

身心障礙福利機構社工員特教專業知能之初探- 以一位社工員訪談出發

郭書銘

國立嘉義大學
特殊教育學研究所學生

摘 要

本篇文章主要內容為身心障礙福利機構社工員特教專業知能的初探。首先介紹社工員專業知能的內涵，其次介紹社工員專業知能的演進，最後分享研究者與一位身心障礙福利機構社工員所作之訪談整理，希望讓讀者能對於身心障礙福利機構社工員的特教專業知能有所了解。本篇文章也將成為日後研究者發展問卷的主要參考之一。

關鍵詞：身心障礙福利機構、社工員、特教專業知能

Abstract

This paper discussed special education professional competency of social workers working in welfare organizations for the disabled individuals. The paper started with the introduction to the essential social work skills and knowledge. Then it presented the history and evolution of social work profession. The last part of the paper shared a summary from an interview of a social worker. Hopefully, this paper could help the interested readers to gain better understanding on the special education professional competency of social workers working in welfare organizations. It also would serve as one of the important references to develop a questionnaire for the researcher to conduct a formal research.

Keywords: welfare organizations for the disabled, social worker, special education professional competency

壹、前言

雖然，國際潮流對需要照顧的弱勢族群已逐漸倡導摒棄機構式的照顧模式，朝向社區式的服務輸送發展，亦即為所謂的「去機構化(deinstitutionalization)」，特別是老人及身心障礙者的福利服務。但是在這股「去機構化」的浪潮下，仍有許多需要被照顧的身心障礙者，或因家庭因素，或因自己的身心因素，必須被留置機構接受照顧或必須以機構作為最後依靠(沈瓊桃，2000)。

根據內政部統計處(2011)統計：至2011年底社會福利機構之設立，身心障礙福利機構總計273所，較2010年少3所；其中以私立190所最多，公辦民營67所次之，公立16所最少。核定可安置量為23,393人，較2010年底減少0.26%；實際安置1,8855人(男性人佔61%，女性人佔39%)，較2010年底增加1.38%；安置人數以全日型住宿安置12844人，占68.1%最多。因此，這十年來身心障礙福利機構有日益增加的趨勢，因此以身心障礙福利機構為研究對象的相關議題是很重要的。

蕭雅丰(2010)認為社會工作專業才能讓社會工作者具有勝任職務的能力。社會工作人員需擁有的專業知能包括個案管理、對身心障礙人口群個人與家庭的了解、身心障礙者行為問題輔導、面對身心障礙者遭受性侵害或遺棄等問題處理的能力、建構良好的社會資源連結網絡等(林怡君，2010)。但是由曾華源、林敏慧與林惠芳(2002)以早期療育機構社工員為對象的

研究結果中可得知，無法了解發展遲緩兒童及家長的需要與困難、不易建立關係、以及服務容易受到質疑等，均是社會工作者可能遭遇的問題。因此，身心障礙福利機構的社工員在面對此類服務對象要以怎樣的心態、知識、以及技術來建立關係以及其他服務呢？

以下先介紹社工員專業知能的內涵，接著說明社工員專業知能的演進，再來以社工員專業知能的相關研究為輔，最後以一位身心障礙福利機構社工員的深度訪談作為分享，俾利讀者能在最短的時間內對於社工員之特教專業知能有更深一層的認識。

貳、社工員專業知能的內涵

社工員專業知能的英文為 social work professional competency，在國內研究中稱為社會工作專業能力、社會工作才能、社工員的專業才能、社會工作專業才能，其定義一致，是指社工員處理社會工作時所需要具備的專業能力(Zastrow, 1996; 吳毓婷, 2003; 柯智慧, 2004; 蕭雅丰, 2010; 洪佩宜, 2010)。

黃源協(1999)認為社會工作才能指的是能將才能的概念運用於社會工作上，強調社會工作者能夠實踐其所學習的知識、價值與技能，並且其結果要能夠展現服務績效與對社會大眾的責信。而且社會工作者無論是在與其他專業互動，或是面對案主，亦或是在爭取社會認同時，實力最重要(馮燕, 2003)。所以當社會工作者能夠在短時間內有效地掌握關鍵、解決困難、協

