

督導之社會工作理論素養

廖榮利

壹、實踐理論之社會工作實務家新形象

一、社會工作的知識基礎

雖然社會工作者不是理論家，但是社會工作者必須是理論的實踐家；換句話說，社會工作專業是實施取向的行業，社會工作從業人員是幹才 (doer)，可是此一行業及其從業者有其專業知識體系，包括各種與專業有關的理論基礎為依據，從事對社會情況與人類行為各方面之能力促進與調適服務，即人羣服務的規劃、執行、以及評估等。

就以社會工作實務人員而言，他們必須具備的社會工作知識至少須具備以下各項 (NASW, 1982; Baker, 1987) ..

〈社會工作知識基礎〉

1. 個案工作與團體工作理論與技術。
2. 社區資源與服務。
3. 中央暨地方政府社會服務方案及其施政目標。
4. 社會組織理論與衛生暨福利服務發展。
5. 基本的社會經濟理論與政治的理論。
6. 社會文化 (種族、民俗，以及其他文化團體) 的理論。
7. 與實務有關的專業暨科學的研究方法與技術。
8. 社會設計理論與技術。
9. 督導員工的理論與技術。
10. 人事管理的理論與概念。
11. 一般性的社會學、心理學、統計學，以及其他研究方法與技術。

12 社會福利(行政)理論與概念。

13 影響社會工作服務受益人(或案主)社會暨環境因素。

14 心理暨社會預估 (Psychosocial assessment) 與調適，以及不同的診斷 (differential diagnosis) 之理論與方法。

15 組織行為與社會體系理論，以及促進組織行為與社會體系改變的方法。

16 社區組織理論與技術。

17 倡導理論 (advocacy theory) 與技術。

18 專業社會工作實施的倫理準則。

19 教育與教學的理論。

20 中央暨地方政府的相關法律與法規對社會暨衛生服務的影響。

21 社會福利發展趨勢與政策。

上述各項是美國全國社會工作人員協會，於一九八二年所頒佈的專業社會工作者應具備的知能。這些項目中有十二項至少在用詞上提到理論，而其他各項政策與技術，事實上也都須以某些理論為依據。

二、社會工作的執業技藝

具備上節各項社會工作知識基礎之後，一位專業社會工作者必須裝備與熟練其專業服務輸送的一些技術。這些技術，依據美國全國社會工作人員協會所介定的有十二項。

〈社會工作執業十二技藝〉

1. 傾聽的技藝——即對所服務對象以理解且有目的地，全神貫注聽取對方表達意念之能力。

2. 篩選的技藝——即將所得資料加以取捨，並將之組合相關事實，做為陳述社會歷史 (social history)、估量 (assessment)、以及撰寫報告

之能力。

3. 建立與維護專業關係的技藝——即與不同的服務對象開創並維持必要的、理性的、專業性的助人關係 (helping relationships) 之能力。

4. 察覺與解析行為的技藝——即運用人格理論與診斷技術，以觀察與解(分析)服務對象所呈現的口語與非口語的行為表現(或跡象)之能力。

5. 激勵案主的自助的能力——即引導受助對象(包括個體、羣體，以及社羣等)致力於對其本身難題，尋覓再解決的有效方法並付諸行動，進而獲取自信之能力。

6. 與案主理性討論的能力——即對服務對象可能太敏感的情感上的課題，在支持性而不致於帶來傷害感受前提之下，與之理性且效能化地討論解決途徑之能力。

7. 善終與案主關係的能力——即對於與案主形成為時不短的治療關係 (therapeutic relationship)，以何時、何種程序，從事關係終結之決定能力。

8. 執行研究與解析研究發現的技藝——即進行與業務有關之研究，並將研究發現從事對業務執行現況之分析，以及提出改革途徑之能力。

9. 創新案主自新的能力，即對服務受益人各種需求，獲取滿足的有效途徑，產生另一種(或多種)行事方面的開創之能力。

10. 調解的技藝——即對相互衝突的對象間介入並引導，使相互尋獲解除歧見與合作行動，所須採用的調解、妥協，以及說服之能力。

11. 貫穿與整合的技藝——即對不同機構間相關服務輸送程序上，使之發揮機構服務方案的至大功能和形成服務受益人至大福祉，從事必要的穿引與整合之能力。

12. 分析與溝通的技藝——即將社會各階層各類型人士之需求，解析並傳遞給

適切的社會資源、公共決策者，以及立法人士，所須之社會溝通（social communication）之能力。

具備並能運用上述技藝的專業社會工作者，是把行為科學理論與助人專業知能融化於其日常專業服務輸送時的思考與行為，使理論成為行動性的服務方案，藝術化運作的服務輸送程序，以及帶給其服務受益人（個人、羣體、以及社羣）自覺、自助，以及自我開創的服務受益與運用之高度效能化。

因此，一項將科學的原理、原則涵化成專業社會工作者之藝術化之服務輸送技藝，以及富有倫理意識之專業判斷與專業行為，也就顯得格外重要了。（廖榮利，一九八四）

貳、有待建構與推廣的社會工作理論

一、跡象所顯示的

臺灣的社會工作教育史上理論的提昇，是近年來逐漸受到正視的課題；其中社會工作理論課程在碩士班課程之設立，而大學部社會工作理論課程也在臺大社會系等校曾以選修課程方式傳授。（廖榮利，一九八八）。

另外，「社會工作理論與模式」（廖榮利，一九八七）的讀本也已於近年問世；只是該書是以社會工作治療理論為其重點，對直接服務取向的理論探討；並且，在所評價的七種理論中，以實施理論與外借理論各佔一半。此書乃參照美國唐思諾的「社會工作理論——銜接諸理論於實施」，所以治療理論色彩相當濃厚，僅其中「一般系統理論」與間接服務比較有關係。

社會工作間接服務的理論，中文資訊亟須有心人士整編並出版。在美國版的社會工作百科全書（Minahan, 1987）中所列述的間接服務（或鉅視理論）

有：社區理論與研究，田野理論與研究，人的成長之生物理論，人的成長之社會文化理論，社會生態理論與社會設計等。

一本對社會工作理論引述比較多的讀物，要算是一九八九年版的「社會工作實施——一種通才化進路」一書，該書在附錄中引述二十七種模式理論，包括社會工作直接服務與間接服務的理論，它也涵蓋鉅視社會工作（macro social work）、中介社會工作（mezzo social work）、以及微視社會工作（micro social work）之理論。

