

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源 教授

社會工作受督導者知覺督導關係、督導者權力表現
與專業服務自主性之相關研究

A Study on Supervisees among the Correlation of
Supervisory Relationship, Supervisor Power Express and
Autonomy of Professional Services in Social Work

研究生：楊秀玲

中華民國一〇〇年六月

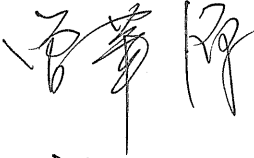
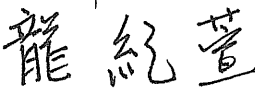


東海大學社會工作學系碩士班

研究生 楊秀玲 碩士學位論文

社會工作受督導者知覺督導關係、督導者權力表現
與專業服務自主性之相關研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：		100年7月27日
審查教授：		100年6月27日
審查教授：		100年6月27日
系主任：		100年7月28日

論文名稱	社會工作受督導者知覺督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關研究		
校所組別	東海大學社會工作學系碩士班	頁數：123	
畢業時間	九十九學年度第二學期	提要別	碩士學位論文提要
研究生	楊秀玲	指導教授	曾華源
<p>論文摘要</p> <p>社會工作專業發展愈趨成熟，服務愈趨專精化。在提供社會福利服務過程中，社會工作者常處於多元、複雜及變動性高的工作情境，擁有一定程度的專業知能可達到工作目標完成的基本標準，但對講求專業服務品質、效率、效能的現今社會而言，社會工作者具有獨立思考、判斷和做決定的自主性是必要的。影響社會工作者在專業服務上的自主性表現，有很多因素，其中有許多會因與督導者互動所影響，因此，本研究主要探討社會工作受督導者專業服務自主性議題，其與所知覺之督導關係、督導者權力表現間之相關。</p> <p>本研究邀請目前服務於兒童及少年保護個案家庭處遇服務執行單位之社會工作受督導者為研究對象，採用研究者自行編製問卷進行普查，共計 187 位，經申請審核同意 132 位進行問卷填答，佔 70.6%，以郵寄發出問卷 132 份，回收 128 份，回收率 97.0%，有效問卷為 124 份。研究結果與發現如下：</p> <p>一、家庭處遇社工受督導者男女比約為一比四，年齡平均數約 32 歲，未婚、無宗教信仰、畢業於社會工作系皆佔六成，兩成具社工師證照，一成爲研究所以上學歷，從事社工年資平均高於家處服務年資平均三年。</p> <p>二、受督導者對自身專業服務自主性評價高且正向。受督導者是否曾經擔任督導者在專業服務自主性上有顯著差異存在。</p> <p>三、在督導關係中，受督導者認爲與督導者間之「合作」關係最佳。受督導者教育程度的不同、是否曾經擔任督導者在督導關係上有顯著差異存在。</p> <p>四、受督導者認爲督導者權力表現以「民主取向」最普遍。受督導者個人背景的不同在對督導者權力表現認知上皆無顯著差異存在。</p> <p>五、受督導者年齡、社會工作年資、總工作年資、督導關係、督導者權力表現與受督導者之專業服務自主性有相關性存在。受督導者年齡越長、從事社會工作年資越久、總工作年資越久與其專業服務自主性呈現正相關；受督導者知覺督導關係中之合作度、情感度與其專業服務自主性間呈現正相關；督導者權力表現傾向民主與受督導者之專業服務自主性呈現正相關。</p> <p>六、受督導者年齡、從事社會工作年資、督導關係、督導者權力表現對受督導者專業服務自主性具預測力，其中以督導關係中之威權度因素解釋力最大。</p> <p>依據上述結論，本研究提出建議如下：</p> <p>一、受督導者定期自我省思、檢視或透過督導、同儕討論方式，瞭解自己在專業服務上的自主性表現狀況，並能在發現缺失後進行改善。</p>			

- 二、無論是督導者或受督導者對社會工作專業脈絡下之「權力」、「人際關係」、「自主性」議題探討，需加入華人文化特有的思維方式。
- 三、透過督導實務，督導者和受督導者提昇在面對督導關係及權力議題自在與恐懼的敏銳度，並勇於面對、談論和檢視。
- 四、實務單位可於個案研討會、相關會議中增加對專業服務自主性議題之論辨，並透過督導工作加強受督導者在標準化服務過程中之臨場應變能力，培育具專業自主能力的社會工作者，以助於實務工作進行，持續提昇服務品質。
- 五、實務工作者之繼續教育與各大學院校社會工作及相關系所實習課程中，著重專業知能、專業自主、專業倫理三合一之培訓規劃。

關鍵字：受督導者、督導者、督導關係、權力表現、專業服務自主性

Abstract

The more mature the development of social work profession is, the more specialized its service becomes. In the process of providing social welfare services, social workers often encounter a work situation that is diverse, complex and highly variable. Certainly, the basic standards of accomplishing work goals can be achieved with a certain degree of professional knowledge and ability. Nonetheless, for the present society that particularly focuses on the quality, efficiency and effectiveness of professional services, it is essential for social workers to possess the ability of independent thinking and judging, and the autonomy to make decisions. There are various factors that influence the performance of the autonomy of professional services, many of which are related to the interactions with the supervisors. Thus, this study mainly explored the issues of the autonomy of professional services of social work supervisees, especially its correlation with the supervisees' perceived supervisory relationship and the power express of their supervisors.

Taking the social work supervisees currently served in the execution units of the family intervention in children and youth protection cases as the research subject, this study adopted the self-made questionnaire to conduct a general survey on 187 participants, and 132 were verified and approved to fill the questionnaire, accounting for 70.6%. Thus, a total of 132 questionnaires were distributed by mailing and 128 were collected, among which 124 were valid questionnaires with a recall rate of 97.0%. The research results and findings are listed as follows:

- (1) Among the social work supervisees of family intervention, 20% were male and 80% were female, while 60% were unmarried, graduated from the Department of Social Work at university, with no religious beliefs, and with an average age of 32 years old, 20% had a social worker license, 10% had a graduate degree or above, and all of them were with an average seniority of three years in engaging in social work longer than engaging in family intervention services.
- (2) The self-evaluation of the supervisees on their autonomy of professional services was high and positive. There was significant difference in the autonomy of professional services between the supervisees that had served as a supervisor and had not.
- (3) As for the supervisory relationship, the supervisees believed that the cooperative relationship between them and the supervisors was the best one. There was significant difference in the supervisory relationship between different levels of education of the supervisees, as well as between the supervisees that had served as a supervisor and had not.

- (4) As for the power express of the supervisors, the supervisees believed that the “democratic orientation” was the most common one. There was no significant difference in the perceived power express of the supervisors between different personal backgrounds of the supervisees.
- (5) There was correlation between the autonomy of professional services of the supervisees and their age, seniority in engaging in social work, total working years, supervisory relationship, and the power express of their supervisors. The supervisees with an older age, longer seniority in engaging in social work, and longer seniority of total working years showed positive correlation with their autonomy of professional services. Also, there was correlation between the autonomy of professional services of the supervisees and the cooperation level and the emotional level in their perceived supervisory relationship. Furthermore, there was also correlation between the autonomy of professional services of the supervisees and the democratically oriented power express of their supervisors.
- (6) The supervisees’ age, seniority in engaging in social work, total working years, supervisory relationship, and the power express of their supervisors all had predictive power for their autonomy of professional services, among which the factor of authority level in the supervisory relationship had the largest explanatory power.

According to the research results, this study suggests the following recommendations:

- (1) Supervisees should regularly practice self-reflection and self-review or discuss with their supervisors and peers in order to understand their autonomy status of professional services and then improve their discovered weakness.
- (2) No matter for supervisors or supervisees, the exploration of the issues of the “power”, “interpersonal relationship” and “autonomy” in the context of social work profession should add the specific Chinese way of thinking.
- (3) Through the supervisory practices, both supervisors and supervisees can enhance their sensitivity to the comfortable level and to fear while dealing with the issues of supervisory relationship and power, as well as their courage to face, talk about and review those issues.
- (4) The practice and execution units can add some discussion of the issues of the autonomy of professional services in case seminars and relevant conferences, enhance supervisees’ ability to respond to and cope with the crisis in the process of providing standardized services through the supervision, and cultivate social workers with professional autonomy ability to help the progress of the practical work and to continually improve service quality.

(5) The further education of the practitioners and the training courses in the Department of Social Work and other related departments at every university and college should focus on the three-in-one training plan of professional knowledge, professional autonomy and professional ethics.

Keywords: supervisee, supervisor, supervisory relationship, power express, autonomy of professional services

致謝

世界正不斷的在找尋新的起點，而我也如此！

1988年，我是東海社工系的大一新鮮人，2009年，我何其有幸再度參加東海社工系碩士班新生說明會，20年間「社會工作」佔據了我生活的大部分，大學四年的社會工作教育及畢業後16年的實務工作，我，收穫滿滿也感到累了，於是辭去工作，給自己一段沉澱的時間，享受與家人相處的時光。辭去工作並不代表不再接觸社會工作，而是希望自己有更多的知識、能量、活力、熱情持續置身於社會工作—這充滿著挑戰和希望的助人專業領域。

兩年前，我決定重返校園，重拾書本學習，在研究所學習期間，特別要感謝的是我的論文指導教授—曾華源老師，謝謝您耐心帶領我這位想太多且做事慢吞吞的學生進入學術殿堂，學習如何做學問；也謝謝您總是有辦法點出我在論文寫作過程中的盲點，培養更廣、更深的思考能力；您不囉嗦，往往一句問話即能激發我不一樣的想法和反思；在我遇見困難或猶豫時，您增強我的信心，給我關心和支助。感謝論文口試委員芬芬老師、紀萱老師鉅細靡遺的指導，對研究內容的精闢見解，引導我思考和發現研究的價值和社會工作意義。感謝我大學時期的導師—武自珍老師、碩一導師劉珠利老師、修習課程的高迪理老師、彭懷真老師、王篤強老師、黃聖桂老師、實習督導劉麗雯老師，謝謝您們用心授課，有耐心的與我這位有點年紀的實務工作者對話，解答我的疑惑，謝謝系上所有老師和助教。

實務和理論的結合其實發生在無時無刻。感謝協助本研究進行的實務機構及社會工作者，因為您們的參與，研究才能順利完成，也因為您們的寶貴意見豐富了研究的價值。研究所修課期間，感謝大學同窗好友（靜薇、小琦、熠蕙）和以前工作夥伴們的加油打氣，感謝曾家班前輩們小白學姊、郁雯(baby)、佳盈不厭其煩地教導。能一步一步往前邁進的動力主要來自同學們相挺、激勵，不論是曾家班的同門師姊妹（敏軒、珮熏、雅婷 Ivy、意雯、幸儀、詩韻、貞誼）、一樣具有父母身分的同學（坤志大哥、梅芬、佳琪），還是年輕小伙子（社工 F4 翰一、小白/文仙、育陞、威任）、美少女們（子婷、江江、唐唐、宛柔），因為有你(妳)們，秀玲姊的學生生活真的是多采多姿，如同我們這一班的畢業紀念冊上唐唐寫的「東海歷險記—活著卻獨自一人，這種事是絕對不會有的！」

對於年已40歲的我，能以全時學生身分完成研究所課程，最大的幕後功臣是我的家人—疼愛我的老公嘉忠，永遠的心肝寶貝興勻、亭萱、昱萱，默默支持關心我的父母親和公婆，協助照顧我家寶貝們的親友團。心中對家人的感激無法以文字完全表達，就讓它轉化為語言和行動囉—我愛您們！

秀玲于東海社工研究室

2011. 07.

