



社會工作者註冊局

Social Workers Registration Board

通訊

二零零八年十月份 ● 第二十二期

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

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

機構在社工持續專業發展及社工實務督導的角色

／ 記與僱用機構分享會 ／

註冊局在本年七月二十四日舉辦了一個以社工僱用機構為對象的分享會。是次活動的目的，是讓註冊社工的僱用機構互相分享它們在鼓勵社工僱員持續進修和在實務督導方面的政策和經驗。註冊社工資料庫中的所有僱用機構，於活動前已收到註冊局寄發的「社工持續專業發展計劃」建議書及最新草擬的《社工督導指引》初稿。「專業發展工作小組」召集人洪雪蓮博士及該工作小組成員徐明心教授在會中分別簡介了這兩份文件的內容。註冊局希望透過這次分享會，多瞭解僱用機構在協助社工專業發展和在社工督導方面的一些做法和他們對兩份諮詢文件內容的意見。下文歸納了分享會當天僱用機構代表們的分享內容，並且透過這些分享的經驗，反映僱用機構在推動社工持續專業發展及建立社工督導制度所擔當的重要角色。

社工持續專業發展

(一) 一般現況

在社工這個「以人為本」的專業，機構提供的服務能否有效及順利的推展，令服務使用者得益，端賴負責的同工的專業能力。在不斷轉變的社會環境和多元化的服務需求下，社工需要持續提升其專業能力，是不爭的事實。為了鼓勵社工實踐持續專業發展，機構的政策配合和支援，以至於建立學習文化及營造良好的學習環境，實是不可或缺的。然而，有與會者反映一筆過撥款政策實施後，一些機構，尤其是規模較小的，面臨資源不足問題，未必具備足夠能力和資源支持同工的進修。



(二) 機構在推動社工持續專業發展的相關政策及經驗

一般而言，社福機構都很著重員工培訓，出席分享會的機構都制訂了以下至少一項的政策，以鼓勵員工進修，並致力建立機構內的學習文化。

- (1) **訂立進修指標** — 一些機構要求同工每年參與不少於24小時的持續專業發展活動，並要求同工定時向機構匯報持續專業進度，然後把有關紀錄納入同工的考績報告。這些進修紀錄除了對員工晉升具參考作用外，亦有助機構從而擇善，挽留人才。
- (2) **提供訓練課程** — 機構大多設立內部培訓機制，並由專責部門制訂員工培訓及發展計劃。機構的員工訓練模式繁多，有機構設立獨立的訓練學院，為機構內的老工提供訓練；又有由前線同工組成「職員進修策略工作小組」，自行計劃員工發展方向及進修內容；也有安排同工修讀其他機構開辦的訓練課程或接受海外訓練等等。
- (3) **給予員工支持及獎勵** — 為了鼓勵及方便同工進修，除免費的特定內部訓練外，一些機構會津貼同工學費，給予有薪進修假期。如同工達到進修指標，亦會給予獎勵，有機構甚至會列出排名榜，嘉許達標的同工及特別獎勵進修時數最高的同工。
- (4) **發放進修資訊** — 機構多方面蒐集進修的資訊，供同工參考。
- (5) **推行知識管理** — 當同工獲得新知識後，便把所學上載機構的互動資料庫，讓其他同工分享學習成果，而同工本身亦會因而獲得成就感。除此以外，「師徒制」、實務督導等皆為有效的知識傳授方式。

Table of Contents

The role of Agencies in Social Workers' Continuing Professional Development and Supervised Practice	1-2
Work Reports and News Updates	3
Statistics	4
Publication of Disciplinary Order	5-6

(三) 機構對施行持續專業發展的期望

出席的機構代表均贊成社工應實行持續專業發展，但一些機構認為推行和實施有關計劃不宜過急，並應先從建立良好的學習文化及氣氛著手，他們對持續專業發展計劃的訂立和施行，有著以下不同的期望：

