力。



陳瑞盛

現職：會計師，安永會計事務所合夥人

我是一個會計師，日常的工作多側重於理性層面的分析。1984年回港工作，首次透過參與樂施會的服務，廣泛接觸到貧窮的底線，觀察到社工服侍這些群體所付出的心力。其後，透過不同崗位的參與，與社工這個團隊建立了更緊密的關係，共同服侍年青人、老年人和弱智人士；亦為這些群體的就業問題盡點綿力。這些參與讓我漸漸明白到，社工在提升弱勢社群的生活質素所擺上的重要。服侍與受眾彼此的尊重和承諾，以及服務的持續質素都維繫了社工在社會上的清新地位。當我被邀請參加社會工作者註冊局時，心裏戰戰兢兢，希望自己能為這個委任盡心盡力的擺上和學習，同時亦為多年來所接觸的社工和受眾，表達一份實質的明白和尊敬。



陳麗雲

**現職：香港大學社會工作及社會行政學系教授
社工年資：29年**

從社會工作專業訓練及大學教育，定下我的人生目標——「服務社群，為基層市民服務，伸張正義，提昇專業工作效益」。及後在前線工作的七年經驗中，令我深切體會群眾的真摯和熱誠，他們無私的投入及積極參與地區改善工作，實令我感動。

自1985年投身社會工作教育行列，更令我明白理論與實踐結合的迫切性。因此，本人在過去廿多年積極推動切合華人文化之全人「身、心、靈」自強發展服務模式，並得到多方面專業人士及業界同工們的支持。為了可以將具成效的工作模式廣泛地推廣至前線工作實踐，故此成立香港大學行為健康教研中心，為社群服務，推廣「身、心、靈」全人健康訊息；進行學術及臨床研究，加強理論與實踐的重要；提供多元化專業培訓，提升同工的知識和技巧。

本人很榮幸能當選為註冊局第四屆成員，希望在未來三年能在業界推動「教育實踐研究」，拓展跨專業的社會服務模式，提倡以「能力導向」模式支援社會弱勢社群者，鼓勵以自強不息的抗逆精神面對生活困難，保持同工工作士氣，減輕工作壓力，拓展社工專業訓練機會和進修的空間，提升服務質素。我需要大家的支持及提供意見。願社工專業地位及服務水平不斷提昇，讓在痛苦中的群體能離苦得樂，社會滿載和諧歡愉聲。



馮伯欣

**現職：社會福利署副署長（服務）
社工年資：31年**

我自一九七七年加入社會福利署工作至今，曾參與的工作包括家庭和兒童福利服務、感化服務／社會服務令、安老服務、員工訓練、地區福利行政等，現任副署長（服務）。

由二零零六年三月開始，我以社會福利署署長代表的身份加入社會工作者註冊局。我很高興能夠參與註冊局的工作，並會繼續以務實和持平的態度，與新一屆各註冊局成員通力合作，務求將註冊局的工作做到最好。



黃強生

**現職：自僱社工
社工年資：38年**

我在「社工註冊局」的參與及期望：

- (一) 平衡「投訴者」與「被投訴者」的權益：社工與市民同行，邁向講求「充權」的社會，註冊局接受對社工的投訴個案亦日益增加！我在註冊局的參與，我將不會忽略「投訴者」權利，及平衡「被投訴者」的利益…；
- (二) 註冊局儲備用途要有交待：目前「註冊局」正尋求修改法例，擴展註冊局職能包括推動社工「專業發展」，也在研究成立「專業發展基金」，資助業界持續專業進修活動。我會繼續督促註冊局公開交待財務狀況及儲備用途…；
- (三) 持續專業發展宜「自願參與」：我會繼續促進本港社工建立持續專業進修的意願與風氣，及督促註冊局推動持續專業進修朝「自願參與」的方向發展…；
- (四) 「註冊費」尚下有調空間：註冊局已經通過於06年底公佈再調低「準」社工「首次註冊費」，這是07年度社工畢業同學的小小喜訊！我會繼續促進註冊局在努力節約開支下，建立下調註冊費的空間…；
- (五) 維護服務對象權益，促進社工專業服務精神：註冊局既然有6位法定委任成員，我會繼續建議須有相當比例的聲音，是來自社福界的「服務使用者」，以維護服務對象權益及促進社工專業服務精神；
- (六) 督促「註冊局」功能要貼近前線社工意願：本屆是我第最後一次參與「註冊局」，我期望有多一點代表前線社工聲音的同工加入下一屆註冊局…