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 問題陳述.....	1
第二節 研究動機與目的.....	4
第三節 重要名詞釋義.....	6
第二章 文獻探討.....	7
第一節 兒童及少年保護個案家庭處遇服務與社會工作者的工作概況.....	7
第二節 社會工作專業服務自主性.....	11
第三節 社會工作督導關係.....	18
第四節 受督導者對督導者權力表現認知之相關概念.....	24
第五節 綜合討論.....	33
第三章 研究方法.....	37
第一節 研究概念架構與假設.....	37
第二節 研究對象.....	39
第三節 研究測量工具設計.....	41
第四節 資料收集與分析方法.....	54
第五節 研究倫理考量.....	56
第四章 研究結果與分析.....	57
第一節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景之描述.....	57
第二節 督導關係、督導者權力表現及專業服務自主性之描述.....	62
第三節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景在督導關係、督導者權力表現及專業服務自主性之差異分析.....	72
第四節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關分析.....	80
第五節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之迴歸分析.....	87
第五章 結論與建議.....	95
第一節 研究結論.....	95
第二節 討論.....	104
第三節 研究建議.....	108
第四節 研究限制與對未來研究之建議.....	111
參考書目.....	113
中文部分.....	113
英文部分.....	117
附錄一.....	119

表目錄

表 3-3-1	正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果	45
表 3-3-2	督導關係量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	47
表 3-3-3	督導者權力表現量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	49
表 3-3-4	受督導者專業服務自主性量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	51
表 4-1-1	受督導者個人基本資料次數分配與百分比統計表 (N=124)	58
表 4-1-2	受督導者年齡次數分配與百分比統計表 (N=124)	59
表 4-1-3	受督導者工作相關次數分配與百分比統計表 (N=124)	61
表 4-2-1	受督導者知覺督導關係各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	64
表 4-2-1 (續)	受督導者知覺督導關係各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	65
表 4-2-2	受督導者知覺督導者權力表現各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	67
表 4-2-2 (續)	受督導者知覺督導者權力表現各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	68
表 4-2-3	受督導者專業服務自主性各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	70
表 4-2-3 (續)	受督導者專業服務自主性各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)	71
表 4-3-1	受督導者個人背景與督導關係之 t 檢定表 (N=124)	73
表 4-3-2	受督導者個人背景與督導關係之單因子變異數分析及 Scheffe' 事後檢定 (N=124)	74
表 4-3-3	受督導者個人背景與督導者權力表現之 t 檢定表 (N=124)	75
表 4-3-4	受督導者個人背景與督導者權力表現之單因子變異數分析及 Scheffe' 事後檢定 (N=124)	76
表 4-3-5	受督導者個人背景與專業服務自主性之 t 檢定表 (N=124)	77
表 4-3-6	受督導者個人背景與專業服務自主性之單因子變異數分析及 Scheffe' 事後檢定 (N=124)	78
表 4-3-7	受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性之顯著差異摘要表	79
表 4-4-1	受督導者個人背景與督導關係之相關性分析 (N=124)	80
表 4-4-2	受督導者個人背景與督導者權力表現之相關性分析 (N=124)	81
表 4-4-3	受督導者個人背景與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)	82
表 4-4-4	督導關係與督導者權力表現之相關性分析 (N=124)	83
表 4-4-5	督導關係與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)	84
表 4-4-6	督導者權力表現與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)	85
表 4-4-7	受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性之相關分析摘要表	86
表 4-5-1	受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之關係摘要表	88
表 4-5-2	影響受督導者專業服務自主性逐步多元迴歸分析摘要表	90
表 4-5-3	影響受督導者自我負責逐步多元迴歸分析摘要表	91
表 4-5-4	影響受督導者自我創新逐步多元迴歸分析摘要表	92
表 4-5-5	影響受督導者自我表達逐步多元迴歸分析摘要表	93

圖目錄

圖 2-1-1	兒童及少年福利法合併修正相關	8
圖 2-2-1	Penman 督導關係模式	22
圖 3-1-1	研究概念架構圖	37
圖 3-3-1	修改後的研究概念架構圖	53

第一章 緒論

第一節 問題陳述

社會工作之所以被稱為「藝術」，乃因服務的產生難以預知，服務對象及所處情境變數多無法控制，且隨社會經濟環境變遷致使社會工作總有需要面對和處理的新的、多樣化的課題（黃清高，1984；林萬億，2002）。第一線社會工作者在面對充滿著變動性較高的社會工作時，除需具備充實的專業知能外，自身專業服務自主性表現的機會同時增加。陶蕃瀛（1999）提到專業人士在其專業領域中所展現的自主性程度和自主性的範疇，就會成為該專業發展的主要指標。陳慧媚（1990）也提出社會工作領域中專業服務自主性的重要，認為在對專業主義（professionalism）精神培育的同時亦必須面對專業服務自主性方面的議題，此外，Tsui（2005）也表示當社會工作趨於成熟時，社會工作者也會越來越希望擁有更多的專業自主權，這也是專業發展過程中必經的現象（陳秋山譯，2008）。上述所言，社會工作者擁有專業服務自主性有其必要性。

以兒童及少年保護個案家庭處遇服務而言，兒少保護服務特性為具時限性、強制性、服務密集度和職業危險性高等特性，在服務提供過程中第一線社會工作者需不斷面對評估、專業判斷和做決定的挑戰（廖秋芬，1997；黃明玉，2008；李佩玲，2009）。然而於實務工作經驗中，往往也會因為服務對象當時所呈現的急迫性或所處安全程度不同，服務內容趨複雜性、多元性，引起受督導者焦慮和困境，或是社會工作者需定期以外展方式提供服務，獨自面對難以預料的環境因素，在任務完成的過程中，不僅挑戰著社會工作者既有的專業知能和運用技術，同時增加其專業判斷和做決定的專業服務自主性表現機會及挑戰。

影響社會工作者在專業服務的自主性表現有很多因素。社會工作者專業服務自主性的發揮會受到科層體制、組織文化、組織風氣和管理風格影響（方雅麗、鄭麗珍，2000；林家德，2007；呂學榮，2007；Engel, 1970）。不論是體制、文化和管理風格，受督導者的表現多透過「督導者」（supervisor）影響。Kadushin（1992）提出社會工作督導具有行政、教育和支持三大功能最常被引用（黃源協，2008），社會福利組織中的督導者除教導受督導者助人技巧，增加專業成熟度外，同時也負責協調、管理和評分工作及提供支持、協助受督導者完成任務。

曾華源、曾騰光（2003）指出社會工作督導工作可以說是督導者與受督導者兩者間互動且彼此影響的過程。爲了達成組織目標，很重要的是督導者要能擁有影響受督導者的力量，其影響力的來源，除了督導者權力表現的互動情境外，也包括受督導者的需求程度與特質而定，諸如對權力反應、認知能力、價值及文化背景。如果受督導者能清楚瞭解督導者權力表現的合法與適當性的話，將助於降低受督導者對督導者權力濫用的誤會或彼此間信任關係的破壞。廖秋芬（1997）、周秀如（2011）研究發現社會工作者在專業服務上的自主性與督導者間權力互動關係相關。翁淑卿（1996）、鍾美智（1996）研究也指出督導的支持有助於受督導者專業服務自主性的發揮，減少或預防社會工作者之職業倦怠感，增加受督導者的留任意願。黃靚琦（2002）、黃明玉（2008）研究發現督導者的權威角色會使受督導者產生壓迫和負向感受。當受督導者與督導者意見不一致時，是否因兩者間上司、下屬的不平等關係，出現督導者的控制與受督導者專業服務自主性之矛盾？受督導者又將如何認知督導者的權力表現，並且直接面對是否要表現專業服務自主性的挑戰？

督導關係（supervisory relationship）宛如一座橋樑，連結督導者和受督導者兩方互通的管道。而 Brown 和 Bourne（1999）表示權力存在人際關係中，權力的落差也蘊藏於督導者與受督導者間的互動關係中（引自江盈誼等譯，2002）。另，高尚仁、伍錫康（1988）指出督導者與受督導者間關係的契合度、信任層次、相互性強度等變項影響著權力表現，尤其身處華人社會的我們更注重團體內外關係的協調。許維素（1993）也提及督導者和受督導者分別處於上下不平等的地位，權力（power）運作影響著督導關係的發展。同樣的，督導關係也會影響權力的範圍，或許因爲彼此督導關係不錯，即使督導者權力過度表現，受督導者也比較願意妥協和順從接受，或若督導關係處於不友善狀態，即使具有豐富知識經驗的督導者提供協助，受督導者也會陽奉陰違，甚至僅僅服從督導者合法權的行使。

Nye（2007）以獨立、依賴的概念探討工作自主性和督導關係間的議題，並說明在督導關係中的獨立、依賴不同的價值同時也反應出西方的核心文化價值，亦強調受督導者對督導者的依賴並非全然是負向的。有時適度的依賴助於督導關係建立，受督導者的獨立表現也並非全然帶來正向的結果。在督導工作進行過程，受督導者行事過於獨立，督導者恐難善盡其角色功能，若受督導者沒有督導

者在一旁的帶領、協助和意見提供時，受督導者有可能會不自覺的陷入過於獨斷的迷思，進而導致負面效果而使服務對象權益蒙受損。因此，督導關係如何潛移默化的影響受督導者在專業服務上的自主性表現？兩者間的關連性為何？何種督導關係對專業服務的自主性表現有何助益？值得進一步探討。

本研究以兒童及少年保護個案家庭處遇服務之社工受督導者角度來看自身在專業服務的自主性表現，並進一步瞭解在督導者與受督導者間權力互動中，受督導者對於督導者的要求時，所認為督導者權力表現方式為何？採取的因應方式會極力爭取在專業服務的自主性表現機會來捍衛專業自主性存在的必要性？督導關係是否影響受督導者對督導者權力表現的認知？又如何影響受督導者在專業服務上的自主性表現？

綜上所述，本研究欲瞭解和探討的問題如下：

- 一、受督導者的個人背景為何？與督導者的督導關係為何？其對督導者權力表現的認知情形為何？其專業服務的自主性表現為何？
- 二、受督導者的個人背景不同在督導關係上是否有差異存在？受督導者的個人背景不同對督導者權力表現的認知是否有差異？又其專業服務的自主性表現上是否有差異？
- 三、受督導者的督導關係與對督導者權力表現認知是否有關係性存在？而其督導關係與其專業服務自主性表現是否有關係性存在？又受督導者對督導者權力表現的認知與專業服務自主性表現是否有關係性存在？
- 四、受督導者個人背景、督導關係與對督導者權力表現的認知等因素對受督導者專業服務自主性表現是否有預測力？何者為最高？

第二節 研究動機與目的

社會工作專業教育的目標之一是為社會工作者奠定基礎的知識理論概念和服務技能，在社會福利服務輸送過程中，擁有一定程度的知能雖能達到專業工作完成的基本標準，具自立、彈性自主能力的專業人員在提供服務過程中才能解決問題（曾華源，1987）。回想自己的實務工作歷程，當還是一位青澀的社會工作者時，面對不熟悉的個案和服務方案所感到的不安，經由督導者的知識經驗傳授而減少焦慮和工作壓力，一旦累積了一定程度的實務經驗後，足以自己做判斷和抉擇時，即使與督導者有不同的意見，仍會經由溝通、討論再做決定，只是並非在所有專業服務提供時都是如此，有些時候，督導者直接告訴受督導者處遇計畫內容或執行方式。換言之，與督導者互動經驗中，督導者助於自己在工作上的表現、增強信心和成就感；也曾經因督導者表現傾向強勢、專權，身為受督導者的自己擔心在堅持意見後，可能無法完全承擔處遇工作可能帶來的嚴重結果，或許也因為想要保有自己在督導者心中的好印象而放棄自己原有的決定和堅持，轉而順從督導者的意見，因而減損在專業服務上的自主性表現，長期下來，工作的無力感累積和耗竭（burnout）將影響社會工作專業服務品質，此為研究動機之一。

研究者擔任督導者期間所見現象之一，受督導者往往在督導過程中，說的不多或多以順從反應，一旦督導不在或會議結束後，個人意見卻一一呈現；或是在會議上答應督導會執行，但是不是真的願意執行，以及願意執行的程度為何，無一定論。督導者和受督導者的互動關係中，相互流動的是兩者的價值、利益和好處，權力亦蘊藏其中。督導者的權力表現與受督導者的專業服務自主性好比是在進行拔河遊戲，如何營造雙贏局面是件不容易但又必須要瞭解的事。針對相關議題，國內文獻多出現於政府部門、醫療、教育領域，以社會工作為研究領域的數量仍有限，即使是在探討社會工作專業自主性議題，多選擇政府、醫院為研究場域，聚焦於組織科層間的討論。王淑貞（2003）針對近年國內督導文獻、研究整理發現，以探討督導功能、相關滿意度、承諾、認同為較多，關於督導關係方面較少。因此，本研究聚焦於受督導者（社會工作者）個人與組織上位者（督導者）兩者間相關議題，探究在整個督導關係脈絡中，督導者權力表現與專業服務自主性間之關聯性？期待能持續喚起對社會工作者專業服務自主性的關注，此為研究動機之二。

雖然相關文獻顯示社會工作受督導者在專業服務上的自主性表現受文化影響，與組織氣氛有關，但本研究主要在探究在社會工作專業脈絡中，社會工作者在提供服務時所擁有的自主性程度為何？是否因個人特質而有不同的專業服務自主性表現？對督導者權力表現方式的認為如何？又彼此的關係如何影響著受督導者看待督導者權力表現和自身專業服務自主性的表現？

因此，擬藉由本研究問題探討，希望能達成的目的有：

- 一、探討及分析社會工作受督導者專業服務自主性的因素及程度，以供受督導者自我檢視及督導者執行督導工作之參考。
- 二、以受督導者角度瞭解督導關係、督導者權力表現方式，供社會福利單位主管在新任督導者養成教育、培訓規劃之依據。
- 三、透過實證研究結果，提供社會福利單位社會工作者繼續教育規劃、學校實習課程訓練之參考。