調成功，自然就會得到尊重、信任與肯定(柯智慧，2004)。

由此可知，社工員專業知能可以幫助社工員完善的處理職務上的工作，面對案主及家庭時可以展現其專業能力，讓社工員獲得他人的尊重與自我滿足，並且在團隊合作時使其它專業人員認識社工員其專業之必要性及價值，更進一步建立社工員的專業形象。

參、社工員專業知能的演進

最早是由英國於 80 年代提出社工員「專業知能」的要求，原因有兩點：也就是「福利國家危機」的影響及社會工作專業沒有效能的現象。當時福利國家及相關人員被政府機關批評為消極、不事生產、無法產生對社會大眾的責信。所以，社會大眾對社工專業無效能的情況下，要求相關單位對社會工作提出「以能力為基礎」的服務、教育或者訓練，以避免浪費公帑，並要求證明社會工作之所以必須存在的價

值(Vass,1996)。

英國社會工作教育與實務工作者面對這樣的批判風潮，因而積極反省，思考社會工作者必須具備哪些專業能力。因而1988年出現一本「九零年代僱用白皮書」，文中指出社會工作的訓練模式必須建立在已被認可的資格和標準能力上，且這些資格與標準必須在實務中，依僱主的要求加以驗證。接著1989年英國中央社會工作教育和訓練局(Central Council for Education and Training Social Work, CCETSW)開設一百二十種以上不同課程發給社會工作資格證書，取代原有各種訓練機構，對實務工作者的僱用、敘薪、訓練影響甚鉅(黃源協，1997)。

在修正後的三十號報告(Revised Paper30)中也進一步指出，社會工作中六種最普遍的任務可以作為社工專業知能的核心內涵(Core competences)，社工員的專業知能可以透過三大支柱、六項任務表現出來，如下圖 2-1：

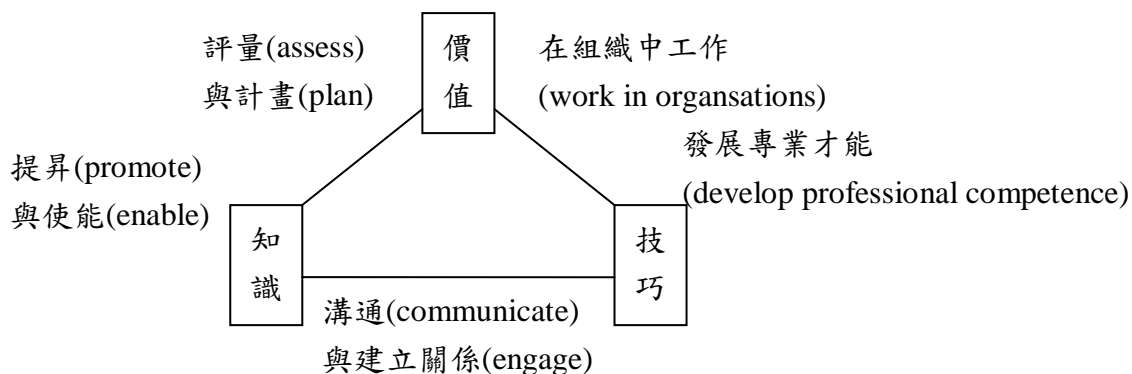


圖2-1 社工員專業知能的三大支柱

資料來源：翻譯自“Competence in child protection.” By Q’Hagan, K (1996). In O’Hagan, K (ED)(1996). *Competence in social work practice-A practical guide for professionals*. London: Jessica kingsley publishers Ltd.

