

社會工作督導訓練



王芬蘭 十周雅萍

王芬蘭



學歷

台灣大學社會工作研究所
中興大學法商學院社會學系社會工作組

現職

到處亂跑社會工作師

業務內容

直接服務社會工作
社工機構/方案外督
社工專業/督導培訓

專業領域

心理衛生、身障、弱勢家庭社會工作

專職經歷

台北市康復之友協會督導
三軍總醫院精神科社工室
北投國軍醫院社工室

周雅萍



學歷：

臺灣大學社會工作學系研究所

中正大學社會福利學系

現職

- 執業社工師 / 縣市政府外聘督導、委員
- 社工專協督導培訓合作督導
- 新北市社會工作師公會副理事長

經歷：

NGO組織社工3年、臺北縣/新北市政府社會局公職12年

- 新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心 / 秘書
- 新北市政府社會局 / 社會工作科股長
- 臺北縣政府社會局 / 社會工作督導
- 臺北縣政府社會局 / 社會工作員
- 中華民國腦性麻痺協會 / 社工員、社工組長



WHO AM I?

慕名而來

尋找同溫層

出來喘息一下

社福考核

找找方法帶社工

找解決問題的方法

長官說要來

想和其他縣市交流學習

為何我們會在這裡？



1. 通常社工找督導都是為了解決什麼需求？
2. 督導你呢？你督導的情境中，最常關注社工的哪部份？
3. 你的領域中，社工最需要的幫忙是什麼？
4. 討論中，藉機跟伙伴們彼此認識一下喔



文化 法規 政策 組織

社福
心衛
保護
學校
少輔
就輔

網絡系統



督導系統

督導者
受督者
專業關係

專業。系統

督導你一定要知道

- ❖ 督導是指人與人一同工作
- ❖ 權力和壓迫的議題是督導的重心
- ❖ 督導是一個可以充滿創意、負有技巧性的活動
- ❖ 社會工作是一個充滿壓力的工作
- ❖ 督導是社會、政治、機構組織系統的一部分
- ❖ 助人姿態是甚麼?

督導是啥??

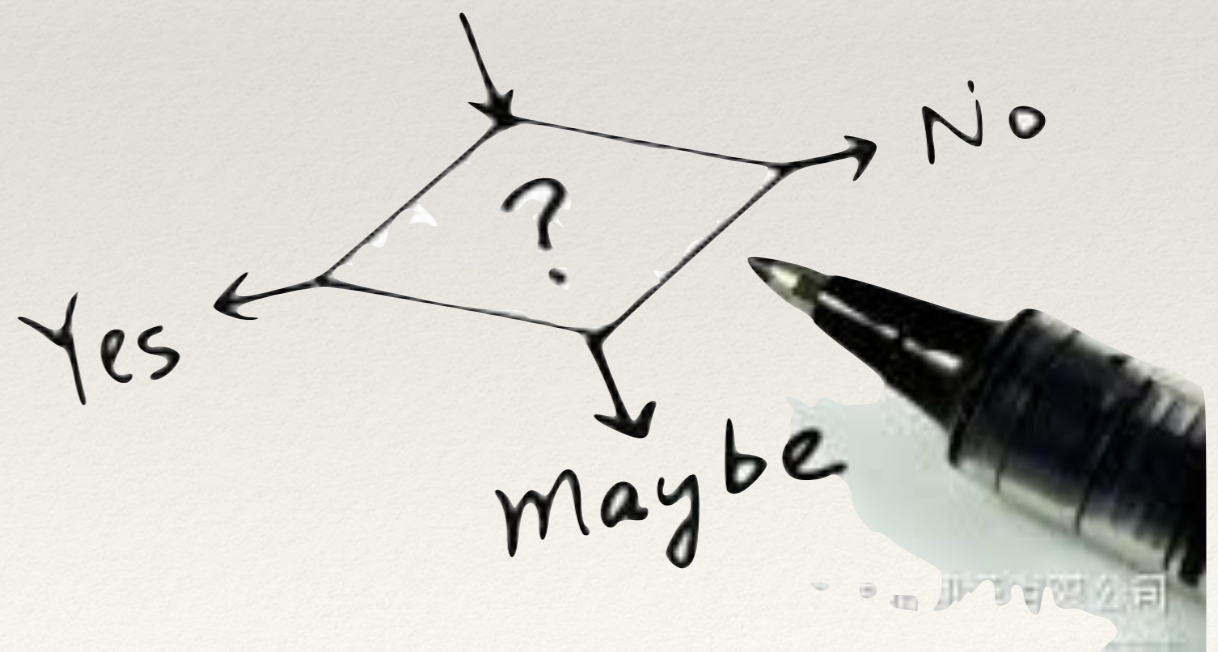
- ❖ Super + visior = 督導
- ❖ Super在拉丁文中的「看顧」，visior則是to see。
- ❖ 整體是看顧某人做好某事

