

社會工作研討會

私立東吳大學
社會學研究所

主題：建立我國專業

社會工作督導體系

時間：七十三年三月二十四日上午八時卅分至下午五時

地點：臺北市士林外雙溪東吳大學會議室

主辦單位：

國際社會福利協會中國委員會

臺灣省政府社會處

臺北市政府社會局

高雄市政府社會局

中華民國社區發展研究訓練中心

中國社會福利事業協進會

中國社會工作協會

中國社會學社

臺灣世界展望會

東吳大學社會學研究所

記錄整理：東吳大學社會學研究所

出席人員：（從略）

壹、研討主題：建立我國專業社會工作督導體系

楊孝深所長：今天是我東吳大學社會系舉辦第五屆社會週的最後一天活動，今天研討主題是「建立我國專業社會工作督導體系」，此活動由國內各個社會福利團體、政府支持輔導，使此次活動順利進行。我們都知道要建立社會專業社會工作體制除有賴政府、有關機關支持努力外，更重要的是期望民間社會福利團體，尤其是社會工作學術界共同參與整個學術研究、探討，所以東吳大學社會學研究所規劃此活動，開幕式很榮幸請兩位社會工作前輩來為大家鼓勵，第一位是國際社會福利協會中國委員會主席、中興大學任佩玉教授。

任佩玉教授：東吳大學舉辦此活動是社會工作專業中相當重要的主題，目前國內約有十一、二個大學設有社會工作系，而社會工作督導體制，多年來在我們過去經驗是相當不容易推行制度，原因是機構未建立完整督導體系，而學校老師需擔負機構兼教導學生的任務，老師因學生人數過多，負荷量太大，因此督導體制建立在整個制度上是迫不急待的，東吳大學社會學研究所來主辦此活動，非常感謝楊所長在這個重要主題請各專家來共同討論，相當有意義，我想對督導體制上有相當貢獻，如何建立專業督導體制，尤其是這個體制適合目前專業的需要，希望此次研討會圓滿成功。

中國社會福利事業協進會理事長詹騰孫先生：在我個人了解，專業制度中專門討論專業督導體制的建立這是第一次，可以說是新的里程碑，專業督導體制在先進國家已建立多年，而國內社會工作人員專業制度現正由政府認真討論建立中，而將督導體制建立之構想提昇到大專院校中學術探討是第一次，亦為新

的里程碑，因督導制度建立，提昇社會工作人員更高層次，這是重要學術活動，事實上在目前三個省市政府在推行社會工作制度時，有許多資深工作人員被提調督導員，但是從學術性來探討亦是第一次，非常感謝大家參與此活動。我個人於二月十六日離開公職，我常對老朋友說：政府公職隨時可以離開，但社會工作者永遠不會離開，因此我仍在中國社會福利協進會工作，至於中國社會福利協進會未來之工作方向仍在探討中，但社會工作督導制度建立與對民間志願團體的引導，是有很大的幫助的，所以今天我是以學習的態度來參與。

貳、專題演講

講題：美國社會工作督導制度

主講人：臺灣世界展望會會長莊文生教授

一、前言：為什麼需要社工督導制度？

個人過去在國外讀書，實際從事社會工作約十二年，有七年從事督導工作，因此不以「制度」為題，僅以個人實際工作經驗提出報告，談美國社會工作界他們如何做督導，盼望對未來社會工作督導制度有所貢獻。這幾年來政府很認真，研究社會工作專業制度，但是我們不能忘記若要把此制度做得更有效，無法不去考慮社會工作督導體系，我常說這不是兩件事，而是合一的一件事，有很多工作在今天社會裏可以做完再檢討，再改進與彌補，但對社會工作沒有這個機會。當個案向社會工作人員求助時，提供協助依其所訂計畫而行，往往無法更改，我不能隔二、三個星期對案主說：「我上次提供的服務是錯誤，讓我們來更改」。對於「人」的服務，「方法」是很難界定：什麼是最好的服務？我以一個例子來說明，當一個人向社工員求助，他說：「情緒不好，想自殺，自殺前想與你談談，」或許社工員會花一個鐘頭時間談生命意義、或宗教意義，或是告訴他不想活就去跳樓吧，案主很生氣你的態度，他覺得你應幫助他，同情他痛苦的心情，而你卻告訴他去跳樓，結果他生氣就不想自殺，結果工作員達目的，換而言之什麼是最好的服務？在社會工作過程中是很難確定，因

此在這樣服務過程，需要有人幫助社工員給予一些意見在思考準備過程中，讀他去肯定這樣服務提供是最有效的，當社會工作人員有這樣支持使其服務最有效，否則SW在服務過程陷於不知該如何做，或怎樣做才是最好服務？不斷產生內疚心態，最後只好放棄他的專業。另一方面我們發覺因服務方式什麼是最好的服務沒有一個確定，因此服務的好壞確定在那個機構的政策，而機構的政策如何表現在社會工作人員身上，需要有人在旁協助，根據這樣理論「我們需要督導制度」。社會工作督導建立目的是透過其專業訓練及技巧（經驗），以及行政授權，幫助社會工作者達成其專業服務目的。他具有①熟練專業訓練（社理理論、服務過程與方式）——Advance Education ②具有實務經驗（能够把理論與實務合一）——Experience ③具有服務的技巧（Skills & Techniques）④具有協調（Coordination）與說服能力（Lounice Power）⑤具有教學（Teaching Learning Process）的能力。

二、社工督導功能與任務：

以下從幾個角度來報告我對美國社會工作督導的了解，社會督導具有三項功能。第一是行政功能，行政功能是社會工作督導建立之理由，一個機構為了把政策能徹底表達出來，督導任務是將上級命令、政策、方法能够讓工作人員充分表現出來，因此行政功能是如何把機構政策在服務過程中表現，這是社工督導責任。這幾年來美國除了上述任務外，在行政方面有三个方面的工作比較強調①大部分機構給予社工督導權力去評鑑社工員的工作成效，不再由行政主管評鑑，原因在他擁有專業的背景且與社工員最接近，明瞭社工員工作情形？②愈來愈多的社工督導參與政策的決定，社會工作的發生最大困難就是在制定政策的人與執行政策的人完全不同，這是任何國家無法避免的，社工員常埋怨所訂的政策（包括私人機構）無法執行，故社工員理應政策不合理、不合時機，而事實上政策的擬訂，無法讓每個社工員皆參與，因此較適當的方法是讓社工督導參與政策的擬訂，讓社工督導能傳達他們的意見。③社工員的設置不一定完全是社會工作機構，譬如學校、醫院。那個機構本身有一部分從事社會工作，當他實施工作時需要其他單位的配合，因此產生團隊服務團體（Team），而這

個團隊的召集人由社會工作督導擔任，尤其在醫療社會工作，最明顯其原因可能是在美國醫師。他們皆經過專業訓練，他們覺得社工督導具有碩士資格，因此可以接受召集他們，較能平衡。