這六項任務涵蓋的範圍很廣，因此可以當作社工員專業知能的實際任務，但是社工員工作的環境會因案主類型及服務範圍因而改變，所以必須透過知識、技能、價值的展現才能發揮應有的效能。由於此三大支柱缺一不可，社工員之專業知能必須透過此三支柱的展現才能表現出來。特教專業知能是屬於身心障礙福利機構社工員專業知能的一部分，因此研究者認為身心障礙福利機構社工員之特教專業知能也必須具備此三支柱的內容，才是完整的特教專業知能。

舉例來說：在身心障礙福利機構的社工員，服務對象若為脊髓萎縮症患者，在發展「評量與計劃」這項任務時，則必須先了解案主及脊髓萎縮症的背景、以及案主人格特質(“知識”)，進而設計適合的物理治療課程、職能治療課程以及情緒輔導方案(技巧)。另外，也必須覺察及處理因應而生的倫理議題(脊髓萎縮症不只終身無法治癒且隨時可能喪命的議題)(價值)。

肆、一位身心障礙福利機構社工員之訪談分享

一、訪談者之背景簡介：

該位社工員服務於一所嘉義縣身心障礙福利機構，該機構服務人數達 133 人，屬於全日型照護機構。服務對象多為智能障礙、自閉症等。該位社工員以前是以服務學齡前案主為主，現在為技藝陶冶組，服務對象多為成人階段之案主。

二、訪談方式：

採用電話方式進行約 30-40 分鐘之訪

談。

三、訪談大綱：

- 1.一般來說，您認為有那些事項是社工員的主要工作？
- 2.社工員和教保員的工作職責是否能夠完全切割？
- 3.在社工員您的工作環境中，是否有許多要直接面對有特殊教育需求的兒童、少年甚至成人呢？
- 4.您有聽過特教專業知能嗎？
- 5.您感覺特教專業知能代表的是怎麼樣的能力？
- 6.您認為在自己的工作環境中，有哪些方面是需要特教專業知能這項能力？
- 7.如果社工員有特教專業知能的能力，是不是會更能夠勝任社工員的工作任務？
- 8.您覺得參加特教專業知能或是與特教相關的研習是能夠充實自己的方式嗎？
- 9.有什麼因素會影響到社工員的特教專業知能？

四、訪談結果整理

- 1.身心障礙福利機構社工員的專業知能相當多元

此位社工員提到：「除了一般社工員處理的工作外，身心障礙福利機構社工員的工作包括提供早療服務、個案管理、資源聯結等，其中個案管理包括接案、開案、以及參與個別化服務計畫、個別化教育計畫、個別化家庭服務計畫的訂定。資源聯結包括與外界人員合作(治療師、其他機構社工

等)、對社會大眾進行社會教導(宣導、募款)、政府部門、招募志工並與之合作。另外礙於機構的規模，有時社工員會執行與教保人員一樣的工作，也會有參與教學的時候，例如入班協助教學。」由該位社工員的分享，可知道身心障礙福利機構的社工員專業知能是相當多元的，並且身心障礙福利機構社工員因為有時需要入班協助，所以可能也需要教學的能力。

2. 身心障礙福利機構社工員一定需要特教專業知能

研究者曾提出自己的疑惑：「身心障礙福利機構社工員是不是一定需要特教專業知能？」，社工員回覆說：「雖然我並不完全了解什麼是特教專業知能，但是如果特教專業知能是指如何處理身心障礙者的技巧或是能力的話，那就一定需要，但是不一定是在學校就學到了，有可能是進到機構，用其他方式來學。」所以身心障礙福利機構社工員一定需要特教專業知能此項能力。

3. 機構屬性的差異會影響身心障礙福利機構社工員的專業知能

(1) 機構服務對象的年齡

此位社工員曾向研究者表示：「身心障礙福利機構的類型這麼多，我建議你要不要鎖定在某一類型的身心障礙福利機構來研究，因為像是早療機構、與安養機構、長照型機構等，因為服務對象不同，年齡從小到大都有，服務學前身心

障礙者的早療機構的專業知能可能不需要職業陶冶、或者就業指導，但是這對於成人的身心障礙者，卻是很重要的。」

(2) 機構服務對象的障礙類型

此位社工員曾說：「另外，舉例來說服務腦性麻痺者的機構和服務智能障礙者的機構，社工員所需要的專業知能也會有不同，腦性麻痺者大多智力正常，比較需要的是肢體協助、科技輔具的專業知能，但是服務智能障礙者的機構的則著重在認知訓練和生活自理能力訓練的專業知能」。

