

實務導中的實際關係

—— 武自珍 教授 社會工作 實習 ——
—— 教育 導師 研討會 講詞 ——

鄭美珍整理

很榮幸有此機會來談談實習中的督導關係與督導倫理，且我個人很不禮貌的將題目改了一下而為「實習督導中的人際關係」。

我改題目的原因是因為：我想一般理論上，大家對於有關督導的倫理與督導的關係都已頗為清楚了，而我自己腳跨二面，一面在學校帶實習，另一面在實界中督導實習，所以我想利用這段時間來和大家談談存在於學校、機構和同學之間實習督導中的關係。

在這些關係裡面有些心結，我本身是學輔導的，且很喜歡去探討團體動力，所以對於人與人之間有些微妙情緒的探索很有興趣。與人之間情緒常常會影響到彼此合作的精神，互相協調的關係，所以我就把題目改為「實習督導中的人際關係」。希望大家不會太失望，因為我是想和大家來談談實際所面對的問題。

當學生開始在機構實習時，由於和學校老師間的督導及機構間的督導，形成很多互動的關係；譬如說：學校老師與機構督導間的關係，學校老師與同學之間的關係及機構督導與學生之間的關係。形成這些關係主要服務的對象只有一個，就是學生。

學生在機構實習的時間應該學什麼？什麼是該學的？什麼是學習重點等問題，往往會因為個人背景不同及所重視的點不同而有所差異；再則彼此角色的期待也有所不同，如：機構督導認為老師該做

什麼？學校老師又認為機構督導該做什麼？這種角色期待的不同又形成了另一種差異性；實習的計劃該由誰來制定？是學校老師呢？是機構督導呢？或是學生自己？要注意的是，實習過程之中雖是小小的一些事，卻會造成彼此間的不愉快。

學校督導老師和機構督導間的互動的關係

以下分幾點來談學校督導老師和機構三間的互動關係

一、關係的界區 (Boundary) 的確立及壓力：

到底學校老師及機構督導間的關係該如何？老實說，我們也不是很清楚。很多的討論較常談到的是學校老師和機構督導應該如何督導學生，而較少談到兩者之間應該如何配合的問題，我覺得這是個很值得注意的問題。

(1) 角色不清造成職權範圍 (Boundary) 的侵犯：

個人認定的職權範圍可能會在對方不瞭解的「善意作為」下受到侵犯。因為彼此的職權不明確，分歧產生了一些緊張、不愉快的情況。在實習的過程中，到底那些事是該問、該管，那些事不該問、不該管，這些事的分寸拿捏不準，便會產生侵犯彼

此boundary的現象。

關於學生的實習日誌、週記及方案記錄、評估上的問題。有時機構會在這些日誌、週記或方案記錄，加上評語，如果學生認為督導的評語不太公平，老師也認為這樣的評語不太好，學生心中就可能對機構督導產生了不平，當機構督導再對其評價時，其心中或態度上的不平或不滿就很容易表現出，而產生了緊張的情況。

關於機構的有些資料該不該帶出？也是個很令人爭議的問題機構的個案記錄是否該帶出？若不帶出，學校老師要如何做團體督導？或是學校老師要不要討論學生的個案？還是由機構的督導來督導就好，而學校老師只幫助學生在適應上的調整或是自我成長的認識即可？

一般而言，督導老師訓練學生獨立思考的能力，希望學生能由各個角度來看問題。學生愈有彈性，愈能客觀，對其成長愈有助益。但我們在表達給學生這些意見時，是否侵犯了機構的內部作業？這真是值得大家來探討的問題。

(2)彼此角色期待上的差異所產生的問題：

在機構為了社會教育付出了相當多的心力時，有時會覺得所做的努力，學校好像不怎麼領情，把一個學生塞到機構後便不聞不問，令機構覺得頗委屈的，而機構督導也覺得從學校方面得不到什麼支

