

臺北市婦女社會工作督導之我見

孫麗珠

一、前言

社會工作督導係一項助人之藝術，如何有效協助社會工作人員發揮潛能，適時及合宜的改變，使其加強發展個人，團體及社區等工作之潛力以更呈現社會工作最有價值的一面。

北市社工督導員自民國七十年成立社會福利服務中心以來已近十年，在歷任局長及各級長官之包容、關懷及指導下許多目前尚留任之督導在走過各種工作歷程，並累積了許多挫折與愉悅、痛苦與快樂的經驗後，均各有許多不同感受的心路歷程，今以近二年來之婦女社會工作督導經驗提出並就教於同仁，期望在不斷的研究、改進之後，社會工作能百尺竿頭，更獲肯定。

二、北市婦女福利服務之需求及社會工作

功能之改變

都市之社會問題日益增加，許多兩性不平等之生活條件下婦女之需求及問題更為明確，如被虐待、被毆打、被強暴、被販賣、被遺棄……等，在許多法令、措施無法解決所發生之問題及福利服務經費措施大部門均以照顧老弱殘障為優先之情況下，政府單位之婦女社會工作人員如何整合藏富於民之社會資源，並發揮政府與民間分工合作之福利境界，加強為有需要之婦女提供保護性、預防性、發展性之服務功能，實為當務之急。

本市為受害婦女提供保護性、援助性之單位及團體有下列數個：

1. 對被強暴婦女：現代婦女基金會。
2. 對被販賣婦女：婦女救援基金會、勵馨社會福利基金會、天主教德蓮之家……等。

3. 對未婚懷孕女性：天主教福利會、基督徒救世會……等。
4. 對家庭發生變故及被遺棄之女性：婦女展業中心、各區社會福利服務中心（低收入戶）……等單位。

5. 對失婚婦女、單親婦女：晚晴婦女協會。
6. 對被虐待、被毆打之婦女：北區婦女福利服務中心。

目前本市婦女之需求問題除了上述之單位團體外，有關婚姻困擾、心理諮商……等更有華明心理輔導中心、宇宙光輔導中心、馬偕協談中心及幸福家庭輔導中心等均可支援及提供協談服務。

故而針對政府機構中專司婦女服務之社會工作人員則應依據政策方針及問題需求提供整體之服務措施，且需補民間服務之不足，更需結合所有之服務單位共同呼籲社會大眾面對問題及解決問題。

以北區婦女福利服務中心所推展之三大類型之服務工作如補救性、預防性、發展性……等來看，即不難了解社會工作人員應有之角色及功能。

(一) 補救性之功能：

1. 被毆打、被虐待婦女之服務方面：

- (1) 康乃馨專線服務。

- (2) 預約協談。

- (3) 緊急庇護。

- (4) 法律諮詢。
- (5) 急難救助。
- (6) 職業訓練。
- (7) 就業輔導。
- (8) 心理輔導。
- (9) 心理治療。
- (10) 關懷追陪。

此服務項目方面主要著重於危機狀況之服務，即遇有無法回家，又不知該怎辦之個案，隨即予以安置於緊急庇護中心內，使其有時間來思考如何面對其問題及解決問題。

2. 對有外遇問題困擾之婦女：

以小團體之方式來協助認識問題之本質，並協助去構思解決問題之策略，同時也建立個人之同輩支持系統。

3. 在單親家庭方面有困擾之女性，則著重於以觀念之啓發為主，藉專題演講之方式來推展生活調適之理念。

(二) 預防性之功能：

主要著重於家庭問題之預防方面，藉讀書會、婦女學苑、父母親效能團體、家庭生活成長團體等方式來協助婦女成長自己並預防問題。同時即將推展以男性爲主的紳士學苑，使家庭問題之預防在兩性和諧生活之情況下得到最大之效益。

(三) 發展性之功能：

1. 在婦女志願服務人力之發掘及培訓上：建立一套完整之培育制度及服務系統，以便更多婦女得以參與並接受培育。而福利服務工作更可在有效之結合人力下做更週密的服務策劃。

2. 服務機構功能之發揮：各服務機構間彼此之認識、配合、各單位本身之組織健全及功能可否發揮，等多項狀況均直接、間接影響了本市婦女服務工作的廣度及深度，因此定期座談、研討的舉辦。「資源網月刊」、「婦女手冊」的發行，均有助於機構（單位）間之認識及服務上之配合

。在面對此種服務功能之情況下社會工作人員之角色就有了許多的調整，傳統上社會工作人員之角色均大部份以個案工作之輔導者、關懷者、調查訪問者爲主，團體工作則側重於團體之帶領者……等，而今因整體問題之需要，社會工作人員之角色在任何一項工作之推展均應以整體需求來出發，從收集問題資料、分析問題、調查研究、方案策劃、網絡之建構、計畫研擬、執行帶動、以至於追蹤關懷、評估檢討等角色功能均應適發揮，才能使工作得以順利推展。