(3) 機構的規模、機構的地點

研究者曾問此位社工員：「機構的大小或者機構位在都市還是鄉村，會不會影響社工員的專業知能？」，社工員回應：「可能會有影響，但是我也不清楚，照理來說，機構如果規模夠大，分工夠清楚，那可能社工員要做的工作比較不會那麼繁雜，但是機構大代表服務人數更多，會不會有更多業務量也不清楚。如果是在都市的機構，可以尋獲的資源應該更多，但是會不會影響社工員的專業知能，就不清楚了。」

因此，機構服務對象的年齡、障礙類型以及機構的規模及地點都或許會影響身心障礙福利機構社工員特教專業知能的表現。

伍、結語

過去特教專業知能的研究主要都集中在特教領域中，例如以資源班、特教班老師或是特教組長、學前老師為主要研究對象，但是身心障礙者並不是一直待在學校裡，他們的需求會一直跟著走，如果他們進入了身心障礙福利機構，機構的人員就會需要特教專業知能，這樣才能了解要如何協助他們，以及和他們相處的方式。期許此篇文章能喚醒更多人針對身心障礙者在機構中的需求，抑或是以週邊人員的服務進行探討，使身心障礙者能獲得更適切的協助，故研究者將依此訪談資料為發展問卷的主要參考之一(詳如附件)，期能進行較大範圍的問卷調查，以了解身心障礙福利機構社工員特教專業知能實際情況為何。

參考文獻

- 內政部(2011)。內政統計年報-身心障礙福利服務機構概況。臺北:內政部。線上檢索日期:2012年1月30日。網址:<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-20.xls>
- 吳毓婷(2003)。保護業務社工員的專業才能裝備之研究。未出版之碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所，南投縣。
- 宋靜宜(2010)。澎湖縣學前教保人員對融合教育專業知能知認知、需求與態度之研究。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學特殊教育研究所，彰化縣。

- 沈瓊桃(2000)。身心障礙福利機構社會工作人員角色之研究-以公立教養機構為例。內政部社會司委託研究。
- 林怡君(2010)。住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究。未出版之碩士論文，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 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，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 洪佩宜(2010)。早期療育專業團隊社會工作者專業才能實踐情形之研究。未出版之碩士論文，國立臺中教育大學早期療育研究所，臺中市。
- 唐紀絜、林金定、龔仁棉、吳勝儒、簡言軒、林美專(2005)。臺灣地區早期療育機構教保人員角色認同與專業能力。身心障礙研究季刊，3(3)，141-158。
- 陳蕙文(2011)。學前巡迴輔導隊教保員融合專業知能轉化歷程分析。未出版之碩士論文，樹德科技大學兒童與家庭服務研究所，高雄市。
- 曾華源、林敏慧、林惠芳(2002)。發展遲緩兒童早期療育專業人員職前養成學程暨在職訓練課程規劃研究報告。內政部兒童局委託研究。
- 馮燕(2003)。社會工作者的勝任能力與社工教育課程標準。社會變遷中社會工作者角色定位與社會工作教育研討會。臺中：社會工作教育學會。
- 黃源協(1997)。英國社會工作的發展與緣

起－臺灣社會工作發展的借鏡與啟示。《社區發展季刊》，78，141-156。

黃源協(1999)。邁向新世紀的社會工作管理。《社區發展季刊》，88，197-218。

蕭雅丰(2010)。早期療育專業團隊社會工作者專業才能之研究。未出版之碩士論文，靜宜大學社會工作與兒童少年福利研究所，臺中市。

Q'Hagan, K (1996). Competence in child proection. In O'Hagan, K (ED)(1996).*Competence in social work practice-A practical guide for professionals*. London: Jessica kingsley publishers Ltd.