二、理論之形成過程

〈概念、事實、以及假設〉

專精性社會工作之治療，猶如其他助人專業一般，其治療信念與技藝，均有其理論之依據的，在社會工作治療一書中，唐恩娜（Turner, 1979）曾指出：任何一套專業工作理論之建構乃來自其實務本質和風格之影響，在專業工作上所使用之理論，不可能是毫無相干觀點之併合體，它乃是真實實實爭育於實務工作上之驗證，或是有其互相關連因素之存在。

吾人通常視「理論」為一組可被驗證，或已被驗證的事實，其邏輯解釋之一種描述，理論具有三個基本要素，即概念、事實、以及假設。「概念」指就被討論的現象做有訓練描述時的一種象徵，它是抽象且僅代表被描寫的事實部分。「事實」則是指這些概念被驗證之觀察結果。一種理論的產生乃是透過一種過程，既將事實當作有意義的方式給予秩序之組織，它同時也經過觀察、啟發、以及經驗之後，始發現其間之關係存在，若缺乏此種介於事實之間新的關係，能被預測的情況即成爲「假設」（Turner, 1979）。

理論之涵意如口述的說明，但對專業社會工作理論似未給予明晰之界定，像社會工作包括實施而非理論，故要爲社會工作的理論做一更確定的定義並非

易事。因此，與其完成理論之前，不如先從其理論之形成過程，較為明智。依據唐恩娜（Turner, 1979）的看法，形成理論的步驟有以下各項：

〈形成理論之步驟〉

- (一) 之所以能稱為前理論，它必須對實務之定義、實務之因素，以及實務之處置過程和方法，能給予分類。
- (二) 理論是指對於基於一個架構而羣集的著作。
- (三) 對臨床社會工作之實務者而言，在其工作或實際上通用的原則或方法，就是代表其自身之一套思想，進而形成一種理論。
- (四) 一種理論之產生，常因社會工作方法之不同而有其差異性存在。
- (五) 理論之產生常因年代之不同，而引進更新的思想，如角色理論、學習理論、以及系統理論等。
- (六) 須要探討數種不同理論間之互相連合狀態。
- (七) 須要利用系統取向以建構理論，並重視其對實務的本質、目的、以及需要之解釋。
- (八) 須要透過研究過程以建立理論。
- (九) 理論的建立可來自社會工作，也可以源起臨床的實務，並探求此兩者的異同和運用。
- (十) 它並能尋求一些較特殊之理論，以面對一些個別之情況。
- (十一) 理論並不是絕對有助於實務，有效的處置應是以溫和、瞭解、以及對人性的尊敬為主旨。

參、「實施之理論化」重於純理論之探究

一、實施理論與外借理論

社會工作，就像其他專業一樣，須有理論才不致使其專業活動停留在一種低淺狹窄的層次。但是，社會工作所謂的理论，並不是指一般科學的純理論（pure theory），而是指其實施之理論化，或是指其他理論運用於其實施上。因此社會工作的理論有兩種，其一是外借理論（borrowed theory），其二是實施理論（practice theory）（Timms, 1959）。

「外借理論」是指社會工作為了使其實施之理論化，常須運用其他科學的理論，或以其他科學的理論為依據，加以解釋和推廣運用。換句話說，社會工作實施所採用的理論，其理論素材來自其他科學，如社會學、心理學、精神醫學、健康科學等。因此，社會工作者自然成為理論的借用人。

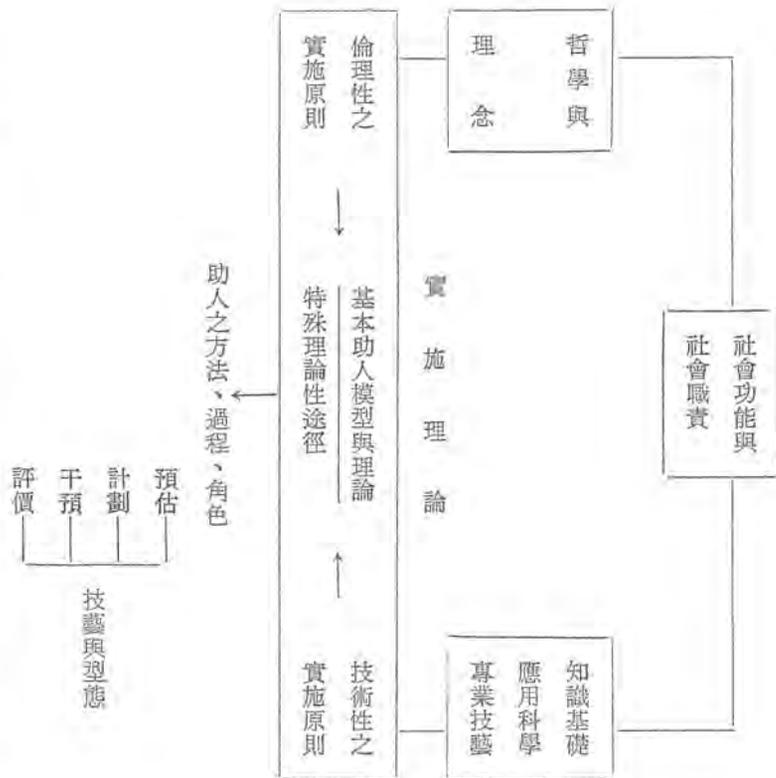
「實施理論」來自社會工作者經驗的累積，它是用來直接達成社會工作的目標（Hepworth, 1986）。實施理論，也叫做「助人模式理論」（helping model theory）或理論架構（theoretical framework），因為，它是在助人程序上所參照的理論或概念，而形成社會工作者專業技藝的遵循原則。

二、理論與實務工作的關係

對於理論之本質及其形成過程，有了上述認識之後，接著吾人試著追溯社會（個案）工作實務所提示之知識、價值以及技術，以瞭解此一由整套架構中延伸出理論體系。根據史普琳（Siprin, 1975; Habermas, 1973）的看法，專業社會工作實施之模型，正好可以表達這個意念。

吾人有了上述理論之陳述，在此應可以給整個社會工作（或社會個案工作），實施一種更為合理化之支持。同時，吾人也應該將那些零散的價值觀念、歧異紛繁的知識體系，以及不能有系統之解釋或表達之工作方法，藉著理論的統整後，使之顯得更具體化和落實性。其中最重要還是能從這點再逐次的推演社會工作（或社會個案工作），能從一種狹窄的純經驗（或價值取向）的層面

，作一種較技術化的表現手法，給予縱深橫潤之開展，以獲得學理和經驗上結合之境界。



從事社會工作（或個案工作）的實務工作者，常會有一種誤解，他會以為自己僅僅重視經驗之累積，他同時也會覺得存在於社會現象之複雜性和個別性之差異存在，而忽視那種通則式的理論基礎。然而，吾人可以從上所述之工作