持，鼓勵與聯繫。

到底應該由誰來採取主動？關於這個問題有時候頗為敏感？爲了要尊重對方，有時會形成曖昧不明的現象。

在此，對於雙方角色期待提供以下意見作爲大家的參考。

1. 學校方面應採取主動：

教師應了解到把學生送到機構中實習，會給機構帶來不小的工作壓力。如果學校沒有和機構經過很慎重的計劃與協調，或是考慮過學生適不適合某機構，或是說好有多少學生要去，至時卻又不去，上述種種，都會給機構帶來很大的麻煩。

2. 學校要向機構表明實習的內容：

學校的實習負責老師，可能要主動的對機構說明實習學生所要的爲何？確定了學生在實習中所要學的具體內容和目標，而後再和機構討論實習的計劃。

3. 若學校老師發現自己侵犯了機構職權，應主動向機構督導道歉並加說明：

例如：表明在學校中的各種討論，僅是純粹討論之用，絕無干涉機構做個案或團體等方法。如此事先的聯繫和事後的協調，學校能立於主動的地位，可減少和機構之間的問題產生。

4. 學校老師對機構專業處置意見之表達：

若老師對機構本身的實際情況不是很了解時，應儘量避免做任何的評價。但可以鼓勵學生去看機構本身有那些地方是不理想的？造成的原因爲何？應該運用何種方法來改善？及這些方法的可行性和成功率爲何……等等腦力激盪的啓發和引導。但機構方面千萬要明白學校方面會和同學有很多的分享，但僅是討論，而非評論，目的是促使將來學生走入實務時，能真刀真槍來處理各種事情。

5. 學校老師要幫助學生明白到機構實習的真正目的

有時，我們會發現學生帶著冷眼旁觀的態度來到機構，然後盡是在挑機構的毛病。但是學生實習的目的爲何呢？這目的是要學習如何能盡最大努力生存在這樣社會體系。督導老師應協助學生了解，爲何在此體系下會產生種種非專業的現象，到底是人爲的？還是系統上的問題？身爲一個社工的先驅者，要如何來面對這些問題並如何來解決。

二、專業權威下的雙極關係：

當學校把學生送到機構去的時候，機構就面臨著很大的挑戰。

(1) 專業與實務的取向差異

在面臨協助學生理論與實務整合問題時，有時機構督導很想從老師方面得到專業的支持，並幫助他們明白自己所做的方法是運用何種理論，但如此又顯得自己太沒水準了，處於這種矛盾心理情況下，對於老師到機構來，覺得歡迎，又覺得厭煩。督導老師常去機構探訪以為是表示對機構尊重，沒想到反形成壓力；但不去機構探訪也會形成另一種壓力，且學生本身也會有抱怨，故在老師到機構時訪問的次數取捨上亦造成了另一種困擾。

(2) 自我肯定和諮詢的傾向會有衝突產生

有時我們會出現二種極端的處置，就是完全偏向學術派或是實務派處置。有時我們也覺得不知道該以怎樣的方法來處置，因而造成心裡不安，不知所措的現象。在此，對以上這些情況提出以下建議：

1. 實務和理論有著同等的重要性，但也有差異。

理論與實務間差異是必然的，我們不能因此而認為對方不夠格。因為理論與實務，實際上皆有其所處位置所要關心的角度。

機構督導和學校老師之間，不可能存在著一個彼此皆適合的標準或是真理，我們之所以送學生到

機構學習，便是由於二者之間有差異，故藉此訓練學生能由各種角度來看事情，以幫助學生將來對事情有更完整、更實際及更廣的看法。而在機構實務與學校理論的相互配合下，便可提供學生此方面的教導。

2. 主動詢問積極求平衡。

學術理論和實務二者並重，藉著學生把二者合而為一方，故機構對 3% 的處理，要注意到其使用方法是否合乎理論，或是可以請教老師給予意見做參考。理想上，老師態度宜以開放的態度，對機構的做法，相信是有其原因的，但從其個人的看法而言，建議也許可運用 3% 的方式來試試。

