

社工是「拆彈專家」？

社會工作擁有獨特的專業理論、知識、價值觀、工作方法及應用技巧；其宗旨是：發展和強化個人或群體的潛能，改善社會的制度和情況，促使個人或群體問題得到

【四讀通過】

WWW.LPNORTH.HK



解決，預防個人或社會問題的發生，從而促進社會發展和人們的福祉。假如他們真能做到我們的期望，那麼社會工作者，與其他專業人士如律師、工程師等具有同等的地位，其專業就是「個案管理」。一名稱職的社工必須了解個案的詳情，針對受助人的問題作出適當的安排、協調、監察、評估，再提出一個解決方法。

在香港這樣的社會，有很多複雜的問題，包括家庭糾紛，新移民適應，甚至港人長期緊張的生活而產生的情緒和精神問題等。近年社會變得負面，人人都承受着極大的壓力，情況就等如一個吹脹了的氣球，到了一個極限時會隨時爆開。而社工可以說就是避免這個極限爆發的「拆彈專家」。可惜，這批拆彈專家的表現如何，打開報章就可以知道。最近接二連三發生跳樓、砍人等悲劇，成因眾多，但筆者認為說是因為社工的疏忽無能所造成，亦不為過。

憑筆者多年經驗所見，發現大部分社工都有同一弊病——欠缺洞察問題重點的能力，連個案中一些最明顯不過的重點也視而不見；且缺乏責任感，很多時候也只是做一些門面工作應付過去，當作「交差」，對真正需要他們解決的問題，不時使用「隻眼開隻眼閉」的方法應對。假如需要他們對個案提出意見時，他們只能打官腔，毫無真知卓見。

最可悲的情況是，有時連真正應幫助的對象都搞不清，服務上司可能比服務個案受助人更重要。結果，個案都好像有人在跟進，但事實上又毫無進展可言，更遑論讓受助人的困難獲得解決。有時緊要關頭，詢問也好、商量也好、投訴也好，想跟他們聯絡？難比登天！現在是先進的年代，加上在香港這個工作為先的社會，卻連想打一通電話去找負責的社工都不易。打去辦公室，永遠都說「他不在辦公室」；想打手機，卻又連號碼都不願意告訴你，最後只會告訴你請打去熱線電話，但熱線只能做一般查詢。凡此種種，讓我無法不替個案中的受助人感到無奈。在此吐了一口苦水，可能社工界的朋友看到，都會不以為然，甚至暗自咒罵。良藥從來苦口、忠言從來逆耳，希望我如此坦率的道出所見所聞，可以被當成鞭策，而非謾罵。

如果社工的表現和工作態度沒有改善，如何為香港市民「拆彈」呢？

我們需要的，是成熟、熱心、盡責、樂於助人，和「EQ」高的社工，如此方能真正為受助人消災解困。不知這種優質社工何時會出現？

錢志庸
四讀通過