模型（或理論建構步驟）中發現，理論和實務兩者是不能偏廢其一的。此兩者應是可以相輔相助的，尤其對於社會個案工作者來說，正因為吾人面對的是一種個體，他是一種有獨自特性之生命，他也是形形色色之家庭現象，針對此，更使得工作者需要，在看來像是紊雜的現象中，清理出一套頭緒來，使之成為能持之以恆之理論，以做為策劃與應用之基本參考架構。

三、理論對於實務工作之助益

實務工作者對於理論應持之基本態度最好是：理論縱然不是萬能的，它也難以代表無上之權威力量，但它所提供之參酌思量之訊息，却是可以讓吾人肯定與深信不疑的。基本上，吾人可以從幾個方向來看理論對實務工作的幫助。

對於臨床工作者，理論可以提供多方面的益處，如理論可提供有效的干預，及提供對實施結果之預測。對實務工作者，理論對其貢獻是：從理論的建立和理論的試驗中，它能提出一套處置之方式，同時，它也能對結果有所預估，另外理論也給予實務者對未來新的情境之瞭解和解釋。

對於整體社會工作專業人員，理論之貢獻有：

1. 理論可以幫助專業人員，從一個情況轉換到另一情況，並體認經驗中的相似和相異之處；
 2. 理論也能用來解釋自己或他人之活動，進而使專業人員之知識與技術成為可被他人驗證和評估之用；
 3. 藉由理論，吾人能認清在某些新情況中，吾人知識所顯示出之間隙部分；
 4. 理論能讓工作者對自己的實務表現具有信心，並且能對他人之理論有所評估。（Gordon 1979; Hobermas, 1973）
- 總之，社會工作實務仍建構於知識、價值、以及技術三個層面互動之事物

(Meyer, 1976)，而這些也均有其理論基礎，是每一專業社會工作者，均應具備之知識基礎。

四、從理論到實施之運作程序

社會工作將各種經驗證的理論，推廣運用於其實施，是有其一定之程序（藍采風、廖榮利，一九八四）：

1. 把理論說明清楚
 2. 對現象作預測
把理論說明得愈清楚，即能對現象作正確的預測。
 3. 在實施上加以修正
把現象預測愈正確，即能對實施產生有效的修正。
- 修正實施方法愈得法，愈能掌握現況，改善情況，並達到預期的改變功效。

肆、社會工作理論之分類法

一、實施向度與理論類型

從實施領域之不同到獨特理論的運用，是社會工作者的一種實用取向之理論分類。比如，依據韓佛勒的社會工作九大領域 (Humphrey, 1984, 廖榮利, 1988) 觀之，其所須運用的理論有所不同。韓氏將社會工作領域分為九方向：

(一) 依實施取向暨社會體系分之：有教育暨學校社會工作、衛生照護暨醫療社會工作，以及國防暨軍事社會工作。

(二) 依所服務對象之問題性質分之：有酒(藥)癮社會工作、矯治社會工作

，以及對智能不足者之社會工作等。

(三) 依人口羣體之差別分之：有兒童暨家庭社會工作、青少年社會(輔導)工作、以及老人社會工作等。

(四) 依地理生態(或疆域)狀況分之：有鄉村社會工作、都市社會工作、鹽(漁)民社會工作、以及邊疆社會工作等。

(五) 依種族與文化團體之區別分之：有土著社會工作、少數民族社會工作、以及新移民社會工作等。

(六) 依提供服務所使用的專業方法分之：有社會個案工作、社會團體工作、以及社區組織或社區工作等。

(七) 依所服務標的之容量大小分之：有個體社會工作、家庭社會工作、以及組織社會工作；或微視(micro)社會工作、中介(meso)社會工作、以及巨視(macro)社會工作等。

(八) 依專業功能之特殊性分之：有臨床社會工作、社會設計與社區發展、社會工作研究、社會工作行政、以及社會工作教育等。

(九) 依專業服務之層次或精深程度分之：有精深(advanced)社會工作、或分析治療性社會工作、以及精深式社會工作等。

縱上述分類中，我們可以界定一個社會工作者所須具備的理論基礎，做為專業教育方案設計、教師指導學生、個別學生選課選修、以及在職人員進修之參考。比如，第七類中的巨視社會工作須集體行為理論重於個體行為，社會系統理論重於自我心理學理論；而微視社會工作則剛好相反；至於中介社會工作則須兼備兩種層面的理論如人緣互動理論、調適理論等。

二、直接服務取向之分類

依據羅伯特 (Robert q Nee, 1970) 在其「社會工作實施之理論」一書

中，所陳述的社會工作主要理論有六：

- (1) 功能派的社會工作理論。
- (2) 問題解決派社會工作理論。
- (3) 心理暨社會治療理論。
- (4) 行為修正社會工作理論。
- (5) 危機調適社會工作理論。
- (6) 家族治療社會工作理論。

三、人緣關係暨心理調適取向之分類

一項比較廣泛的社會工作實施之理論分類，要算是唐恩娜 (Turner, 1979) 所提出的十八類理論。唐氏在其「社會工作治療」一書中，所列出之社會工作理論，有以下十八項：

- 1 自我心理學 (ego psychology)。
- 2 心理暨社會治療 (psychosocial therapy)。
- 3 問題解決理論 (problem-solving theory)。
- 4 社會工作實施的功能理論 (functional theory for social work practice)。
- 5 存在主義社會工作 (existential social work)。
- 6 案主中心系統擴展理論 (the client-centered system unfolding)。
- 7 認知理論 (cognitive theory)。
- 8 定型理論與社會工作治療 (gestalt theory to social work treatment)。
- 9 交易分析的社會治療模型 (transactional-a social treatment model)。

del)。

- 10 仲裁與社會工作治療 (mediators and social work treatment)。
- 11 綜合系統理論與社會工作 (general theory and social work)。
- 12 社會工作實施的社會生活模型 (the life model of social work practice)。
- 13 角色理論 (role theory)。
- 14 溝通的觀念與原則 (communication concepts and principles)。
- 15 行為修正：社會變遷的一種科技 (behavior modification: a technology of social change)。
- 16 職責中心的治療 (task-centered treatment)。
- 17 家族治療 (family therap)。
- 18 危機理論 (crisis theory)。

伍、主要社會工作理論暨模式簡介

一、通才社會工作之理論分類

以理論與模式類分社會工作所使用的各種理論，也許比較能被以「純理論才算理論」人士接受。依據「社會工作實施：一種通才化進路」一書所介紹的社會工作理論與模式，依鉅視、中介、微視次序介紹如下：社會設計模式、區域發展模式、價值澄清模式、情境模式、社會目標模式、危機干預模式、問題解決模式、理性治療模式、存在主義模式、生活(生態)模式、社會行為模式、心理暨社會模式、現實治療模式、交流互動分析模式、功能處理模式、社會行動模式、社會化模式、職務完成模式、結構家庭治療模式、中介模式、殘補

