

社會工作督導

脈絡與概念

慈濟大學社會工作研究所 張淑英副教授 推薦

Ming-sum Tsui 著
張淑英 校閱
陳秋山 譯

Social Work Supervision
Contexts and Concepts



心理出版社

社會工作督導

脈絡與概念

**Social Work Supervision:
Contexts and Concepts**

Ming-sum Tsui

張淑英

陳秋山

著

校閱

譯

社會工作督導：脈絡與概念 / Ming-sum Tsui 著；

陳秋山譯.-- 初版.-- 臺北市：心理, 2008.02

面；公分.-- (社會工作系列；31027)

參考書目：面

譯自：Social work supervision: contexts and concepts

ISBN 978-986-191-116-8 (平裝)

1. 社會工作

547

97002082

社會工作系列 31027

社會工作督導：脈絡與概念

作 者：Ming-sum Tsui

校閱者：張淑英

譯 者：陳秋山

執行編輯：高碧嶸

總編輯：林敬堯

發行人：洪有義

出版者：心理出版社股份有限公司

地 址：台北市大安區和平東路一段 180 號 7 樓

電 話：(02) 23671490

傳 真：(02) 23671457

郵撥帳號：19293172 心理出版社股份有限公司

網 址：<http://www.psy.com.tw>

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

駐美代表：Lisa Wu (Tel : 973 546-5845)

排 版 者：臻圓打字印刷有限公司

印 刷 者：翔盛印刷有限公司

初版一刷：2008 年 2 月

初版二刷：2010 年 3 月

I S B N : 978-986-191-116-8

定 價：新台幣 220 元

■ 有著作權・侵害必究 ■

【本書獲有原出版者繁體中文版出版發行獨家授權，請勿翻印】

SOCIAL WORK SUPERVISION

Contexts and Concepts

Ming-sum Tsui

Copyright © 2005 by Sage Publications, Inc.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the publisher.

Complex Chinese Edition Copyright © 2008 by Psychological Publishing Co., Ltd.

關於作者

Ming-sum Tsui 目前於香港理工大學應用社會科學系擔任資深社會工作講師，教授社工督導與人群服務管理（human service management）等課程，在社工督導的實務與教學方面，已有超過二十年的經驗。在任職香港理工大學之前，Ming-sum 在香港第二大的志願性社會福利機構「香港基督教徒服務」（the Hong Kong Christian Service）擔任發展與健康服務計畫的服務督導。二十多年前，Ming-sum 在一個以社區為基礎的兒童與青少年發展中心，開始了他的社會工作生涯。在服務於「香港基督教徒服務」的十年裡，他設立了香港第一所以社區為基礎的家庭服務中心，以及第一所治療物質濫用者的精神諮商中心，也督導一家綜合性醫院，並且負責「香港基督教徒服務」的計畫發展、募款、研究、計畫評估及員工發展。

Ming-sum 曾在香港中文大學接受社會工作教育，之後在 McGill 大學取得社會工作學碩士，並在香港理工大學取得管理研究所的碩士學位。他是證照社工師公會（Academy of Certified Social Workers, ACSW）的成員，是證照社會工作管理者（Certified Social Work Managers, CSWM）的第一位國際會員，也是美國管理協會（American Management Association, AMA）、證照管理中心（Chartered Management Institute, CMI）的會員，同時也是被 ISO 認證合格的稽核員。Ming-sum 的社會工作博士學位是在加拿大的多倫多大學社會工作學院取得，其論文的研究主題是「建構一個具文化敏覺度的社工督導模式」。

Ming-sum 的研究興趣包括社工督導、人群服務管理、社會工作理論與實務以及物質濫用。他一直以來擔任《香港社會工作期刊》（*Hong Kong Journal of Social Work*）的主編，《新全球發展》（*New Global De-*

velopment) 及《家庭在社會中》(*Families-in-Society*) 的顧問編輯，也一直是《社會工作實務研究》(*Research on Social Work Practice*)、《員工輔導季刊》(*Employee Assistance Quarterly*) 及《專業發展：社會工作專業進修教育國際期刊》(*Professional Development: International Journal of Continuing Social Work Education*) 等刊物的編輯委員會委員，同時也擔任十五種期刊的審查專家。Ming-sum 所出版的專書著作有十本，發表的文章及研究論文有七十多篇，廣泛地刊載於全世界學術及專業的期刊中，包括：*Journal of Social Service Research*、*The Clinical Supervisor*、*Social Work*、*Families in Society*、*International Social Work*、*International Journal of Management*、*New Global Development: International Journal of Comparative Social Welfare*、*The British Journal of Social Work*、*Social Development Issues*、*Asia Pacific Journal of Social Work*、*Hong Kong Journal of Social Work*、*Asian Journal of Counseling*、*Australian Social Work*、*China Social Work*、*Indian Journal of Social Work*、*Assessment & Research in Higher Education*、*Employee Assistance Quarterly*，以及 *Child and Adolescent Social Work Journal*。