社會督導工作：第二功能教育性功能，督導協助社會工作者有足够的知識與技巧，差不多三十多年來美國相當強調教育性功能——「如何幫助」。特別這一點，不僅在臺灣，甚至在美國、英國相當流行一句話：「你在學校學什麼？」，我記得有一年我還在教書，到某個機構拜訪，機構主任對我說：「你來的正好！把你的學生帶回去」，我回答：「他已經畢業了」，主任抱怨說：「我們真的受不了他，他每次做事總是說：（我們老師說），而做又做不出來」，我在想我們是否應在學校附近設立一個社會服務機構，專門安置那些被機構送回來的學生，確實在社會工作發生相當大的問題，英文說：「Know What? Know How?」有相當大的距離，曉得什麼及如何做？差距很大，學校警告告訴學生社會工作是什麼？個案工作的定義是什麼？至於怎麼做？做的技巧如何？在國內及歐美各國很少「教導」，老師只教是什麼？而不教如何做？那些技巧唯一的彌補辦法是依靠社會工作實習，但是在臺灣對社會工作的實習却没有完整建立制度，一方面是機構無法提供資源，另一方面是學校無法提供相對老師的輔導與支持，在此情況下，使學生畢業後才開始學習「如何做」？如此更需要社會工作督導教導，使他在工作技巧上愈來愈熟練，愈來愈能真正幫助案主。因為有這樣「溝」存在，美國更重視社會工作督導教育功能，學校與固定機構聯繫，給予學生實習的訓練，甚至不稱機構派出來的督導為督導，由學校給予聘書，所謂社會工作實務兼任講師，（僅給予聘書，而不支付薪水），每年校務會議請他們來共同參與，最重要他們關心整個學生「如何實習」，如何讓學生獲得更多的知識與方法。第三功能支持功能：社會工作最常被問到的一句話「社會工作在做什麼？」曾經有人問我的女兒：「你爸爸從事社會工作是什麼？」，她回答很妙：「我爸爸都在講話」。這句話回答完全正確，社會工作人員說話的目的在幫助人，「但誰來幫助社會工作人員呢」？人皆有適應問題，人有面對制度、關係、環境的壓力，尤其社工員面對案主的需要期待，及我的能力，這其間壓力應如何處理調適呢！根據一九七六年哈佛醫學雜誌一項有

關自殺率與職業的研究發現，「自殺率最高的是專門幫助別人的精神科醫生，煙癮最大是社會工作人員」，原因在他們提供服務過程中，不斷思考怎樣做最有效的服務，所以產生壓力，這個壓力如何疏解呢？有賴社工督導支持，在人際關係方面，情緒上給予指導與協調，透過督導這一個管道，使社工員的壓力不會在服務過程中出現，而從另一個管道發洩出去。

三、社會工作督導的任用：

在美國社會工作這幾年很明顯劃分幾類1. 社工博士：(DASA) 或 PHD 擔任教學與研究的工作，很少做實際工作，現今我們在發展社會工作，今天我提出來，目的在於我們將來需要社工博士做些什麼？2. 社工碩士 (MASW) ，這類中75%在做社工督導，很少做直接服務，可能的話是在精神病社會工作，或特別理論，如從事聯合家族治療資源的服務，因此過去十年社工研究所有一很大改變，他們發覺訓練這些社會工作研究所學生，仍承繼傳統訓練，個案、團體、社區三大工作方法，而學生畢業後擔任督導工作，而非直接服務，學生往往無法勝任督導工作，所以有很多美國大學其社會工作研究所教學重點開始轉變，著重兩方面訓練①基本督導知識訓練②對於政策的研究與強化調查的工作，甚至有些研究所分成兩個主修課程，一個是直接服務，畢業後擔任督導工作，第二是主修社會政策與研究，因此所學才能充分表達出來。③社會工作者(學士)美國略有倒政策傾向，因經濟盤算，而著重以社工學士從事直接服務，④社工技師：協助社工學士做直接服務，所謂技師是專科畢業沒有獨力作業的權力，任何服務須在社工學士指導下執行⑤社工助理：依經驗協助服務，可能僅高中畢業，也未必修過有關社會工作的課程，社工助理產生於一九六七年詹森總統提出 Modon City 的方案，如何幫助都市貧民區的人。當時對貧窮黑人的協助，透過當地一些人提供協助與服務遠比白人到該區從事社會工作服務好，所以產生一些當地社會工作助理，協助社工員做直接服務工作。這種分類在社會工作制度中，仍然非常強調社工碩士即社工督導這一層，若要把社會工作做好，社工督導扮演很重要的角色，只是不斷檢討一個問題，對社會工作督導的訓練方向是否正確，所以十年前在研究所課程中，大幅度的改變，著

重在督導，調查研究的訓練，減少個案、團體的教導。

四、美國社會工作督導有以下特點：

1. 強調任用資格：幾乎百分之七十以上的督導，皆具有高層次專業訓練 (MSW) 或具有特殊專長 (Specialty) 例如精神科社會工作、家族治療輔導員，或具有任用資格 (ACSW-certify) 曾經發表過有關專業研究論文，在美國社會中社會工作督導具有一定的地位，受到社會尊重。

2. 團體督導的重視與要求：督導社工員運用方式愈來愈走向團體督導，一方面透過團體彼此可獲得知識上的協助，另一方面透過團體的動力，可產生同儕督導的功效。社會工作督導運用團體督導的方式漸增加，減少個別督導的方式。個案討論 (Case Conference) 逐漸放入團體討論中；個別督導針對某個社工員有特別需求，或其他能力需引導時才運用。

3. 協助社工員專業能力成長的肯定，教育性的功能，幫助社工員專業能力的提高。

4. 服務團隊的協調者 (Team Leader)：特別是那個機構並非單一社會福利機構，例如醫療社會工作，社工督導擔任團隊的協調者，召集其他各單位共同討論。

5. 諮詢功能，提供資料與被詢問的功能。

6. 實習的指導：Field Instructor 接受學校學生的實習，此為社工督導重要任務，常見到一種現象，社工督導抱怨學校不重視他們的地位，學校回答確實你們「够資格嗎？」如何解決這其間「Gap」是未來重要任務，在美國社工督導確實負起讓學生獲得最好的學習，提供最好的環境，而學校也承認機構社工督導對學校有相當份量的貢獻，從我個人經驗，在我當學校的督導時，他們給予我回饋有三：①當我到學校書局買書可獲八五折優待（與教師相同），②當我督導二、三個學生，可獲得免費到該校修二個學分的權利，學校無條件接受，③每年系部會議一定邀請我參加，上述三項回饋，國內目前也應可以克服做到的。

7. 工作評鑑與面對 (Accountability) …

社會工作督導目前在美國並非相當順利，面對四項排軌：

(a) 督導量的訂定：究竟一個督導能督導多少社工員？國內同樣有此問題發生，一個督導若督導十個工作人員其工作功效值得懷疑，依據討論五、六個較理想，當然這是一般定論，若須更深瞭解，有待詳細研究。