模式、整合模式、發展模式(托洛普)、女性主義模式、溝通暨互動模式、以及發展模式(波士頓)等廿七科。(Johnson, 1989)。

二、主要社會工作理論簡介

以下從理論基礎、實務理論、以及實務用途等三個層面簡介主要的社會工作理論與模式。(Johnson, 1989)。

(一) 社會設計模式

理論基礎：潛在理論(underlying theory)，將社羣(community)

視作一種帶有眾多互動關係的實體，特別強調作決定、控制權力，以及媒介機構系統。此種理論視政治及經濟上的考量，乃是有關社會問題的重要的本質上的知識，並且強調理性、客觀、以及專業的果斷。

實施理論：家族理論(practice theory)，在評估上界定社會問題及其導因，以及可能的解決途徑。社會設計的程序包括：(1)研究及評估未決的情境。(2)決定有關問題的優先順序及其影響。(3)檢視選擇性的目標以及方案，結果之重要性。(4)目標、方案、計劃的選擇。(5)達到期望變遷的約定與設計，以完成一個回饋的評價體系。

工作者的身份是事實的蒐集者與分析者，方案的設計者與實行者，以及社羣能力的促進者。服務受益人成社區中的強勢結構。

實務用途：實務上運用(practice usage)應用於理性計劃，傾向於緩和社會問題的情境。

(二) 區域發展模式

理論基礎：為一折衷理論。源於社會學、人類學、以及社會心理學。具有存在主義的傾向。將社區視為黯然失色與不足的關係。利用社區民眾問題解決的能力。

實施理論：評估是和民眾一起解決問題。過程包括調查問題、組織社區民眾、討論問題、採取行動、發展新方案、以及持續。目的在於發展社區的能力與社區的整合。社會工作者的角色是使能者、催化者、協調者、以及教導者。民眾參與互動的問題解決。牽涉到廣大範圍的民眾。利用尋求共識之小型任務導向的團體。主要為解決問題。

實務用途：使整個社區或鄰近地區介入發現問題與解決問題。

社會運動理論

理論基礎：為一折衷性與選擇性之模式。鮮有理論之發展，所使用的觀念包括：劣勢人口、社會不公正、剝削、不平等。關懷權力、衝突、對質。視社區是由不易妥協的衝突利益所構成，而且擁有一定的資源。

實施理論：目的在移轉權力關係與資源以及制度的改變以使自己獲利。社會工作者是倡導者、煽動者、交涉者、以及同黨。案主被視為犧牲者與社會工作者的雇員。策略則為使訴求具體化及發展組織以向敵方採取反對行動。同時也使用衝突、對質、與磋商。操縱大型組織和政治過程。

實務用途：當個人被視為不公正體系的受害者時。

(三) 價值澄清模式

理論基礎：運用對於人類潛能、人文主義理論、作決策、認知理論、以及思考的了解。也使用卡羅·羅傑斯 (Carl Rogers) 的案主中心進路。視人的本質是好的且有作價值假設的潛能。價值依經驗而來，並非一成不變。

實施理論：評估價值對行為模式的影響。過程包括自由地作選擇、考慮後果、珍視價值、肯定價值，將選擇付諸行動。在過程中須使用思考。

實務用途：當案主呈現價值混淆時。

(四) 情境模式

理論基礎：折衷的，以一種有系統的態度組織而成。應用領域原理、結構與功能原理、情境分析，以及區域與文化等。

實施理論：評估焦點在於情境中的工作者、策略、需求、障礙與報酬、賞罰系統。其目標是改變情境，使其能為個人發揮功能。應用到教育、社會化、復健、友誼、問題的解決及工作表現。

此種模式常被應用的技巧有：情境的再定義、再次的焦點注意、減低壓力、策略的預備，以及環境設備的改變。

實務用途：應用在需要改變才能讓個人更適當地發揮功能的各式各樣的情境。

(五) 社會目標模式

理論基礎：折衷的、哲學性重於科學性。受到佛洛伊德思想、約翰·杜威

，以及社會系統原理的影響。在社會行動與個人心理健康間尋求一種和諧狀態。

實施理論：評估個體的功能、團體過程、以及有關目標的環境。

實務用途：應用在團體是被用來改變環境任一部分的情境上。

(六) 危機處理 (或調適) 模式

理論基礎：此種理論之基本假設是一種對處於危機狀況中的人，施予短期性處遇的辦法。

實施理論：以自我心理學及壓力理論為基礎之折衷理論，關注認知過程，使用公共衛生模型，目標乃在社會功能之恢復及應付能力之增強。

實務用途：1. 評估個案之人格結構：基本的防衛能力，習慣性之適應模式，問題之本質，適應反應之潛能及資源之可用性。

2. 緩和不當壓力對案主之影響，協助案主採取適當的方法改善環境，並給予希望及支持。

3. 教導新的問題解決及克服方式以協助案主，恢復其遭遇危機前之適應能力，或甚至進一步增強其適應能力。危機調適之個案工作方式，是專為急需協助者所設計的短期治療，講求高度工作效果。

操作方法：使用於發展或情境性危機限制此社會功能之情況中，可以危機中之個體、家庭、或團體為對象。

(七) 完型治療模式

理論基礎：它是赫力士與有機的強調饑餓重於性需求，自我的發展是透過

意識與責任，每個人都得為自己的存在負起責任。

一般人格是彼和諧、整合、一致，以及連貫性來賦予特徵的。最高的驅力是自我現實化，關切矛盾的人、事、物。

實施理論：評估案主正在經歷的和他想要什麼，其過程如下：(1)根據所學原理來建立接觸。(2)磋商主和臨床醫學家的一致性。(3)評分。(4)試驗案主的能力。(5)顯露案主的意識。(6)界定案主的精力。(7)激發案主的自我支持。(8)開始進入主題。(9)實驗的選擇。(10)制定實驗。(11)洞察並完結。