Vass, A.(Eds)(1996). *Social Work Competences : Core Knowledge, Value and Skills*. London: Sage Pub.

Zastrow, C.(1996). *Introduction to social work and social welfare*. NY: Brooks/Cole Publishing Company.



附 件

身心障礙福利機構社工員之特教專業知能、自我效能、角色壓力問卷

親愛的先進您好

感謝您願意在平日忙碌的工作中，抽空協助填寫本問卷。

本研究旨在探討身心障礙福利機構社工員特教專業知能以及自我效能、角色壓力之現況。您的意見非常重要且十分寶貴，對於特殊教育領域及社會工作領域的研究都將會有很大的助益。本研究採無記名方式填答，對取得之資料絕對保密，且僅作為學術研究分析之用，懇請依您的實際情況作答。

問卷包括「基本資料」、「身心障礙福利機構社工員特教專業知能之重要程度與具備程度」、「身心障礙福利機構社工員自我效能之自我評價」、「身心障礙福利機構社工員角色壓力之自我評價」等四部分。並且統一以「案主」一詞代表「案主」、「個案」、「服務使用者」及其他同義詞。請您仔細閱讀各項【填答說明】後依題項填寫。

萬分感謝您的支持與幫忙！

敬祝

平安喜樂

國立嘉義大學特殊教育學系碩士班

指導教授：江秋樺博士、陳振明博士

研究生：郭書銘

s855320@hotmail.com

中華民國 101 年 9 月

第一部分：基本資料

說明：此一部分，我們想了解您個人與機構的基本資料，請您在看完每一題後，勾選符合您狀況的選項或在空白欄上填上正確的資料。

一、個人基本資料：

1、請問您的性別是：(1)男性 (2)女性

2、請問您在機構的年資總共是？共 _____ 年

3、請問您的畢業科系是(以最高學歷為主)：

(1)社會政策與社會工作/社會工作

(2)青少年兒童福利

(3)輔導(諮商)/心理

(4)幼兒教育/幼兒保育

(5)特殊教育

(6)早期療育

(7)社會福利

(8)衛生福利

(9)其他：_____

4、請問您是否擁有證照：

(1)有 (2)無

若您有證照，證照是？

(2)社會工作師執照

(3)_____ 類教師證照

(4)其他：_____

二、特教相關資料：

5、請問您修習特殊教育相關學分數為：

(1)無

(2)2 學分

(3)3 學分

(4)特教系畢業

(5)修畢特教學程

(6)其他：_____

6、請問您一年平均參與特教相關研習課程(含內、外部訓練)：約 _____小時。

三、組織特性：

7、任職機構的所在位置：

(1)臺北市 (2)新北市 (3)臺中市 (4)臺南市 (5)高雄市

(6)基桃竹苗 (7)彰投 (8)雲嘉屏 (9)宜花東

8、您所在機構的服務人數：約_____人

9、您服務機構的社工員人數：約_____人

10、您服務機構主要服務的對象：

(1)學齡前 (2)學齡 (3)成人(包括成年人與老年人)