(b) 成本估計與督導效果預估：在今天社會沒有所謂：「只問耕耘，不問收穫」，而問投資多少？需有多少收穫，社工督導成本效益的評估，社工員可以回答做了多少個案輔導、團體工作，而社工督導如何回答呢？聽了多少次個案討論會嗎？社工督導非直接服務，他無法回答一個問題：那個問題是「這個問題因為有我社工督導的存在，使社會服務做得更好」，那個指標何在？因此社工督導面臨存在的危機，因此又產生一個問題，當社工督導有問題時找誰協談？

(c) 督導與直接服務：一個社會系學生，他為什麼會去唸研究所，因為他對「人」有興趣，或以一個更高信念來說「有愛心」，等到他畢業，機構讓他當督導，他本身沒有準備，所服務不是案主本身的直接服務，而是和他一樣具有專業水準的社工員，而社工員擁有一大堆理論，整天與你爭辯，社工員有高度滿足感，炫耀自己的「英雄式」的成功輔導案例，而社工督導僅在旁靜靜的聽，自己沒有英雄故事可談。

(d) 督導與管理：有很多機構為了節省錢，讓督導兼管理，而他本身未經過管理的訓練，他不知道該如何管理，換句話說：「我沒有準備，但卻必須面對」，所以挫折感、與失敗感就產生，有些社工員相當努力做直接服務，因為表現良好，被上級升為督導，然後做了督導發覺所做並非他所需要的，因為這些是我們未來督導制度建立所需考慮角度。

叁、專題研討：督導在社會福利及專業社會工作中的角色

主持人：詹騰孫理事長

引言人：楊孝潔所長

詹理事長：

當臺灣省試辦社會工作人員制度時，並未設立督導制度，後來因實際的需要，從資深的社會工作人員提昇為督導，在這過程中我接觸到兩個問題：(1)在從事督導工作者有的人勝任愉快，確實能擔任協調者的角色，但有些督導不了解自己扮演角色不知如何去管理、協調，如莊教授所說：「誰來幫助社會督導」？我實在不願當督導，寧願做直接服務，社員工常被問到社會工作人員做什麼？他的工作與村里幹事有何不同？功能與任務有何不同？同樣督導也有此問題？希望今天能詳細探討，獲得學術性的結論，(2)經濟發展常談成本效益分析，社會督導的成效何在？社會督導從何說明其成效？這必須有理論、技巧來支持，肯定社會督導的成就。

引言人：楊孝滌所長

今天研討從三個層面來探討(1)從社會福利體系層面來看社會工作督導體制所擔負的角色與功能，以說明社會工作督導體制確是建立專業制度所必須(2)由理論互視層次進入實務層次，在現有社會福利體制中，如何建立自己國家專業社會工作督導體系。(3)建立專業督導體制之建立，讓社會大眾、決策體系體認社會督導的重要性，此三部分探討著重專業特質的重要性。

今日引言重點：建立社會工作督導體制過程，除了注重技術層次、專業層次，在巨視方面亦不可忽視，社會工作規劃過程中，使社會福利由消極性、救濟性轉為積極性、投資性、發展目標，因為它是投資性、發展性，在投資過程中我們就能發展出一些指標，就像行政院主計處在過去多年來希望能建立社會福利指標或社會指標，就像經濟成長率一般，過去是八、三小，假如社會福利體制也能提社會福利成長率，表示我們走向安和樂利繁榮社會，因此專業體制可能走向此途徑，讓決策單位肯定我們的社會工作角色與地位，為了這樣體制的建立，一種積極性不是消費性、救濟性，救濟性社會工作專業層次較低，譬如里幹事，最近大家爭論是否應將社員工與里幹事合併，避免人力、社會資源的浪費，假如社會工作專業體制能從消費性、救濟性的社會工作角色，提昇到投資性、技術性的角色，這樣爭論就不會發生，而社會工作專業體制應由督導體系來確保，提昇社會工作服務品質，使服務與整個社會需求結合在一起，所

以督導同時擔任協調、溝通的功能，以便與整個社會體系結合，同時與其它資源服務機構，應有協調者溝通，過去因缺乏督導，往往使各單位產生衝突，使其成效不為決策單位所肯定，故社會福利工作的專業化體系確立，為我國社會福利工作未來發展之必然型態，對社會福利之投資，應加以重視，否則社會成本過程之負擔將更形嚴重，使社會工作方法、技巧更完善以達到福利社會之目標。另一方面，我們自己本身能力、研究體系、架構準備是否完善，因此希望此次活動引起社會工作界預做準備，共同努力使社會工作督導體制有效建立。

討論內容：

(1)梁懷茂教授(政治作戰學校社會工作系主任)：在世界各國中軍事學校設立社會工作學系，據我個人所查資料，政治作戰學校是第一個創舉，今天討論從主持、引言人談到社會工作專業督導體制建立，從學術觀點即專業「體系」的建立，是否就「體系」的觀念來談可能討論的內涵更切題，剛才莊教授討論美國專業督導體系的內涵，我個人有一個體認，在軍隊中未建立社會工作制度，專科目前畢業三屆學生，分發至部隊當輔導長，大學部是六年招生，至於採用何種督導方式尚在斟酌中，就我個人觀念我認為社會工作督導與社員工的關係①是社會工作人員的老師，從學校觀點。②社會工作人員的嫗嫗——以家庭的觀點，為工作人員傾訴的對象③社會工作人員的長官——從機構單位職責觀點④社會工作人員的知音——提供支持友誼關係。另一方面從社會行政體制來談，例如：中央的社會司到省、市、鄉、鎮，督導體制是否就像監察體制或指導體制，換言之，中央應該設立社會工作督導「處」，統率各單位，省市設立社會工作督導「室」，縣、市設立社會工作督導「員」「科」，使這個體制很清楚，在法定上有肯定權力單位，賦予必須的督導資歷，納入編制有足夠的經費，督導在結構上是「權力」的表現，就體制觀念在省市鄉鎮都必須納入編制，一個清楚的系統編制，方能使權利與責任有明顯的劃分。

(2)沙依仁教授(台灣大學社會學系教授)：美國社會工作督導的任用資格，必須獲得碩士學位，希望我國社會工作督導亦能有如此高水準，倘若我國在不久的將來全面建立社會工作督導體制，目前國內社會學或社會工作研究所，

所培育的人才，能否足敷應用，似宜全面研討呢？應否增加名額？皆需要考慮，本人以為社會工作服務優良資深者，應給予深造的機會，以便能升為督導。其次是關於研究生的人格類型，是否具有督導員的特質，建議將來社會工作科系及研究生招生時，應注意學生的性向，性向的測驗是必須的，以培育更優秀的學生。