「督」者：了解、評鑑、管理受督者所提供的品質

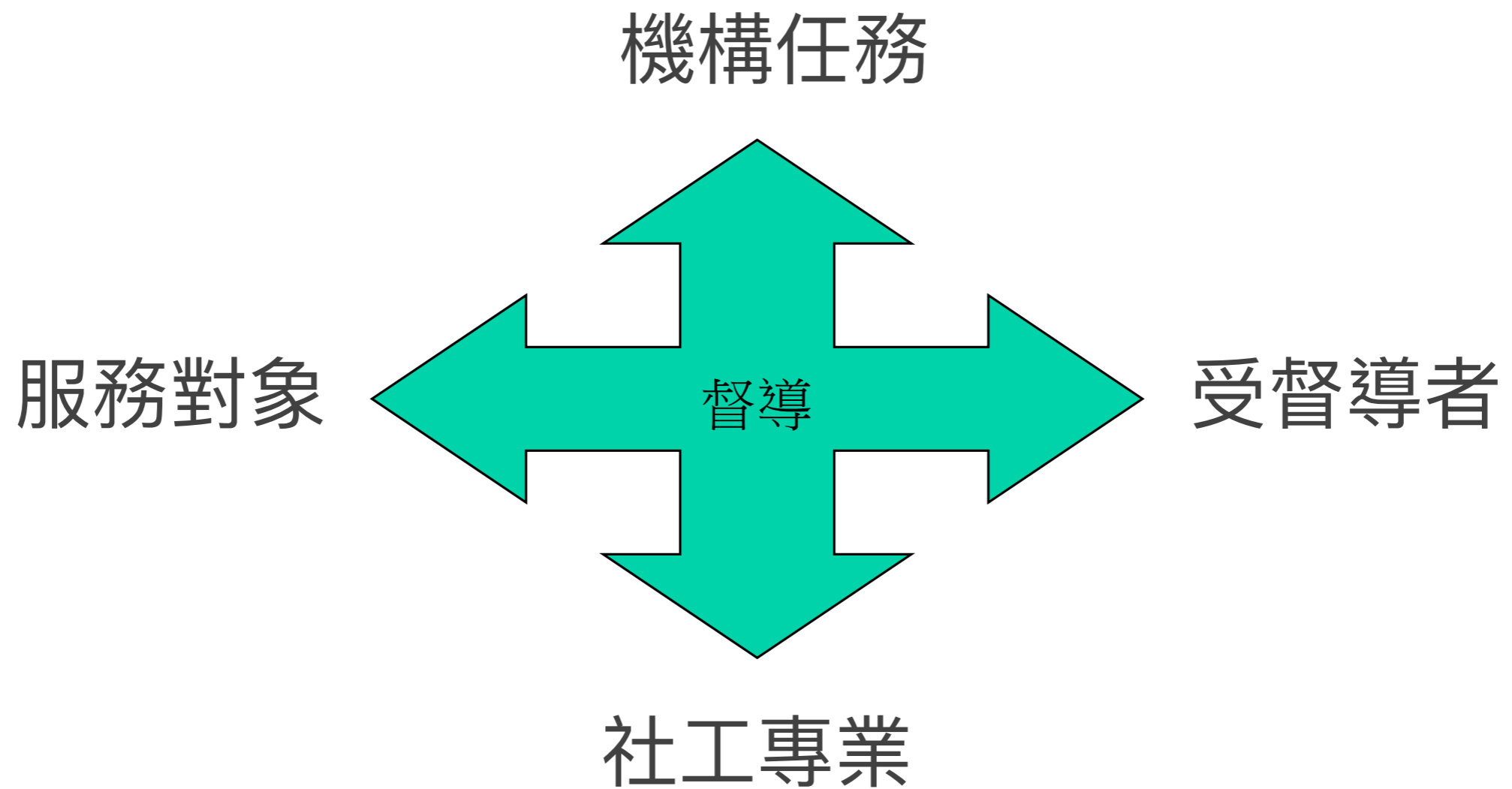
「導」者：透過關係，引導受督者提升效能捍衛服務品質而努力。

督導的價值基礎

- ❖ **督導**需要在機構組織及更廣的文化社會脈絡下討論
- ❖ 社會工作的本質是高度**互賴的**集體團隊合作模式
- ❖ 督導工作是一個以**人**為中心的活動，強調**關係**



督導者的位置



社會工作督導功能

	行政功能	教育功能	支持功能
督導內容	提供組織行政結構的資源，確定達成任務	提供有關專業知識和技巧，確定服務品質	提供心理人際上的支持，確定工作上的成就感
權力來源	由機構賦予的地位權威，以獎懲作為其行政權威	督導自身的專業知識和經驗扮演專家角色	協調溝通的能力，成為工作者的工作者
督導目的	成為有效的工作者	成為有技巧的工作者	成為有自信的工作者
關注焦點	行政上的障礙	學習上的障礙	情緒上的障礙

督導可以這麼做…



關注受督者的**專業知能**是否足夠

評估是否符合**專業倫理**原則

教導與拓展受督者不同的**處遇技巧**

協助受督者**情緒覺察**及探索

增加受督者在**專業角色**的自信與影響力

處理工作中的**反情感轉移**現象

陪伴受督者面對工作可能帶來的挫折

鼓勵受督者面對工作的熱情與創意

還有……分享一下吧!