實務用途：應用於社會工作者和機構有時間，並有偏好允許案主去發展自我認識，並能展開自我探索的情境裡。

此種模式，對過度社會化，受拘束，以及緊張的個人最為有效。

(八) 問題解決模式

理論基礎：此種理論認為：全人類都生活在一個解決問題的過程中，它是折衷並應用自我心理學，杜威以理性解決問題的理論、角色原理，以及形象互動理論。

實施理論：辯明和解釋問題的本質，其焦點放在涉及問題的各層面人格。持續地評價案主的動機、能力，以及機會。

它的目標是幫助案主能盡可能有效地應付社會挑戰、任務，以及應付人際關係。

工作者與案主的關係應是以關切為首，並且需要時間。最終目的在於：必須形成「一個有困難的人經由某過程，在某個地點，取得他所需的幫助」的觀念。

實務用途：它應用在被誘導在認知和互動過程中，能運用幫助的個體們的身上。

(九) 理性治療模式

理論基礎：此種理論認為：人類行為主要是由個人思想和意願來決定。行動的強度則視意願的高低而定。因此，認知原理被視為促使人們理性世界的關鍵理論。

實施理論：評估焦點擺在目前的思考、感覺，以及行為表現上。目標在於改變案主的意識和意象（思想、情緒、行為的總體）。

此種理論中認為：互動的焦點在於問題的解決，使案主檢視其在生活情境中的思考和行為的方式。因此，它特別強調「精確的思考」。

實務用途：它應用在有困難的案主，他自願地尋求幫助的情境。而其問題的解決之道，至少必須有幾分在於有關此情境的精確思考。

(十) 存在主義模式

理論基礎：基礎哲學理念，乃在於為現實可被非精神智慧之工具所束縛，分辨主、客觀的真理；不過，主觀上佔有較重要的地位。評估人性抉擇、自我決定、以及個人化；並相信成長與改變有其一定的極限。

實施理論：旨在衡量人與人間的互動，並以事物，和個體如何定位自己，以及串連自己與別人的關係，視為一種漸近明顯的情形，此一事實如常被運用的經驗。因此，培養值得信賴的關係，幫助個人能在人緣關係中，達到某種程度的承諾約定行為。

實務用途：促使任何案主均願意建立自我覺醒的情況。

(二)生活（生態學）模式

理論基礎：運用生態學的方法，其基本概念是：人類與其周遭的環境、適應問題、互利主義、交互作用、壓力，以及解決問題等，均須有適當的處理。

同時，也必須注意人類的成長和發展、生活的協調，工作上彼此的關連性和合作性，以及自治性；這些都是相當重要的，並且有著艾力克孫（Erikson）的學說，關心環境的品質、組織性，以及社會面的結構。

實施理論：社會工作者和案主一起，共同去尋找生活的意義；重視人類和存在的問題，給予一個客觀的標準和正確行為的準則。積極地去了解案主的生活和背景，試着去幫助他們除去其生活障礙和消極的生活態度。

藉由參予、探尋、以及接觸，不斷的進行直到結束的這一過程中，試着去關心案主的需要和弱點，重視其生活的變遷，包括對於周遭的冷漠、喜好批評，以及與他人溝通的困難。

社會工作者須加強促進案主自我評估、解決問題，以及學習技巧等能力，因此，可利用各種團體的成長來影響組織，使其具有建設性、社會結構性，以及內在的建設，使社會工作更完備。

實務用途：利用社會功能來解決問題。

(三)問題解決模式

理論基礎：所有的人類都生活在一個解決問題的過程中。其理論是由自我

心理學、杜威的理性解決問題、角色理論、以及形象交互理論學等四者的綜合而成。

實施理論：必須先明確地了解問題的本質，重視此問題對人格所造成的影響，社會工作者要不斷的評鑑案主的動機、能力、以及機會；其目的在於幫助案主儘可能有效地解決案主在工作和對於基本需求的挫折困難，社會工作者必須有耐心地促使每個人都能經由社會工作者的協助，以獲致更完美的生活之理念得以實現。

實務用途：隨着案主的動機，利用認知或內在活動的方式協助他。

(四)社會行為模式

理論基礎：人類所有的行為都是學習而來的。有時候，行為被結果所操縱；有時則由刺激所控制。此種理論重視行為心理學的觀點。

實施理論：評量特定的行為者，確立基礎線，特殊的刺激，事情發生前的情況和結果。通常，最重要的是監視行為者及觀察其內在的活動，其目的乃在於了解行為改變的原因。

實務用途：在何種情況下，行為改變是主要的目的。

(五)發展的模式

理論基礎：此種理論的基本假設有：(1)根據艾力克孫（Erikson）的個體發展階段架構，並強調親密程度的團體發展階段。(2)焦點集中於人緣關係。(3)團體是人們成長和發展所透過的主要結構。(3)價值觀是強調個體價值、尊嚴、自決心，以及社會責任。

實施理論：在操作理論上有：(1)評估的內容包括個體和團體的功能。(2)鼓

團體通過力量、控制、親密、差別，以及分離等的發展階段。(3)運用互動與活動來達成人緣關係的目標。並且，社會工作者的角色與任務，在於每一階段皆向案主指明其努力方向。

實務用途：當團體發展是適當的時候，個體社會就會有一些對於團體自動參與的刺激和鼓勵，進而有助於增加個體的社會功能；它尤其適用於兒童與青少年。

(四)心理暨社會模式

理論基礎：主要精神分析人格理論，重視自我觀念，使用文化、角色，以及溝通理論，並運用社會系統理論之社會科學概念。重視案主之自我接受、自決、科學化之客觀知識與洞察力。

實施理論：1.評估是一心理暨社會診斷，關注案主之人格、病因，精神異常之分類。

2.個案工作實施程序可分為：(1)社會心理調查。(2)診斷。(3)治療。

3.目標是調整案主透過在知覺、反應，以及溝通方面之改變，以建立良好的關係，並使用反映解釋，以疏通、支持，以及環境改善等技術。

實務用途：用激勵性的鼓勵案主願意長期合作的承諾，以激發對自我了解與洞察之慾望。

(五)現實治療模式

理論基礎：人類終其一生都有一個認同的心理需求，他需要獨特、個別，以及差異的感覺；這種需求足以解釋行為的動力，也是在各種

文化中所普遍存在的現象；認同可區分為成功與失敗的認同，若能得到愛與接受，就算成功，得不到就算失敗。

實施理論：評估着重最近的行為。過程包括指認需要改變的行為，與案主為改變作規劃、幫助案主對改變作承諾。目的在協助個人接受對自己行為的責任。策略包括向案主展現他們行為的不真實與不利於他們自己之本質，協助案主發現既滿足基本需求又不會傷害到別人的行為。使用對質的方式，提供多種選擇的方法，讓案主知道社會工作者是關心他們的，不重視情感，不接受藉口，並設下限制。

實務用途：對外向型的個人特別有用。

(六)主流互動模式

理論基礎：1.人生下來都是好的；「你好，我也好」是最基本之心理地位，若轉換至其他另外三個心理地位：如「我好，你不好」、「我不好，你好」、「我不好，你不好」，即是受外界人際間各種因素影響。