鄭彭金滋

**現職：社會福利署總社會工作助理
社工年資：26年**

很高興獲政府委任為新一屆社會工作註冊局成員，使我有機會透過參與註冊局的工作，推動社會工作專業發展。本人為註冊社工，過往曾在社會福利署屬下的青少年中心、家庭服務中心從事小組及個案工作；現職於馬頭圍女童院，負責女童住院訓練，督導及人事管理等工作。雖然過去對註冊局的工作認識不深，但希望在任內能學習及履行各項職務，並為提升專業服務水平、維護社工專業守則及保障服務對象的權益作出貢獻。



龍小潔

現職：社會福利署屯門區福利專員

社工年資：23年

很高興得到政府委任為新一屆社會工作者註冊局成員，有機會與各註冊局成員合作，為註冊局的事務共同努力。在社會福利署服務期間，我曾在感化辦事處、家庭服務中心、保護兒童服務課、竹園兒童院、地區福利辦事處、總部的安老服務科、牌照事務處及職系管理組等崗位工作。在未來三年裡，希望能與同工齊心協力，推動社會工作專業發展。



關銳煊

現職：香港城市大學應用社會科學系教授及署理系主任

社工年資：32年

本人畢業於浸會大學；美國北達科他州大學；美國路易士安那州立大學；加拿大英屬哥林比亞大學，專攻社會老年學及老年社會工作。曾任教於台灣、馬來西亞、美國及香港，亦是十數間香港非政府機構的董事或執行委員。歷年間致力於安老事務工作上，並曾於本地及海外發表學術論文。有關長者工作的著作亦達二十本。加入社會工作者註冊局後，寄望能進一步推動社工專業發展。



工作報告

社工學歷認可評審及檢討工作

註冊局自二零零五年九月一日起實施新的社工學歷認可機制。在新認可機制下，三項在2004／2005學年新認可學歷已於去年及本年初進行檢討。其中對香港理工大學的社會工作碩士的認可檢討的最後報告已經完成，並經註冊局正式通過。至於香港專業進修學校的社會工作副學士及明愛徐誠斌學院的社會科學副學士（社會工作），認可檢討工作亦已完成。至截稿前，註冊資格及學歷評審委員會正審議評審小組提交的中期報告。

就去年香港大學為其社會工作學士學位（兼讀制）學位提交的認可申請，註冊局已委出「社會工作學歷評審小組」對其相關課程進行評審，至截稿前，評審小組已完成有關課程評審及院校探訪，並正草擬有關報告。另一方面，註冊局剛收到香港浸會大學為其社會工作碩士學位提交的認可申請，註冊局現正委任社會「工作學歷評審小組」進行有關評審工作。

「香港社工督導現況研究」的跟進工作

註冊局委託王景兒博士進行的「香港社會工作督導現況調查」報告已完成，並已於去年寄發予社福機構、院校及社工組織。註冊局為蒐集業界對報告內容的意見，於去年十二月分別為僱用機構代表、社工組織、機構職員工會及大專院校舉行分享會，與他們共同探討督導制度的未來發展。總括而言，各界對督導制度發展皆抱支持的態度，並認為建立健全的督導制度能有助專業發展，只是在制度的細節，如制度是否需要強制執行、督導人員的資歷及執業框架等問題上，需要更深入的諮詢及討論。註冊局現正整理所蒐集的意見及觀點，供註冊局及「督導實務工作小組」進行更深入的討論。

派發「工作守則」教材套

為協助前線同工及社工學生更能演繹及掌握《工作守則》的含意，並推動社工專業操守教育，註冊局於二零零四年成立了「工作守則視聽教材工作小組」，製作有關視聽教材。經「工作小組」兩年多的努力，第一輯視聽教材已順利完成製作，而註冊局亦已於二零零七年一月向各院校、僱用機構及註冊社工寄發該教材套。此外，註冊局亦已把教材套中的影片及小冊子內文上載註冊局網頁，讓有興趣人士及海外同業下載。如同工希望就教材套的內容作進一步討論，歡迎登入註冊局網頁內的論壇進行討論。

社工專業責任保險

隨著社工註冊制度已實行有年，公眾對社工監管機制的認識逐漸加深，令近年註冊局接獲對社工的投訴可能受影響而略有增加，亦可能令同工漸意識到日常工作或會牽涉個人專業責任的風險，因而感到有購買專業責任保險的需要。社會工作者註冊局、香港社會服務聯會及香港社會工作人員協會（「聯席」）經過努力物色，終於在去年年底透過中介人怡和保險顧問有限公司覓得美亞保險有限公司，推出專為註冊社工而設的個人專業責任保險計劃。此保險計劃已於去年年底開始接受同工投保，有興趣的同工可於註冊局、社聯或社協的網頁下載保險計劃詳情，直接向保險公司投保。

