

評介李保悅著「美國社會工作督導系統之研究」

書名：美國社會工作督導系統之研究
作者：李保悅博士

出版者：中華民國社區發展研究訓練中心

出版日期：民國七十八年六月三十日

頁數：一一二頁

評論者：徐震、廖榮利、謝秀芬

徐震教授

督導在許多專業性的服務工作中都佔有非常重要的地位，如醫療與護理以及其他許多技術性的服務工作，莫不皆然；而督導在社會工作的行政與教育過程中，尤為重要，其原因在於：(一)社會工作的服務對象是「人」；(二)社會工作的服務目標是「助人」；(三)社會工作的服務方法是「助人自助」。「助人」不是一件容易的事，而「助人自助」尤非容易。因此，從事這種「助人自助」的社會工作者，既要有理論的基礎，又要有臨床的經驗，而其在學習與初步服務的工作中乃需要一位督導者隨時予以指導、監督及協助，以期增強其對案主的服務品質並逐漸形成其工作的專業倫理。

李保悅博士積其在美國從事社會工作三十餘年的臨床與督導之經驗，寫成「美國社會工作督導系統之研究」一書，內容分為：(一)概論(二)文獻之回顧(三)願史展望(四)督導之倫理(五)督導之功能(六)督導之角色(七)督導之服務狀況(八)實習督導(九)特殊問題與關懷事項(十)結論等共十章，包羅鉅細，條理分明。洵屬一本理論

與實務兼備的專業著述。書中除對於督導的功能分為：(一)行政功能(二)教育功能(三)支持功能(四)評鑑功能，予以詳細分析外，其對督導之倫理與角色，亦論述甚詳。

評者認為督導之倫理繫於社會工作之倫理。在今日急劇的社會變遷中，許多職業的倫理亦隨着大社會的文化變遷而改變。而社會工作倫理，在今日科層制度盛行的功利社會中，亦相當紛歧並形成保守派與激進派的各走極端。舉例言之，如 Catherine Briscoe and David N. Thomas 在其所編之「社區工作的學習與督導」(Community Work: Learning and Supervision)一書中論及社區工作人員的服務態度與角色自認，即認為相當紛歧而提出三種取向：

(一)機關政策取向 (bureaucratic orientation) —— 工作者對其角色的認知與服務的態度受其服務機關工作政策與行為規範的影響而傾向於以機關的政策為其工作倫理的依據。

(二)案主需要取向 (Client orientation) —— 工作者對其角色的認知與服

務的態度受其服務社區居民需要與發展目標的影響，而傾向於以案主的需要為其工作倫理的依據。

(三)專業關係取向 (Professional orientation) ——工作者對其角色的認知與服務的態度受其所受專業教育的工作知識與價值觀念的影響而傾向於以專業的知識為其工作倫理的依據。

評者認為上述(一)及(二)兩種工作倫理的取向各有所偏。社會工作人員，包括社區工作人員，其案主均是雙重的，即所謂「雙重案主」(two-client dualism)亦即一面為其受雇的機構服務，一面為其協助的案主服務，也就是「一面為社會服務，一面為個人服務。一位具有專業知識的社會工作者必然了解，應協助其受雇機構使其政策能符合社會需要的重要性，同時也必然了解協助案主發揮自助自強精神的重要性。故二者雖有衝突，而有時亦正可以折衷與互補。而督導工作即在於督導者如何運用其亦師亦友的行政與教育的影響力，使新進的社會工作者能經過一段時期的內在角色衝突(intra-role conflict)之後，及經由社會工作的理論與實際工作的體驗之中而趨向理性與成熟，以形成「專業關係取向」的工作倫理，因此，評者認為督導是一種改變倫理取向的過程。在督導工作中，技術的傳習固然重要；而倫理的奠定尤為重要。一位督導者如何能協助被督導者增進其專業的成熟，應是督導工作的最大目標。

廖榮利教授

旅美社會工作行政官兼大學社會工作教師的李保悅博士，新近完成的美國社會工作督導系統之研究一書，由社區發展研訓中心出版，提供國內斯界人士參考，並有助於亞太地區華人社羣之社會工作教、學、做人士之引進西方新知，以提昇各地華人的社會工作之專業化與專精化。

誠如該書發行人暨內政部社會司司長兼該中心執行長的蔡漢賢教授，在該書

序言中所陳述的：「本學理開闢研究境域，以經驗致力服務改進；吸取潮流與反映國情互為表裏，研究訓練與社政措施應互為用，訓練成果與服務績效凝成一體」，該書對臺灣社會工作界的貢獻是肯切而崇高的。

督導體系的建立是臺灣社會工作專業化的關鍵課題之一，李博士的書所分享給讀者的是一本體系完整、內容周延、分析深入的督導論文。一、二、三章的概論，文獻之回顧，以及歷史展望，李博士將其豐碩的內容與心得很切合論題並簡要地介紹給讀者，使人對美國近一世紀社會工作督導起源與發展，一目了然。