故在此前提下婦女福利服務之社工督導的目標、原則、及督導員之基本態度、方式等則愈顯重要。

三、督導是社會工作專業化的一種輔助方法或程序

透過這種方法或程序，工作人員能有效地執行機構的行政職責，能正確而適當地運用理論與知識於專業服務中，能促進專業的發展和成熟。督導的直接和主要目標是爲了保障案主的權益與提高服務的素質；而其間接和次要的目標是爲了維持與推廣專業教育的質與量，使工作人員的專業權威獲得社區的認定（廖榮利，一九八〇）。

以目前本市婦女社會工作之發展來看，一位婦女問題的社會工作者不僅需要具備社會工作的一般理論知識和工作原則，而且還需要具備與婦女有關之知識，因而在保障婦女利益與維持服務水準的大前提下，督導在專業教育與訓練上更不容忽視了。

(一) 對新進同仁之督導：

1. 首先須先了解其家庭背景：成長之過程，及其人際關係之經驗，此可透過團體之過程來收集資料，也讓所有之成員共同來分享，可促進團員之認識及了解，並進一步互相支援及配合。

2. 了解其學習之背景，在校所修習之學分，對各學科之看法、實習之狀況、實習之得分、受訓之情形、內容及受訓之成績等，以便安排適任之工作、角色及任務。

3. 給予明確之任務，使其了解如何做、何時做、做什麼、為何做及在何處做等。務必力求清楚、明確，一旦在任務完成後給予適時適切地鼓勵及讚賞，使其增強從事工作之動機。

4. 給予充分的支持，無論是行政上之支持亦或專業知識之提供，精神上之支持均為需要，以減除工作者內心的焦慮。

5. 給予所需之資訊，以補充知識，並能快速適應工作中所需要的各項情況並安排適切性之工作，使新進工作人員對工作有舒適及貼切之感覺，而達成督導之最大效益。

6. 以密集之訓練來強化其能力，使其得以快速適應所分派之工作任務。

(二) 對略有工作經驗之同仁：

即對於從學校畢業後，已有一段時間的實際工作經驗者，原先在別的機構工作，現在轉職於本機構或在本機構工作已有一段時間的工作者，則督導訓練之原則有：

1. 了解過去工作經驗中之看法、特色、專長及興趣等，以便可培養成爲某方面之精英及儲備之代理督導等。並安排更適切之工作，以適才適所爲原則。

2. 了解家庭之狀況，對工作人員之期望，工作人員對機構之期望，並幫助工作人員認識機構對工作人員之期許，以使工作人員有深入之認識，了解而對自我有所規畫，以期許更上一層樓。

3. 把工作人員當做爲一個資深工作者，不須做太多初層次之訓練，只須扼要介紹給工作人員了解即可。

4. 由工作人員自行擬訂工作計畫及進度，並從旁予以指導即可。

5. 明確告知計畫之進度，並給予充分之時間來規畫、執行及評估。

6. 不斷給予肯定及支持以鼓勵工作人員獨立作業，發揮潛能。

7. 協助工作人員對有特殊專長及興趣之專業方法或研究報告，作進一步的計畫與研究。

8. 對有經驗之工作者可協助督導新進工作人員或實習生，因此有必要針對工作之原則、督導之方法、實際困難問題處理方式之討論。

(三) 對工作人員間凝聚力，向心力之培養方面：

1. 對成員分別認識及了解其背景、家庭狀況……等，以便建立個別之資料，並熟悉個別之性格、專長、興趣等。

2. 以團體督導或同輩團體之方式來協助成員彼此之認識了解及接納。團體進行之可分下列數階段：

(1) 團體成員在團體中敘述對工作之看法及期望，並提出具體之方式以達成期望。

(2) 討論達成期望可行之途徑，及可能會有之影響。

(3) 取得共識，並得以互相支持，信任以培養向心力及凝聚力。

(四) 對工作人員所負責之工作方面，協助其發展工作領域，發揮工作潛能，創新工作方法。或以團體討論之方式，定期以不同之主題，用腦力激盪法，集思廣義來協助工作人員開創工作新境界。

(五) 對工作人員自我發展之潛能的激發，係爲重要之工作項目除了予以支持，鼓勵外，更應把握機會讓工作人員獨當一面，並協助工作人員確立工作績效，發揮工作潛能。

四、對不同社會工作人員之型態有不同之督導方式，宜充分了解並採行適切的方法加以引導。

五、督導者自督導之過程宜發揮教育、行政及支持等之功能，督導者可爲一對一之個別督導或個案諮詢、團體督導、同輩團體督導或科際整合式的團隊督導模式。

婦女社會工作在本市發展較晚，但因面臨的需求問題相當多且相當嚴重，故而以政府單位中社會工作人員的角色難免被期望很高，社會工作人員以少數之人力如何應付外在的許多問題，實爲一很大之考驗。雖然工作內容專精，但方法多樣化，督導方式如何因應需求作快速之調適以協助工作人員推展服務工作實爲一重要課題，筆者親身體會，以文字整理出一些經驗，其中有參考他人，也有自發之方式，不見得完整及確實有效，但甚爲期望經由此處而可得更多之指教、批評，使工作得以百尺竿頭、更進完善。

(本文作者現任臺北市北區婦女福利中心督導)