

# 社會工作實務中的督導內容與目的-以社會工作者，督導者和組織管理者為視角

## 『調查問卷\_社工員/師版』

敬愛的受訪者，您好：

這是一份由個人所進行的學術研究，重點在於社會工作實務中，督導與受督導者的現況內容分析調查。主要希望透過本問卷瞭解民間社會福利服務單位的社工員、督導者與機構主管對於督導內容與目的的認知、理解與期待。Munro(2010)強調在現今社會福利服務的工作領域中，需要更多更好的社會工作督導。督導的角色與功能已受到更高的重視，且對於督導者的養成與期待，也已設計更多有系統的訓練與相關的制度，期待督導功能的發揮。然而在實務工作中，督導的定義與功能，似乎對於新進社工、督導者與機構主管而言，督導一詞有著不同的涵義。雖然，英國社會工作者協會(BASW, 2011)簡明扼要地描述了督導的「主要目的」，即支持社會工作者提供優質服務。但BASW同時也觀察到，由於社會工作是一項複雜且兼具的專業，認為有效的督導才可能讓社會工作者發揮最大的效益。

因此，本研究需要您寶貴經驗的分享，問卷內容主要是關於您在實務工作中，督導對您所採取的模式、督導頻率、影響與感受是什麼？有哪些？整份問卷的填答時間約為6-8分鐘，還請您以最符合您實務工作中的現況與感受填寫。

我們也向您說明，問卷是不記名的，研究者將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，減少可能的風險。在資料處理上將採取統計總體數據方式呈現，您的個人資料、單位資訊均受到保密，亦不會提供給政府機關，您的資訊亦不會被辨識。未來的研究成果發表，僅純作為研究使用，沒有衍生商業利益，您可以自由填寫，以及隨時退出中止問卷與不繳交，一旦繳交將因無法識別而無法取回。在您繳交問卷後，可選擇是否願意填寫問卷回饋個人資料表，若您同意提供相關資訊，研究者將提供您1份面值100元的超商電子禮券。

另外，如果您對研究成果感到興趣，可於111年6月後與研究者連絡，索取研究摘要。如有疑問歡迎來信賜教。

本研究再次感謝您的鼎力協助！

敬祝 平安健康！事事順心！

東海大學社會工作研究學系

指導教授：呂朝賢

博士候選人：鍾武中



<https://www.surveycake.com/s/q0ZML>  
掃描 QR code 也可以填寫線上問卷喔

## 問卷內容

### 第一部分

#### 題型一

(一) 下列各項描述，為了解您對於實務工作中督導狀況與您個人感受的回應，請於個人感受程度欄位，填入 1~5 任何一個數字。

1=非常不同意 2=不太同意 3=一點點同意 4=同意 5=非常同意

| 題號 | 題目                               | 個人感受程度<br>(1-5) |
|----|----------------------------------|-----------------|
| 1  | 督導會優先處理我的工作負荷/量                  |                 |
| 2  | 督導會協助我面對壓力                       |                 |
| 3  | 督導會協助我與服務使用者維持專業界線               |                 |
| 4  | 督導會協助我提升實務上的專業                   |                 |
| 5  | 督導會檢視每一個個案的服務狀況                  |                 |
| 6  | 督導會對困難的案件給予建議和指導                 |                 |
| 7  | 督導會對案件作結案討論                      |                 |
| 8  | 督導會和我討論教育訓練的需求                   |                 |
| 9  | 督導會對我表達支持、鼓勵或讚賞                  |                 |
| 10 | 督導會對我在工作上的發展與想法，給予反思與建議          |                 |
| 11 | 督導會協助我對於理論的理解或實務上的運用             |                 |
| 12 | 督導會告知我在實務工作上的責任與義務               |                 |
| 13 | 督導會針對工作上的目標與績效表現加以討論             |                 |
| 14 | 工作過程中，督導(supervisor)不會特別向我說明什麼   |                 |
| 15 | 相較於個別督導，我認為團體督導的形式更適合我           |                 |
| 16 | 團體督導的形式，較能讓我感受到與督導者間的正向互動        |                 |
| 17 | 個別督導的形式，較能讓我感受到與督導者間的正向互動        |                 |
| 18 | 相較於個別督導，團體督導的形式更讓我感到被支持          |                 |
| 19 | 相較於個別督導，團體督導的形式更讓我感到具有被教育的效果     |                 |
| 20 | 相較於個別督導，團體督導的形式更讓我理解行政事務上的規範     |                 |
| 21 | 相較於個別督導，團體督導的形式更讓我可以處理工作上的情緒與焦慮  |                 |
| 22 | 相較於個別督導，團體督導的形式更讓有助於我處理實務上所遇到的困難 |                 |