第三節 重要名詞釋義

一、受督導者 (Supervisee)

本研究係指所任職之公、私部門為兒童及少年保護個案家庭處遇服務執行單位，目前負責兒童少年保護個案經調查成案後之直接服務工作且有接受督導之社會工作者。

二、督導者 (Supervisor)

本研究係指提供兒童及少年保護個案家庭處遇服務社會工作者督導工作的一位督導者，該名督導者為機關、機構制度內之工作人員，職稱為社工督導者，如目前無社工督導者則指實際擔任督導工作之直屬主管。

三、專業服務的自主性 (Autonomy of Professional Services)

本研究採用 Engel (1970) 提出之「個別專業人員的自主性」，包含「個人自主性」及「與工作相關的自主性」，並表現於創新 (innovation)、個人責任 (individual responsibility) 和自由溝通 (free communication) 三層面。

係指受督導者依其專業訓練，可獨立思考、判斷、做決定或不受他人干擾執行服務內容的狀況，包含自我負責、自我創新、自我表達三個構面。

四、督導關係 (Supervisory Relationship)

係指受督導者與督導者互動經驗和感受。本研究所指督導關係包含合作度、情感度和威權度等三個構面。

五、權力表現 (Power Express)

係指受督導者接受到督導者權力之過程及結果的認知。督導者為滿足個人需求或達成工作目標，運用不同的策略將所擁有的獎勵權、強制權、合法權、參照權及專家權傳達給受督導者，本研究所指督導者權力表現包含民主取向、專制取向、放任取向等三構面。

第二章 文獻探討

擬針對執行兒童及少年保護個案家庭處遇服務之社會工作受督導者對督導關係、督導者權力表現認知與專業服務自主性之相關進行文獻回顧，共分爲五節：第一節爲兒童及少年保護個案家庭處遇服務與社會工作者工作概況；第二節，針對專業自主性之意義、專業自主性之面向、社會工作專業自主性、社會工作專業服務自主性意涵及相關概念進行探討；第三節，論述督導者權力意義、來源、基礎、表現方式及相關研究；第四節，談論社會工作督導關係、發展階段等概念及相關研究；第五節，藉由綜合討論回顧文獻探討對此研究的基礎和重要性。

第一節 兒童及少年保護個案家庭處遇服務與社會工作者的工作概況

一、兒童及少年保護服務與家庭處遇模式

(一) 兒童及少年保護服務的定義與發展

社會工作辭典(2000)對兒童保護服務(Children Protection Services)的解釋，係指當兒童未能由父母或其負有照顧職責者及其社區資源照顧、保護使其得以正常生長和發展，或者發現兒童基本需求已遭受損害，由專責機構主動提供之服務，以降低各種危害兒童身心發展的危險，預防虐待或剝削情事發生，致使兒童獲得適當的家庭照顧與照護或尋求家庭以外的適當照顧(蔡漢賢主編，2000)。

國人傳統觀念「養不教，父之過」、「天下無不是的父母」，認爲子女是父母親的私人財產，但隨著人民權利意識發展，政府及民間社會福利組織共同推動之下，兒童、少年保護觀念逐漸普及和落實，黃碧霞(2007)也提及兒童身心發展未成熟，國家社會有責任提供兒童適當的照顧與保護以保障兒童人權。1973年立法通過「兒童福利法」，爲台灣地區最早完成福利服務立法的法案；1988年「中華兒童福利基金會」(現更名爲「台灣兒童暨家庭服務基金會」)爲當時積極關注兒童遭受虐待議題的民間福利機構，並透過與東海大學合辦研討會，培訓社會工作者提供兒童保護服務；1989年公布「少年福利法」；1993年修訂「兒童福利法」建立責任通報制度及緊急保護安置等措施，公權力介入保障兒童權益；1998年「家庭暴力防治法」制定完成，透過保護令制度提供遭受家庭暴力的兒童更強有

力的法律保障；1999 年成立台灣第一個中央兒童福利專責機關「兒童局」；2001 年結合家庭暴力防治設置「全國 113 婦幼保護專線」；2003 年將「兒童福利法」及「少年福利法」合併修正為「兒童及少年福利法」，如圖 2-1-1 所示，保護對象擴大至 18 歲之兒童及少年，同時更周延和詳細規劃受虐兒童、少年之責任通報、緊急安置及家庭處遇等保護工作（彭淑華，2006；彭淑華，2007；黃碧霞，2007）。

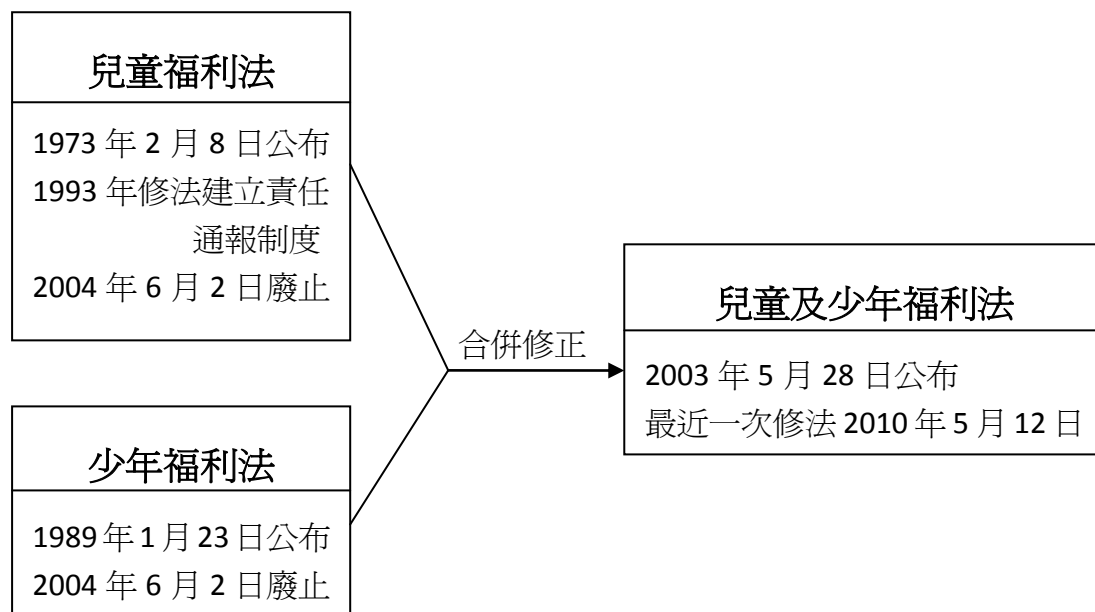


圖 2-1-1 兒童及少年福利法合併修正相關

資料來源：全國法規資料庫，2011；研究者自行繪製

（二）兒童及少年保護工作家庭處遇服務之推動

兒童及少年福利法第 43 條明定「…經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。」主要在增強家庭照顧兒童、少年的功能，使其能早日恢復正常之家庭生活並減少家外安置，因此對於已進入政府保護系統的個案，推動以家庭為核心的處遇服務模式，其服務模式包括「家庭維繫服務模式」針對繼續在原生家庭生活之兒童、少年保護個案服務；「家庭重整服務模式」則針對家外安置之兒童少年保護個案服務，其服務項目為家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、心理輔導治療等與維繫家庭常功能有關之福利服務措施，強調以家庭為服務主體，包含兒童、少年及其相關利害人（黃碧霞，2007）。

家庭是兒童最適合的成長環境，此一觀點一直存在於兒童福利領域，台灣地區之兒童保護工作服務理念亦以家庭為核心，因此家庭維繫服務模式、家庭重整服務模式的引進，更加增強「以家庭為核心」的福利服務的實施，尤其 2003 年「兒童及少年福利法」頒訂後，將家庭處遇服務列為兒童、少年保護個案之重點工作（彭淑華，2006；彭淑華，2007）。

二、兒童及少年保護個案家庭處遇服務的特色

依據「兒童及少年福利法」所指兒童為未滿 12 歲之人，少年為 12 歲以上，未滿 18 歲之人。如違反相關規定致使兒童及少年遭受身體、精神、性虐待或照顧疏忽，使得其身心受損或權益遭受剝奪等，兒童、少年及其家庭成員即為兒童、少年保護工作的主要服務對象。彭淑華（2006）提及兒童及少年保護工作目標包含：提供兒童及少年安全且持續性的照顧；以兒童及少年福祉為中心，家庭為焦點，尊重多元文化；協助連結及提供支持性資源，以留在原生家庭生活或協助家外安置的兒童及少年返家；評估相關政策、程序、知能，以增進最佳決策；結合資源提供以家庭為基礎的服務。

Whittaker、Kinney、Tracy 與 Booth（1990）指出家庭重建和家庭維繫模式的特色為在有限的時間內，提供整合性的服務內容以強化家庭功能，處理危機事件，連結資源提供支持以減少家庭孤立，同時提出共同要素分述如下（張盈堃、方岷譯，1998）：

- （一）所服務家庭處於緊急危機中且視為有改變、改善的可能性。
- （二）提供密集、具彈性的服務時間和方式。
- （三）隨時評估並確保兒童是安全的。
- （四）以家庭為單位、以家庭需求為主提供服務，而非僅視兒童、少年或父母為問題的個體。
- （五）提供服務的場域不限於家庭，也可以在社區、學校等。
- （六）短暫且有限的服務時間，典型為 1 至 5 個月。
- （七）每一個社會工作者同時負責之個案量以 2 個家庭為限，並在團隊支持下的個人運作。

目前台灣地區兒童及少年保護個案家庭處遇服務特色與上述最大不同為專業人力配置不足、服務提供方式仍以社會工作者提供服務而少以團隊工作模式進行、公私部門合作但成案後之家庭處遇服務執行則以委託民間福利機構為主。

三、兒童及少年保護個案家庭處遇服務社會工作者的工作困境

台灣地區在推展兒童及少年保護工作過程，深受國外經驗影響，其中家庭處遇模式中的家庭維繫服務與家庭重整服務即參考自美國兒童及少年保護工作，然而在實務運作上卻有所差異，其中低個案負荷量及短期密集式危機處遇模式與目前台灣地區在執行家庭處遇服務明顯不同之處，執行困境簡述如下（彭淑華，2006；彭淑華，2007）：

- （一）服務界定模糊：家庭處遇個案定義、評估不一致，與高風險服務界線模糊。
- （二）服務對象方面：為非自願性個案；問題複雜；未能在接受服務過程中參與家庭處遇決策或不適當參與。
- （三）社會工作者方面：工作負荷量大，服務深度有限；兼辦其他業務及行政工作多且雜；實務評估之專業能力較顯不足；督導訓練未達預期較顯不足。
- （四）直接服務提供：較缺乏個案處理的標準；缺乏對多元文化議題的關注；安置抉擇陷入兩難；沒有拒絕個案的權利；處遇決策權落在少數人身上；行政支援有限等。
- （五）執行單位方面：主要以民間社會福利機構承辦，缺乏公權力；同時承接多項方案，服務重疊，能力有限。
- （六）服務成效方面：成效評估難以執行；服務延宕遲遲難結案；服務模式適用性需再評估。

社會工作者在執行兒童及少年保護個案家庭處遇服務時，李佩玲（2009）研究指出兒保社工員所面臨的工作特質和可能遇見的困境，致使角色衝突及壓力大但自我效能高度呈現，另施婉婷（2005）研究發現兒保社工員所接受的督導內容、類型會影響其實踐信託職責意向。綜合上述，同為提供兒童及少年保護工作之家庭處遇社會工作者在服務過程中，其專業服務自主性的表現會受自我效能影響？還是因工作特質的限制？與督導互動關係及督導者權力表現間的情形為何？研究者期待對於目前接任家庭處遇服務之社會工作受督導者的調查研究進一步探究以瞭解其樣貌。

第二節 社會工作專業服務自主性

先有專業再談自主性？還是因為有自主性的表現後而邁向專業？事實上，「專業」(profession)和「自主性」(autonomy)確實無法切割，彼此關係可說是互為表裡，專業需要藉由自主性來完成，而自主性則必須於專業基礎上才可實踐(劉春榮，1998；羅清水，1998；陶蕃瀛，1999；Weiss-Gal & Welbourne, 2008)。

任何一門專業都有其發展歷程和具備的特質。Weiss-Gal 和 Welbourne (2008)針對歐、美及南非 10 個國家間社會工作專業化的研究指出，社會工作專業具有八項特性，分別為大眾的認可、不可取代性、專業自主、知識基礎、專業教育、專業組織、倫理標準、社工地位和酬賞，並提及對於社會工作者而言，具有專業自主性是一項權利(right)，專業自主性的表現需立基於專業知識、價值基礎進行判斷和處遇服務的決定，而不去強迫抑制與自己不一致的意見。