檢討代寄發有關持續專業發展資料的政策

註冊局一貫提倡社工持續專業發展，鼓勵同工透過進修不斷自我提升，故由二零零四年底開始，註冊局協助院校或機構向同工寄發社工課程的資料。而視乎個別情況，有關院校須承擔部份或全部因秘書處代寄發資料而帶來的開支。最近註冊局在檢討有關政策時，成員們注意到秘書處接獲不少同工投訴，對收到大量未必合用的課程資料，且浪費紙張、破壞環境甚為不滿。註冊局成員認為現時資訊科技發達，同工普遍也有使用電郵的習慣，郵寄資料或已不合時宜，且浪費資源。因此，一方面為響應環保，減少紙張的耗費，另一方面為消除同工的煩擾，註冊局議決自本年二月開始，不再代院校或機構以郵寄的方式寄發資料予同工，而改以電子方式傳遞有關訊息。在此，我們希望同工以載於本「通訊」第二頁的回條，向秘書處提供電郵地址，並選擇以電子方式收取「通訊」及其他與註冊和續期不相關的訊息。



資訊

7-11 便利店終止繳費靈服務

自去年年底開始，7-11便利店已終止繳費靈開戶及繳費服務。如同工希望以繳費靈方式繳交註冊續期費用，仍可透過電話或互聯網進行。



「社工專業督導—未來的願景」註冊社工大會演講摘要

「專業督導」被視為協助社工提升專業水平的重要過程之一。近年，業界不斷討論如何進一步把督導實務與專業發展結合，從而發展一套可行又有效的專業發展機制。為促進與同工在這個議題上的交流，註冊局在去年十一月二十四日舉行的註冊社工大會上，以「社工專業督導—未來的願景」為主題，邀請了上屆「督導實務工作小組」召集人徐明心博士、香港明愛社會工作主任甄明玉女士及社會福利署高級社會工作主任張林淑儀女士，分別從社工學者、非政府機構及政府部門的角度，多層面討論社工界督導實務的現狀、員工培訓及發展，和展望未來的發展方向，下文便是他們精彩演講內容的撮要。



社會工作督導實務—從現況到未來建議

◇徐明心博士◇

誠如徐博士所說，香港社工界的精神面貌和內涵在過去十年間有著急劇的轉變，香港社工督導的未來應何去何從呢？以下是他作為一位社工教育工作者，跟與會者分享這十多年來，他對香港社會工作督導的觀察；他又就註冊局已完成的「香港社工督導實況研究」，向與會者簡報「研究」的結果和建議，希望引發業界作更深入的討論。

專業督導中的關係和角色

社工的專業督導並非單是督導者及被督導者的「兩者關係」，而是再加上機構及服務使用者而構成的一種「四角關係」。根據不同文獻及研究顯示，香港的專業督導除了具備“organizational (組織性)”和“professional (專業性)”的功能外，同時亦顯出了“cultural (文化)”和“personal (個人)”的性質。香港社工的督導關係深受中國獨特文化背景所影響，由不同人際關係組合而成。鑑於文化觀念的影響，同工不期然會有視其督導為長輩、家人的傾向。至於個人方面，對很多前線同工而言，督導者的角色除了提供專業指導和實務指引外，更重要的是對其工作成績的認同及在面對困難時提供幫助。

現況

註冊局的「香港社工督導實況研究」結果顯示在現行的督導實務，督導者與被督導者雙方均認為「技巧承傳」及「實務指導」是最重要且最具成效的功能；而就督導目標而言，雙方的回應大致相同，認為行政功能最為有效，但其重要性僅為次要。「研究」中亦反映督導者與被督導者均認同專業督導是有需要及有效用的。在督導會面方面，最常見的方式是視乎需要進行個別面談，一般是約每月一次，每次平均約三十分鐘；至於定期的個別面談，通常每隔兩至三個月安排一次，每次約一個半小時；而小組會談則每隔兩至三個月才召開一次。

「研究」結果同時顯示，工作經驗及現職年資最能影響督導者與被督導者對督導的觀點，這亦反映了不同層面的同工有不同的需要和期望。新入職社工期望透過從督導獲取更多指引及支持，但現實往往事與願違；而較資深的前線社工則傾向追求自主，但現實中卻受機構的政策掣肘。督導者方面，由於非督導性工作持續增加，工作量超出負荷，結果導致進行專業督導的時間相應減少。