(3)楊孝濂所長：對於社會工作督導體制的建立，必須實務界與學術界共同合作，以現有資源來看，可從兩方面來培育社會工作督導員。(1)由學校來做，由社會學研究所成立工作組，或如東海大學成立社會工作研究所，或建議台灣大學，把應用社會學組改為社會工作組，以長期培育人才，另外我覺得有一個學系與社會工作有很密切關係，就是台灣大學農業推廣學系鄉村社會組，也希望能正名為鄉村社會工作組，同時在發展體制建立期間中，輔仁大學、政治大學逐漸成立研究所，在學校體制中培育社會工作督導員，當然社會工作研究所不僅在培育督導員，同時也培育更專業社會工作員（以精神科社會工作員），如果長期來看，效果會更好。(2)對於現有的政府及有關機構，尤其如中華民國社區發展研究訓練中心，應該與整個社會工作、社會福利、社會發展結合在一起，也應該正名為中華民國社會福利工作研究訓練中心，負起訓練資深工作人員的責任，由政府與訓練中心結合給予專業訓練，使其提昇為社工督導。換言之，政府與民間相互配合，共同擔負培育訓練的責任。

(4)陸宛穎社工督導員（台北縣社會工作督導）：我個人擔任社會工作督導員僅二個月，而社工員的年資已有六年，我從三個層面來談，這二個月的經驗與學習，擔任督導所面對的問題：(1)督導具有教育性的功能，但坦白來說，目前縣市社會工作員與社工督導的年資、教育、訓練相差無幾，甚至有些督導工作年資不及社工員，有些社工員因個人的興趣在於直接服務而不願報考督導員，所以督導在教育功能上，有時力不從心，剛才大家非常強調學術與實務的結合，而我所聽到皆是對未來的展望，我希望大家能關切目前正從事督導工作的督導員，建議有關科系，能開放一些科目，讓督導員再進修，也就是即使沒有這個學位，也讓督導能在學識上的進修，以達教育性功能。(2)督導員具有行政的功能，機構政策透過社工督導引導，貫徹於基層，而目前縣市政府的目標，

偏於一般性的綜合服務，往往忽略社工員專長與興趣，因此，宜將社會工作專業化，願能結合自己的興趣，專長來貫徹政策。換言之，重視社工員的專長與興趣，走向專精化的路線。(3)社工員與督導能力，都不是很好狀態，東吳大學有二位老師至台北市社會局擔任義務督導，我們很希望學校能支援機構，請老師支援機構，做義務督導，相輔相成，一起建立社會工作專業制度。

楊孝濂所長：學術機構非常願意與實務機構合作，歡迎大家到研究所旁聽，與研究生共同討論，目前我教社會研究法與高級統計學，及開福利社會學課，再次強調東吳大學社會研究所每位老師皆相當歡迎機構人員旁聽。詹執行長：美國督導社會工作發展，據我個人了解美國社工督導，碩士畢業後仍需受二年督導訓練，才能拿到執照，考核非常嚴格，目前國內社會工作發展歷史相當短，仍在摸索當中，資深工作員也不多，流動性相當大，所以資深社工員升任為社工督導，也未必受過專業職前訓練，故希望各大學研究所與機構串聯，共同為提高服務品質而努力。

莊文生教授：常遇到一個問題，社工督導覺得自己的資歷與學歷未必比社工員高；政府應考慮在社工督導正式派任前二個星期的職前訓練延長，較長期的半年訓練，讓社工督導有足夠知識上、心理上的信心，去準備未來工作。另一方面建議研究所在招生時，對於錄取名額可否給予實務工作者保障名額，招生的方式與考試內容有必要考慮，真正現從事社會工作者。剛才我們談到縣市政府社工員，事實上現今有許多私人社會福利機構，因此我認為為社工員制度不應只談公立機構，應包括對私立機構社會工作之輔導。

廖清碧講師（輔仁大學講師）：在我個人學習歷程中，我確實覺得在研究過程中方法論與督導訓練是相當重要的，所以建議研究所應加強這方面的訓練。

楊孝濂所長：在建立工作專業制度中，建立社會工作理論與方法論，應是努力發展的重點，希盼學校與機構之「建教合作」計畫推行，東吳大學社會學研究所工作組對於實務的研究非常重視，很希望實務工作者有任何實務計畫研究，欲與我們共同研究，我們派出一位研究生與大家來合作，從事實務的研究，一方面協助機構推展學術研究，也對這位研究生有相當大助益，因為他們經

費上與論文題材可以解決，這個構想仍在規劃當中，甚至在我們研究生寫作碩士論文時，也會將題目報予有關機構，希望將此建議，各位教授帶回台大、東海大學。

李南雄（家庭扶助中心總幹事）：在民間機構首先考慮到經費的問題，故直接影響人員配置，對於民間福利機構之督導工作之看法，不僅對工作人員，另外包括義務工作人員都是督導對象，另一方面談到與學校方面的合作，目前三位研究生到家扶實習，對實習學生免費接受，目前聘東海大學教授任督導老師，我們機構非常願意開放給學術界實務研究。

黃文輝主任（馬偕社會服務部）：目前機構內有四個督導，我們非常期待與學術界共同作研究。

結論：

詹理事長：(1)社會工作人員專業體制建立過程中，督導體制的建立非常重要，一方面可提昇社會工作的績效，一方面可提高工作人員的信心。(2)督導在工作中扮演的角色，是社工員心靈上、行動上的支持者，是行政機構間的協調者。(3)社會工作制度一方面需自我肯定，一方面需社會肯定，社會大眾的認同的責任，督導應肩負起來。(4)社會工作價值觀之確立，這種價值觀提昇有賴督導員的鼓舞，同時讓社會了解社會工作的價值，才能肯定其地位。