以下就專業自主性的意義、專業服務自主性的意涵、社會工作專業服務自主性意涵及相關概念進行分析探討：

一、專業自主性的意義

專業(profession)係指社會上專門的職業，該專業從業人員需經過一定的訓練、實務工作場域中的練習和制度化的建置，在具備專業知識、技術和權力條件之下提供有效的服務(徐震、林萬億，1983；廖榮利，1986；曾華源，2007)。此外，針對專業所具備的特質，早已有一些學者提出看法，Flexner 於 1975 年所指專業，其服務活動必須是智力的、明確的和可實際運用到問題面，而專業從業人員則需擁有知識、有自己的主張、熱誠，另設有團體組織以共同盡社會責任及為公眾謀福利(引自廖榮利，1986)。此外，關銳煊(1992)提出專業的六項特性，需具有系統的理論和方法、從業人員需接受過一定的訓練、通過特定的考試、有一套提供該專業從業人員遵守的倫理道德守則、以服務大眾為主要目標以及具有專業組織等。如此看來，專業的形成脫離不了具有規劃且系統化的教育和訓練，專業人員還要擁有權威和自主性，亦須透過倫理守則的遵守，提供符合社會規範及認可的專門服務。

張氏心理學辭典對「自主性」(autonomy)的詮釋為在社會情境中的個人，當遇見個人價值觀、團體壓力和社會規範，彼此之間無法協調一致時，所獨立做的判斷和抉擇，而呈現的結果會是有所為或有所不為(張春興主編，1990)。另外，一些研究者嘗試對「自主性」定義詮釋，包含不因外來壓迫仍自由決定；來自專業、非專業人員控制中而感受的自由程度；訂定目標並能發展獨立、自我價值，以達自我管理和自我成長(洪小媚，2004；林家德，2007)。換言之，自主性係指不依賴他人，也不受他人干涉之下，自己有權力且能自由的做決定，且其中含有自律的意思。

既然專業與自主性共生存，自主性又是專業的核心，對於專業自主性(professional autonomy)的探究是刻不容緩的事，Engel (1970)認為自主性被視為專業很重要的特質之一。Barr (1980)對專業自主性的解釋為專業從業人員在不受其他專業或非專業人員的影響和控制前提下，所做的專業判斷及執行的自由程度(引自方雅麗、鄭麗珍，2000)。相關領域也提到專業自主性是支撐專業工作的條件之一，專業從業人員經由教育、訓練而擁有的專業知識、能力後，不受他人干擾而可以自由判斷及執行(劉春榮，1998；羅清水，1998)。

就上述而言，專業自主性所指的是當該專業人員需在專業知能、倫理及價值範疇內且於所屬專業領域時能夠主動參與重要決策，能獨立思考、專業判斷與選擇最佳處遇方法的能力(曾華源，1987；劉春榮，1998；羅清水，1998；林家德，2007)，因此，專業人員的「判斷」和「做決定」即為自主性表現的最後兩道關卡，只是自主性如何落實於專業，似乎仍顯得模糊，接著將透過專業自主性面向的論述，期能對專業自主性有更具體的方向做進一步的瞭解。

二、專業服務自主性的意涵

關於專業自主性之探討，Engel (1970)首先分成兩部分，一為個別專業人員(the individual professional)的自主性，另一為職業團體(occupational group)的自主性，其中所談個別專業人員的自主性則涵蓋個人的自主性(personal autonomy)和與工作相關的自主性(work-related autonomy)，再進一步給予定義時說明個人的自主性指的是用合於規範的方法，自由裁決與專業較無關的事務，

但在執行工作時與自己的判斷是一致的；與工作相關的自主性係指專業人員依據所接受的專業訓練，自由地執行專業工作，其在執行工作時與接受訓練是一致的。

就專業脈絡下探討工作者提供服務時之自主性議題，Engel（1970）在專業人員與服務對象專業關係範疇內，將個別專業人員自主性分為三面向，包括創新（innovation）、個人責任（individual responsibility）及自在溝通（free communication），分述如下：

- （一）創新的自主性：指出專業人員可依據其實務經驗和判斷，隨時調整方法，改變既定的處理方式及創造最適合之處遇觀點和方法。
- （二）個人責任的自主性：專業人員有權可以決定其工作權限，可以使用的合法範圍及界定工作需達到的目標，且不受那些專業知識較不足的人員所約束，亦不受限於自己與對方之從屬關係，被允許不受干擾的行動和思考。
- （三）自在溝通的自主性：專業人員可以接觸所有重要的訊息，而且不受干擾或阻礙進行溝通，並且參與組織內民主化的討論。

上述論及在專業脈絡下提供服務之自主性三面向分類，提供更具體、清楚的概念和方向，雖一些相關研究有不同的界定，但也因其研究場域或對象特性而有所不同，社會工作者專業自主性表現涵蓋於所處科層體制、組織文化之影響或干擾（方雅麗、鄭麗珍 2000；林家德，2007；Engel,1970），社會工作者充權、個人感受（呂學榮，2007；林家德，2007），工作內容是行政業務或是臨床個案工作的差異（林家德，2007），此外，相關領域研究也以工作環境、設備和媒材運用、活動參與、組織決策參與來討論該領域工作者專業自主性表現情形（洪小媚，2004；龔素丹，2009）。本研究採用 Engel（1970）提及在專業工作上的自主性表現的層面，包含創新、個人責任、自在溝通，探討社會工作受督導者在所知覺的督導關係、督導者權力表現與其專業服務自主性表現間之相關。

三、社會工作專業服務自主性的意涵

（一）專業自主性與台灣社會工作專業發展

任何一門行業要成為專業是需具備一些專業特質或條件，李增祿（2002）談及最具代表性的是 Greenwood 的五項專業特質，分別是「一套專業的理論知識體系」、「專業的權威或自主性權」、「共同信守的倫理守則」、「社會或社區的認

可」、「專業的文化」，同時該學者也提出其個人認為社會工作特質即需有一套專業理論和技術、專業價值倫理和共同信守的守則、專業教育和持續的訓練、專業組織機構的成立和證照制度化，以及專業自主性、權威、認可等。廖榮利（1986）談及社會工作也應與其他專業一樣要有可共同遵循的特質，因為這些特質擁有的程度與其專業化程度成正比相關。另外，Flynn（1999）為了區隔與其他專業的不同所提出社會工作專業的特質，包括「職業階層」、「共同的知識體系」、「專業教育」、「共有的倫理規範」和「專業自主性」等（引自方雅麗、鄭麗珍，2000）。如上述，研究者歸納社會工作專業特質不外乎涵蓋了「理論知識」、「自主性和權威」、「教育和訓練」、「價值和倫理」、「認可」等五項主軸。

台灣社會工作現階段發展已被視為專業。如以社會工作實務推展來說，約在1950年代起步並以濟貧工作為主要業務，當時一民間機構「基督教兒童福利基金會」（現更名為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，Taiwan Fund for Children and Families，簡稱TFCF）即編制社會工作員推展社會福利服務，隨後貧戶關懷工作持續外，社區工作及醫院亦陸續設置社會福利相關單位，接著在1990年代間所謂的「黃金十年」期間有許多重要的社會福利立法和制度的建立，尤其在1997年「社會工作師法」立法通過後即取得法制基礎，社會福利服務快速的發展，除明顯提昇社會工作專業形象外，也獲得社會對社會工作專業的認同。再者，詹火生（2007）談到社會工作學校教育對社會工作人才培育以及民間社會工作專業團體成立，如「台灣社會工作專業人員協會」、「中華民國醫務社會工作協會」、「精神醫療社會工作協會」、「社團法人台灣社會工作實務發展協會」等，確實證明台灣社會工作發展確實進入專業階段。

專業從業人員的自主性與該門專業整體的自主程度是成正比的（Kadushin & Harkness, 2002），社會工作者提供服務的終極目標在兼顧服務對象權益和專業工作的同時，專業自主性是關鍵因素（曾華源，2007）。任何專業的發展都有其歷程和階段性的任務，當專業發展到一定的階段時，對專業服務自主性的需求和追求即成為必然的趨勢。

（二）社會工作專業服務自主性與科層組織

科層組織（bureaucracy）概念源自德國社會學家 Max Weber，認為此類型會使得組織最有向率的運作，科層組織是一種依權威層級、勞務分工及明文規定為區分的正式組織結構，類似金字塔形狀，有明顯高低階層，依功能和權威劃分而各自有負責職務的行政體系，標準化的工作流程、規章制度，強調分工及行政效率，如政府、醫院、工廠（彭懷真，1988；戚樹誠，2007）。科層組織相對於專業特性各有不同，科層組織特性是權威、非人性化和依據固定機制來運作，而專業的特性則是具創造力、彈性、專業自主性（方雅麗、鄭麗珍，2000）。

無論是專業服務提供或是科層組織的運作均以人群服務為目的，兩者間有相依存的關係，但常因彼此極大差異的特性，當需在科層組織展現專業時，即易面臨決策的兩難或困境。周月清（2002）談到台灣社會工作專業發展的危機之一，來自組織或制度上對社會工作者專業自主性發揮的限制，尤其是任職於公部門的社會工作者到底是配合政府的社會行政工作者，還是能為服務對象發聲、倡導的工作人員。關於社會工作專業自主性議題也多與科層體制作探討，或以組織文化觀點進行研究（劉淑瓊、鄒嘉文譯，1983；陶蕃瀛，1999；方雅麗、鄭麗珍，2000；林家德，2007）。有研究指出，台灣社會工作專業人員制度的發展，主要在配合政府推動社會福利且是由上而下（top-down）逐步發展的模式，但在制度建置初期，處於行政體系的社會工作者的角色模糊，所以更遑論工作自主性和工作保障問題（劉淑瓊，1983；方雅麗、鄭麗珍，2000）。科層組織雖層級分明、高度標準化、注重效率的特性和其優勢及限制，即使如此，在 Engel（1970）的研究卻有不一樣的發現，亦即科層組織的專業形式對於專業自主性不全然是不利的。另外 Scott（1966）提出專業與組織科層文化兩者間最易衝突的部分，分別是專業人員抵制科層組織的程序規章、標準化的作業、居上位的領導者，以及對組織的忠誠度等四方面（引自林家德，2007）。

綜上所述，目前國內社會工作者幾乎任職於具有科層制度的公部門、醫院或非營利組織，實難與專業工作環境脈絡有完整切割來談專業服務自主性，以下就社會工作者專業服務自主性相關概念進行討論。

四、社會工作者專業服務自主性表現之相關概念

Weiss-Gal & Welbourne (2008) 提到社會工作專業自主性是社會工作者的權利之一，在針對與工作相關事務做決定時，除需立基於專業知能和價值之上外，亦要避免與專業知識、價值不一致的主觀看法所影響。然而，當專業從業人員進行專業判斷和做決定以表現自身專業服務自主性的同時，亦受其自我效能、知覺充權感受所影響 (Wilson & Coolican, 1996, 引自龔素丹, 2009)。

(一) 充權

Merriam-Webster Online Dictionary 認為充權 (empowerment) 含有三種意義即使能 (enable)、促進自我實現 (self-actualization) 或影響和提供法律上或公共權威的力量，另 Pitts (2005) 指出早期的「員工充權」理論多談論有關賦予權威和增強能力的過程，經由授權使部屬在執行工作與任務時，有決定的權力和責任 (引自呂學榮, 2007)。社會工作服務具有變動性高和多樣化的特性，身處第一線的社會工作者常常必須面臨自己如何判斷和做決定的考驗，而這種決定甚至關係著服務對象的生命、權益，因此在專業服務自主性表現，研究支持在充權服務對象前必須先對社會工作者充權 (方雅麗、鄭麗珍, 2000; 徐楓雁, 2001)。若受督導者與其督導者有良好的充權關係助於提昇受督導者自信和自主性的培養。

(二) 自我效能

自我效能 (self-efficacy) 概念由 Bandura (1977) 提出，係指個人知覺自己能完成任務、目標達成或克服困難之能力評估，每個人的自我效能有可能會改變，當一個人接受到正向回饋時，不管此回饋是真或是假，助於自我效能提昇 (引自曾華源、劉曉春譯, 2000)。在李佩玲 (2009) 研究中發現任職於公部門兒童及少年保護社工員之自我效能表現頗佳，其中受訪者能多認為能自主行動、自我督促完成工作。自我效能提昇來自之前的成功經驗、他人鼓勵及學習，因此，在提供專業服務時，自我效能越高，才足以有能力展現其專業知能及表現其專業自主性。

綜合上述，在實務場域中，社會工作者主要為責任制，工作方式也常是單獨進行，對於第一線提供直接服務的社會工作者而言，如何在社會工作專業脈絡之下表現專業服務自主性是展現專業的核心要素，本研究主要在探討社會工作受督導者在執行兒童及少年保護個案家庭處遇服務上，分別在創新表現、個人負責和自我表達之專業服務自主性表現的評價，及其在專業服務自主性表現時，與督導關係、督導者權力表現間相關狀況。