關於校閱者

張淑英，現任慈濟大學社會工作研究所副教授，並受聘擔任多所社會福利機構之外聘督導、顧問。曾任台北榮總社會工作組組長。一九九二年於美國凱斯西儲大學（Case Western Reserve University）應用社會科學院取得社會工作博士（Ph. D. in Social Welfare）學位。教授科目包括：醫務社會工作、社會工作督導、社會工作管理、社會工作理論與實務、家族治療、精神病理與社會工作等。

關於譯者

陳秋山，慈濟大學社會工作學研究所畢業，目前就讀國立交通大學社會與文化研究所博士班。曾任慈濟大學推廣教育中心兼任講師、實踐大學社工系兼任講師；於柬埔寨、泰國從事國際人道援助工作多年；慈濟文化中心中文期刊部企畫組長；詞曲創作者。曾代表服務機構參與聯合國難民事務高級專員公署（United Nations High Commissioner for Refugees）與國際移民組織（International Organization for Migration）之國際性會議。譯有《社會工作督導——脈絡與概念》、《社會工作實務的全球觀點》（與萬育維合譯）、《社工質性研究》（與王玉馨合譯）。

主編序

Tsui 教授在這本書中為社會工作督導的當代文獻做了重大貢獻。假如本文獻要符合讀者合理的期待，它必定要具備幾個面向，而所有這些面向，本書作者都已經在書中提出。第一個面向是，對於督導的瞭解應該奠基於紮實的理論模式，然而今日社會工作的實況卻是存在著不同模式之間的競逐，如那些結構和組織取向的模式與實務理論模式，又如那些根據一對一、團體，以及團隊動力的模式。本書作者能夠提取這些種種模式的不同理路，創造一種複合的理解，同時保留督導過程的完整性，這是本書的過人之處。

有關今日社會工作景象的第二個面向是，強烈地肯定任何的實務，包括督導，應該要向經驗性的研究發現取經，並且應該要對經驗性的研究發現有所貢獻。Tsui 教授小心地檢視有關督導的研究論文，並將這些論文關聯到理論的建構與督導的實行。他指出經驗性文獻的不足，並且提出他對於未來督導研究進程的建議。

第三個面向是，督導的結果攸關許多團體的利害關係，例如專業社群、機構、實務從業人員，以及服務的消費者。Tsui 承認所有這些團體的正當性，並且指示即使根據這些團體要求的差異性可能讓督導者陷入兩難，督導的實行還是應該顧及每一個團體的需求。

第四個面向是，一本有用的督導教科書，必須對督導的實務工作提供充分的細節指導，對此，本書透過討論督導的各個階段、督導者必須履行的種種功能，以及督導關係的本質，提供詳細的說明。

本書所有資料所涉及的幾個議題，是所有社會工作人員都必須非常重視的重點。其中的一個議題是，從族群、文化、社會階級，以及這些與性別動力交點的角度來看，督導以及其它的社會工作活動發生之

所在，是一個高度多元化的世界。這些多元的力量在督導實務中的影響力一如其在其它實務形式中的影響。Tsui 以他所來自的亞洲以及接受教育的美國觀點，對於督導工作中所扮演之角色的多樣性提供其獨特的洞見。另一個議題是瞭解權力的重要性，特別是當涉及督導者與被督導者之間的同質性與異質性時，本書作者對此有徹底的瞭解。

我確信，無論你是督導者或被督導者，讀完這本書之後將會瞭解到，Tsui教授對這些主題的瞭解已經對你將實踐的方式提供了實質而豐富的幫助，並使你能接著在社會工作督導的領域投入自己的心力。

Charles Gawin

推薦序

譯者陳秋山先生是慈濟大學社會工作研究所畢業生，先前曾在海外從事國際援助工作多年，他在進入交通大學博士班進修前的暑假完成了本書的譯介工作，讓台灣原本不多的社會工作督導相關中文參考書籍又多了一本。原作者 Ming-sum Tsui 在香港地區有多年社會工作督導實務經驗和教學研究經驗，他從社會工作督導的歷史演進說起，談到社會工作督導的理論模式，以及文化背景脈絡和社會工作督導的其他相關議題，是這本書與眾不同之處，秋山流暢的譯筆讓這本書更增加了可讀性。