督導！

我如何讓網絡其他的社工一起參與案家的服務？

我的領域常常被錯誤或是過度期待的是哪些

社工信念價值是什麼？

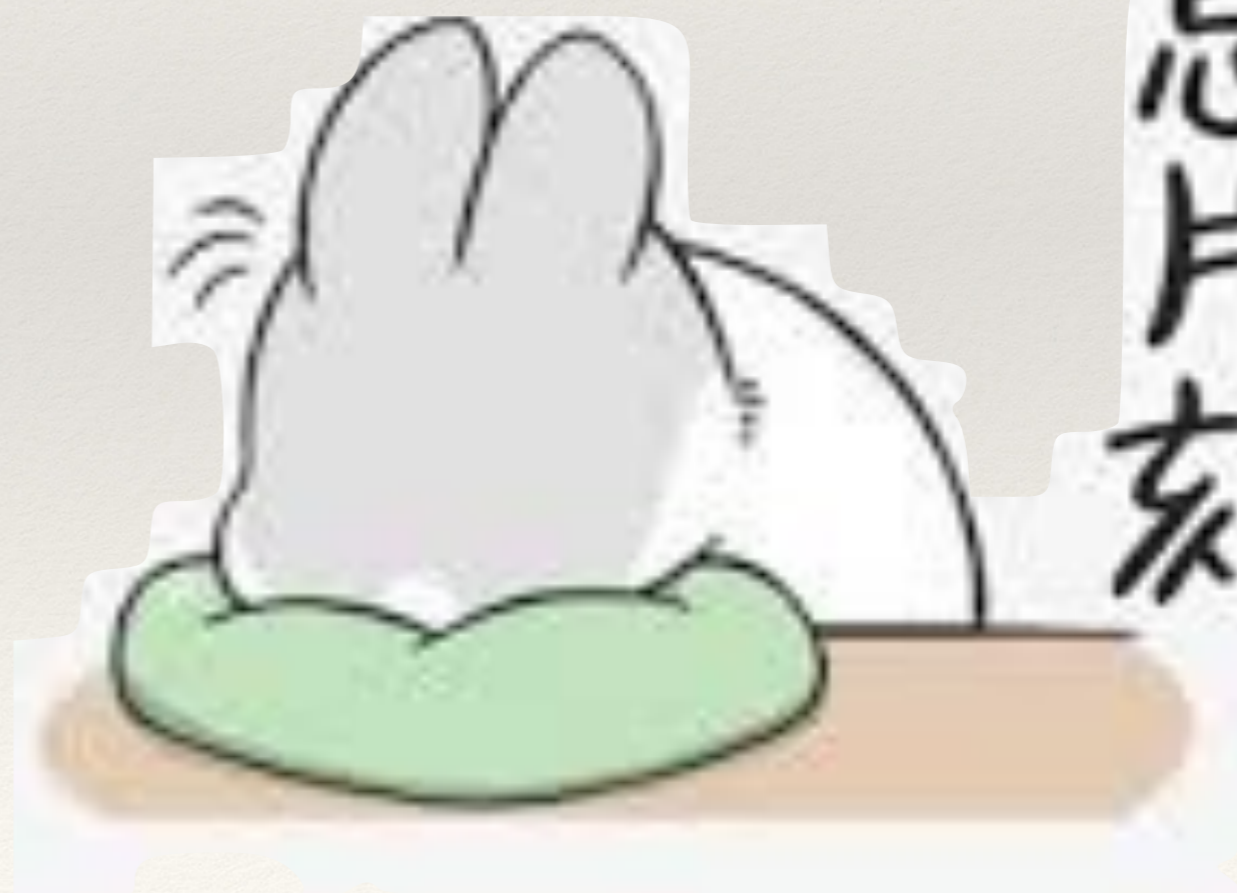
理論知識
生態系統眼光
尊嚴、價值、平等
專業倫理價值

工作意義...
心疼孩子...
重視女性...
關懷弱勢...

我是督導

我是社工

休息片刻





這是一個多元世代、多元文化的世界

「實務者透過督導不斷的反思、更新與提升自己的
實務，確保在符合倫理與法律範圍下與他人互動」

-Northcott

自我覺察督導模式

- ❖ 特點為:以個人自我內在為經驗核心包含一個人成長過程的記憶,學習,累積下來的世界觀,思考及反應模式
- ❖ 自我內在經驗由內而外:個人經驗,家庭經驗,社會經驗,文化經驗
- ❖ 自我覺察的線索:生理感官.肢體動作.情緒感覺.想法念頭

自我覺察模式四階段

- ❖ 案主以不存在的方式存在督導關係中

(一)進入督導關係:社工帶著案主的問題及與案主的互動進入督導，是一個“帶著案主故事的社工”

(二)督導者以案主問題為素材,以其互動為媒介,輔以督導者的示範與覺察,協助受督者自我覺察的提升

(三)受督者因此增進自我專業能力,改善與服務對象的關係和服務品質達成服務的成效

(四)督導的暫停或停止

自我覺察督導內容

- ❖ 彼時彼刻與此時此刻的覺察
- ❖ 面對線索的偵查、體驗與解讀
- ❖ 以抽離的的角度反觀自我
- ❖ 覺察源頭的探索：對象與事件
- ❖ 個人價值觀和理論取向的檢視

七眼督導模式

- ❖ 2000由Hawkins & Shohet提出
- ❖ 督導歷程包含兩個系統：個案與受督者的**助人系統**；受督者與督導者的**督導系統**。二系統之間相互牽連影響
- ❖ 兼顧**受督者**的專業成長與**受助者**的權益福祉