第三節 社會工作督導關係

督導 (supervision) 雖非僅為社會工作專業所獨有，但因社會工作專業服務方式多元、服務對象的不確定性高，提供服務的社會工作者本身的特質，使得督導 (supervision) 在社會工作領域中，具有特別且重要的意義。

中國社會講求集體主義，「有關係，好辦事」，只是有關係並不等於有「好」的關係，與對方關係好不好確實會左右著我們的態度和行為的表現，如果督導者與受督導者關係良好的話，難免在工作指派、要求或提供協助上的標準上會顯得更彈性，一旦督導關係變差，即使督導者可行使專家權來協助受督導者解決個案問題，受督導即會因為關係不好而出現抗拒行為，進而影響服務對象應有的權益。以下針對社會工作督導關係意涵、發展階段、相關理論逐一進行探討：

一、社會工作督導關係的意涵

不同的學者對督導的定義不盡相同，曾華源 (1982) 對「督導」的解釋，分別先就「督」、「導」在社會工作專業的意義作說明，「督」係指對受督導者工作的適當性和品質進行瞭解、管理和評鑑；「導」則是以良好的督導關係為基礎，引導受督導者努力工作並具有效率和效果，同時提出五項督導性質：(一) 在專業目標上，為提高社會工作專業服務品質，督導屬於繼續教育或持續的在職訓練的方式之一；(二) 在專業體制上，督導屬於一種地位和職務；(三) 在行政方面，督導的領導與權威關係；(四) 在組織中，是一種分工合作的機制，有效率的發揮功能；(五) 就教育方面而言，具有輔導性的教育功能，促進受督導者的學習效果。

關係 (relationship) 係指二個人互相影響對方，並且彼此依賴 (黃安邦編譯，1989)。許維素 (1993) 認為督導 (supervision) 是在關係中的某一人 (督導者) 以密集的、人際互動的方式，被指定協助另一個人 (受督導者) 增進專業知能，故在此過程中「督導關係」是必備的根基。人際關係涉及信念、感情和行為，督導關係和個人關係是有差別的，最大的不一樣在於組織或機構賦予督導者正式的權威 (authority) 與權力 (power)，不平等的督導關係中，權力因素偶會遭到不當運用，不僅阻礙督導效能的發揮同時亦會影響受督導者專業發展 (江盈誼合

譯，2002)。曾華源（1987）談到督導關係乃指督導者和受督導者兩者間情緒、態度的互動反應過程，情緒連結（emotional bond）潛存於雙方之間，因此，連結的強弱或所導致的正負向結果，在整個督導關係中是非常重要的。

對於社會工作督導的說明是一透過互動過程的專業訓練方式，由機構指定資深的工作者（督導者）對機構內的學生或新進、較資淺的社會工作者（受督導者），經著個別或團體、定期或不定期的互動方式，傳授專業服務知識和技巧，協助受督導者專業的提升，確認機構政策能實行，以達最佳服務品質為目的。督導形成需有的三要素，包括督導者、受督導者以及兩者之間的互動，尤其督導工作強調以人為中心，況且關係是人與人之間的核心議題，因此關係好壞勢必直接影響督導的運作和品質（黃源協，2008）。

陳慧媚（1990）提到，成為督導者後，有時會以受督導者角色來協助其解決個案與業務問題，彼此間會有站在同一陣線上的認同；督導者亦有監督之責，需要在行政管理層面扮演不同的角色，可能與受督導者立場不同或想法對立而引發衝突。此外，Bradely 和 Boyd（1989）表示受督導者對諮商認同感之情形直接影響其督導關係發展（引自許維素，1993）。因此，在不同階段、不同層面，督導者角色功能的發揮助於督導關係發展。

透過督導關係，督導者協助受督導者瞭解自我外，也學習以有效的方式運用自己的特質和人際互動模式去協助服務對象自我認識和表達自己，也就是說，受督導者從他的督導者如何「對待」他，同時學習到自己「對待」服務對象的方式（王玠譯，1990），督導對受督導者，受督導者對服務對象，影響過程是相似的。Tsui 說明督導關係是社會工作督導的核心，如僅限定於督導者和被督導者兩人間關係的話，容易忽略社會工作實務最終的目標是在提升專業服務品質，反之，如聚焦於督導者與受督導者間關係，擔心又會特別重視彼此的動力關係（陳秋山譯，2008）。良好互動關係會為受督導者的學習或專業服務效果加分，鑑此，本研究即依循此脈絡討論在此督導關係上的督導者權力表現與受督導者專業服務自主性間的議題。

二、社會工作督導關係的發展階段

Tsui 提到督導發展的階段會決定督導關係狀態、和督導者採取的技巧和策略因素之一（陳秋山譯，2008）。許維素（1993）根據 Friedman 和 Kaslow（1986）對於新進人員之專業發展情形所提出督導關係的六階段進一步分析探討，每一階段都有其強調的重點，依序為：（一）「興奮與預期性的焦慮」的階段，受督導者剛接觸實務工作，對新事物好奇、緊張且充滿期待，此時督導者如能適度同理受督導者的焦慮，開啓信任關係之門；（二）「依賴與認同」的階段，受督導者在工作初階段，常會因缺乏技巧、自信而依賴督導者，在此階段，督導者需常表現支持的做法或幫助受督導者計畫處遇策略；（三）「活動與持續依賴」的階段，受督導者會練習獨立和負責任，但在面臨危機時，亦會回到對督導者的依賴狀態，此時督導者需多些耐心，專注於正要的評論並訂定適宜限制來維持關係；（四）「朝氣蓬勃與負責」的階段，受督導者相信自己是有效能的工作者時，結合過去所學知識和現在實務經驗，發展自己的專業度，此階段的督導者需留意不要過度控制；（五）「認同與獨立」的階段，衝突和分離是這階段的特色，受督導者會堅持自己的判斷和決定，對於督導者的建議會存有質疑，此階段的督導者必須學習接納受督導者的自由度和自發性；（六）「平靜與畢業」的階段，受督導者已能自我負責，並會為專業維持而主動尋求督導者協助，即成為完全獨立自主性的工作者。

根據 Shulman 提出的社會工作督導過程發展的四階段，依序說明如下（引自陳秋山譯，2008）：

- （一）預備階段：好的開始就是成功的一半，預備階段為督導關係奠定基礎，此階段，督導者同理並站在受督導者的立場來看，並直接針對議題進行溝通，而非過度期待。
- （二）開始階段：透過口頭或書面方式建立督導者與受督導者間的協議和信任，督導者可適度自我揭露，分享自己的立場和想法，同時收集受督導者的回饋，雙方交流溝通瞭解彼此的責任和期待。在此階段，兩者間的信任是關鍵因素。
- （三）工作階段：此為督導過程的核心階段，著重過程中每一項技巧的細緻化，包括在開會時的協調技巧來面對問題即有效處理問題、是位有誠意的傾聽者並適當行使職權行使、如何鼓勵和引導受督導者說明問題的技巧、

同理心運用且督導者坦然表現而不需假裝自己是強者，以及分享感受、果斷、指出阻礙、資訊分享和結束會議的技巧。

- (四) 終止階段：回顧整個督導過程，以正向、具建設性的提出受督導者的優點和限制，需謹慎處理受督導的分離焦慮，彼此相互討論和分享，做好各自未來另一個開始的基礎。

以上雖發展階段僅在於說明普遍性的歷程變化，但在實務場域中，受督導者未必都是新進人員，不乏具有資歷的工作者，甚至曾經擔任督導者的經驗，督導者需對於不同背景之受督導者因應，以利於督導關係建立和維繫。

三、社會工作督導關係之相關概念與研究

- (一) Brown 和 Bourne (1999) 在談督導關係時，以不同的案例說明會面臨的督導關係議題，同時選擇四個理論並簡要說明，主要提供讀者以不同觀點思考同樣的情境(引自江盈誼等譯，2002)：

- 1、心理動力理論 (Hollis and Wood, 1981)：提供理解在督導關係中受到潛意識部分影響，例如情感轉移、平行過程和自我防衛機轉。
- 2、人本理論 (Rogers, 1961；England, 1986)：透過個人自我經驗驗證來引發受督導者對經驗和感受的開放，此理論強調權威、同理心、開放和自我表露，以提高工作效率。
- 3、系統理論 (von Bertalanffy, 1971；Goldstein, 1973；Specht and Vickery, 1977)：透過系統的概念說明即使是瞭解一對一的督導關係動力，也要與機構或團隊連結，因為不同領域會相互流動。
- 4、結構理論 (Corrigan and Leonard, 1978；Dominelli, 1988；Langan and Day, 1992)：強調因制度和在社會脈絡中，督導關係原本就存在不平等的結構權力，對處於下位的受督導者產生壓迫，此外，年齡、性別也會影響到督導關係的互動。

- (二) 社會交換論

此理論主要在分析在人際關係中所付出的成本和獲得的酬賞間的計算，且我們會選擇自己認為能給予我們最大好處或酬賞的人，相對的，爲了要獲得酬賞，我們也要所付出才行。對於交換後的結果評估是主觀性很強的，在評估人際

關係結果最簡單的標準是**有利**或是不利，或對二種人際關係做比較，不過社會交換論也有其極限，因為它無法詳細分析關係結果，結果如何端看自己主觀看法(引自江盈誼等譯，2002)。

就以服務處遇不一致來說，督導者雖運用權力基礎之一的專家權，如該受督導者專業自主性強時，彼此間都會「計算」什麼決定是對此服務或自己最有利的而發展出一套規則或規範來協調彼此的行為。處於權力差距下的受督導者常常為了平衡，必須採取並決定各種策略，以避免受到威脅或獲取更好的回饋。

(三) Penman (1980) 模式 (引自許維素，1993)

Penman (1980) 提出督導關係互動的兩個層面為**權力**、**情感**，該模式主要提醒督導者自我思考，自己對受督導者權力運用的高低程度，及與受督導者的情感涉入程度。

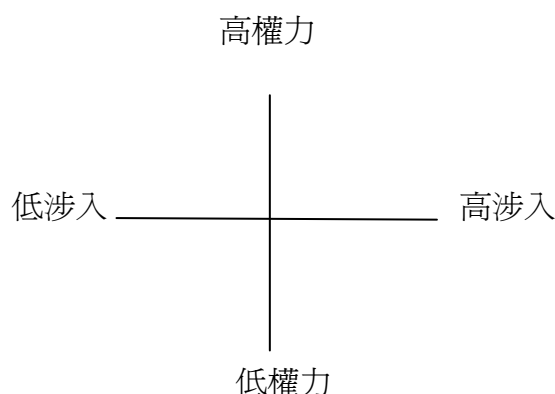


圖 2-2-1 Penman 督導關係模式

資料來源：引自許維素，1993

(四) 賴玫凰 (2003) 研究中提到影響督導關係的兩個向度亦為**權力**和**情感**，共區分成四種變項，以下介紹之：

1、認同性 (高度權力且高度情感)

係指受督導者主觀知覺督導者對他工作的要求是具有權力的，會提供專業知識經驗的協助和進行決策，並兼顧受督導者的情緒、心裡感受。

2、操控性（高度權力且低度情感）

受督導者認為督導者只會以自己的立場出發，要求、支配、控制受督導者的工作，不理會、不支持受督導者正負向的情緒表達或情感需求。

3、情感性（低度權力且高度情感）

受督導者認為督導者不會、不願意運用自己的權力基礎來要求受督導者按照工作進度完成工作，反而強調相處氣氛或因為擔心得罪受督導者而不斷的包容、妥協。

4、疏離性（低度權力且低度情感）

即使是受督導者有學習上、情感上的需求，督導者都不會理會、告訴他要做什麼，不在乎受督導者的所做所為，讓受督導者覺得督導者不接受、放棄他。

相關研究指出督導關係良好，較不會產生角色衝突的問題，亦會降低工作倦怠感，助於督導功能發揮和督導成效（曾華源，1988；翁淑卿，1996；周秀如，2011）。本研究以受督導者角度探討督導關係，依據 Penman（1980）模式概念、賴玫凰（2003）和周秀如（2011）研究中對督導關係要素，包含情感、權力、信任、共享，就家庭處遇服務中，督導者與受督導者共同合作頻率高，改以合作代替共享，本研究督導關係包含信任、合作、情感和權力四個構面。

第四節 受督導者對督導者權力表現認知之相關概念

只要談到權力 (power)，大部分人首先想到的是政治人物或是具有一定階級的上位者所擁有的權力，其實，每個人都擁有權力，只是因為人與人之間不同的關係或來自所處組織和職位所賦予的權力不同而有不同的權力議題。