| 題號 | 題目                              | 個人感受程度<br>(1-5) |
|----|---------------------------------|-----------------|
| 23 | 相較於個別督導，團體督導的形式更有助於我在實務工作能力上的提升 |                 |
| 24 | 高頻率的個別督導，對我在工作上的滿意度，有正向的影響      |                 |
| 25 | 高頻率的個別督導，對我繼續留在這個工作單位的意願，有正向的影響 |                 |
| 26 | 高頻率的個別督導，對我在工作專業上的學習，有正向的影響     |                 |
| 27 | 固定安排個別督導的時間，對我而言是重要的            |                 |
| 28 | 高頻率的個別督導，可讓我在工作上與督導者，維持良好的互動關係  |                 |
| 29 | 高頻率的個別督導，有助於我處理工作上的情緒與焦慮        |                 |

## (二) 可自由回應個人對於督導的想法與實務上所遇到的問題

問卷設計參考：

Content and Purpose of Supervision in Social Work Practice in England: Views of Newly Qualified Social Workers, Managers and Directors

Jill Manthorpe\*, Jo Moriarty, Shereen Hussein, Martin Stevens, and Endellion Sharpe(2013)

### 題型二

(一) 督導會議是指督導者與受督導者談論工作的正式會面。過往一年內您所屬的機構或單位，安排的督導會議的實際次數。

0=完全沒有      1=半年一次      2=二至三個月一次

3=每月一次      4=每兩週一次      5=每星期一次或以上

| 題號 | 題目                           | 實際狀況<br>(0-5) |
|----|------------------------------|---------------|
| 30 | 個別督導(例如：特定時間，須事先安排，非特定目的)    |               |
| 31 | 個別督導(例如：非特定時間，無需事先規劃，因應需要而定) |               |
| 32 | 小組督導/團體督導(例如：例行會議、自助團體、讀書會)  |               |
| 33 | 其他：_____ (請說明)               |               |

(二) 每次督導會議所需時間：

0=沒有召開      1=30分鐘      2=約1小時

3=約1.5小時      4=約2小時      5=約2.5小時

| 題號 | 題目                            | 實際狀況<br>(1-5) |
|----|-------------------------------|---------------|
| 34 | 個別督導 (例如：特定時間，須事先安排，非特定目的)    |               |
| 35 | 個別督導 (例如：非特定時間，無需事先規劃，因應需要而定) |               |
| 36 | 小組督導/團體督導(例如：例行會議、自助團體、讀書會)   |               |
| 37 | 其他：_____ (請說明)                |               |

(三) 對你而言，適合你的督導會議次數為：

0=不需要    1=半年一次    2=二至三個月一次

3=每月一次    4=每兩週一次    5=每星期一次或以上

| 題號 | 題目                            | 實際狀況<br>(1-5) |
|----|-------------------------------|---------------|
| 38 | 個別督導 (例如：特定時間，須事先安排，非特定目的)    |               |
| 39 | 個別督導 (例如：非特定時間，無需事先規劃，因應需要而定) |               |
| 40 | 小組督導/團體督導(例如：例行會議、自助團體、讀書會)   |               |
| 41 | 其他：_____ (請說明)                |               |

(四) 對你而言，每次適合你的督導會議時間為：

0=不需要    1=30 分鐘    2=約 1 小時

3=約 1.5 小時    4=約 2 小時    5=約 2.5 小時

| 題號 | 題目                            | 實際狀況<br>(1-5) |
|----|-------------------------------|---------------|
| 42 | 個別督導 (例如：特定時間，須事先安排，非特定目的)    |               |
| 43 | 個別督導 (例如：非特定時間，無需事先規劃，因應需要而定) |               |
| 44 | 小組督導/團體督導(例如：例行會議、自助團體、讀書會)   |               |
| 45 | 其他：_____ (請說明)                |               |