2.人有能力了解以前的決定，且能重新選擇期望之生活方式。
3.此種理論認為人在面臨情緒困擾時，其理性仍是存在的，他並也有能力了解困難之所在，進而解脫困難。

實施理論：1.人都有三種自我狀態：即父母，分辨如何相處；成人，收集事實，做決定；孩童，自然之情感、感覺。
2.人們之溝通分析可有三種型式出現：即互補溝通，交錯溝通，以及曖昧溝通等。

3.心理遊戲分析：即由個人之心理地位所定，可以個人之生活

態度，戲劇三角關係，脚本分析，自怨自艾 (ratchet) 來分析。

實務用途：有效應用於具有認知、理解，與洞察力之個人。

(六) 功能模式

理論基礎：1. 建立在心理學、社會學，以及過程基礎之上。

2. 視個體行為由他自己本身、人際關係，以及生活中之外在制約來界定自己的特質。

3. 重視人的價值與尊嚴。

4. 關切人們須有機會了解潛力，和人類力量之被釋放。

5. 認為人的行為乃受其意志力之影響。

實施理論：1. 為增進社會功能而發揮力量。

2. 指導原則是：

(1) 診斷與了解受助者之情況。

(2) 善用工作過程中各個時間階段之時效。

(3) 兼顧機構功能及專業職責與角色。

(4) 發揮機構之目的與功能。

(5) 妥善運用專業關係，協助案主自決。

應用方法：可使用在大部份之情況，已被使用於個人、家庭、團體、社區。

(六) 中介模式

理論基礎：社會體系理論，象徵性的互動。對於組織、機構，以及社區即

體系；遊戲理論與小團體理論之社會學上的了解。

實施理論：評估是對於必然發生之阻礙的系統評估。焦點置於互動中的個人、團體過程，以及具影響力的環境。過程包括：調整介入（

社會工作者本人準備好要介入過程）、一起開始、工作、轉變，以及結束。目的與自我實現的相互需要有關。它們是特定的。社會工作者是仲裁者與使能者，協助案主達成需要、要求工作、動員人際結合與相互幫助的改善力量。澄清溝通和使用問題解決的過程。

實務用途：協助人們克服困難的環境。許多情境需要改變以使個人能更適切地運作。

(六) 社會化模式

理論基礎：社會化是由人類學、心理學、與社會學發展而成。瑪格麗特·

米德 (Margaret Mead) 之在「互動的過程」中使用意義自我。艾瑞克·艾瑞克森 (Erik Erikson) 的人格發展模式。

約翰·施威的認知過程。體系理論、人的動機與事件的連結，以及回饋。

實施理論：評估是將案主定位在環境中，尋找發揮能力的空間，以及運作能力的阻礙。考量外部的資源與案主的生活型態。目的在增加工作與親職方面的能力。由主動對案主的要求作回應與接納的明確溝通來建立關係。社會工作者是主動的提供者與教導者。

使用合約，支持案主的動機。工作為時間取向，並處理言語的靈活運用、功能運作，以及權威關係。產生成功的經驗、模式。

實務用途：處理未學習基本社會化技能與需要他人幫助的個人及家庭。

(甲) 矯正模式

理論基礎：以社會角色理論、社會行為理論、自我心理學、團體動力學、與體系理論為基礎之折衷性理論。

實施理論：評估案主的問題、人格與環境、個人在團體和團體過程中的表現之間的關係。過程包括接案、診斷治療規劃、團體治療、評估、與結案。目的為個人的改變，此即是對社會功能失調的一種治療法。焦點在團體中的個人。使用直接與間接的影響，包括方案與活動。

實務用途：幫助表現不良的個人達到社會功能較令人滿意的境界。

(乙) 任務中心模式

理論基礎：它是折衷性的、選擇性的。一般系統原理、溝通原理、角色原理、精神分析原理，以及學習原理的某些特定原理的應用。

實施理論：評估時詳述標的問題與預期結果。逐項列出解決問題所須完成的工作。幫助案主執行必須的工作。目標是特定的、有限度的，以及有關案主所要的。應用溝通功夫來探索、建構、提高意識、指導。

實務用途：應用在生活問題中有時間限制的對象。

陸、朝向理論全識、方法通才，以及領域

專精之發展

一、滋潤全面性社會工作理論

發展社會工作實務理論，是爲了提供社會工作豐富多樣的實施方法。社會工作的各種模式或實務理論，均發展自不同的情境以便於在各種不同的環境中使用。而且各種模式均建立於各別的基本假設之上。爲了將模式運用在案主身上，對於實務理論的詳盡研究是必須的。以下的摘要可用以獲得對於社會工作實施各種模式的要點之初步了解，同時可協助學生選擇他們欲作更進一步了解的模式。

二、孕育「方法通才」和「領域專才」的社會工作實務家

(一) 鉅視取向或微視取向

鉅視面社會工作的取向：它的重點在於社會政治、歷史的、經濟的和環境的力量對於全人類的影響。而這些影響則造成了個體在社會之中，需求滿足及公平正義上的一些問題。微視面社會工作取向：它的重點放在個別案主的心理暨社會的衝突上，以及如何去增進和改良這些助人技巧，以期能對案主進行有效的幫助和處理。

以上兩種社會工作取向是相對的，鉅視面的是想由全體人類的制度上著手，而微視面的則想由最基本的案主來進行服務，其共同點則都是針對社會中發生問題的部份來進行服務。

(二) 鉅視實施或微視實施

由於取向的不同，便發展出兩種不同的社會工作施行方式：

鉅視面的社會工作施行：其工作的目的是希望能實現全體社會進步的理想。它的活動包括某些形式的政治行動、社會組織、公共教育活動和公共福利的機構運作。這是一種廣大層面，遍及社會的社會工作形式。

微視面的社會工作施行：這種類型的社會工作施行，主題在於使用專業的

活動去幫助那些面對一些基本生活上發生問題和困難的個人、家庭和小團體。通常微視面社會工作的焦點放在直接介入的個案幫助或者是臨床上的診治。

(二) 中介實施

除了這兩種施行方式之外，尚有中介面的施行方式 (mezzo practice)，在此一層次中幫助的對象是家庭和小團體。在此層次的重要活動是促進溝通、仲裁協調、商議、教育和促進大家了解。這是介於鉅視面和微視面之間的中介面看法。大部份從事社會工作者對三種層面的社會工作都有認識接觸，但可能專精只在其中之一或二項上。

(本文作者為國立臺灣大學社會學系教授)