隨著社會工作專業發展，具備專業服務自主性的社會工作者不可避免的仍需依組織制度行事或握有資源分配或決定權的督導者所影響，因此，常常造成兩者間的矛盾與衝突。究竟督導者如何運用權力和協助受督導者提供服務？而受督導者又如何看待督導者權力使用來決定自己專業服務自主性的展現？接著，分別以權力的意義與相關概念、權力的來源、權力的基礎、督導者如何運用權力、受督導者如何認知作一探討，以瞭解督導者和受督導者之間共依存的互動關係。

一、權力的意義與相關概念

(一) 權力的意義

何謂權力 (power)？Weber (1947) 提到權力是指在社會關係、科層制度概念下的個人所發揮使其他人服從的力量，另 Etzioni (1975) 對權力的看法是指一個人影響或誘導另外一個人去執行他的指令的能力，Silver (1983) 認為權力非單向而是交互、相對的關係，一個人的權力大小端視於受影響的那一方的認定 (引自林逸青，2003；引自林月盛，2002)。彭懷真 (1988) 對權力的解釋是權力是在組織、團體中產生的，是一種使他人順從的能力和力量。自上述權力定義，可看出權力是一種力量、具有控制和影響的意涵，權力不僅存在於靜態層面，有時亦會呈現出複雜的動態層面。權力除存在個人身上，也存在於組織之中，權力的行使不限於上對下，也會有下對上的時候。

(二) 權力、權威、影響力相關概念

與權力相關的概念有二，一是權威 (authority)，另一是影響力 (influence)。Kaiser (1997) 指出職位權威和權力是督導關係中主要構成因素 (引自陳秋山譯，2008)。關於權威，戚樹誠 (2008) 認為是組織正式賦予的權力，在組織中職位上的人在其職權範圍內可以對其部屬指揮。高尚仁、伍錫康 (1988) 除談到權威會限定上下關係者必要的適當行為，同時以「合法性」說明的權力和權威的

不同，就權威而言，在上位者的角色地位是被部屬認可的，即便權威被撤銷都是合法的；另就權力而言，在權力運作之下，對他人的威脅、制裁是不具合法性的。洪小媚（2004）也針對 Weber（1964）將權威區分為三種不同的類型的權威提出解釋，包括來自於世襲的傳統權威（traditional authority）、領導者於組織中依據法規所獲得的法理權威（legal authority）、因領導者個人魅力或特質而有的魅力權威（charismatic authority），重點是無論是何種權威，組織成員都需遵從領導者的命令、指揮。

影響力係指個人經由人與人交往過程中，影響他人思想行為的一種力量，並能使他產生自動的行為，影響的歷程需有三條件，分別是影響人、被影響的人，以及影響的方式（高尚仁、伍錫康，1988；洪小媚，2004）。與權威不同的是，影響力不具合法性，也不會依附於科層組織中，即使是具有同樣職位的人，也會因為個人特質、知識、經驗、品德與專業能力而有不一樣的影響力（洪小媚，2004）。高尚仁、伍錫康（1988）指出影響力如果要具有合法性則需靠權威，另也提到在各種不同的情境中都可看見或感受到影響力的存在。因此，社會工作督導者很容易會期待運用自己的影響力來使受督導者配合或順從，另提及 Etzioni（1968）區辨影響力、權力的不同，兩者最大的不同是，權力運用雖會使個人改變行為，但無法改變其內在想法和態度，而影響力則具有改變對方的想法，會使他心服口服的接受。

根據以上探討可知權力、權威、影響力三者間是環環相扣的關係，彼此無法切割清楚的，督導者的權威是建構在組織內與受督導者間的互動情境中，督導者因職位被賦予權威，也透過權力的運用，希望對受督導者發揮影響力，透過雙方互動完成工作任務。接著探討督導者權力來源及權力基礎內容，以期能進一步瞭解受督導者之專業服務自主性展現與督導者權力運用間交互情形。

二、權力來源

權力擁有者的人是從哪裡獲取權力基礎？Robbins（1992）採取 Weber 權威的概念後進一步的將權力來源分為兩大類，一為來自正式職位，也是組織所賦予的，藉由科層體制及依組織結構或業務推展需要而有的權力，如資源控制和分配權、獎懲權等；另一則來自個人特質的權力，如人格特質、價值觀、專業知識、

資歷等且被他人所認同時（李茂興等譯，1994）。依據洪小媚（2004）將 Robbins（1992/1994）所言，將權力來源整理分為：

（一）職位權力（position power）

權力來自於組織或正式團體中職位。此方面的來源，最容易獲得權力基礎，因為只要一任職或轉換於此職位，附屬於該職位的權力隨之而來。例如一旦上任督導者職位時，即具有工作指派、資源分配與控制的權力。

（二）專家權力（expert power）

專家就是有專門的資訊和能力來處理困難和特殊的事。督導者所擁有的專業知識能力越多，就更能夠影響其他人，社工督導者可能因其直接服務經驗豐富，能實際提供處於第一線的受督導者解決問題，因而令人信服。

（三）個人權力（personal power）

係指來自個人特質且對於他人具有影響力，包括人格特質、口才、價值觀念、生活歷練等，例如有些督導者個性外向與否所展現出來的督導風格就不一樣，有些傾向行政業務，有些重視專業知能。

（四）機會權力（opportunity power）

不一定在組織中具正式職位，而是在個人所處適當的情境中獲得權力。

權力因來自不同的管道而有不同類型的權力基礎，因此，欲獲取權力的人是需要先發展權力來源，接著權力基礎才會產生。

三、權力基礎

根據不同的標準對權力的分類也不同，而每一個權力基礎也代表者一種權力來源。Robbins（1992/1994）依其所對權力來源說明而提出權力基礎有四種，分別是：（一）獎賞權（reward power），個人擁有分配有價值事務，如員工福利；（二）強制權（coercive power），與獎賞權相反，透過處罰或造成部屬不好的後果而引起部屬因恐懼害怕而順從與服從；（三）知識權（knowledge power），握有組織中具有必要且獨特的資料和資訊；（四）說服權（persuasive power），指具有操控與分配象徵性獎賞的權力，若能決定雇用誰、影響團體規範，如此即擁有說服權（引自洪小媚，2004）。Grimwood 與 Popplestone（1993）提出三種影響

督導制度的權力，包括（一）負向權力（negative power）係指督導者透過各種限制的做法來宣示自己是有權力的人；（二）滋養權力（nutrient power）指的是督導者如同父母呵護子女般的照顧受督導者；（三）合作權力（collaborative power）則在於強調合作才會有改變及創新，同時分析說明女性管理者擅長行使合作的權力（引自江盈誼等譯，2002）。

針對權力基礎分類，以 French & Raven (1960)屬最常被採用，他們將權力基礎分為五類，「獎勵的權力（reward power）」、「強制的權力（coercive power）」、「合法的權力（legitimate power）」、「參照的權力（referent power）」、「專家的權力（expert power）」。其中前三項督導者權力來自組織或正式團體，後兩項則來自督導者的個人特質和專業知能，依序說明如下（引自江盈誼等譯，2002）：

（一）獎勵的權力（reward power）

督導者被組織、職位賦予給予受督導者有價值、有形的獎勵，例如升遷、加薪、指派喜歡的工作等，所給予的獎勵是受督導者所想要的，如此可能同時伴隨著激勵的作用。但要留意的是獎勵權行使要個別化且必須做到公正，否則會引起其他受督導者的不滿，影響督導關係、削弱工作士氣。

（二）強制的權力（coercive power）

建立於畏懼的基礎上，督導者透過強硬的態度和懲罰方式來影響受督導者的行為，例如給予口頭懲戒、工作考績分數低、降職、指派不喜歡的工作，善用此權力可適度限制受督導者逾越組織專業範圍的行為，過度行使此權力，容易引起緊張的督導關係外，也會帶給受督導者負面評價的紀錄，甚至與受督導者的專業自主性造成衝突，因此，督導者通常在行使強制權前，督導者常常顧忌可能的後果而感到為難。

（三）合法的權力（legitimate power）

這是組織中所給予督導者最正式且最基本的權力，受督導者因此認為督導者有權影響，自己也有義務接受，要說明的是受督導者對此權力的回應是針對督導者的職位而非督導者這個人。合法權的運用最常見於行政工作上，如果過度行使合法權，不僅減損受督導者的工作的熱情和積極性，也會令人質疑督導者的專業能力的不足。

（四）參照的權力（referent power）

此權力建立於督導者個人特質及受督導者的認同上，也可說是除了受督導者對督導者仰慕外，至少具有一定良好程度的督導關係。此種權力來源大多建立於情誼上且是靠時間慢慢形成的，且對受督導者影響力大。因此，督導者更需堅守個人的品德、價值、倫理。

（五）專家的權力（expert power）

在講求專業化的現代，專家權勢必越來越受到重視。所謂專家的權力係指來自專門的知識與技術及必要資訊的擁有，尤其督導者在其社會工作實務經驗累積，進而充分發揮對直接服務的品質和正確性，而被認定具有專業權威，因此對於受督導者的專業服務上能發揮更多的影響力。

權力來源和內容並不代表督導者權力運用即符合正當性或恰當性，而不可忽略的是處於接收位置的受督導者對督導者權力基礎運用的認知和被影響的情形。以下將對督導者權力的表現進一步探討。

四、督導者權力表現

有權力並不代表就有影響力，但是影響力是需透過權力運作發生，而權力運用結果不全然是正向或負向的。督導者的權力運用對於社會工作督導能是否能充分發揮極具畫龍點睛的效果。Munson（1981）研究發現，督導者運用權力方式的不同，與受督導者的互動程度、督導滿意度、工作滿足感間具有顯著的相關性，以工作滿意度方面來看，督導者權力來源自其知識與技術「能力模式」（competence model）高於督導者權力源自於組織授權的「認可模式（sanction model）」（引自陳秋山譯，2008）。戚樹誠（2008）根據 McShane & Von Glinow 對權力運用提出八種方法：

- （一）利益或資源交換：在督導關係中最常見，尤其在重視人情的中國人組織中，如督導者獎懲權的運用時，出現施惠於人的想法，就會期待受督導者未來表現更出色或更配合。
- （二）說服：是督導者常運用的方法，尤其受督導者不被信任時，督導者會盡力說服受督導者依其方式進行來完成工作任務。專業服務是要建立在事實和邏輯的基礎上，所以在說服的運用時，要有理性的證據和數據外，真心誠意及加入感性成分會更有效。

- (三) 示好：對受督導者示好可助於提昇督導關係的連結，但凡事過度運用都會造成反效果，如果一位督導者過度向受督導者示好，有可能會爲了維持和諧之督導關係，即使受督導者處遇有些微不妥，督導者恐會失去爲服務對象權益把關的機會。
- (四) 結盟：當督導者沒有足夠的權力來發揮影響力時，即會透過與主管、組織內其他督導者形成一非正式團體來影響受督導者的表現。
- (五) 沉默：有些權力的行使是不需透過言語表達的，尤其是在行使合法權時，受督導者認爲自己相對有義務配合而順從。
- (六) 堅持：當督導者堅持自己的想法和作法時，對受督導者而言會有被威脅或強制的感受，受督導者不是因畏懼而順從，就是因專業自主性的展現而帶來衝突。
- (七) 往上呈報：當督導者無法發揮其決策力或爲了讓自己的意見更容易被受督導者接受，此時會透過上司、主管的同意支持，而取得較高的合法權。
- (八) 資訊控制：人對於資訊模糊或不充足時是很難下決定而順從他人的，督導者因有擁有較多獲得有關組織重要資訊的機會，因此亦會透過資訊控制來影響受督導者的態度和行爲。

劉軍寧（1992）強調權力要運用、展現才能實現，權力的運用方式主要分爲強制、操縱、說服和利誘，分述如下：

- (一) 強制：權力是支配他人的能力，不論接受權力的一方意願如何，強制方式終究會使接受權力的一方服從，強制權力的類型可分爲暴力型強制和非暴力型強制，非暴力型強制包含懲罰性和心理暴力非暴力型。
- (二) 操縱：係指以不當手段去控制、支配行爲，權力表現者在隱瞞情形下要求權力接收者做出一些行爲，此方式主要也是運用權力獲得他人服從的行爲。如權力接收者未察覺此操縱行爲，是不容易引起反抗，因此成功的操縱者可能會使被操縱者誤將自己行爲當作是「自我選擇」，但此方式容易引起懷疑和不信任。
- (三) 說服：此方式主要以有事實根據、經由勸告、溝通讓權力接收者願意以權力表現者提出的要求作爲行動基礎。說服也是使權力接收者服從的方法之一，但成功運用此方法者，往往具有敏銳的觀察力、善辯的口才和清晰的思路。