### 題型三

督導工作中督導會議是例行或是常態的督導形式，督導會議是指督導者與接受督導者談論工作的正式會面。

本題型的甲部份希望能了解身為受督導者的您，在參與督導會議過程中出現的情況；乙部份為對您覺得，這些事務對您而言是否有專業能力的提升或改變？請依據您『接受督導』與『督導者行為』的實務狀況，填上 1~5 任何一個數字，表達最符合實務工作中所經歷過的情況與感受。

1=從未有過    2=很少    3=有些時候    4=經常如此    5=總是如此

☆甲乙兩部份均需作答。但如果甲的答案是1從未有過，則不用再回答該題的乙部分

● 填答範例：

| 題號   | 題目                     | 甲<br>在督導會議<br>中出現的情<br>況 | 乙<br>您覺得受督導<br>者的工作或專<br>業能力是否改<br>善及提升 |
|------|------------------------|--------------------------|---|
| 範例 1 | 先呈交討論文件或工作進度記錄，才舉行督導會議 | 4                        | 3                                       |
| 範例 2 | 被口頭告知討論內容和目的           | 1                        | -                                       |

填答範例說明：

- 範例 1 在甲部份填答 4，意指在參與督導會議進行前，『經常如此』先成交討論文件或工作計畫；在乙部份填答 3，指您覺得這樣的做法，『有些時候』可以提升自己的工作或專業能力。
- 範例 2 在甲部份填答 1，意指在會議中『從未有過』引導受督導者明白與理解工作要求和方向；而因此在乙部份則『無需填寫』數字。

• 問卷題目開始：

| 題號 | 題目                     | 甲               | 乙                               |
|----|------------------------|-----------------|---------------------------------|
|    |                        | 在督導會議中<br>出現的情況 | 覺得自己的工<br>作或專業能力<br>獲得改善或提<br>升 |
| 46 | 先呈交討論文件或工作進度記錄，才舉行督導會議 |                 |                                 |
| 47 | 先口頭上訂定討論內容和目的          |                 |                                 |
| 48 | 討論內容是有記錄或存案            |                 |                                 |
| 49 | 傳遞機構政策、要求及規範           |                 |                                 |
| 50 | 分配工作及解釋工作分配的原因         |                 |                                 |
| 51 | 引領受督導者明白、理解工作要求和方向     |                 |                                 |
| 52 | 協調受督導者工作上的合作           |                 |                                 |
| 53 | 協助受督者與外界建立工作關係         |                 |                                 |
| 54 | 協助受督導者交流意見及經驗          |                 |                                 |
| 55 | 對受督導者的工作，進行實地觀察與紀錄     |                 |                                 |
| 56 | 採取建議或示範的方式，使受督導者解決工作難題 |                 |                                 |
| 57 | 提供資訊，協助受督導者解決難題        |                 |                                 |
| 58 | 引領受督導者，訂定工作目標和擬定個案處遇計畫 |                 |                                 |
| 59 | 鼓勵受督導者對問題作多角度的分析       |                 |                                 |
| 60 | 透過討論和檢討，改善受督導者個案工作的方法  |                 |                                 |

| 題號 | 題目                      | 甲           | 乙                   |
|----|-------------------------|-------------|---------------------|
|    |                         | 在督導會議中出現的情況 | 覺得自己的工作或專業能力獲得改善或提升 |
| 61 | 協助受督導者擴展服務視野            |             |                     |
| 62 | 鼓勵受督導者獨立處事和敢於接受挑戰       |             |                     |
| 63 | 和受督導者探討在工作上遇到的價值矛盾或衝突問題 |             |                     |
| 64 | 討論如何把專業知識和理論運用在實務工作上    |             |                     |
| 65 | 協助受督導者處理在工作上所遇到的情緒問題    |             |                     |
| 66 | 聆聽受督導者面對的工作困難和感受        |             |                     |
| 67 | 清楚分析受督導者工作上的強項和弱點       |             |                     |
| 68 | 肯定受督導者服務成果和對服務對象的成效     |             |                     |
| 69 | 協助受督導者減輕工作壓力            |             |                     |