在第五章督導倫理，作者劃龍點睛式地點亮督導者所須裝備的理論面也是靈性面，這是過去許多中英文督導論著中，比較少論及的部份，如今作者在該書之首篇中提倡，格外有意義。第五章對督導的行政、教育、支持，以及評論等四方面的功能，做一種有系統的闡述，使讀者對督導功能全面環視、印象深刻。

監督之角色與服務狀況是六至七章的內容重點，使國內現在與未來的督導為自己的職責確立方向感、認同感，以及位階感，也是國內未來要建立社會工作督導制度時，很有價值的參考架構。

督導對象從赴機構實習開始，延伸到為赴機構就職的數年間，直到成為能獨立執行專業服務的位階（如醫院的總住院醫師到主治醫師），以及後續以諮詢途徑不斷自督導分享其專業知能、專業判斷，以及專業技藝。因此，對實習學生的督導是一個起始和預行投資的階段，作者在第八章的實習教導，分十節做一種系列，組合，以及貫穿式的闡述與評析。這個部分的内容對當前國內社會工作實習制度，提供一面光譜般地富有啟發作用。

涉及督導行為的因素繁多而複雜，諸如機構科層制度與專業組織功能之矛盾性與交互性，從傳統學徒制演變成現代督導服務輸送過程與現代科技資訊如

電腦運用之權衡取捨，以及種族民俗因素在督導者與受督導者動態互動反應中助力、阻力，以及調適等，是科學化、藝術化，以及靈性化的督導行為，所須時時刻刻涵化與實化的課題。類此更深入、精進化的督導涉入事項，李博士分十節加以說明分析，可說為督導研究提昇到另一境界，是包裝、是修飾，也是精進也！

總之，李保悅博士的這一本社會工作督導論述，是這一方面中文文獻中的範本，願它能為國內這一方面有心人士，在社會工作督導的教、學、做等三方面，進一步求進步的珍貴資訊和剪採繡織之上材玉料。假如一本研究論文均會發現，有其待充實之處的話，那麼，社會工作理論與模式在督導上的重要性、連貫性、以及評鑑準則，也許值得正視。願李博士的此一論著會激發國內進一步的研究發展，進而為臺灣的社會工作專業化，增進些許助力。

謝秀芬教授

「督導」一直是社會工作的主要課題，為了使實務的經驗傳遞符合高的品質，對於新進的社會工作員或社會工作學生，必須有合格的督導員來督導，以促使社會工作人員專業技能增進和事業成長。國內督導制度未建立是影響社會工作專業化的因素之一。

「美國社會工作督導系統之研究」一書乃由現任美國紐約社會局主任暨兼任紐約市立大學的李保悅博士所著，中華民國社區發展研究訓練中心於民國七十八年六月印行，該書內容分為十章，第一章概論，說明督導的意義及重要性，特別是在美國社會工作學士學位被承認為專業基本學位後，督導的教育功能更被強調。第二章文獻之回顧，本章對整理督導有關的書籍和期刊雜誌從最早於一九〇四年出版的「慈善事業的督導與教育」到一九八五年間所出版的文獻，發現多數是個案工作取向的。第三章歷史展望，說明從專業文獻中所反映出

來的各種主題與興趣。第四章督導之倫理，提及督導者需要倫理規章之重要性。第五章督導之功能，提出督導的三個主要功能即行政、教育及支持，在本章中雖提及評鑑的功能及其主要内容，但說明其乃行政與教育督導兩者之一部分。第六章督導角色，強調督導是以工作的完成為優先考慮，督導是為了提供更好的服務而非為工作員。第七章督導之服務狀況，是對個案工作、團體工作及社區發展工作的督導情況加以說明。第八章實習教導，提及在學學生的實習督導之安排程序及強調以教育與成長為主要重點。第九章特殊的問題與關懷事項，乃針對督導工作中所面臨的種族、性別之差異、科層行政與專業的協調倫理問題等加以檢討，第十章結論。

本書在文獻的收集上下了一番功夫，整理了所有與督導有關的書籍和刊物，這是很可貴的。在內容方面對於行政督導部分，有深入的探討，凡督導者在行政工作的督導上須履行的任務有詳細的說明，可供國內實務界在從事行政督導時的參考。作者認為在實務界，行政督導是最主要的，教育督導則占次要性地位，一般工作員的教育和成長是藉由在職訓練達成，而非經由督導者和工作員的關係來獲得。因此書中教育督導和支持性的督導工作之實施部分及可應用性就相對的顯得較弱，這是很可惜的。至於學生實習教導的部份，因為學生督導的主要焦點是教育，故在此部分，對於實習督導者的任務、實習的安排、督導的方式等等有深入的探討和說明，對於目前國內一些實務機構接受學校學生實習的安排和指導工作，此書可提供很好的指引，是一份難得的參考資料。另外對於督導工作中常易發生的特殊問題及應注意的事項有特別的檢討，這部分是國內有關督導的文獻中較少提及的部分，對於實際從事督導工作人員，可提供一些指引和啟示，很值得深思和探討。

本書最遺憾的是用字遣詞太生澀，文字敘述不流暢，甚至有些詞句意思的表達難以瞭解，可能是英文文獻所致。若多花些時間潤飾可讀性將更高。