七眼督導模式之督導焦點

@助人系統：

1.助人內容。2.受督者的介入策略。3.助人過程的專業關係

@督導系統：

4.受督者的內在歷程。5.督導者與受督者間的關係。6.督導者的內在歷程與投射。7.會影響助人及督導歷程的情境脈絡議題

人際關係

權力關係



督導關係



制度
規範
規則運作

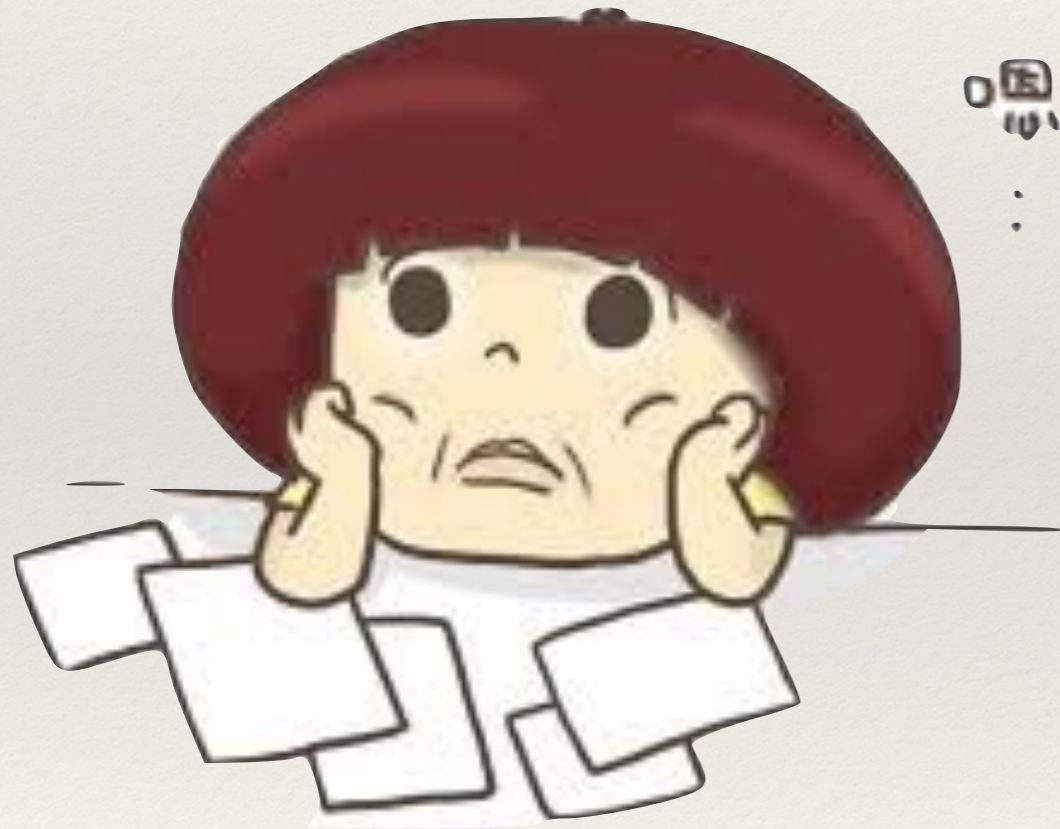
差異對待
尊重接納
自然隨興
因人而異

督導關係

- ❖ 是需要雙向維護的專業關係
- ❖ 督導關係中的選擇權
- ❖ 督導者的自我準備、武裝、支持系統、個人特質
- ❖ 好的督導條件有哪些?
- ❖ 好的督導關係長怎樣?



阻礙督導的絆腳石



- ❖ 先前督導/受照顧的經驗
- ❖ 受督者的脆弱與防衛
- ❖ 面對權威的相處與投射
- ❖ 角色衝突/期待不合理
- ❖ 接受支持的困難
- ❖ 外部環境的導致（物理、組織）

督導之間的權力遊戲

督導者

- 棄權遊戲：蓄意混淆個人身份角色和專業權力
 1. 上頭不允許
 2. 我很可憐
 3. 我真的是和你們是同一國的
 4. 這個問題很好，你可以繼續挖掘
 5. 我很詫異你這麼說
- 權力遊戲：利用權力來行使關係控制
 1. 記住誰才是老大
 2. 我跟上頭檢討你
 3. 我的經驗多，我是督導，我決定
 4. 我這是在幫你