- (1) 應先從自願持續專業發展計劃開始，盡量放低門檻，不設關卡，並多給同工獎勵。然而，由於現時本地大部份的專業已推行強制性的持續專業發展，社工業界也應同步向前，盡快在業界建立進修文化，並爭取政府支持，盡快修訂現行《社會工作者註冊條例》。
- (2) 由於課程水平參差，涉及範圍寬廣，因此註冊局在評審課程時，應先瞭解課程的內容，並把它們分類，決定課程所屬水平，如初級課程、進階課程、高級課程分類。此舉將方便同工選擇，並讓他們對自己所學有更深入瞭解。
- (3) 註冊局應設立電子進修紀錄系統，並對持續進修的同工予以嘉許。
- (4) 鑑於課程收費愈來愈高，一筆過撥款政策實施後，新入職同工收入降低，亦缺乏時間及財政支持，註冊局應協助同工尋求資助，以支援他們進修。

(四) 同工對持續專業發展計劃的反應及期望

隨著政府的福利政策改變，服務使用者對服務的訴求日益高張，社工面對的工作量及壓力大增，他們對建議中的持續專業發展計劃的反應和期望不一，概括如下：

- (1) 界內的老工普遍接受持續專業發展的文化，但一些老工認為機構強制老工進修未免構成壓力。現時應讓老工自行發掘進修需要，使他們更樂意投入持續專業發展活動。相反，另一些老工鑑於自願性計劃沒有約束性，效果成疑，所以贊成在機構內推行強制性持續專業發展制度。
- (2) 由於工作繁忙，有些老工幾近耗盡，持續進修徒添壓力。而那些須輪班工作的老工，更不容易騰出時間進修。
- (3) 由於時間及財政問題限制進修，期望機構多給予支持。



社工督導

正如徐明心教授^{註一}曾說，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。事實上，不同服務界別及層面的同工，在日常工作中，每日都面對新挑戰，上司的督導及支援實是不可或缺的。鑑於督導對社工（尤其新入行社工）的專業成長和提升服務質素影響重大，註冊局認為建構一套完善的督導制度將有利社工界的專業發展。有見及此，「專業發展工作小組」轄下的「督導指引工作小組」最近草擬了一份《社工督導指引》，並於是次分享會初次發放。這次分享，除了帶出註冊局對社工督導的關注外，亦有助註冊局蒐集機構對該文件中所建議的提出意見，讓註冊局在這議題上進行更週詳的討論和考慮。

由於時間所限，分享會中討論該份《督導指引》初稿時間並不充裕。縱使如此，大部份機構代表們仍有機會於會中作初步討論，其中內容，現概略如下：

(一) 有關督導時間

如何分配督導時間經常是社工們的難題。由於工作繁忙，人手安排及資源的問題，很多時候，督導時間常被犧牲了，又或是專業督導的時間往往被交代行政事務所佔據。因此，建議中的每月一次一小時持續性不受干擾、定期及一對一的督導面談是很難辦到的。

(二) 有關督導資歷

《督導指引》初稿建議督導應於同一服務範圍累積五年經驗，但由於福利政策改變，近十年新入職的老工大多是合約制員工，做成機構員工流失率高，老工要留在同一機構同一服務任職五年，談何容易！一筆過撥款政策亦令一些機構緊縮人手，在人手短缺下，要施行《督導指引》的要求，這些機構實有很大困難。此外，有些機構的主管或督導不是註冊社工，更遑論累積社工經驗了。

結語

在這次分享會中，雖然出席的機構代表（六十多人）只佔註冊社工資料庫中四百多個僱用機構的少數，但與會者的熱烈討論和提出寶貴的意見，令人鼓舞。承著這次成功的分享會，註冊局將以同一主題於本年十一月一日及六日舉辦兩場以註冊社工為對象的分享會，好讓老工在這兩大議題上有更廣泛和深層的參與和討論。此外，為了蒐集更全面的資料，協助註冊局進一步考慮未來方案，註冊局已委託香港大學進行兩項分別以註冊社工和他們的僱用機構為對象，並以社工持續專業發展為主題的研究。有關資料載於本「通訊」第3頁。

