

## 論文摘要

本研究旨在探究目前婦女服務機構中多採用何種督導型式、督導在機構中的功能和任務為何、督導實務中所採用的督導模型取向為何，理論和實務間是否存在差距。除此，更希望進一步從制度面出發，探究目前婦女福利服務機構之督導制度的發展與阻礙所在。

本研究主要以台北市之婦女服務機構為研究領域，以機構中的「社工員」和「督導者」為研究對象。本研究共訪問了六家婦女福利服務機構，包括基金會、公辦公營之婦女中心、與公辦民營之婦女中心三類，共計訪問六位社工員和七位社工督導者共十三人，每人進行一至兩小時的訪談，每次訪談時間約六十分鐘。資料分析則應用內容分析方法之操作程序，詳細進行質化資料的分析與整理，以其獲得有效之研究結果。

研究結果發現如下：

1. 北市婦女機構督導主要有兩種類型，一為內部督導者，又分有 Full-Time 全職督導與 Part-Time 兼職督導者；二為外聘督導者。
2. 從社工員和督導者的觀點切入可發現，目前婦女機構發揮的功能仍集中在「行政功能」、「工作技巧協助」、「心理支持功能」方面。相對於在「教育訓練」上是較少的部分。
3. 在督導型式上，北市婦女機構中的督導者最常採用的督導型式為定期的團體督導和不定期的個別督導，外聘督導者最常採用的是個案研討與讀書會的型式。
4. 在督導理論的應用上，受訪的社工員與督導者皆表示沒有應用督導理論，然從資料的整理我們可以看到機構中最常用的一種「問題解決中心」之督導模式流程。
5. 研究發現，北市婦女機構中的督導者多半是由經驗中累積自我的督導方式。
6. 目前婦女機構中督導實務上的缺點包括「社工員的專業學習成長較少」，在影響督導功能發揮的障礙上主要為「督導時間不足」、「機構經費有限」等。
7. 在督導的制度面建構中，督導者與社工員也描繪了心目中完善督導制度的要件包括：「內外部督導的相互補充」、「定期的督導」、「組織福利制度相關的規劃」三大要點。除此，在個人方面，社工員自身需破除被督導的焦慮；督導者也應給社工員足夠的發展和自主攻堅。如此在制度面與個人面的相互配合下，完善的督導制度使得發揮最大的功能。

本研究最後也對實務和研究上進一步提出相關的建議。