#### 題型四

此題型重點在於了解，您個人擔任社工員/師(受督導者)工作經驗中，對於受督導狀況與感受的回應。請於個人感受欄位，填上 1~5 任何一個數字。

1=從未有過 2=很少 3=有些時候 4=經常如此 5=總是如此

#### ● 填答範例：

您覺得(認為)督導的重要性在於：

| 題號 | 題目             | 個人感受 |
|----|----------------|------|
| 範例 | 督導增強受督導者的工作滿意度 | 4    |

填答範例說明：填上 4 意指受督導的經驗中，可經常性的增強受督導者工作的滿意度。

#### 問卷題目開始：

■ 由您個人的實務工作經驗中，接受督導是否達到以下的目的：

| 題號 | 題目                      | 個人感受 |
|----|-------------------------|------|
| 70 | 使服務對象得到更有效能與效率的服務       |      |
| 71 | 增強受督導者的工作滿意度            |      |
| 72 | 促進受督導者的專業成長和增強工作能力      |      |
| 73 | 使受督導者的工作能有系統地回應機構所要求的事務 |      |

■ 由您個人的實務工作經驗中，您覺得督導的重要性在於：

| 題號 | 題目                     | 個人感受<br>(1-5) |
|----|------------------------|---------------|
| 74 | 使服務對象得到更有效能與效率的服務      |               |
| 75 | 增強受督導者的工作滿意度           |               |
| 76 | 促進受督導者的專業成長和增強工作能力     |               |
| 77 | 使受督導者的工作能有系統回應機構所要求的事務 |               |

問卷來源：Study on current state of supervision for social workers in Hong Kong (2006)

### 題型五

此題型的重點在於了解，對於您個人被督導的經驗中，受督導狀況與感受的期待。請於下列問項中，填入 1-5 任何一個數字。

1=不重要 2=少許重要 3=無意見 4=重要 5=非常重要

● 填答範例：

■ 請列述理想的督導會議應包含的項目：

| 題號 | 題目              | 個人感受/期待 |
|----|-----------------|---------|
| 範例 | 可清楚交代機構政策、要求與規則 | 4       |

填答範例說明：填上 4 意指認為督導會議中，對於受督導而言，督導者將機構的政策、要求與規則清楚交代是『重要的』。

問卷題目開始：

請列述理想的督導會議應包含的項目：

| 題號 | 題目                    | 個人感受/期待<br>(1-5) |
|----|-----------------------|------------------|
| 78 | 在督導會議前可先呈交討論文件或工作進度記錄 |                  |
| 79 | 可先口頭訂定討論的內容與目的        |                  |
| 80 | 討論內容是有紀錄與存檔的          |                  |
| 81 | 可清楚傳遞機構政策、要求與規則       |                  |
| 82 | 可清楚分配工作與解釋原因          |                  |
| 83 | 可引導受督導者明白、理解工作要求和方向   |                  |
| 84 | 可協調受督導者彼此間的工作合作       |                  |
| 85 | 可協助受督導者與外界建立工作關係      |                  |
| 86 | 可協調受督導者間的意見交流與經驗      |                  |
| 87 | 感受到督導者的同理與支持          |                  |
| 88 | 可獲得具體的建議或示範問題解決的方法    |                  |

| 題號  | 題目                       | 個人感受/期待<br>(1-5) |
|-----|--------------------------|------------------|
| 89  | 可提供資訊協助受督導者解決問題          |                  |
| 90  | 可引導受督導者訂定工作目標或個案服務策略     |                  |
| 91  | 可感受到督導者鼓勵受督導者對問題進行多面向的思考 |                  |
| 92  | 可共同檢討和改善受督導者個案工作的方法      |                  |
| 93  | 可協助受督導者擴展服務視野            |                  |
| 94  | 可感受到督導者鼓勵受督導者獨立工作和勇於接受挑戰 |                  |
| 95  | 可協調受督導者間的價值矛盾或衝突問題       |                  |
| 96  | 可討論如何將專業知識和理論運用於實務工作中    |                  |
| 97  | 可協助受督導者處理工作上所遇到的情緒問題     |                  |
| 98  | 願意聆聽受督導者在工作上面對的困難與感受     |                  |
| 99  | 可清楚分析受督導者工作上的優勢與限制       |                  |
| 100 | 願意肯定受督導者服務的成果與成效         |                  |
| 101 | 願意協助受督導者減輕工作壓力           |                  |