建議

「研究」就上述現況作深入分析，總結出業界過往在資源投放上出現錯配，並提出數項建議。首先，業界應重視「督導實務」對新入職社工的重要性，讓他們在獲取更多督導支援下從事工作。其次，業界應為督導者制訂一套全面而務實的指引，作為他們在進行專業督導時的參考和標準的依歸。此外，業界可透過鼓勵專業進修及對其專業資格的認許，使督導者更有效地發揮專業督導的功能。對於資深的前線社工，亦可對其獨立執業年資賦予認證，作為對其資歷的肯定。最後，資深的前線社工可減少接受定期督導，更可安排他們以朋輩諮詢方式扶助年資較淺的同工，這可使督導者及被督導者兩種角色的功能得以更有效地發揮。

專業督導—單位主任的角色

◇甄明玉女士◇

甄女士認為專業督導不是單向的，督導階層應定期從不同渠道蒐集被督導者對所接受的督導的意見，作出自我檢討，從而促進專業督導的功能。以下甄女士藉著分享她自我檢討的經驗，探討督導者在「專業」層面上和不同範疇中，應有的特質和角色。



增進工作知識和技巧基礎

一般而言，新入職及資歷較淺的同工對督導的專業知識和技巧的需求較大，因此，督導者須在專業知識和技巧的承傳上多照顧他們的需要。另一方面，在督導一些可能在處理個案方面比自己更富經驗的同工時，督導應持開放態度，在肯定他們的工作之餘，更可借助他們的能力，如讓他們以朋輩諮詢方式去扶助經驗較淺的同工，這可使專業督導的功能更有效地發揮。

協助專業發展

督導者須掌握服務趨勢，從處理新個案的經驗總結出處理指引，供同工參考。另一方面，督導亦應就個別服務的發展趨勢，促使同工接受適切的培訓。

提供適切和實際的支援

從多年實踐經驗中，被督導的同工最需要的，是他們在處理緊急及嚴重個案時，督導能總結自身的經驗，快速、實質及精簡地提供適切的意見及處理步驟，並願意與前線同工共同承擔責任。

對工作表現作定期回應

無論同工是否資深，均需要督導定期對其工作的表現作出讚賞與肯定。一般而言，讚賞往往比單指出被督導者的不足能更有效建立同工的自信，從而令其服務質素得以提升。

當然，身為一個成功的督導者，除了專業知識外，導督者在行政方面的角色也要平衡，明確清晰的行政指令及良好的人事關係在督導過程中亦是同等重要的。引用已故英國首相邱吉爾所說：「我們用取得的維持生活，但我們以付出的創造生命。」（“We make a living by what we get, but we make a life by what we give.”）。督導者應抱著積極和樂觀的態度，與前線同工共同以「愛心服務，締造希望」。



專業督導在社署

◇張林淑儀女士◇

張女士說現時社會福利署聘請了約一千四百位註冊社工，為香港最大的社工僱用機構。她從該政府部門的角度，詳細闡述現時專業督導的實踐，並介紹專業督導在個別服務單位內的功能。

專業督導的目的

專業督導最主要的目的是「監察服務質素使達到一定的水平」，以滿足「專業」（即社會工作）及「行政及程序」（包括政府、部門和其他專業）兩方面的要求。此外，專業督導還肩負其他重要目的，如發展及培訓員工、提供情緒支援及提升團隊協作精神，以營造良好而積極的工作氣氛。

工作表現管理

專業督導是工作表現管理的一環。一般而言，督導者每年會與每位被督導的同工擬訂工作計劃，設定任務目標和進程，並作定期的成效覆檢及督導跟進，最後以年終工作表現評估作總結。在同工的專業培訓上，社署獲公務員事務局轄下的公務員培訓處提供支援，同時部門內人力資源管理科亦設有訓練組，為督導同工提供或安排各類包括提升專業技巧及個人能力的培訓課程。此外，社署亦有開展各項知識管理項目及成立專職小組，協助前線服務單位累積及分享經驗。在地區的層面，亦有地區個案諮詢小組。至於一些特別個案，則由福利專員負責監察及督導前線社工的工作。

