

社會工作督導之發展趨勢

李增祿

一、前言

社會工作之發展是社會變遷的一環，現代所謂專業的社會工作是時代進步的產物。在落後的農業社會沒有現代的社會工作，愈是高度工業化的國家，其所滋生的社會問題也愈多，也愈需要專業的社會工作來解決並預防社會問題。美國之工商業最發達，社會問題也最多，因此美國也最重視社會工作的發展。自由中國現正不斷地工業化、都市化、現代化，造成家庭及社會結構的改變，形成種種社會問題，有賴專業的社會工作加以處置。是故，社會工作的推展與研究亦日受重視，在大專院校先後成立社會工作科學及研究所。

社會工作是一種科學、一種助人的藝術，也是一種專業工作的方法、過程與技術。社會工作成爲現代專業工作之前，在歐美由師傳帶徒弟式的督導過程，將助人的經驗和技術傳授下來。到了二十世紀，社會工作在大學正式開課教授，其間社會工作督導佔有極其重要的地位，藉督導使理論與實務結合，使助人的技術藝術化運用，並培養工作者專業倫理意識，讓工作者能勝任愉快，圓滿達成服務人羣、解決社會問題的任務。

二、社會工作督導之意義及功能

社會工作督導 (Supervision in Social Work) 係社會工作間接服務方

法之一種，在專業社會工作領域中扮演了重要的角色。督導是專業訓練的一種方法，它是由機構內資深的工作者（督導者）對機構內的新進工作員或實習學生（受督導者），透過定期和持續的督導程序，傳授專業服務的方法與技術，以增進其專業技巧，並確保社會工作服務的素質。（註一）

社會工作督導之功能，傳統上以教育功能與行政功能爲主，後來加上支持性功能。最近之發展趨勢爲再增列領導功能、管理功能、諮詢功能及電腦之運用。在教育功能方面包括：（一）對機構的政策與規定之瞭解，（二）社會工作理論知識的灌輸，（三）社會工作技術和技巧的訓練，（四）增進工作的自我認識與瞭解，（五）研擬機構與社區資源運用的策略。而行政功能方面則包括：（一）工作上的聯繫、配合與溝通，（二）工作的分配，（三）善用工作人員的能力與經驗，（四）對工作的實施負責任，（五）對工作的實施作評價。至於支持性功能係指：（一）幫助受督導者適應及處理其本身的問題，（二）增進成就感，使其認同機構並有歸屬感，（三）使受督導者能發揮才能，同時有安全感。（註二）

三、社會工作督導之方式

社會福利機構對社工人員專業督導的方式，傳統上是以個別督導爲主，後來逐漸發展團體督導，新近則增加同輩團體督導、個案諮詢、科際整合團隊督導等方式。（註三）

（一）個別督導 (Individual Supervision)：督導者與被督導者定期一對

一個別面談，針對工作上、人格特質與情緒方面的問題，作溝通及討論，以幫助社工人員成長，並提高服務的素質。

(二)團體督導 (Group Supervision)：由督導者與一羣受督導者（人數不宜太多，以十二人以下為準），定期以小團體討論方式進行。運用團體力量，由參加的全體成員共同討論，相互學習，互相教導，以促進工作人員之專業技術，達成工作目標。

(三)同輩團體督導 (Peer-Group Supervision)：由工作在一起的同事，以同等的地位參與，其中並無指定的督導者，僅由一位成員當主持人，大家互相討論，相互學習。近年來許多工作人員不喜歡當被督導者，而偏好大家平等參與討論的同輩團體督導。然而，這種督導方式之關鍵在團體成員必須是成熟的且富經驗，才能見效。

(四)個案諮詢 (Case Consultation)：這也是最近新興的一種督導方式，是由社工人員直接向相關的專家學者進行個案或專題諮詢，例如諮詢有關犯罪防治問題、心理治療問題或運用電腦統計分析資料之問題等。工作必須把有關資料事先交給諮詢者，諮詢者扮演教師的角色，提供建議，對工作者沒有約束力，也不負責評價或做決議。

(五)科際整合團隊督導 (Interdisciplinary Team Supervision) 通常督導是由同行同業者之間進行，但有些工作需要不同行業者共同參與才能達成任務，例如精神病患治療工作，需精神科醫師、心理學家等的參與。科際整合的團隊也要定期集會討論，討論的事項是由團隊成員預先擬定的，每一項決議都由團隊共同決定，而非個別成員的決定。在團隊討論中有指定的主持人，但他不是督導者，他沒有教育的職責。學習是每一成員的責任，他們都應利用其他成員的貢獻而達到學習的目的。科際整合團隊在專業分工愈來愈精細的工商社會，日益重要，但有時會發生不同專業間價值觀念的衝突，例如在大醫院裏