(四) 利誘：是一種社會交換。權力表現者會以一定的好處（如資源、價值、情感）換取權力接收者作出服從行爲。

早期以行爲論研究領導的研究中，Kurt Lewin 將領導方式區分爲三，包含民主式領導（democratic leadership）、專斷式領導（authoritarian leadership）及放任式領導（laissez-faire leadership），研究結果爲民主式領導助於團體成員滿足感提昇，分散化的權力將可促進組織的創新但其後研究發現無絕對一致，上述三方式說明如下（引自黃源協，2008）：

- (一) 民主式領導：鼓勵部屬參與工作和決策、授權，視回饋爲訓練員工的機會。
- (二) 專斷式領導：領導者會限制部屬參與，單方面做決定，傾向集權、指引方法。
- (三) 放任式領導：給予部屬完全的決策自由，以自己認爲最適當的方式完成工作。

五、權力的相關理論和概念

(一) 權力動機理論（power motive theory）

權力動機理論指出從心理學角度來看權力議題，最具關聯的是來自心理的動機和需求，McClelland（1975）認爲個人在行爲表現的背後隱藏著有意影響或支配別人的權力慾望，而從動機理論探討權力提出權力動機概念；另引起權力動機的因素有來自個人對於自己要克服對失去的恐懼與不安的感受（引自林逸青，2003）。

上述說明督導者權力來自何處及有哪些權力基礎，但是督導者人格的差異和其要滿足個人需求的動機會決定權力如何運用，就受督導者而言，雖與督導者擁有不同的權力，受督導者會在接收、認知後同樣的爲滿足自己需求動機而有所因應，在社會工作實務操作過程，也因此影響受督導者的專業服務自主性的表現。

(二) 接受理論（acceptance theory）

高尙仁、伍錫康（1988）認爲在正式的組織結構中，權威具有的上下概念說明了階層式命令的運作方式，基本上，在一督導關係情境上，要發揮影響力仍需取決於受督導者的接受和贊同，因此接受理論注意到處於接受影響力位置的受督

導者的態度與反應。一旦督導者權威被受督導者認可後，就很難改變，同時提到，接受理論不適用於具有責任且盲目服從與個人道德價值相衝突的個體，所以，透過共享價值道德標準，彼此的同質性可持續下去，而在同質範圍內，督導者權威對於受督導者才會產生效力。

（三）社會工作督導和領導

在社會工作機構內的督導者主要扮演行政者、教育者、支持者的角色，但在執行督導工作過程中，仍需擔負起領導的角色去授權或影響其他工作者一起完成機構目標，而社會工作督導者較強調指導、教導的角色卻忽略了領導角色，實為不當（陳慧媚，1990），即領導要素存在於督導工作。

領導（leadership），字義上的解釋是率領並引導往一定的方向前進。戚樹誠（2008）認為領導是發展想法和願景的過程，過程中，領導者以支持這樣的想法和願景的價值觀並影響他人，達成共識並做決策。如果以社會工作專業或機構的願景而言，不是單靠一個人可以完成的，需要靠領導者的帶領，以價值觀支持獲得認同並透過團隊來完成，而機構中的督導者常常需發揮此領導功能。高尚仁、伍錫康（1988）指出若以權力的概念來說，領導者就是在運用權力來影響團體成員的行為，而領導行為的成立必須要有部屬的存在，社會工作督導者也是機構中最基層的管理者，因此，督導者扮演行政、教育、支持的角色同時，也在發揮領導、管理的功能。

領導理論之一的「特質論」主要強調領導者需具備某些領導特質，如智力、成熟度、誠實、動機等；「行為論」焦點在於領導者影響團體的一套行為模式；「權變理論」則試著說明領導情境如何與領導者特質一起影響領導的效能。當代的領導理論較著重探討使用獎懲方式的「交易型領導」；訴求意識型態的「克理斯馬型領導」；有師徒制意味的「轉化型領導」；認為領導者應將他人需求、利益擺前面的「僕人領導」（戚樹誠，2008）。

綜合上述，社會工作督導者在機構組織中，為基層主管位階，具機構賦予的權威和機構目標、政策執行的責任，對受督導者的情緒支持者，兩者雖處於上下不平等的權力關係，權力表現方式分類不同，對權力接收者的影響也會有所差

異，研究者依據 Kurt Lewin 將領導方式區分為督導者權力表現的三種方式，分別是民主取向、專制取向和放任取向，其中民主取向包含說服、利益或資源交換、利誘；專制取向包含堅持、往上呈報、資訊控制、強制、操縱；放任取向包含沉默、示好。

第五節 綜合討論

本節將針對受督導者所認知的督導關係、督導者權力表現與其專業服務自主性間各變項間之關係進行討論，以作為接續之研究概念架構的參考。

一、督導關係與受督導者專業服務自主性

自主性是專業的核心，自主性的追求是人的基本需求之一（趙鏡中，2007）。王增勇、陶蕃瀛（2006）提及社會工作所期待的專業自主性其實是無法寄望外來的權威（例如：證照制度和社會工作師法）給予保障，強調應更著重在社會關係與權力脈絡中加以落實。再者，羅維安（1990）指出因為從事第一線社會工作服務的受督導者所面對的工作是無法有一套標準或固定的模式，亦難以用數字來評估服務效能，而這種不常規化的特性，也提供了社會工作者自主性機會來做專業判斷。

督導關係之所以重要乃因需透過督導者和受督導者兩者間關係，一同關注服務對象的需要，進而提供有效且有品質的社會工作專業服務（陳慧媚，1990）。每一位工作者在執行專業自主性的同時，心中會有來自自己和他人的壓力和期待的聲音，受督導者亦不例外。督導者可以協助受督導者達成更多的專業判斷，也會給予社會工作者自由表達和發揮工作創造性。廖秋芬（1997）對兒童保護個案社會工作員診斷時的價值抉擇之一即是社會工作者的自主性相對於督導的權威性。雖然受督導者和督導者共同為社會工作專業服務努力，督導者具有管理、監督的職責，其與受督導者專業服務自主性表現依然存在某種程度不一致的可能。

本研究欲瞭解社會工作受督導者在執行兒童及少年保護個案家庭處遇服務時，其專業服務自主性表現為何？受督導者知覺督導關係為何？督導關係與受督導者之專業服務自主性表現間的關係為何？

二、受督導者對督導者權力表現認知與其專業服務自主性之關係

受督導者的專業服務自主性強調的是在提供專業服務過程中的判斷、自由抉擇和決定的能力和範圍。Tsui、Ho 與 Lam（2005）提到在進行督導工作時，透過彼此討論是被允許和鼓勵的，但主要著重於專業服務和福利輸送議題。督導者與受督導者間為上下不平等的關係，督導者在權力表現的同時，受督導者可能因

此感受到畏懼、不安而引發順從的反應（吳宗祐、周麗芳、鄭伯壘，2008）。順從(Compliance)的相對應詞是自主性(Autonomy)，曾華源(1987)也根據 Bauman (1972) 有更進一步的說明，指出受督導者在督導過程中因感到的不安、焦慮而產生的防衛行爲或過程中兩者間的心理遊戲，不論是順從、辯解、怪罪他人的反應，主要是受督導者希望藉此達到轉移焦點及逃避責任的目的。

曾騰光(1994)談到如果督導者依據機構賦予的權力卻只是在檢查受督導者工作或控制性高，相對的，受督導者會有不被信任及自主性喪失而影響工作意願。Nelsen (2010)提及一般人認爲自主性是屬於個人內在的自我決定權，與外在環境沒有任何關聯，但其研究發現自主性會在個人社會化過程中受個人信念和外在環境的影響。因此，督導者權力表現方式似乎影響著受督導者的專業服務自主性。本研究所指督導者權力分爲獎勵權、強制權、合法權、參照權與專家權等五種權力以民主取向、專制取向、放任取向等不同方式表現，以受督導者觀點認爲的督導者權力表現取向作爲研究變項，瞭解其對督導者權力表現認知爲何？又督導者不同的權力表現取向如何影響受督導者在專業服務自主性之表現？

三、督導關係中的權力議題

督導者權力表現無所不在，因爲要透過權力的表現來發揮督導者的角色功能，終極目標爲社會工作服務品質的持續提昇。Kadushin (1992)提出督導者需大方接受因職位而來的權威和權力，畢竟權威的使用是不可避免的，督導者透過權威的適當使用才能有效的傳遞行爲中所蘊藏的意義，也說明不管是個人、制度、結構、文化等不同面向的不平等權力關係其實存於督導關係裡（引自江盈誼等譯，2002）。蔡曉雯、郭麗安與楊明磊(2010)研究發現權力也會是增權(empower)的能力，督導過程是以關係爲基礎，逐漸互動累積而來的增權的歷程。既然，受督導者與督導者之間權力互動是督導關係的重要議題，那督導關係是否影響督導者權力表現傾向民主、專制、放任？

四、受督導者個人基本資料與各變項之關係

本研究聚焦於受督導者與督導者一對一之關係做分析探討，黃源協（2008）提及督導關係發生於組織或社會脈絡中，督導者和受督導者原本具有特質，彼此不同的生活經驗和文化背景，再加上所處組織的環境、文化、政策因素，都會成為督導關係建立或運作的影響因素。Brown 和 Bourne（1999）認為即使聚焦探討一對一的督導關係，但是仍無法脫離社會脈絡範圍，因此督導關係不可避免除了督導者和受督導者個人特質與專業經驗外，舉凡機構環境、工作團隊、業務性質、服務對象都具有一定的影響力，而個人性別、種族、年齡、階級、身體狀況等等有其差異及不平等狀況，亦於督導關係中呈現（引自江盈誼等譯，2002）。一些研究發現受督導者專業服務的表現還是深受其對督導者權力表現認知所影響。此外，受督導者本身的背景，如性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、教育背景、宗教信仰及工作背景亦有其相關性（黃靖琦，2002；施婉婷，2005；呂學榮，2007；李佩玲，2009）。

綜上所述，本研究將家庭處遇社會工作受督導者個人背景歸於以下 14 類，包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、畢業科系、宗教信仰、社工師證照、督導者經驗、任職單位屬性、家處服務年資、家處業務內容、到職年資、從事社會工年資、總工作年資等。其次，近年國內督導相關文獻、研究逐漸累積，經整理，以探討督導功能、相關滿意度、承諾、認同較多，關於督導關係方面的探究相對較少，因此，本研究以量化研究方法來瞭解督導關係、對督導者權力表現等二變項間與受督導者專業服務自主性之關係。

第三章 研究方法

本研究主要關注國內執行家庭處遇服務之社會工作受督導者專業服務自主性議題，藉以實證調查方式，探討社會工作受督導者之專業服務自主性與其督導關係、對督導者權力表現認知之間的關係。本章依序說明本研究使用之研究方法，包括：第一節研究概念架構、假設及操作性定義，第二節研究對象相關，第三節研究測量工具設計及修改後的研究概念架構，第四節則說明所採用的統計方法與資料分析。上述各節詳細內容，說明如下：