慈濟大學社會工作研究所的學生，諸多具有社會工作實務經驗，在課堂上研究督導議題時，他們難忘的督導或被督導經驗與記憶，常成為課堂熱烈討論的素材；台灣社會工作專業已進入更成熟的階段，也面對更複雜與更具挑戰性的人間困擾與難題，培養具效能的督導，成為社會工作勢必要進展的專業課題。在這個以人生圓熟歷練為背景脈絡的領域，如果對督導有更深入核心本質的瞭解與洞察，以智慧為視野，可以更貼近案主、社工員、督導與機構的真實，讓社會工作者的專業發展基礎更紮實，成為永續的生涯。這本書的出版，相信必定會有助於這個目標的往前邁進。

張淑英

慈濟大學社會工作研究所副教授

譯者序

我們在翻譯中、在書寫中、在閱讀中、在討論中，暴露。不只是暴露出什麼，更是我們冷不防地闖入毫無保留展開的暴露時空。分享、溝通、自我更新，在此時此地發生。

第一次細說督導經驗，是在淑英老師的課堂上，當時我還是慈濟大學社會工作研究所一年級的碩士生，在那之前，我已經有了幾年的督導與被督導的實務經驗。曾經在督導者的位置上，頂著別樣職稱，履行的職責，卻正是 Ming-sum 教授這本書中討論到的「督導者」的功能——行政、教育、支持；三合一，集於一身，「耗竭」難免。沒有教戰手冊，土法煉鋼，在沿襲組織一貫的作法中，累積自己實務經驗所產生的知識，也在組織的中間人邊緣位置，深刻體會面對各方關係的錯綜複雜。

我是 Ming-sum 教授在書中所說的，那些尚未做好準備就上了督導者位置的眾多督導者之一。做中學對個人的成長與收穫無疑是最大的，無論是在淑英老師課堂上著重實務經驗分享、再配合閱讀文本的系統性論述討論中，還是在翻譯 Ming-sum 教授這本書的過程中，都不斷將我留在記憶中有關督導經驗的痕跡一一給暴露了出來，有掙扎、有喜悅，也都有一點與「督導」相見恨晚的感覺。這樣的暴露意味著什麼？有請各位看官共同參與，暴露。

督導是一個各方經驗交會的位置與過程，也許，我們可以期待未來會有以督導故事為主軸，敘說督導經驗的文章或書籍問世。不只是為了記錄，更是為了無止盡的書寫與暴露給未知的相遇——社會工作實務、教學與研究得以發生之所在。

謝謝心理出版社的編輯群，你們辛苦了；更要感謝淑英老師的引

薦與校閱上的指導與建議，讓我有機會翻譯這本書，並在翻譯過程的一再暴露中，自我剝離與更新；最後要感謝我的家人，謝謝你們的包容與支持。祝福大家，健康平安！

陳秋山

2008.01.21

於交大博班宿舍

致謝

多虧許多人的幫忙，包括我的老師、督導、同事及朋友，他們幫助我形塑我對社會工作督導的瞭解，使我更加敏銳。此外，我想要感謝在我的社會工作督導課程中的研究所學生，以及過去這二十年我所督導的實習學生，還有在焦點團體與深度訪談中的所有參與者。

我要對我的恩師 Lynn McDonald 博士獻上我最由衷的感謝，他堅決要求我應該心無旁騖地致力於社會工作督導。我也要誠摯地感激 Wes Shera 主任、Marion Bogo 主任、Bernard H. K. Luk 博士，以及 Gayla Rogers 博士，他們對我的研究提供非常寶貴的建議。

非常感謝以下這些著作等身的學者們：Pauline Erera 博士、Bruce Thyer 博士、Brij Mohan 博士、Mike Austin 博士、Alfred Kadushin 博士、Daniel Harkness 博士、Amnon Lazar 博士、Kieran O'Donoghue 先生、Carlton Munson 博士、Lawrence Shulman 博士，以及 Tamara Kaiser 博士。在探索社會工作督導這門藝術的過程中，我有幸領受他們的鼓勵與專業建議，在追求知識與智慧的道路上，我也盡我所能地追循他們的步伐。特別要感謝 Pauline Erera 博士對我持續的鼓勵，假如沒有她堅持不懈的支持，這本書將仍停留在一些粗略的構想上。

我無法忘懷在與督導者和被督導者的焦點團體中，來自我工作夥伴未曾中斷的支持：Wui-shing Ho 博士與 Ching-man Lam 博士，以及我的同事 Fernando C. H. Cheung 博士與 Charles Chan 博士，他們讓我在研究、教學與寫作的過程中，不感孤單。

假如沒有我的太太 Doris、我的兒子 Lincoln 溫暖的支持與瞭解，我就無法完成此書。此外，感謝我的朋友 C. Ruth Miller 博士、Miu-chung Yan 博士、Florence Lee 女士、Matthew Peacock 博士，以及 Polly Chung