參考書目

一、中文部分

- 李保悅 (一九八九)。美國社會工作督導系統之研究。臺北：中華民國社區發展研訓中心。
- 詹火生 (一九九〇)。「社會福利研究的現況與展望」，海外中心簡訊。第五版。
- 詹火生 (一九八八)。社會福利理論。臺北：五南圖書出版公司。
- 廖榮利 (一九九〇a)。社會工作管理：人羣服務經營藝術。臺北：三民書局。頁一一一九，「行為科學與管理」。
- 廖榮利 (一九九〇b)。精神病理社會工作。臺北：國立編譯館。頁一〇一三四，「精神分析理論與社會工作」。
- 廖榮利 (一九八七)。社會工作理論與模式。臺北：五南圖書出版公司。
- 頁一一一四，「社會工作治療理論」。
- 廖榮利 (一九八八)。社會工作概要：含社會行政、勞工行政。臺北：三

民書局(代)。

廖榮利、藍采風。(一九八六)臺灣的社會工作教育：教師、學生，以及教學之社會學分析。臺北：三民書局(代)。

二、英文部分

- Baker, R. L. (1987). *The Social Work Dictionary*. Silver Spring, Md.: National Association of Social Workers. p. 155, "social work knowledge."
- Balyopal, P. R. et al. (1983). *Groups in Social Work: An Ecological Perspectives*. New York: Macmillan.
- Berger, et al. (1982). *Human Behavior: A Social Work Perspective*. New York: Longman.
- Bradford, K. (1969). *Existentialism and Casework*. Jerico, N. Y.: Expoion Press.
- Germain, G. et al. (1980). *The Life Model for Social Work Practice*. New York: Colombia University Press.
- Germain, C. B. (1978). "General-Systems Theory and Ego Psychology: an Ecological Perspectives." *Social Service Review* 52 (December 1978): 535—550.
- Hage, J. (1980). *Theories of Organization: Form, Process, and Transformation*. New York: Weley.
- Habermas, J. (1973). *Theory and Practice*. Boston: Beacon Press.
- Hatcher, G. et al. (1976). *Handbook of Gestalt Therapy*. New York: Jason Aronson.

- Hammond, D. et al. (1977). *Improving Therapeutic Communication*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Hartford, M. (1971). *Groups in Social Work: Applications of Small Group Theory and Research to Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Hepworth, D. H. et al. (1982). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Homewood, Ill.: Dorsey Press.
- Hepworth, D. H. et al. (1986). *Direct Social Work Practice*, 2nd ed. Chicago: Dorsey Press.
- Johnson, L. C. (1989). *Social Work Practice: A Generalist Approach*, 3rd ed. London: Allyn and Bacon.
- Kriel, D. F. (1978). *Existential Social Work*. New York: The Free Press.
- Luft, T. (1984). *Group Process: An Introduction to Group Dynamics*, 3rd ed. Palo Alto, Calif.: Mayfield.
- Nelson, J. C. (1980). *Communication Theory and Social Work Practice*. Chicago: University of Chicago Press.
- Papel, C. P. et al. (1960). "Social Group Models: Possession and Heritage," *Journal of Education for Social Work* 2 (Fall 1966): 66-77.
- Rothman, J. (1970). "Three Models of Community Organization," in Cox, F. M. et al. (1970). *Strategies of Community Organization*. Itasca, Ill.: F. E. Peacock.
- Roberts, R. W. et al. (1976). *Theories of Social Work with Groups*. New York: Columbia University Press.
- Resnich, H. et al. (eds.) (1980). *Change from Within: Humanizing Social Welfare Organization*. Philadelphia: Temple University Press.
- Roberts, R. W. et al. (1970). *Theories of Social Casework*. Chicago: University of Chicago Press.
- Shaw, M. (1981). *Group Dynamics* (3rd ed.) New York: McGraw Hill.
- Specht, R. et al. (1982). *Human Development: A Social Work Perspective*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Smalley, R. (1965). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Sanders, I. T. (1966). *The Community: An Introduction to Social System*, 2nd ed. New York: Ronald Press.
- Stein, J. (1969). *The Family as a Unit of Study and Treatment*, Monograph One. Seattle: University of Washington, School of Social Work.
- Wooliams, S. et al. (1987). *Transactional Analysis: A Modern and Comprehensive Text of TA Theory and Practice*. New York: Harper Row.
- Watzlawick, P. et al. (1966). *Change: Principles of Problem Resolution*. New York: W. W. Norton.
- Wesley, F. et al. (1980). *Human Growth and Development: A Psychological Approach*. New York: Human Science Press.

督導在社會工作專業化過程中的意義

羅維安

督導 (Supervision) 一詞英文的意義，是包涵了指導和監督的意思。一個督導者要對被督導者的工作，從第三者的角度作出觀察，但由於督導者在現實環境中，亦被其所屬的組織賦與一個特殊的地位，使督導時作出的工作觀察，含蘊了評鑑的功能。

督導工作在其他專業中，也是一個不可缺少的環節，但由於社會工作有異於其他專業，所以社會工作的專業督導，在功能和重要性上，都有其特殊的意義。社會工作督導的獨特性，可從社會工作對社會權責的注重、專業的發展階段，及社工員的任務和特質三方面作分析。

(一) 社會工作對社會權責的注重：

大部份的社會工作都是由社會上的服務機構中提供，而這些服務機構的財政來源，都是由政府或志願財團所負擔，故此，社會工作督導者和社會工作員，都承擔着一項對經費來源的權責，而社會工作督導員，在服務的機構中，擔任了保障機構效率，提高服務品質和達成機構目標的角色。

除了以促進機構效率作為對社會服務經費的負責外，社工督導員也往往直接參與運用社會上的財政和設備的資源。懂得運用社會資源是社會工作者的專長之一，將案主的需要和社會現有的資源體系相配合，也是社會服務的重要本質。在資源運用與配合案主需要的過程中，直接服務的工作員往往從案主的需要處着眼，但社會工作督導則會站在程序、守則和規章中，以保障社會資源的善用和公平分配。此外，督導員亦往往要運用其在科層架構中的地位，去促進直接工作員在爭取資源上作出強一分的支持。

社會服務機構受社會政策的規範和指引，社會工作督導者往往成為每一個機構不可缺少的權責監察代表。缺乏一個良好的督導系統，在政策規劃者的眼中，就無法確定提供服務者有否按政策的目標行動。故此，督導不單是有實際保障權責的功能，也是在政策規劃上一個重要的責任表徵，社會服務的機構擁有督導員是一項必須的部份。