肆、專題研討：如何建立我國專業社會工作的督導

體系

主持人：吳副司長景康

引言人：張副局長秀卿

(一)建立臨時性督導體制之原則：

我是一個行政人員，只能從經驗上的報告，如何在缺乏專業人員情況下推展此工作，目前台灣社會工作人員為約聘，流動性高，制度尚未建立，在建立現

今之督導體系可說頗為艱難，第一點：我認為社會工作督導，應由專業人員來辦理，將社工員放在區公所是一個缺失，讓區公所社會課非專業人員帶領，有讓他自生自滅之憾，因為社工督導體制未建立，而社工員本身在學校實習不夠，再加上至機構又沒有人帶領，往往在理論中打轉，無法做出深入方法與技巧，所以社會局發展出許多方法與理論加以教導。第二點：社政人員與社工人員明確分立，過去有一個現象，社工人員在辦公室中做雜務的工作，這是相當不對的，所以社會局將社政與社工人員的工作明確劃分，使其分工清楚，以社區發展為例，社政人員做什麼？區公所的社會科做什麼？福利中心社工員做什麼？五科的人員做什麼？讓工作劃分一目了然，讓別人承認，認同你。分工後考慮到台北一百三十幾個社工員何去何從？工作是否應分工？經過多次研究決定產生一個名稱——「基層社會工作人員」，每一個社工員送到基層，每個社工員有其責任區，做基層綜合性輔導工作（包括老人、兒童、各層面）雖然學者建議應分科，但因服務對象多，每個工作負責一萬五千元，工作量繁重，故每個社工員必須做每個層面的服務。第三點：督導體制做好，首先必須讓工作人員了解其工作範圍與任務，不可含糊不清。很重要是如何建立督導體制？當初僅一個科長與科員，在局長的領導下，我個人擔任籌劃、協調、執行，甚至當工友，所有的工作，開創性艱難可謂（Tough job），不能等待有制度有體系才做，開創國家必須經歷筚路藍縷之苦，所以一個人必須擔任好幾層的工作，我只能說開創艱辛，而無所謂成果可言。換言之，在採取臨時方式時，第四點：光有業務後有編制，臨時先湊一些人來共同努力受訓，機關內專業人員之彈性調度（參圖一）台北市最初分三個社會福利中心，社會工作人員分派至各中心，每一個中心產生一個督導，督導中表現優秀者派為區督導，而專業講師產生最困難，五科一位有碩士學位科員調至科內開會，但是其職位低，（股長都不到）遭到科長的抗議，受到行政階級壓力在不得已的情況下，以「專業講師小組」為名。在機關中，無論他是什麼職位，將階級打散，集結起來，就產生力量，無中生有的潛能，將所有碩士結合為專員，白天接受訓練，開會，晚上才做自己行政工作，共同努力，局長非常支持我的計畫，使得密集訓練順利完成。所

以產生密集四層督導，每中心有一位督導，數中心有一區督導，再而專業講師小組督導，最上層是局長，而我個人流動性至各層督導，協助各區督導制建立。第五點：所謂制度建立就是明定每一層以之工作職掌及督導內容。第六點：督導核心在三、四層，局長是第四層，三層是社工師，過去社工員約在區公所中他們不知如何督導方式，督導方式與局長指導後完全不同，而今督導方式，時間皆有明確規定，第七：督導、訓練及考核相結合，平時的考核重於年度的考核，行政機關中有個案分析、研討會，以前決無此例，督導會議在社會局開，這是第一次社會督導訓練密集，訓練核心。第八：督導體系應與機關行政體系相配合，制度需要行政機關接受，所以需打入行政機關，建立社會工作督導體系與建立社會工作制度不可分隔，而社會行政人員有一二〇個，社會工作人員一五六位，一個科長要督管一五六位社工員是不容易的，福利上社工室應有三〇位督導，但事實上行政限制下推行不易，所以產生五個區督導來協助社工員，但最近問題又產生行政院考核人事編制考核，指責社工室中僅一個科長與科員，讓社工員輔導社工員是不合理，所以預先將社工室撤銷。各方面的看法不一，所以推行非常艱鉅，第九：機關首長（社政乃社工專才）之領導與推動，有一個問題是當社工員考上高、普考，局長居於愛才之心納入社政人員，往往造成流失，不再參與社工工作，仿若脫離苦海一般，所以專業技術人員應有明確的升遷體系。第十，將每一層次之督導、訓練及考核內容詳加記載，以充實社工實務教材，且為後起省市規劃之參考。

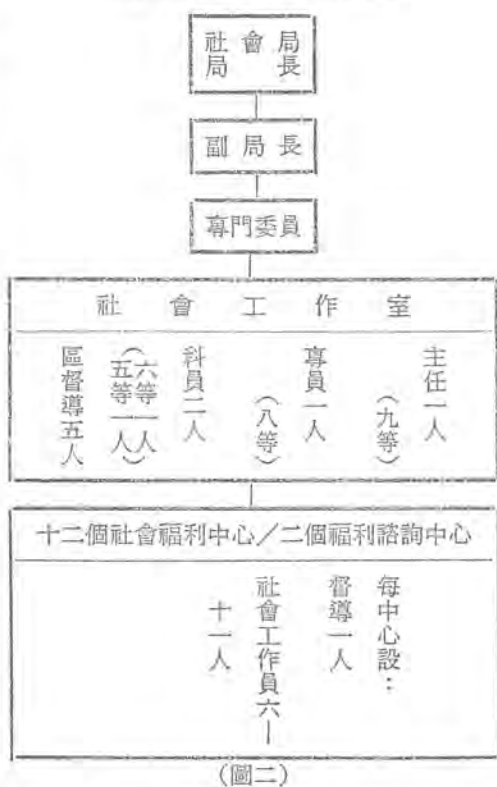
(二) 建立長期性督導體系之原則：

(1) 除上述十項原則外，另外補充(1)從實驗中發展出較合理之督導體系，目前台灣省督導體系，督導兼行政工作是不合理的，如何將社政與社工工作劃分是重要課題，國內醫療社會工作及私人福利機構(CCF)督導體系已建立相當好，而政府社會工作督導體制，因受社會行政體制的壓力，仍未推行完整，如何改變決策者的意願及讓社政人員接納我們，必須做出具體工作效率，同時訓練自己表達能力、方案計畫的設計等。

台北市社會工作分層督導體系：

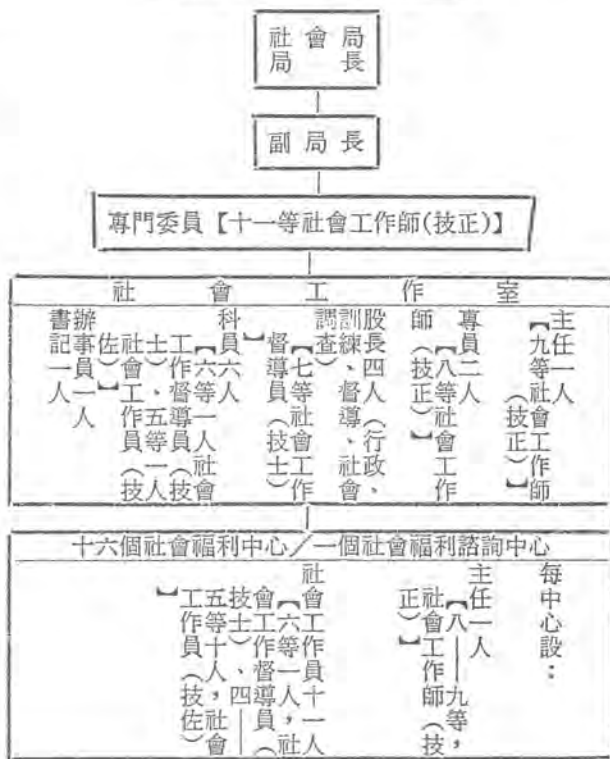


社會工作人員目前組織體系



(2) 社會工作人員組織體系初步構想：將來建立長期輔導制度輔導的核心應是最下一層，社工員與技術人員一般地位(圖三)，社會局將體制分三等級：社會工作師、社會工作人員、社會工作助理，不要引用聘用條例，限制太多應依技術人員制度，分技士、技正、技佐及中央的技監，每個中心設主任一人、(八九等、社會工作師(技正)」、社會工作人員十一人，社會工作室設主任一人，專員二人，股長四人，科員六人，辦事員一人，書記一人，專門委員(十職等)社會工作師；另外一個問題，中央的局長或副局長是否需專業人員呢？依個人與局長多次討論，最好有一位為專業人員，如果以行政人員來擔任，技正(專門委員)必須專業，如同今日醫院院長不一定要醫生來擔任。