「羅馬非一日建成」，註冊局希望在法例成功修訂而獲擴大職能前，讓持續專業發展這議題繼續在界內發酵，而與之息息相關的社工督導亦能引起業界的關注和討論，長遠而言為註冊局訂立有關制度奠下基礎。

註一 徐明心教授於二零零四年至二零零七年曾擔任註冊局成員，並為前「督導實務工作小組」召集人。他專注有關社工督導的研究，曾以「香港社會工作督導的現況與前瞻」於註冊局「通訊」第十七期撰文。他最近領導「督導指引工作小組」，草擬《社工督導指引》。

工作報告

| 二零零八年度註冊社工大會 |

一年一度的註冊社工大會將於本年十一月二十八日（星期五）下午六時，假九龍尖沙咀香港童軍總會舉行。一如往年，除了註冊局成員於大會中報告註冊局過去一年的工作外，註冊局亦將安排專題演講。今年的大會將以「在轉變社會中的創新服務」為主題，並邀得社會福利署臨床心理學家陳忠明先生、香港基督教循道衛理聯合教會社工朱錦嫦女士及聖公會福利協會社工尹家碧女士蒞臨演講。他們的演講主要介紹他們所屬機構最近提供或是他們曾參與的新服務，這些服務分別為「施虐者輔導先導計劃」實務研究、「康和服務」及「快樂人生社區健康推廣計劃」。有關詳情，註冊局將另函通知同工。

| 社工分享與諮詢會 — 持續專業發展及社工實務督導 |

繼與社工僱用機構分享會後，註冊局將於本年十一月一日及六日再次舉辦分享及諮詢會，不過今天的對象是以註冊社工為主。自二零零四年四會聯席^{註一}為其草擬的「自願性社工持續專業發展計劃」建議書進行諮詢後，至今已事隔四年多，註冊局希望藉著是次分享及諮詢會，與同工交流意見，聽取現時業界內在持續專業發展的最新動向和實務督導的情況，好讓註冊局更確切的掌握現況，讓草擬的有關計劃將來出台時能更有效地推行。

| 與社工僱用機構分享會 — 持續專業發展及社工實務督導 |

註冊局在過去數年中，一直嘗試從不同層面推廣社工的持續專業發展及探討建立一套社工實務督導制度。從過去的經驗中，註冊局發現機構在建立持續專業發展的文化及營造學習環境，以至在決定社工專業督導的模式上，均扮演著一個很重要甚至乎決定性的角色。註冊局在本年七月二十四日，曾於香港理工大學舉行了一次與社工僱用機構分享會。其間，機構的代表分享他們在推行持續專業發展及機構的督導方式的經驗，並且對註冊局最近擬就的《社工實務督導指引》初稿，提出寶貴的意見。當晚出席的機構代表約有六十多名，分成四組進行討論，然後由各組分別匯報討論重點。有關分享會中與會者提出的意見摘要，現載於本「通訊」的封面文章，與同工分享。

| 進行有關「持續專業發展」的研究 |

註冊局已委託香港大學進行兩項有關社工持續專業發展的研究 — 1) 註冊社工的持續專業發展行為和態度；及 2) 社工僱用機構對員工持續專業發展的政策和措施。有關研究的籌備工作現已展開，同工及機構未來數月內將收到調查問卷。屆時請踴躍回應，協助註冊局為社工的持續專業發展訂立長遠的發展方針。

資訊

標語創作比賽

為向公眾推廣社會工作的專業形象，註冊局在本年九月舉辦了標語創作比賽，並邀請註冊同工及社工學生參加。至截稿前，參賽已經截止，註冊局共收到八百多份作品，並已交由獨立的評判團評選，得獎者將獲邀出席本年註冊社工大會的頒獎典禮。