11、您主要的服務的對象，需運用到特教相關專業知能的頻率

(1)非常低 (2)低 (3)適中 (4)高 (5)非常高

第二部分：身心障礙福利機構社工員「特教專業知能」

重要程度與具備程度

說明：此一部份，我們想要了解您對於身心障礙福利機構社工員特教專業知能的重要程度與您自己的具備程度。請依照您的想法與狀況，勾選最符合實際情況的選項。

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	非常不充足	不充足	普通	充足	非常充足
1	了解特教的相關法令與基本政策,如特殊教育法、身心障礙者保護法、鑑定標準等;對於非熟稔之法令,亦知尋求之管道。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	了解特殊班、特殊學校、福利機構、社政機構、醫療機構等在特殊教育中所扮演的角色,及所能提供的相關介入與服務。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	了解目前法令對於各類身心障礙案主的界定和鑑定標準及教育介入的機制和流程。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	了解身心障礙案主的身、心發展(含認知、語言、社會及情緒等)及這些發展對於他們學習的影響。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	了解關於藥物使用的相關知識,對於未了解之藥物亦能尋求相關諮詢。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	了解如何尋找資源及將資源結合與運用之相關知識。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	了解支持性服務的相關知識,例如:就業訓練與輔導。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	非常不充足	不充足	普通	充足	非常充足
8	了解輔助性服務的相關知識，例如：親職教育。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	了解替代性服務的相關知識，例如：永久安置計畫的原則。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	了解輔助器具的種類和功能。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	能夠以身作則，例如在日常生活表現(個人衛生、時間觀念、責任感等)方面作案主的榜樣。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	能夠具備規劃或協助改善機構無障礙環境設施之能力。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	能夠管理輔具器材。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	能夠申請輔具器材。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	能夠了解機構發展的優劣勢，包含社工員、案主特質、社區特性、相關資源等條件。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	能參與個別化教育計畫(IEP)或個別化家庭服務計畫(IFSP)或個別化服務計畫(ISP)的訂定，並提供適當意見。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常不 重要	不 重要	普 通	重 要	非常 重要	非常 不充 足	不 充足	普 通	充 足	非常 充足
17	了解實施前的計畫、計畫實施中的過程以及實施後的檢討改善原則。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	經營適合案主學習與發展的情境，讓案主在此情境的薰陶下，培養出健全的人格與對學習的興趣。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	能夠管理或借用機構內外正式測驗評量工具。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	能夠評估案主起點行為及優弱勢能力。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	能夠了解評量的應用及可能的限制。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	能夠運用評量的結果，進行計畫之檢討與反思。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	能夠運用適切的評量方式評估案主的學習表現，並根據其表現給予適時的回饋與指導，讓案主的學習能夠有遵循與改進的方向。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	能夠評定案主之家庭功能與需求。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常不 重要	不 重要	普 通	重 要	非常 重要	非常 不充 足	不 充足	普 通	充 足	非常 充足
25	能夠依據多元的資料，評估案主的學習潛能與需求	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	能夠診斷案主的生理、心理、安全狀況及物質使用等情形。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	能夠與案主建立並維持關係。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	能夠精確解讀案主的語言、肢體語言、聲音、情緒與態度。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	能夠用話語、聲音或肢體語言適時給予案主支持與鼓勵。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	能夠協助案主參與社區，例如：一周一次的社區清掃服務。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	能夠協助處理案主之情緒或行為問題。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	與和家長、同事或其他相關專業人員溝通時，能秉持互信、互重、互諒的態度。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	能夠整合機構內外特教專業人員，進行適當之個案管理。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常不 重要	不 重要	普 通	重 要	非常 重要	非常 不充 足	不 充足	普 通	充 足	非常 充足
34	能夠善用機構、社區資源網絡及社會支援系統，以達到諮詢、諮商、轉介等服務與功能。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	能夠了解案主在學習、生活適應與行為表現等方面可能發生的問題，做好預防性的輔導，以防範於未然。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36	能夠針對案主的狀況與同事諮詢或協商討論。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37	能夠有效率地跟案主、其家人及同事溝通。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38	能夠改善案主被他人歧視的態度和行為。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39	能夠向外界尋求、分析、交換資訊。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40	在每一個處理過程的決定都由案主或其家人共同參與並採納其意見。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41	能夠透過專業與合法的程序為案主爭取權益。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	能夠隨時檢討並反省對案主的處遇方式。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

選項	題目	認為重要程度					自己具備程度				
		非常 不 重要	不 重 要	普 通	重 要	非常 重 要	非常 不 充 足	不 充 足	普 通	充 足	非常 充 足
43	能夠對案主應予以充分(完全)的接納。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	能夠避免外界對案主造成的烙印。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	能夠提供機會給案主,使其可以充分發揮潛能。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46	能夠透過入班協助、特教相關研習或其他途徑,充實特教專業知能。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47	能夠辦理特教宣導或其他活動,協助新進人員及其他部門人員增強特教專業知能。	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