機構督導和學生之間關係

學生和實習的機構督導會形成那些關係及會有那些問題產生呢？接下來，我們便來談談此方面的事。

一、關係的確立及期待：

(1) 角色的期待差異所產生的困擾

學生對機構督導會有何期待呢？譬如說：督導時間花多少？是否要批閱個案記錄？要花多少時間陪在學生旁邊？學生心情不好時，是否要關心？是

否要給學生很多自我瞭解的啟發等等。其實，學生心裡有很多的問題，但他們都沒說。

而機構督導心中也有疑問，譬如說：是否讓學生自己主動來做事，或是分派工作讓學生做？是給學生一個模糊的概念就好，而讓學生自己去模擬，或是要把各工作時間訂好，讓他們知道何時該做何事？對他們的關心應要多少等等問題。

我們常會在各取捨之間產生困擾，而學生有時也會抱怨，也會有委曲。舉個例子來說：學生到機構去後，督導他說要主動發問，主動抓住任何可學習的機會。但是學生有事、有問題要找督導時，又見他們忙得得要命，要問問題，好像不該去麻煩他。但事後督導又會揭瘡疤批評學生說他們不夠主動積極，令學生覺得很委曲。這便是機構督導和學生之間彼此的角色期待所產生的困擾。

(2) 機構督導不必擔心得罪學生，且應對自己有信心。

機構督導對於自己要教給學生的東西要有自信與把握，要認定所要授予學生的東西是很寶貴的，是累積多年的經驗而得的結晶。而在教授過程之中，千萬不要害怕得罪學生，就算是得罪了，我覺得這也應該由學校老師來處理，學校老師要幫助同學瞭解機構之所以要如此做的原因；而機構督導要盡其所能的把所知道的教給學生。

(3) 不要擔心學生抱怨。

有時機構督導會認為同學懂得比他還多，尤其是非專業出身的督導更是會有此情況，故認為不必教學生，只要學生來看就好了。在中國的教育中，學生是很習慣被引導的，有引導，學生便覺有所獲；若不被引導，便覺得學得不多，則會開始抱怨。其實老師也會被罵，也常會被學生抱怨，所以千萬別因為學生抱怨一句，或是學生表現出不太滿意的態度，便耿耿於懷，認火是自己督導得不當，因而不知該如何督導學生，又害怕學校老師會對他有什麼什麼不好的看法。

建議機構督導不必對學生的抱怨太在意，但需要把抱怨告訴老師，讓老師去幫助學生整理。但要提醒的是，機構督導不可以不盡心，會給學生很不好的印象；敬業的精神和責任感，至少是我們要教給學生的。

(4) 機構督導應將心中的疑問向學校老師提出。

機構督導可以主動的和學校聯繫，要求學校老師們澄清機構督導可以主動的和學校聯繫，要求學校老師們澄清所要帶領的方向及目標。

二、各種雙極關係的衝突：

(1) 依賴和獨立的衝突：

學生是很矛盾的，經常處在依賴與獨立情結當中，機構督導要跨越年齡的差距，去體會這些年輕人的心和特質。

(2) 求表現時所產生的衝突：

事實上，學生都很想討好機構督導，所以當機構督導對任何一個學生誇獎時，對其它方同學都會造成很大的波動。尤其是在其他學校同學面前誇獎某位同學時，人更可發現其他同學的臉色一定不太好。故請各位督導以同情、包容的心來看待這些學生，他們實在太需要督導的關心，所以才會有這些矛盾與衝突產生。

(3) 理論與實務的不協調：

在實習過程中，學生看到機構許多的情況和他們所學的理论實在不太一樣。建議機構督導應該向學生解釋說明為何要如此做的原因，這樣一來，便可減少這類問題的產生。

(4) 機構督導和學校老師實習督導方向的衝突：

當學校把學生送到機構去時，則實習督導的職責，方向應多半由機構來做，而老師則是幫學生整理在機構實習過程中所看到的、所受的刺激、所產

生的想法及在這其中所產生的各種衝突和矛盾，而後形成一套有條理的系統來；或是幫助學生做自我潛能的發揮。

三、人際關係中的個人因素：

關於學生情緒上的問題，摘列以下數點供大家參考：

(1) 斤斤計較的心理：

有時學生會說：這才一個學分，卻要做這麼多的事，要這麼累、還要寫一堆報告，且要求嚴待要命以……諸如此類的話；或是額外的要他們參加義工，和案主去爬山等等，他們又會說，這些又不是專業，和案主們去爬山幹什麼等。由此，我們可以發現學生斤斤計較的功利主義。