關閉「網上論壇」

註冊局在一九九九年於網頁中增設互動的「論壇」，旨在為註冊社工提供討論平台，促進專業交流。惟於過去多年，效果未見理想。因此，註冊局決定於二零零八年七月一日關閉該「論壇」。如同工就註冊局的職能或日常運作有任何意見或查詢，請致電或透過電郵、郵寄、傳真，或網頁中的「投訴 / 投遞意見表格」，向註冊局提出。

註一 四會聯席是由香港社會服務聯會、香港社會工作者總工會、香港社會工作人員協會及社會工作者註冊局組成的「社會工作者持續專業發展聯合工作小組」。

統計數字

(一) 註冊社工人數 (截至二零零八年九月三十日)

1. 性別分佈

男	4,051 (28%)
女	10,278 (72%)
總數	14,329

2. 學歷分佈

認可社工學位	8,233 (57.5%)
認可社工文憑	5,885 (41%)
其他 (社工經驗或社工職位)	211 (1.5%)
總數	14,329

3. 職位分佈

社工職位	10,103 (70.5%)
非社工職位	4,226 (29.5%)
總數	14,329

(二) 投訴個案統計

投訴統計數字 (截至二零零八年九月三十日)

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	35	55	1	91	13
註冊社工	8	14	2	24	11
社會服務工作人員 (非註冊社工)	1	28	—	29	11
其他人士	5	12	—	17	3
匿名	4	4	—	8	—
接獲投訴總計	53	113	3	169	
需召開聆訊個案	7	31	0		38

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	1	3	—	85	2	—	91
註冊社工	13	3	1	1	4	2	24
社會服務工作人員 (非註冊社工)	16	—	—	2	11	—	29
其他人士	2	—	—	1	8	6	18
匿名	6	—	—	1	1	0	8
接獲投訴總計	38	6	1	90	26	8	169
需召開聆訊個案	4	2	1	14	17	—	38

(三) 毋須轉介註冊局的投訴個案

由二零零八年四月一日至二零零八年九月三十日，註冊局共收到 6 宗投訴，經由兩名註冊局成員根據《社會工作者註冊條例》第 25 (3) 條初步審議後，當中兩宗毋須轉介註冊局跟進。其餘 4 宗仍在處理中。

毋須轉介投訴予註冊局的原因		個案數字
第25(3)(h)條	投訴事項沒有實質涉及社工專業操守	2

發表紀律制裁命令

引言

社會工作者註冊局（下稱註冊局）於二零零七年底委出紀律委員會就一宗投訴召開紀律研訊。經研訊後，紀律委員會裁定投訴中針對被投訴社工（下稱社工甲）的其中一項指控成立。紀律委員會考慮所有情況後，向註冊局建議根據《社會工作者註冊條例》（下稱《條例》）第30(1)(d)條，發出紀律制裁命令，即由註冊局主席口頭訓誡社工甲，並且建議註冊局根據《條例》第32(1)(b)及32(2)條，於註冊局「通訊」上發表該項紀律制裁命令及有關詳情。

註冊局接納紀律委員會的全部建議，除向社工甲發出由主席予以口頭訓誡的紀律制裁命令外，並根據《條例》第32(1)(b)及32(2)條，於本期「通訊」發表該項紀律制裁命令及有關詳情。

案情

（一）背景

某機構（下稱機構甲）招聘社工，社工甲應徵並向機構甲提供其前上司的手提電話號碼，方便該機構查核之用。負責招聘的人力資源主任根據社工甲提供的電話號碼致電他的前上司，並獲後者口頭提供有關社工甲任職於前度僱用機構時工作表現的資料。當時該人力資源主任所得到的回應是社工甲有良好的評分。但當機構甲於隨後收回由同一人（即社工甲的前上司）傳真回有關社工甲工作表現的書面評核作為確認時，發現當中對社工甲的評分與其口頭所得的相距甚遠。查核下，發現社工甲給機構甲的電話號碼並非為其前上司所有，而是另屬他人。社工甲的前上司懷疑社工甲串同他人，冒充她的身份，向機構甲提供失實資料以圖獲聘，遂向註冊局投訴。