社會工作人員組織體系初步構想



(圖三)

吳副司長：有關社會工作人員制度建立經過情形，從那些方向進行提供資料予大家參考，社會司在草擬方案之前，請很多專家學者，從事實務的調查、研究，於去年四月提出初步草案，編制的草案需經有關部會認可，而資格認定經銓敘院考選部同意，經過會議溝通，原來草案詳加修正，送入行政院，行政院非常慎重，經各部會修擬，以公文表示意見，行政院派主計處、秘書處、審計部、研考會、政務委員組成專業小組，至省市詳加研考，已經召開二次高層次會議，初步消息透露，社會工作人員制度已為各單位所肯定。(2)社工員是否應納入編制仍未有結論，待下週更高層會議討論，(3)討論焦點——民政單位和社政單位應否合而為一問題？有人主張法律上有村里幹事就不應有社工員，造成重覆的現象，而社政單位的觀點是村里幹事負責整個國家行政措施最基層人員，社工人員是服務最基層民衆解決問題，兩者雖對象相同，但目標、任務不同

，社工員層次高於村里幹事，村里幹事其大專畢業可透過考試體系，經輔導訓練為社工人員。(4)社會工作人員等級問題，希望與國際名稱相同。(5)社會行政國家行政體系包含社會工作體系，但不可與社會行政合一，應有明確劃分，因為社會工作體系是一操作部門，不能混合為一，計畫應有詳細說明。

討論內容：

李雲裳：(國泰醫院社會服務部主任) (1)有關前面所討論社會工作制度，是全國性建立或僅限政府內部建立，是否包括私人，財團法人社會福利機構。(2)我現在發現多年來為何制度一直不建立，今年如果未能建立，有一個方法不妨試試，制度不建立在於我們自己貶低地位，社工員往往把最好服務給別人，都忘記自己是誰？自己稱「員」，就低人一等，查看醫院中的護士師建立是如此順利，很少像我們大哭、吞眼淚，就是因我們天稱自己「社工員」，而且社工員督導社工員沒有不合理，只要有兩年經驗就如同護理師，一般無不合理地方，下次再不通過社工制度，就直接申請「社工師」。醫院護士高中畢業，護理師僅專科畢業，而我們社工員幾乎大學畢業，難道大學所鑑定文憑，不能肯定我們的能力嗎？所以建議將社工員名稱改為「社工師」。

張副局長答覆：對於私立財團機構之管理亦納入編制，至於社工員改為社工師問題，社會工作人員 (Social Worker) 這個名稱從國外翻譯而來，求其真，不能改翻譯為社會工作師，不過如莊教授所提到服務品質提高，「員」這個名稱在民間服務團體其地位在感覺上比較低，但在行政單位，科員的制度是最基層單位，科員是五、六職等，而下面有四、三、二職等，所以員仍是基層中最高層的，我們不斷建立基礎，向目標努力，奮鬥結果不是我們享受，而是第二代獲得。

張副局長：在我們規劃中長期體系制度中，社工室中有許多股，有二個專員負責督導民間機構，在體制中未詳細說明是怕組織過於龐大複雜，審核不過，等到制度建立，不但民間機構、廣慈博愛院、陽明教養院等機構，都必須編制社會工作師督導體系，至於誰來督導又是一個很大問題，尤其醫療社會工作、CCF等機構服務人員眾多，服務品質高工作比公立做得更多，所以在編制圖很簡單，無法看得很清楚，民間社會服務組織我們都會考慮，另外一個願

忌問題社會工作室中股長是七職等，可能CCF主任認為社工督導僅四、五年經驗就要來督導我，是不恰當的，所以在體制上規劃必須很小心，醫療社會工作例如國泰醫院、馬偕醫院社會工作人員素質比我們高，體制上是應納入編制，但我們不敢輕易草率了事。

楊孝潔所長：社會上有許多並不是默默耕耘就能感動別人，必須說服別人，行政院人事行政局，邀請專家學者成立中央省市各政府組織員額評鑑，指出臺灣省、臺北市、高雄市社會工作室以社工督導社工員與人事體制不符合，應予糾正，我也是評鑑委員之一，但我並沒有評鑑社政單位，在大會討論中，我認為這個結論，是因被邀請評鑑社政單位專家，是沒有社會行政這方面專家學者，沒有一個人是具有社會福利專業訓練，而是公共行政專家，所以才會有這樣的結果，所以我認為專業性較高政府，必須邀請有關專業人員，才能提出有價值專業報告。

因為我們社會有這麼優秀社會工作人員，社會工作督導體制，我們才使國家發展如此穩定，希望這樣敘述能透過政府有關及所有社工員善用大眾傳播讓社會大眾了解我們努力工作情形，同時不斷努力證明工作效果以代替默默耕耘流淚淚情形。

伍、專題研討(三)：如何加強社工督導的專業特質

主持人：徐震教授

引言人：廖清碧講師

督導重要性主要在提昇專業品質，專業負責，但論臺灣目前情形，依據趙碧華老師研究可知，社工員與社工督導對於工作皆相當不滿意，另一方面從輔大一篇畢業論文研究結果指出，社會工作人員的倦怠感，第一行政機構問題，第二督導問題，從這樣結果瞭解到目前社會工作督導制度，工作效能面對許多困境，要突破這樣困境，先考慮探討如何培養督導人員？一個督導人員應具有那些特質呢？可從下列三方面來探討：(一)專業知能：(1)職責：莊老師提出督導員

功能具有行政、教育、支持功能，不再詳敘，(2)督導員必備能力：督導在規劃工作人員訓練過程中，訓練方面必須考慮到提供怎樣訓練滿足社工員需要，並非督導主觀價值認定最需要，這個訓練內容一方面是社工員所欠缺，一方面也考慮社工員所呈現的需求，由這兩方面去策劃教材與聘請老師是必備能力，(3)實際關係方面：社工員所面對關係不僅是督導、行政單位「縱」關係，另一方面同輩團體，案主關係「橫」的關係，所以督導如何發展這方面關係，並且協助社會工作人員協調這縱橫關係。(4)對社工員工作內容熟悉程度：在督導協助社工員發展縱橫關係中，督導必須相當了解社工員工作狀況，閱覽社工員個案記錄就能了解整個情況，與社工員討論如何診斷與計畫使個案得到最好服務，(5)社會工作方法論：一個督導必須善用個別督導與團體督導在臨床實務上，如莊老師所說目前團體督導方式被運用相當多，當一個督導面對許多被督導者，必須對於團體工作方法論，具有相當能力，另一方面個體有個別需要，工作人員必須提昇自我認知、文化層次專業知能方面，有賴督導員協助，有時因文化背景，往往使個體不知道問題來自那裏，「我做這樣判斷對案主為什麼是不恰當呢？」「我為什麼會做這樣反應呢？」這樣的個別督導必須社會工作督導員對於方法論運轉相當熟悉，(6)評價能力：往往被評價認為是相當困難辛苦的一件事，我認為可能是督導實施評價方法的是，評價被視為一種上對下的關係，工作的總評估，做對多少？做錯多少？考績如何？工作的總量，而沒思考過評價後的結果是做為今後工作目標，工作人員有那些工作問題呢？如何提昇解決問題以達目標呢？換言之，評價不應只是能力的平衡，而是對工作人員能力、知識間的進修，督導詳細蒐集資料考核後，協助工作人員突破了這個難關。