第三部分：身心障礙福利機構社工員「自我效能」之自我評價

說明：此一部份，我們想要了解身心障礙福利機構社工員「自我效能」的情況。請依照您目前的工作狀況，勾選最符合實際情況的選項。

選項	題目	自我評價					
		非常不同意	大致不同意	有一點不同意	有一點同意	大致同意	非常同意
1	當我必須靜下心來作事時，我無法做到。	1	2	3	4	5	6
2	當我遇到不會做的事，我會繼續嘗試，直到會做為止。	1	2	3	4	5	6
3	我很少能達成我為自己所設定的重要目標。	1	2	3	4	5	6
4	當我做出一個計劃後，我能夠使這計畫付諸實行。	1	2	3	4	5	6
5	我通常會在事情沒做完時就放棄了。	1	2	3	4	5	6
6	我會避免面對困難。	1	2	3	4	5	6
7	如果事情看起來很複雜，我根本不想去嘗試。	1	2	3	4	5	6
8	就算是不喜歡做的事情，我仍會堅持把它做完。	1	2	3	4	5	6
9	當我決定要做某件事時，我會立刻就去做。	1	2	3	4	5	6
10	當學習新事物時，若一開始並不成功，我會很快就放棄。	1	2	3	4	5	6
11	我無法很妥善地處理事先沒有預料到的問題。	1	2	3	4	5	6
12	當新事務看起來太困難時，我會避免去學習它們。	1	2	3	4	5	6
13	失敗會使我更加努力。	1	2	3	4	5	6

14	我對自己的做事能力沒有信心。	1	2	3	4	5	6
15	我是個自立的人。	1	2	3	4	5	6
16	遇到事情，我很容易放棄。	1	2	3	4	5	6
17	我似乎沒有能力處理生活中大部分的問題。	1	2	3	4	5	6

第四部分：身心障礙福利機構社工員「角色壓力」之自我評價

說明：此一部份，我們想要了解身心障礙福利機構社工員「角色壓力」的情況。請依照您目前的工作狀況，勾選最符合實際情況的選項。

題號	題目	自我評價				
		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	我很清楚我有多少權力。	1	2	3	4	5
2	工作有明確的目標。	1	2	3	4	5
3	我知道如何適當的運用我的時間。	1	2	3	4	5
4	我明白我的工作職責。	1	2	3	4	5
5	我明白機構對我的工作期望。	1	2	3	4	5
6	我明白我每天必須做什麼事。	1	2	3	4	5
7	我必須做一些不同性質的工作。	1	2	3	4	5
8	我的工作沒有足夠的人力支援。	1	2	3	4	5
9	有時我必須違反機構的規範與政策來完成工作。	1	2	3	4	5
10	我常須與兩個以上不同工作方式的團隊一起工作。	1	2	3	4	5
11	我經常從機構的上司/同事間接到互相衝突的工作指示。	1	2	3	4	5
12	我經常從機構的同事/同事間接到互相衝突的工作指示。	1	2	3	4	5
13	別人對我的工作要求經常不一致。	1	2	3	4	5
14	我沒有足夠的資源與設備來完成工作。	1	2	3	4	5
15	我經常被要求作一些不必要的工作。	1	2	3	4	5

題號	題目	自我評價				
		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
16	我必須時常加班，才能趕上進度。	1	2	3	4	5
17	不重要的會議剝奪了我的工作時間。	1	2	3	4	5
18	我同時負責許多工作，而多到無法處理。	1	2	3	4	5
19	我一天的工作就是多到做不完。	1	2	3	4	5
20	我無法挪出時間來休假。	1	2	3	4	5
21	我的工作越來越複雜。	1	2	3	4	5
22	機構對我的工作品質的要求是不合理的。	1	2	3	4	5
23	機構指派給我的工作有時太難，有時太複雜。	1	2	3	4	5
24	我缺乏足夠的訓練或經驗來完成我的工作。	1	2	3	4	5
25	機構對我的期望超出了我的能力。	1	2	3	4	5

問卷至此結束，請檢查每題是否作答，謝謝您的協助。