（二）投訴內容

有關投訴涉及以下兩項指控：

- (1) 社工甲向機構甲申請工作時，該機構曾向社工甲索取個人評介資料。約在某年期間，社工甲向該機構提供虛假資料（即一偽稱為屬於投訴人的電話號碼），圖使該機構相信該電話之擁有人及／或使用者为投訴人本人。
- (2) 機構甲按社工甲所提供的電話號碼撥號聯絡投訴人，社工甲串謀、及／或教唆、及／或促使某人在電話中佯稱為投訴人本人，口頭提供有關社工甲的評介資料給予該機構，圖使該機構以為上述資料的提供者為投訴人本人，冀獲取該機構聘用。

上述行為違反了「註冊社會工作者工作守則」中有關專業第1條及第4條；及其相關的「實務指引」第1.2及4.3條。經研訊後倘證明為實的話可能構成在專業方面失當或疏忽的違紀行為。

紀律委員會的裁決及建議

（一）裁決

經紀律研訊後，紀律委員會作出以下裁決：

- (1) 指控 (1) — 社工甲向機構甲申請工作時，向該機構提供虛假資料，圖使該機構相信該電話之擁有人及／或使用者为投訴人本人

紀律委員會裁定是項指控成立。

成立理據

- (a) 紀律委員會信納投訴人傳召的證人（為證人甲）的供詞。
 - (b) 社工甲傳召的證人是他的舊同事（下稱證人乙），亦即社工甲向機構甲提供電話號碼的持有人。但證人乙從未擔任過社工甲的上司，她亦知悉在正常情況下，只有社工甲的前任或現任上司，方可向機構甲為社工甲提供有關個人評介的資料。因此，紀律委員會並不信納證人乙的供詞。
 - (c) 社工甲辯稱由於錯誤記憶，誤把證人乙的電話號碼當作投訴人的電話號碼給予機構甲。但紀律委員會認為兩人的電話號碼截然不同，故並不信納社工甲的供詞。
 - (d) 委員會認為由於社工甲殷切期望能成功申請有關職位，所以他有意引導機構甲相信他所提供的電話號碼乃屬於投訴人所有。
- (2) 指控 (2) — 社工甲串謀、及／或教唆、及／或促使某人在電話中佯稱為投訴人本人，口頭提供有關社工甲的評介資料給予該機構，圖使該機構以為上述資料的提供者為投訴人本人，冀獲取該機構聘用。

紀律委員會裁定是項指控不成立。

不成立理據

投訴人提出的證據並不足以證明社工甲與涉案的第三者在事發前有預謀或有計劃的向機構甲提供他的個人評介。

(二) 求情

社工甲基於下列理據向紀律委員會求情：

- (1) 社工甲一再強調他的違紀行為乃基於疏忽，並非存心提供虛假資料；
- (2) 社工甲願意向有關人士致歉；
- (3) 社工甲表示他熱愛社會工作，並視之為終身職業；及
- (4) 社工甲與其家人因有關投訴飽受壓力。

(三) 有關紀律制裁命令的建議

基於指控 (1) 成立，紀律委員會認為社工甲提供虛假資料的行為構成違紀行為，因此建議註冊局根據《社會工作者註冊條例》第 30 (1) (d) 條，向社工甲發出紀律制裁命令，即由註冊局主席口頭訓誡社工甲。

註冊局的決定

註冊局收到紀律委員會的紀律研訊報告，經詳細審閱及考慮委員會就研訊結果和紀律制裁命令的建議及所有有關情況後，作出以下決定：

- (一) 接納紀律委員會建議，根據《社會工作者註冊條例》第 30 (1) (d) 條，向社工甲發出紀律制裁命令，即由註冊局主席口頭訓誡社工甲。
- (二) 根據《社會工作者註冊條例》第 32 (1) (b) 及 32 (2) 條，於註冊局新一期「通訊」發表上述紀律制裁命令及有關詳情，讓公眾知悉與該命令有關的事項及性質。

結語

註冊局主席已向社工甲進行口頭訓誡。註冊局期望同工能引以為鑑。