(二)專業倫理：社會工作督導是社會工作的專家，他也遵守，也是社會工作的倫理，我整理了幾項重要倫理價值。(1)正義：人類必須接納每個個體尊嚴，了解工作人員的異質性，就不會因個體問題產生排斥，(2)對人類所有同等關懷，給予人類同等機會：有時在我們團體進行時，可能因個人的價值觀而排斥一些問題，對於案主服務是公平，機關相同，例如：「你怎麼這麼髒呢？」「你怎麼可以這樣呢？」回到倫理價值觀判斷是不被允許，同樣個人價值觀意識型態

也存在於督導員與社員工員之間，所以督導員必須能够心平氣和來瞭解社員工員所提出問題，提供公平服務，並具正義感，不因個體差異而有所差別，(3)責任：社會工作來自人道主義，人類是互助的功能，所以，人類互相負責任，我必須對我的合理性負責，我必須對別人合理性負責，重視別人的存在，這樣一個理念對於別人意見、觀念較能接受，(4)心理衛生：人類意識內在滿足後才能提供給別人，督導員必須讓社員工員滿足後才能提供服務案主，所以督導員必須先了解社員工員的需求？社員工員能感受到被關懷，他才能提昇這種關係予案主，讓案主獲得更高安全感，如果督導與被督導不能產生支持、關懷關係，這種督導效果是值得商榷的。所以必須考慮到怎樣的人才能擔任督導呢？

(三)人格特質：依據學者專家研究指出：

(1)富有彈性，富有創意的。

(2)具人性、溫暖的、同理的：往往對做事的人比較常指責別人，在這裏強調督導員對別人錯處的接納，而提供一條引導的路，以一個小孩喜歡走斜路，常撞到椅子而打到人，這時如果責罵他效果不好，如果建議他移開椅子就不會打到人，提供一個自己處理方法，同樣的督導員在面對社員工員做個案診斷時做錯時，告訴他錯誤原因？下次如何彌補，共同討論方法，提供一個新的路徑，而不是懲罰他，責備他做錯，也許他做錯是因有特殊文化背景，經過討論可協助社員工員突破困境。

(3)勇於面對問題：懼於面對問題的人，他的自我防衛功能高，這樣一個人擔任督導就容易傾向權威取向壓迫手段。

(4)較容易與人分享，比較能够支持別人。

(5)冷靜分析思考能力，敏銳知覺力。

(6)對「傳授」的工作有興趣，督導有教育、行政、支持功能，所以傳達社會工作方法論，傳達對案主了解，所以必須考慮自己對傳授是有興趣的。

究竟怎樣督導好呢？

一個督導員如果遵守專業倫理較能自我反省，今天討論主題如何加強社員工員督導的專業特質呢！在訓練方面，我認為現今督導訓練已不適合傳統式傳與授的方法，因人類面對問題能力或自我認知能力往往來自他能够發表自己意見中

，才能了解他問題所在，督導方式應修正至何種程度？依我經驗一個老師帶領五、六個督導，「師徒制」一個老師陪著徒弟一起走，共同來看他的案主問題及自己本身問題，其中有可能提昇機會，目前我個人依此方法做的，一個人帶十二個學生，一個禮拜看二、三個過程報告，還需發半天時間共同討論，之後每個人花二、三小時個別指導，這樣細密的訓練一年後，我們不敢保證訓練十二個學生出來，也許只能要求一半學生能突破這個方法論，我自己也是受這樣訓練出來，覺得這個方法很有效，所以，以這樣方式培育我的學生最佳。希望大家多提供一些意見共同討論。

△徐震教授：社會工作督導包括三方面的特質：專業倫理、專業知識、及督導者的人格特質。所討論的方向並不限於督導層面，亦包括制度問題，工作人員訓練的加強，基層所遭遇的問題及其解決方法等。

討論內容：

方鈺璇教授：目前有一現象，從事行政工作者較有地位，而有經驗的督導升格成爲行政人員時，往往就因此而脫離其原有的工作領域。希望有實務經驗的督導，應在制度上給予地位的尊重與確立，且督導者亦能肯定自己，使得督導可做行政上之協調。另外，教育方面原理基礎的加強，專業素質的提高，即實務與理論同時加強，以達行政、教育方面之積極功能，對於在制度上的地位確立非常重要。

李南雄總幹事：

1. 一般實習生會顧及其學分與責任，是比較能接受老師之指導與規定；而機構中之實際工作者已有在機構工作方法，爲此在訓練上必須考慮其背景經驗。
2. 在政府與民間機構關係方面，對張副局長「先有實務，後有編制」之觀點亦有所同感。即要使縣市社員工員每位都成爲督導，以督導私立機構的社員工員。
3. 民間工作人員效率較無制度上的負擔，且民間慈善基金會、志願服務團等，亦需專業方面的訓練，是以亟需政府加以輔導、協助。

張副局長秀卿：

1. 對方教授所言，社工員未納入編制，未有安定感，而社政人員則因有編制而有安定感。現社工人員亦積極爭取納入正式編制，以與社政平行，且能有升遷體系，並受到應有的重視。

2. 對於基層的社會工作督導員仍必須負責個案等直接服務工作，才能繼續增長他的專業知能。

呂寶靜股長：

1. 政府機關協助民間社會工作機構訓練工作人員方面，省社會處成立一研習中心，目前也籌辦有關私立機構社工人員的訓練。

2. 在社會資源之統籌運用方面，可以利用分區社會資源服務中心，使資源重新再分配。

3. 社工督導員在社會工作人員制度能否被肯定、接受，是佔了極重要的角色，而目前實務界社會工作人員對督導員並不滿意，而督導員對自己工作的狀況也不滿意，針對問題所在可以歸納出下列幾點建議，以供參考。

(1) 讓社工員瞭解督導員所應具備的人格特質及應扮演的角色，並不是每位社工員都必須或合適做事，如果不適合自己的「人格特質」，必須考慮到做督導員，督導工作，一直留任，成爲一個資深的社工員，也是一種發展的途徑。