(2) 生活改變，難以適應：

學生平日生活閒散慣了，一旦到機構後，上下班，固定的職務、不能隨便的請假等等，這種固定的生活，學生一下子難以適應，所以身為督導應知道，學生是要有一段時間來適應的。

建議在實習開始時，機構便要讓學生明白來機構的各種規定。

(3) 難以接受現實中的無奈：

在現實中，我們都扮演著許多無奈的角色。在機構中，從早到晚所忙的並非都是專業的，也並非都是我們所愛做的；可是，學生不瞭解，認為到機構來便是要學專業的，故對於非專業的事便不愛做；或是認為這些事情不是自己有興趣的，可以不用做了。所以督導要好好的讓學生了解，在現實中，我們要接受多少的無奈，且要在這種無奈的情況下去磨練，將來才能成爲一個可忍辱負重的社工具。

(4) 接案的焦慮：

督導要鼓勵學生去學習如何處理自己接案時困擾自己的情緒，並利用此機會打破學生不能好好接案之種種心理及理論上的障礙，且對學生不足的地方提供支持。

(5) 內向學生的情緒困擾：

面對內向的學生，重要的是要讓他們自己學習著成長。他們的喜怒哀樂不是機構督導所應負責的，但是機構督導要把這些情況告訴老師來幫助學生知道該如何來面對自己，處理自己的情況。

(6) 溝通方式的差異：

學生往往會將所看到的不加修飾的提出來，而造成尷尬不愉快的場面。學生有時確是太懂得人情世故，但他們不是不禮貌而故意冒犯，而是他們

太單純了，沒有經過社會經驗的調整的緣故。所以機構督導面對此情況唯有體諒和包含，才不會造成心中不快。

學校老師與學生之實習關係

有時學生對本身的實習看得重，並且要求很多，他要求實務經驗，要求對自我的認識與調整，希望老師能如魔術般地使他很快成爲一個很好的社工具。在這種情況下，老師應如何來自我調適呢？

一、老師要把自己的角色定位：

例如：發掘學生實習過程中所潛藏的能力和特性，讓學生發現其以前所未發揮的潛力、或是未發現的長處。譬如說：一個學生，他很內向，也很安靜，內向加上安靜會予人一種信任感，若能再加上自信，則是最好的傾聽者；或是一個很外向的學生，他的外向會使整個團體很快就熟絡起來，如果他不緊張，則會使得大家感到又親切、又溫暖。

我們要從學生的個案報中，從他描述自己的挫折裡及談他自己的經驗上去發掘學生的特點、特性，並幫助學生能自我瞭解、認識，促使他能對自己缺點採取補救，發揮自己的特質成爲特長。

二、幫助學生在學術理論與實際間取得平衡。

三、讓學生變得更有彈性。

鼓勵學生要由各種不同的角度來看事情，也就是刺激他們能夠透過不同的角度來看同一件事情，同一個問題，但是不給人他們答案，因爲這些答案是學生必需自己去找的。經過此層的訓練，再加上實習的經驗，機構的刺激、引導與學校老師幫助其所做的種種整理，如此一來，學生是可以得到很多的。

至於經過這多方面的教導，學生能不能得到，那就不是做老師的我們所能強迫的，因爲有很多是學生自己來決定要不要接受。所以當老師的僅能盡本分，並不在乎學生感不感激我們，而是在於學生經過這層層的教導、訓練之後，是不是有所成長，對人對事的看法、處世的態度是否有變化，是否較爲成熟。

也許在表面上，學生不知道他已經學了很多東西，但在內涵上，他已漸漸的在改變。所以，老師們要肯定自己所投入的。如果能夠把負責任及對社工投入的精神傳遞給學生，那學生所得的更多了。有時機構督導會很嚴格的要求學生，老師同樣也會如此，學生會覺得很苦，也會抱怨，但事後他們都會感激，其實我們要的就是這些。

我們不在意目前短時間內學生的回應爲何？但在意我們目前能不能提供學生一些東西，使得他們將來能爲社工界付出一分心力。這是我們大家共同努力的目標。