受督導者

- 操作需求和關係
 1. 你要對我好，因為我很在意你
 2. 一起聯手反對、受壓迫
- 重新定義關係
 1. 我是關係的弱者
 2. 權力底下的受害人
 3. 民主、平等、對話
- 降低權力不對等關係
 1. 你有多久沒有靠近實務了？
 2. 奚落督導、否認專業價值
 3. 時代差異
- 掌控情勢
 1. 投其所好、惡
 2. 天真、不負責、不修正
 3. 認錯、順從
- 測試督導的不知情和原則

權力遊戲

- 是一場心理遊戲
- 權力遊戲是一場**阻礙合作**的遊戲，是微妙的、不容易覺察的**對抗與競爭**的形式，彼此間缺乏信任與共識。
- 雙方是遊戲的參與者，非夥伴，是**競爭者**
- **遊戲的重點在獲勝，贏就是滿足**

餌 + 鈎 = 反應 → 轉換 → 混亂 → 結局



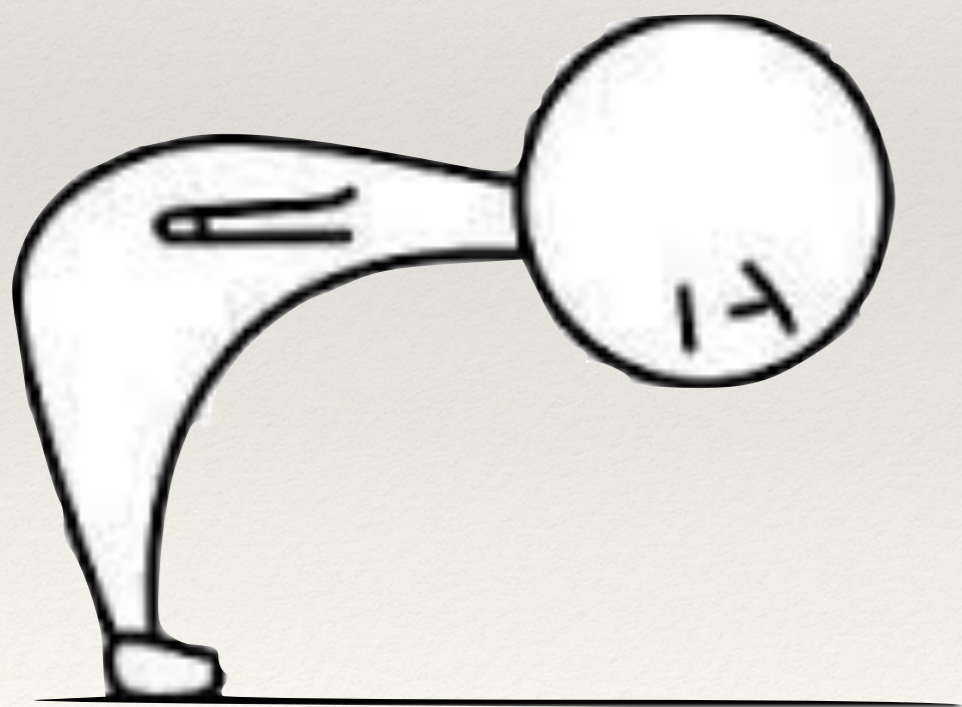
自我覺察

(陳金燕, 1996)



- 自己「知道、了解、反省、思考」
- 自己在「情緒、行為、想法、人我關係及個人特質」等方面的
- 「狀況、變化、影響及發生的原因」
- 其線索來自於生理感官、肢體動作、情緒感覺、想法念頭。

督導歷程是雙方都在持續學習的地方
而且要持續當一位好的督導者，
不僅要定期的評估受督者的工作表現
還要持續檢視自己身為督導者做了些什麼，
以及是如何做的。



謝謝大家一起豐富今天的學習

當社工不容易，一起相互扶持