服務單位的專業督導

督導者會在服務單位內以各種方式進行專業督導。對新入職／調職的社工，一般會採用比較密集式的督導會面，幫助他們盡快投入服務。另一方面，單位亦普遍採用「師徒制」，由較資深的社工協助新入職／調職的社工，而督導者亦會按需要安排社工臨床觀察個案的處理，並定期檢視個案的進展及與社工討論處理的技巧。在督導會面形式上，督導者會本著因材施教的理念而制訂督導的形式，從定期約見至按需要面見不等。督導內容方面，除了工作上的專業指導外，也著重情緒的支持及工作表現的認許。此外，服務單位還會以小組形式進行督導，透過個案討論及經驗分享，鼓勵同輩之間互相學習。

面對的挑戰及建議

現時，各福利機構包括社署所要處理的行政事務日益繁重，個案的複雜性及數量亦隨著社會問題愈見嚴重而增加，公眾人士對社工的期望又愈來愈高，加上內部人事調動，機構應致力提高臨床督導的文化，並進一步加強對社工所需技巧的培訓，而督導者亦須相應作出更全面的支援。



問與答

1. 註冊社工在註冊後有甚麼福利？為何註冊局沒有像其他工會一般向我們這些會員提供各類福利或優惠？例如最近推出的社工個人專業責任保險，註冊局會否為註冊社工提供免費保險計劃？

答：註冊局於一九九八年初根據《社會工作者註冊條例》成立，主要職能為處理有關社工的註冊及違紀行為的事宜，確保服務使用者的利益受到保護。註冊局不是以會員制的模式組成或運作，因此其職能及角色有別於一些專業團體和工會，這些組織或會向其會員提供不同程度和方式的個人服務及福利，但註冊社工不是註冊局的會員，而註冊局作為一間法定機構，受法例所限，不能效法那些團體或工會，而是只可履行法律授權的職能。至於最近註冊局與香港社會服務聯會及香港社會工作人員協會合作物色的個人專業責任保險計劃，純粹是為註冊社工在日常工作中，因其個人專業責任問題所可能引致的後果提供保障。同工若因被追究個人專業責任導致被投訴或牽涉入法律訴訟之中，他／她便可能因已投保而得到「計劃」承諾範圍的保障。由於註冊局在處理針對社工的投訴的過程中擔當仲裁角色，須嚴守中立，因此更不能為社工提供任何有關該專業責任保險的利益。



統計數字

(一) 註冊社工人數 (截至二零零七年三月三十一日)

1. 性別分佈		2. 學歷分佈		3. 職位分佈	
男	3,678 (28%)	認可社工學位	7,353 (56%)	社工職位	9,375 (72%)
女	9,347 (72%)	認可社工文憑	5,449 (42%)	非社工職位	3650 (28%)
總數	13,025	其他(社工經驗或社工職位)	223 (2%)	總數	13,025
		總數	13,025		

(二) 投訴個案統計

i) 投訴統計數字 (由一九九八年一月十六日累積至二零零七年三月三十一日)

主要投訴人	被投訴者所屬機構			接獲投訴 總計	需召開紀律 研訊個案
	政府	非政府機構	不詳		
服務對象	28	45	1	74	11
註冊社工	8	17	2	27	11
社會服務工作人員(非註冊社工)	-	19	-	19	12
其他人士	4	14	-	18	1
匿名	3	6	-	9	-
接獲投訴總計	43	101	3	147	
需召開聆訊個案	6	29	0		35

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	4	-	7	58	4	1	74
註冊社工	8	4	9	-	4	2	27
社會服務工作人員(非註冊社工)	11	-	1	2	5	-	19
其他人士	-	-	-	6	8	4	18
匿名	3	-	2	3	-	1	9
接獲投訴總計	26	4	19	69	21	8	147
需召開聆訊個案	2	2	4	11	15	1	35

ii) 毋須轉介註冊局的投訴個案

由二零零六年十月一日至二零零七年三月三十一日，註冊局共收到16宗投訴，當中10宗經兩名註冊局成員初步審議後，根據《社會工作者註冊條例》第25(3)條，毋須轉介註冊局跟進。現時尚有6宗在處理中。

毋須轉介投訴予註冊局的原因			個案數字
25(3)(e)	紀律委員會以前已對該投訴或在相當程度上性質相類似的投訴進行研訊，而註冊局亦決定遭投訴的違紀行為並沒有作出		1
25(3)(f)	遭投訴的違紀行為屬微不足道		4
25(3)(g)	該等成員信納該投訴是瑣屑無聊或無理取鬧的或不是真誠地提出的		1
25(3)(h)	投訴事項沒有實質涉及社工專業操守		4