最後，社會工作督導也因着服務對象的無力感，加上一重保障的措施。社工的服務對象，大部份來自於被壓抑的一羣，他們對自己所受到的服務素質往

往不敢有要求，尤與是一些被轉介或被迫接受服務的案主，更難拒絕或決定是否接受服務，這種服務對象的特質，與其他服務性專業的案主有很大的差別，例如一個病人可隨時因醫療效果不佳而更換醫院或醫師，醫師們必須以服務品質去保障自己的收入，這種運用市場抵制的品質保證，假設了消費者的消費自由，這却是社工服務對象所缺乏的，因此，督導設立也為服務對象所接受的服務品質多了一層保證。

(二) 社會工作專業發展的階段：

社會工作的專業化的發展中，督導的重要性是會隨着每一階段而改變。例如在美國的社工私人執業者，督導的需要性明顯地降到不太重要的地位。不過在現時亞洲地區的社工專業化發展階段仍在孕育中，督導的重要性就相應增加。

由於亞洲區社會工作專業發展仍在初階，社區人士和政策策劃者都未能對社工建立一個強烈的專業的形象，督導系統的實施，可讓社會大眾產生多一重的信心，也是對社會保證服務品質的機制。

在其他較為成熟的專業，例如，醫生和律師，專業協會並其成立的證照系統，都對其成員有極強的約束力，也往往在有違反專業守則的情況下對會員作出制裁，或以收回會員資格作為違規的處分。但是，社工專業的協會在亞洲地區都未成形，社工員也不以作為協會會員資格作為工作的認可，所以對服務人員的約制，祇有督導系統可以產生效用，社工督導員也祇能把握機構內賦與的權利，評鑑社工人員的工作，配合陞遷制度，去達成獎懲的功能。

除了專業被社區認可，專業體制的未成熟，亞洲地區的社會工作員所有基本訓練，都未能達到一個可以減少督導的水準，督導員因此要發揮行政和訓練的雙重功能。在一些督導的文獻中，部份學者認為督導應祇具行政功能，例如

Scherz (1968) 認為專業的社工應具自我學習和自我保證品質的責任，督導在行政的基本交待之外，不應對專業社工作太多的監察，並應盡量給予社工員的自主。另一位學者 (Wax, 1963) 也認為督導的教育功能祇是對初入行者的引導，在工作者入行兩年後就應賦與他們對學習和工作決策有自主權。不過這等說法，都假設了社工人員已經接受過有系統的訓練。雖然在臺灣地區的社會服務機構，已經開始聘用受過大學或專科訓練的社工員，但是仍有相當部份的社會工作從業員，因着過往的歷史因素，未受有系統的訓練而進入機構。此外就現時社工的訓練水平，是否能使每一畢業生都有專業自主的水準，都沒有辦法在現階段的專業發展內找到肯定的答案，故此，督導制度的存在，也在這個專業環境內有不可除去的重要性。

最後，督導的需要也是整個專業的知識體系未能建基下作出肯定。就現有的社工的理論和知識成長階段來說，真正科學化的知識和服務技巧並非十分成熟，這是我們應該承認和繼續努力的部份，既因如此，督導就發揮了一定程度的補救性，讓服務的工作員多一個討論和認可的橋樑，使服務及工作達到相對的可靠程度。

(三) 社會工作者的任務和工作特質：

除了社工專業知識體系在現階段不能有鞏固的建構外，社工人員在其服務時，亦未有一套很標準化的工作常規，這種不能常規化和標準化的工作模式，在科層組織的控制原則中，工作員的表現就無法確定。社工任務的不常規化特質，使社工人員有自主的機會作出專業判斷，這是專業人員得到成就感的部份，但這却無法從一些標準化的橋樑中反映，因此督導系統除了可協助達成更有效率的專業判斷外，也可以給予工作員表達和描述出其工作的源由和創造性，讓行政部門給予應有的獎賞。

社工督導系統的建立，也可對工作者工作的成果作出監察，在定期的督導中，跟進服務目標是否達成。社工督導的定期性往往可保障社工服務因沒有明顯的成果指標對社工人員的努力。

既因社工任務的多元和無標準化，也因服務成果常不是十分明顯，社工人員的成就感常受到一定程度的打擊和挑戰，此時，支持性的督導工作也成為社工專業不可少的支援體系。

社會工作其中一個特質，乃是工作人員要運用其人際關係的技巧作為工具，去達成改變案主的任務。在這個過程中，牽涉到很多情緒和心理上的投入，此等精神的能量，與社工員本人是不可分割的，這些因工作而花費的能量，並非薪酬和員工福利可以補償的，因此社工督導的心理支持，對專業人員來說，也是一項很重要的資源。

近年來社會工作的研究中，對社會工作者的倦怠問題 (Professional Burnout) 都十分注重，楊榕 (一九八九) 在研究社工人員的工作壓力中，發現社工人員的整體工作壓力和職業倦怠，與督導的支持呈顯著的相關。故此，督導的支持功能若能發揮，不但可讓工作人員的潛力有機會充份實現，也可增加工作人員對工作的投入感，減低工作人員因倦怠而對案主的可能傷害。

結 論

在社會工作督導的研究中，雖未能找出督導和直接服務的效果有相關，但是從以上分析社工專業化發展中，可以肯定督導中行政、教育和支持的功能。正如社會工作專業本身也是一項科學和藝術兼備，督導的工作也具有相同的特質，一個督導者除了要了解一些行政和教育的理論外，却也要就個別機構和被督導的社工作出個別法的考量，以便訂定出督導的策略。因此有關督導要以甚麼方式進行——個別或小組，督導的頻次，督導應給予工作人員多少自主或控制

，及督導者如何平衡行政教育和支持三功能上之問題，都仍要督導者按不同情況作出明智的判斷。

參考資料

1. 李保悅 (一九八九)，美國社會工作督導系統之研究，中華民國社區發展研究訓練中心。
2. 楊榕 (一九八九)，臺灣地區醫療社會工作人員工作壓力，社會支持與職業倦怠之研究，中華衛誌第九期一四—二八頁。
3. Eldridge, W.D. (1982). Coping with accountability: Guidelines for supervisors. *Social Casework*, 63, 489-496.
4. Kadushin, A. (1985). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.
5. Miller, I. (1985). Supervision in Social Work. In *Encyclopedia of Social Work*, National Association of Social Workers, 748-756.
6. Scherz, F. H. (1958). A concept of supervision based on definitions of job responsibility. *Social Casework*, 39, 435-443.
7. Wax, J. (1963). Time-limited supervision. *Social Work*, 8, 37-43.
8. Zischka, P.C. & Fox, R. (1983). Burnout and the catalytic role of the supervisor. *Clinical Supervisor*, 1, 43-53.

(作者為國立中正大學社會福利研究所副教授)