小姐，給我適時的協助與鼓勵。

最後，我一定要感謝「人群服務叢書」（Human Service Series）的主編 Charles Garvin 博士，他在我寫作期間提供我專業的指導。此外，Arthur Pomponio 博士、Sanford Robinson、Paul Reis、Veronica Novak、Geri Mattson、Frances Andersen、Margaret Seawell 及 Nancy Hale，他們以有效果和有效率的方式提供專業的支持，我很高興有這個機會和他們一起工作，他們的努力讓我的夢想成真，把我的構想轉變成一本 Sage 書。事實上，這本書甚至不完全出自於「我」（mine），而是出自於我受到我親愛的家人與朋友灌溉滋養的「心靈」（mind）。

前言

在影響社會工作人員的工作滿意度以及對案主的服務品質方面，社會工作督導已經被視為最重要的決定因素之一。督導作為社會工作間接但關鍵的使能過程，其所受到的關注不如社會工作實務的其它部分那麼多，例如社會工作研究或社會工作行政。在現有的經驗性研究文獻中（Harkness, 1995; Tsui, 1997b, 2004），缺乏對社會工作督導的水準與有實證性根據的實務狀況進行批判性與深度的討論，這是值得注意的。從文獻回顧中發現，少有理論或模式的建立，而嘗試著將督導實務置於更大的文化脈絡中的組織環境內部來看的，也非常之少（Tsui & Ho, 1997）。

因此，顯然需要一本討論社會工作督導的書，以連結實務場域需求與文獻不足之間的落差。它應該包含有關督導理論基礎的描述、實務議題的討論，以及考量研究的意涵。這就是寫《社會工作督導：脈絡與概念》（*Social Work Supervision: Contexts and Concepts*）一書的理由，它不僅涉及社會工作督導的應然面，也涉及社會工作督導的實然面，以及社會工作督導的未來面。它提供社會工作的學生有關社會工作人員督導的理論與實務的基本知識，它也藉著描繪當前社會工作學生督導水準的一般狀況來促進課程教學。如此一來，老師們可以花更多的時間與他們的學生討論特定的督導議題與技術。本書作為Sage人群服務參考書（Sage Sourcebooks for the Human Services）之一，也有意成為社會工作實務場域中督導者與第一線從業人員的一本有用的參考書。

這是有關社會工作人員督導的一本書，雖然有些重要的原則可以被應用在社會工作學生實習課程督導，但這並不是本書的焦點。還有，由於員工督導涉及複雜的組織動力、行政職權的層級，以及對於社會

服務組織內部與外部各方當事者的多種責信，它與學生督導之間有著極大的差異。

在本書，我將社會工作督導呈現為：聚焦在社會工作員全人（the whole person）的理性、感性與互動的過程。焦點應該是一般的，涵蓋員工的價值、知識、技巧與情緒。我對督導的理解是，它是在一個更大的文化脈絡中一個特定組織內部的動態、多方與互動的關係，因此，我也以這樣的理解來呈現督導。這些獨一無二的特徵，讓社會工作督導不同於商業界聚焦在人力資源發展與工作監控的「監督」（supervision），也有別於將重點擺在教導治療者臨床技巧的臨床督導或心理治療督導。當然，由商業與心理治療而來的知識與技巧有助於對社會工作督導產生更重要的瞭解——尤其是它的教育功能。

社會工作督導書籍的問世，已遠遠落後社會工作實務相關書籍的出現。第一本有關社會工作督導的參考文獻是 Virginia Robinson（1936）的《社會個案工作督導》（*Supervision in Social Case Work*），本書在 Mary Richmond（1917）的《社會診斷》（*Social Diagnosis*）之後將近二十年出版。在 Kadushin（1976）著名的《社會工作督導》（*Supervision in Social Work*）的第一版中，他勾勒出社會工作督導的三種功能，在第三版中，Kadushin（1992a）也指出自從一九七五年開始在北美出版的有關社會工作督導的重要參考書目（Abels, 1977; Austin, 1981; Bunker & Wijnberg, 1988; Holloway & Brager, 1989; Kadushin, 1976, 1985; Kaslow, 1972; Kaslow et al., 1977; Middleman & Rhodes, 1985; Munson, 1979d, 1983; Pettes, 1979; Powell, 1980; Shulman, 1982; Westheimer, 1977）。在 1990 年代初期，有三本受歡迎的社會工作督導書籍出版：Kadushin（1992a）的《社會工作督導》（*Supervision in Social Work*）、Munson（1993）的《臨床社會工作督導》（*Clinical Social Work Supervision*），以及 Shulman（1993）的《互動式督導》（*Interactional Supervision*）。在新的世紀裡，Munson（2002）出版他在一九九三年之著作