(2) 在甄選社工督導員方面，應建立一良好的評鑑制度，以爲甄選的具體標準。

(3) 社工督導員訓練方面，可以採分區辦理方式，劃分區域，再分區集中舉辦，不論由那一機構舉辦，同區機構都可派員參加，共同合作參與。另一方面，可以協助同區內各機構的社工督導員以同儕團體督導方式，依自己的需要舉行督導座談，交換心得經驗，或學習新的知能，這樣可以互通有無。

莊文生會長：社會服務機構若能突破政府與民間分野的瓶頸，這種由幾個機構聯合起來的訓練是可行的，不論是民間或政府主動召開，但對各機構人員的共同訓練即可達成。

另在社工市場中，學術界與實務界如何交流協助，換言之，學術界是否了解實務的狀況？所提供的訓練是否真的適合實務機構的需要？經過彼此的了解

，才能共同合作，這種交流才是一重要的課題。

方鈺璇教授：實務與理論的配合是相當重要；而對於政府與民間如何配合也應該重視，在香港方面亦已注意此方面；對於機構人員的訓練和學校實習學生的訓練，方法也應有不同，例如大學生與研究生，因其學歷、經驗不同，所受訓練也有差別。另外如果在制度上能確認督導角色，配合實施訓練內容，則可使受督導者與督導者間，對彼此角色有所瞭解，受督導者更能接受被督導的角色。

詹歷聖教授：

1. 社政與社工間既有距離，希望社會工作人員能儘快納入編制內，兩者謀求一種相互合作的關係。

2. 督導與社會工作人員的關係，只是在程度上不同而言，所謂督導只是資深的工作人員，所以加強社工督導，不如從加強社工員本身做起，等其成爲督導後，再從事其它的再教育。

3. 機構督導與學校督導如何相互配合是一重要問題，學校著重於人格培養及學理技巧之訓練，而機構則著重機構內行政的運作，兩者必須協調配合。

廖清碧教授：在要求好的社工督導時，也必須注意到要有好的社會工作人員，讓其接受學習如何被督導，則當成爲一位督導員時更可以勝任。

楊孝濂所長：社工督導應是專業社會工作的內涵，並不是社會工作的階層，所以個人對社工督導員的稱呼，並不同意。另社工的學術界與其他學術界是不同的，所做的研究強調必須學術與實務結合，而非只是純理論，社會工作理論的建立應該在現有的社會工作基礎上形成，所以理論與實務是結合在一起。

張副局長秀卿：專業教育與在職訓練是不同的，專業教育著重在長期的培育，而在職訓練因爲每一機構皆有特定的政策，故必須由機構來做，才能真正符合需要。另一方面，政府機構的督導在體制中，如何確立其地位，是未來要努力的目標。

陸、綜合討論

主持人：趙處長守博

楊所長孝濬

林幸魄講師：

1. 由內政部所編擬的社會工作人員制度案，似乎偏重於公立的社區社員工，如醫院中的社員工在醫院中雖已屬正式的編制，名為由衛生署、處來管轄，但實際並無。希望社員工制度能考慮將這些相當數量的醫院社員工納入編制。

2. 實務界與學術界的配合非常重要的，資深社員工當了督導，難免會遭遇到瓶頸，無法突破，如果有機會接受進一步的教育，如研究所教育，才能勝任督導工作，所以研究所入學考試應考慮這些在職社員工，提供進修機會。

趙處長守博：醫療社員工是相當優秀，但如公立醫院的社員工，它是屬於衛生署處的編制，已為有公務人員之待遇，本處鑑於縣市社員工的編制已相當繁重，且衛生署近亦提一有關醫院社員工制度的計畫，本處無法表示納入現制度的編制。至於學術界與實務界的合作配合，須依彼此需要，經費而定，最近本處已與東海大學合作社會工作實習的方案；另外，擬編寫一套社員工工作的參考資料，請學術界的老師來負責撰寫，這套叢書主要是為增進社會工作人員的工作知識和方法。所以，類似這種建教合作是一種互惠的，符合雙方需要的。

吳副司長景康：內政部編擬的社員工制度案，以範圍來說，涵蓋社會福利服務、學校社會工作、醫療社會工作、家庭社會工作、勞工服務工作……，醫療社會工作亦在範圍之內。

陳社工督導員彩秋：

1. 從事社會工作歷程中，兼含酸甜苦辣。目前，學術界與實務界的相輔相成，是可喜的現象。但在配合之際，尤其訓練時，督導員若能用心思考平日實務工作的經驗，加以整理提出，反映給學術單位。如此更有助於雙方面的配合，才不致於造成訓練上的浪費。

2. 目前，社會工作運用志願服務者，結合社會資源是必要的，而社工督導員沒有能力來培訓社會工作人員，以帶領志願服務人員，對於工作的成果有很大

的影響，如何加強社工督導員的能力是重要的。對於訓練內容而言，不同的地區、工作內涵有別，是以相關機構共同考慮其需要，共同排定完整的訓練計畫，如此對於社會工作制度及專業訓練，將有很大助益。

3. 希望學術界能從事實際研究，讓外界人瞭解社員工與村里幹事職責的差異，而非只是社工界了解而已。

趙處長守博：

1. 社員工與村里幹事間的問題，我覺得社員工在人數上少於村里幹事，社員工要人接受之前應先接受別人，社員工與村里幹事之間並非水火不容，而是各有所長，各有所司。村里幹事實際上應是廣義的社員工，兩者工作並未重複，所以兩者應相互認同而非排斥。

2. 建議學校可設有關於社工實務的課程，請實務工作者來講授，而同時社工訓練亦可請實務界者來講課，不一定只請學術機構者，必可增加成效。

3. 社會工作人員制度的被接受是時間的問題，現在是做的階段，唯有「去做」，讓別人來認同。另可邀請反對者來作簡報，慢慢使其了解，以減少阻力。張副局長秀卿：社會工作人員，與其他衛生、教育、民政部門的工作是有重疊，但不重複。

楊所長孝濬：

1. 大家皆認為社會工作專業制度應該加強建立，且肯定這個制度對社會發展具有積極的功効。而社工督導體系對此制度更有絕對的影響力，要促進制度的建立，或督導體系的建立，必須實務及學術、政府及民間機構的配合，加強聯繫溝通，尤其研究層次上更要合作，使社工理論及方法論能建立起來，在社工體系的合作方面，對實務性的研究工作有加以積極規劃的必要。

2. 專業體制與督導體系的建立，首重於人才的培育，學校方面應注重社會工作實習課程與實務機構合作，方能培養更高層次的專業社員工。而學校方面，應使有志於督導工作，具有實務工作經驗者能有再教育的機會，以培訓督導人才，建立督導體系。

3. 對於民間團體與政府機構對社會工作制度的建立，在角色層次上應妥善規劃，相互配合一致，以建立健全的督導體系，促進社會工作專業的發展。