，何時讓小兒科病患出院，醫師的純醫學觀點與社工員的社工理念常有出入，許多醫師有優越感，而令醫務社會工作人員有無力感，此乃值得深思的課題。（註四）

四、社會工作實習督導

社會工作實習督導 (Field Instruction in Social Work) 係指攻讀社會工作的學生到社會福利機構實習時所做的一種有系統、有進度的持續性督導工作，其督導的原則和方式大致上與前述社會福利機構中對新進工作人員的督導訓練相同。惟實習的學生不屬機構的專任工作者，在實習期間其學習者的角色重於實務工作者的角色。

社會工作之專業教學研究，在國內尚屬初步發展階段，目前以大學部社會工作系或社會工作組學士課程為主，有六個學分必修的實習課。在社會工作很發達的美國則以社會工作研究所碩士班的課程為主，有很重的必修實習課（一千至一千二百小時左右），一年級研究生每週二天、二年級研究生每週三天在機構實習，至於社會工作博士班之實習則因人而異，因為社會工作博士之教育多偏重於研究及教學領導人才的訓練，具有美國社會工作碩士學位的博士班研究生，可減免機構實習工作。

為實習工作之順利推展，通常由學校與機構編印實習手冊，詳述實習目的、方式、程序、期間、評分標準等，供參閱。在學校有實習指導教師，在機構有實習督導老師 (Field Instructor or Field Work Supervisor)，對實習學生作定期、持續性的指導。實習開始時，先由學校指導教師輔導學生分組，並將學生資料送往機構接洽實習，然後讓學生前往機構實習督導老師安排實習工作。學校指導教師也在學校定期個別或團體督導學生，並跟機構督導老師

聯繫與配合，共同評估學生的實習成績。

實習時間的安排，有多種方式，目前國內有的在學期中間到機構實習一個或二個半天，有的利用暑假期間在機構作一個月或二個月全時間密集實習。實習的內容包括各種社會工作方法（個案、團體、社區工作）及各種社會工作領域（兒童、老人、殘障、醫務、家庭等）。以東海大學社會工作學系為例，有很重的實習課程，包括實習一：一學年二個學分，以實習之基本知識、實習準備工作及參觀機構為主；實習二：一個暑期二個月全時間在機構實習，二個學分，及個案工作、團體工作等直接服務方法應用於各種領域為主；實習三：一學年二個學分，及社區工作、福利行政、方案設計及評估等間接服務工作為主。

研究所方面，在東海大學社會工作研究所尤為重視實習，共四個學期的必修課，到四個不同性質的單位或機構實習，每學期三個學分，共計十二個學分。分別在學期中及暑期進行，學期中每週二天在機構實習，暑期則每天全在機構，一個月算一個單元即相當於一個學期的實習。在學校有實習指導教授，在機構有實習指導老師，每週定期做個別及團體督導，其間還有個案報告、個案討論會，大家共同交換經驗、分享心得，以增進助人的技能。

五、結語

社會工作督導在社會工作專業中，始終佔有極其重要的地位，由師徒式的傳授到大學研究所正式的必修課程；由教育、行政、支持性功能到領導、管理、諮詢的功能，還加上電腦科技的運用。督導的方式，由個別督導到團體督導，以至後來的同輩團體督導、個案諮詢及科際整合團體督導。社會工作督導之功能與方式，不斷地在改進，均為配合社會變遷的需求及社會福利機構之政策

目標，有效運用有限的人力物力，以提供高素質的服務為宗旨。

在快速變遷、高度工業化、問題錯綜複雜，社會工作之治療處置日益專精的美國，社會工作督導已面臨法律訴訟、傷害賠償的挑戰。因社會工作人員或實習學生之不當治療或錯誤處置所造成的傷害，督導人員也會被告到法院，得負疏忽或未盡職之責任，因此，如何確保案主或被服務對象之權益，同時消除督導的風險，乃今後值得研討的新課題。（註五）

註一：李增祿主編，社會工作概論，巨流圖書公司出版，民國七十八年九月，二四二—二五一頁。

註二：廖榮利著，社會工作學，先鋒印刷公司，民國七十三年三月版，二一五—二二九頁。

註三：Miller, Irving, "Supervision in Social Work," Encyclopedia of Social Work, NASW, 1977 and 1987, pp. 1544-1551 and pp. 748-755.

註四：Weinbach, Robert W., *The Social Work as Manager: Theory and Practice*, Longman, New York, 1990, pp. 123-129.

註五：Reamer, Frederic G., "Liability Issues in Social Work Supervision," *Social Work Journal*, NASW, Vol. 34, No. 5, 1989, pp. 445-448.

（本文作者：係美國加州大學社會福利工作博士，現任東海大學教授兼社會工作研究中心主任）