## 第二部分：基本資料 (請在符合您條件的□內打√)

- 請問您的性別：1. 男 2. 女
- 請問您的出生年：民國\_\_\_\_\_年
- 請問您的婚姻狀態是：1. 未婚 2. 已婚 3. 分居 4. 離婚  
5. 喪偶 6. 其他：\_\_\_\_\_ (請說明)
- 扶養子女數：1. 5個以上 2. 4個 3. 3個 4. 2個 5. 1個 6. 0個
- 請問您的宗教信仰是：1. 無 2. 佛教 3. 基督教 4. 其他：\_\_\_\_\_ (請說明)
- 請問您社工相關的最高學歷是：1. 社工學分班 2. 專科 3. 大學 4. 研究生  
5. 碩士 6. 博士生 7. 博士 8. 其他\_\_\_\_\_ (請說明)
- 是否具有非社工相關的大專以上學位(歷)：1. 是\_\_\_\_\_ (請說明) 2. 否
- 請問您目前的職務屬性為：1. 專職 2. 兼職
- 請問您現職工作的縣市：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_ (請說明)
- 請問您的工作年資：\_\_\_\_\_ (含社會工作及非社會工作之全職工作總年資)  
(填寫4位數字，例如1年6個月填0106，若是12年11月填1211，若無請填0)
- 請問您的社會工作年資：\_\_\_\_\_ (填寫4位數字，規則如上)



12. 各項專業類別的社工年資：(填寫 4 位數字，規則如第 10、11、12 題)
1. 醫務相關：\_\_\_\_\_ (年資) 2. 心理衛生：\_\_\_\_\_ (年資)
3. 老人服務：\_\_\_\_\_ (年資) 4. 身心障礙：\_\_\_\_\_ (年資)
5. 社區服務：\_\_\_\_\_ (年資) 6. 兒少/婦女及家庭：\_\_\_\_\_ (年資)
7. 其他領域：\_\_\_\_\_ (請說明)/\_\_\_\_\_ (年資)
13. 請問您是否領有社工師證照：1. 是 2. 否
14. 請問您所屬單位的類型：1. 基金會 2. 協會 3. 社工師事務所
4. 其他\_\_\_\_\_ (請說明)
15. 請問您所屬單位的屬性：1. 社會福利 2. 心理衛生或諮商 3. 醫院
4. 養護照顧 5. 社區服務 6. 其他\_\_\_\_\_ (請說明)
16. 請問您目前工作團隊中，共有幾名工作人員：\_\_\_\_\_人
17. 請問您所屬的工作團隊中，有幾名具有社工師考試資格：\_\_\_\_\_人(包含已考取)
18. 請問您目前任職的機構是否有儲備督導的培訓計畫：1. 有 2. 無 3. 不清楚
19. 請問您所屬的機構(組織)全職員工數(包含社工與非社工，如果是全國性組織，以分會的人數為主)：
1. 2-5 人 2. 6-10 人 3. 11-30 人 4. 31-66 人
5. 67-100 人 6. 100 人以上
20. 請問您所屬的單位(部門/小組/方案)全職員工數：\_\_\_\_\_人
21. 請問您目前任職的機構是否提供社工師證照加給：1. 是 2. 否
22. 請問您目前任職的機構是否提供年資加給：1. 是 2. 否

問卷填答至此，已結束所有的題項，需請您檢視每個題項皆已完成填答，以確認此份問卷的有效性。感謝您的配合！

謝謝您的貢獻！

研究者 東海大學博士候選人鍾武中 敬謝