第一節 研究概念架構與假設

一、研究概念架構

依據研究目的、相關文獻探討，形成本研究各項概念及基本架構，如圖 3-1-1 所示。

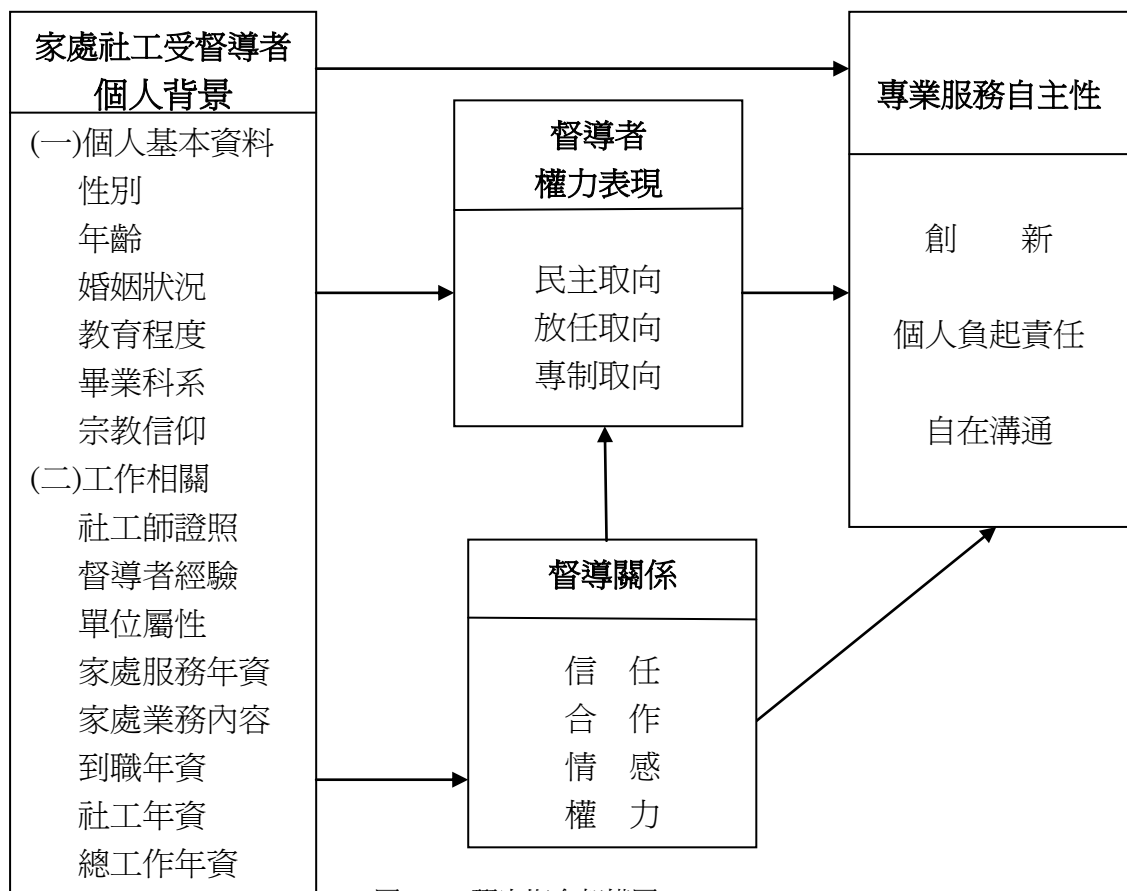


圖 3-1-1 研究概念架構圖

二、研究問題與假設

依據研究目的、研究概念架構、文獻探討內容，提出研究問題與研究假設，後續之驗證將於第四章、第五章說明與討論。

- (一) 家處社工受督導者的個人特質不同在督導關係上是否有差異存在？家處社工受督導者的個人特質不同對督導者權力表現認知是否有差異？又其專業服務自主性的表現上是否有差異？

研究假設一：家處社工受督導者部分個人背景不同，其對督導關係的認知程度有顯著差異。

研究假設二：家處社工受督導者部分個人背景不同，其對督導者權力表現的認知程度有顯著差異。

研究假設三：家處社工受督導者部分個人背景不同，其在專業服務自主性的表現程度有顯著差異。

- (二) 家處社工受督導者的督導關係與對督導者權力表現認知是否有相關性存在？而其督導關係與其專業服務自主性表現是否有相關性存在？家處社工受督導者對督導者權力表現的認知與其專業服務自主性表現是否有相關性存在？

研究假設四：家處社工受督導者的督導關係越佳，其對督導者權力表現認知越佳。

研究假設五：家處社工受督導者的督導關係越佳，其專業服務自主性越佳。

研究假設六：家處社工受督導者對督導者權力表現認知越佳，其專業服務自主性越佳。

- (三) 家處社工受督導者個人特質、督導關係與對督導者權力表現認知等因素對其專業服務自主性表現是否有預測力？何者為最高？

研究假設七：家處社工受督導者之個人背景、督導關係、對督導者權力表現認知中，有某些因素對其專業服務自主性表現具有某種程度的預測力。

第二節 研究對象

此研究在探討家庭處遇社會工作受督導者在接受督導過程中，對督導關係、督導者權力表現的認知和其專業服務自主性之相關，主要想要瞭解家庭處遇社會工作受督導者所知覺的督導關係、督導者權力表現，對其專業服務自主性表現之影響。

國內社會工作實務場域中，社會福利機構之督導體制常因機構規模大小、屬性不同而有所差異，有些機構無社會工作督導者之編制，有些機構則以非全職制度聘用督導者，有些機構則安排工作團隊中之其他專業人士負責社會工作者之督導工作，研究者基於考量研究對象於填答問卷時與本研究內容能更加貼近，機構內編制專職社會工作督導者之社會福利機構為首要邀請條件。其次，因研究者有感於第一線社會工作者在提供兒童、少年保護個案服務過程，常身處於緊急且危機高的情境，在有限甚至是緊湊的時間內需立即性判斷並提供處遇服務，社會工作者除了必須單獨面對工作上更多獨立判斷和做決定的狀況，在服務過程中與其機構督導者直接互動與合作的頻率也增加，礙於研究者個人時間與資源的限制，選定全國兒童及少年保護個案家庭處遇服務執行單位之社會工作受督導者為研究對象。

國內兒童及少年福利法第 43 條明定「…經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。」上述法條之「家庭處遇計畫」服務模式又分為「家庭維繫服務模式」及「家庭重整服務模式」，依彭淑華（2006）說明所謂「家庭維繫服務模式」乃指調查成案，經評估兒童、少年可繼續於原生家庭生活之處遇模式；「家庭重整服務模式」指調查成案，經評估兒童、少年如繼續於原生家庭生活，其安全危機程度高，需依法提供寄養家庭或機構安置之處遇模式。因此，本研究對象係指凡負責家庭維繫個案、家庭重整個案之原生家庭輔導等相關服務之社會工作受督導者。

經研究者查詢，2011 年全國兒童及少年保護個案家庭處遇服務執行單位，除臺北市、金門縣為政府所屬單位自行辦理外，花蓮縣則以地方政府、委託民間

社會福利機構分區執行，其餘各縣市均委託民間社會福利機構，目前承接家庭處遇服務之民間機構，包括台灣兒童暨家庭扶助基金會、兒童福利聯盟文教基金會、台灣世界展望會、南投縣基督教青年會、中華基督教衛理公會、「張老師」基金會、天主教善牧社會福利基金會。本研究邀請執行家庭處遇服務（含：家庭維繫服務、家庭重整服務）個案原生家庭相關服務之社會工作受督導者約計 187 位，進行全面性問卷調查。

本研究採用郵寄問卷方式進行資料蒐集，在寄發問卷之前，研究者先與執行家庭處遇服務之機關、機構主管或負責研究案申請處室之工作者聯繫，說明本研究主題和目的，徵得同意後依其相關辦法提出書面資料申請，申請結果僅一機關以該業務工作人員現階段工作人力與工作狀況無法協助，其餘機關、機構經審查同意，回覆核定接受問卷調查之人數，研究生再進一步與機構所屬之分支單位聯繫，寄出問卷。考量填答者不需再花時間各自處理郵寄事宜，研究者商請單位專人協助發放問卷給符合條件之社會工作者填答，並以一份小禮物感謝其協助問卷寄發之辛勞。因考慮單位協助問卷發放專人多為社工督導者，在問卷設計方面，為減少社工受督導者填答時可能產生的擔心，提昇問卷效度，加強問卷彌封設計，待填答完畢後再交由單位專人回收，統一以研究者提供已付郵資信封寄回。

原申請全面性問卷調查計 187 位，機關、機構審核同意 132 位，佔 70.6%。本研究於民國 100 年 4 月 26 日至同年 5 月 30 日完成問卷蒐集，共寄發出 132 份問卷，回收 128 份問卷，回收率 97.0%，經研究者與該單位協助之工作人員瞭解，其中 4 份問卷未回收原因為 2 人離職、2 人以工作忙碌為由拒絕填答。128 份問卷中，有效問卷 124 份，4 份無效問卷乃因填答者僅負責高風險方案、相關弱勢兒少服務，未負責本研究所指之家庭處遇服務執行社會工作者。

第三節 研究測量工具設計

一、測量工具之編製

本研究以結構式問卷進行調查及資料蒐集，研究者依據研究目的、文獻探討並參考相關議題的研究問卷及自身的社會工作實務經驗，在進行問卷初稿設計的同時與指導老師討論以釐清、檢視各變項之概念。正式問卷確定前，研究者商請曾經負責兒童少年保護個案家庭處遇服務之社會工作者試填問卷，與其討論題意、語句陳述，期待問卷內容能更貼近填答者的實際經驗外，亦確認受試者對問卷內容的瞭解與研究者欲測量方向是否一致，以提昇本研究問卷之信度、效度。

「社會工作受督導者對督導關係、督導者權力表現認知與專業服務自主性之相關研究」問卷（詳見附錄一），問卷內容分四部分，第一部分為社會工作受督導者所知覺的督導關係，第二部分是社會工作受督導者對其督導者權力表現之認知，第三部分則是社會工作受督導者專業服務自主性之表現，第四部分為社會工作受督導者之個人背景資料。問卷多為封閉性題目，除第四部分受督導者個人背景以類別或順序尺度進行設計外，第一、二、三部分量表均採用 Likert 六點尺度予以測量，分為非常同意、同意、有點同意、有點不同意、不同意、非常不同意，依序給予 6、5、4、3、2、1 分，題項多以正向敘述，部分以反向敘述，反向題項之非常同意、同意、有點同意、有點不同意、不同意、非常不同意，依序給予 1、2、3、4、5、6。

本研究變項包括社會工作受督導者之個人背景、督導關係、督導者權力表現，以及社會工作受督導者之專業服務自主性，接續逐一說明各變項之操作型定義如下：

（一）家庭處遇社會工作受督導者個人背景

此變項係指目前為兒童少年保護個案家庭處遇服務執行之社會工作受督導者的個人背景，分為個人基本資料、工作相關兩部分，其中個人基本資料包含有性別、民國出生年、婚姻狀況、教育程度、畢業科系、宗教信仰等六項；工作相關資料為社工師證照、督導者經驗、單位屬性、負責家庭處遇服務年資、目前負責家庭處遇服務業務內容、機構到職年資、從事社會工作年資、總工作年資等八項。此部分編排於問卷第四部分加以測量，內容定義說明如下：

1、個人基本資料

- (1) 性別：受訪者性別，分為男、女。
- (2) 出生年：受訪者自行填答其民國出生年，再由研究者轉換歲數。
- (3) 婚姻狀況：受訪者目前的婚姻狀況，分為未婚、已婚、分居、喪偶、離婚及其他 6 類。
- (4) 教育程度：受訪者目前最高的教育程度，分為高中職、專科、大學、研究所以上及其他 5 類。
- (5) 畢業科系：受訪者最高學歷所就讀的科系，分為社會工作系、社會工作相關科系、非社會工作相關科系但曾修習社會工作相關學程 20 學分以上、非社會工作相關科系且未曾修習社會工作相關學程 20 學分以上 4 類。
- (6) 宗教信仰：受訪者目前的宗教信仰，分有、無 2 類，如填答有的類別，受訪者填答說明宗教名稱。

2、工作相關

- (1) 社工師證照：受訪者是否具有社會工作師證照，分是、否 2 類。
- (2) 督導經驗：受訪者的工作職責中，是否曾經督導其他同仁，分是、否 2 類。
- (3) 單位屬性：受訪者目前任職之單位所屬機關、機構屬性，分公部門、財團法人、社團法人及其他 4 類。
- (4) 家庭處遇服務年資：受訪者負責兒童少年保護個案家庭處遇服務執行之實際年月數，由受訪者自行填答。
- (5) 業務內容：受訪者目前所負責兒童少年保護個案家庭處遇服務執行之業務內容，分為家庭維繫個案、家庭重整個案、團體工作、兒童及少年保護宣導活動及其他 5 類。此題可複選不同選項。
- (6) 機構年資：受訪者任職於目前機構之實際年月數，由受訪者自行填答。
- (7) 社會工作年資：受訪者任職社會工作之實際年月數，由受訪者自行填答。
- (8) 總工作年資：受訪者從事社會工作、非社會工作之實際年月數之總合，由受訪者自行填答。

(二) 督導關係

此變項係指負責家庭處遇服務之社工受督導者與其直屬督導者互動時所產生的感受程度，本研究依研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將督導關係變項區分四個構面，分別為信任、合作、情感、權力：

- 1、信任：受訪者與其督導者互動時，所感受到督導者給予的尊重、支持和不同意見的討論空間。信任程度越高，督導關係越佳。此部分即問卷第一部分的第 1-6 題。
- 2、合作：受訪者與其直屬督導者互動時，感受到與督導者間共同參與、相互協調的程度。合作程度越高，督導關係越佳。此部分即問卷第一部分的第 7-12 題。
- 3、情感：受訪者與其直屬督導者互動之頻率及行爲、分享個人心情、自在相處的程度。情感程度越高，督導關係越佳。此部分即問卷第一部分的第 13-18 題。
- 4、權力：督導者因職務具有合法權、來自組織賦予獎勵權、懲罰權以及因個人特質的專家權、參照權，受訪者感受與督導者互動時，督導者運用權力進行督導工作。督導者越運用威權權力執行督導工作，督導關係越差。此部分即問卷第一部分的第 19-24 題。

(三) 督導者權力表現

此變項係指負責家庭處遇服務之社會工作受督導者與其督導者互動經驗中，對直屬督導者權力表現的認知，本研究所指督導者權力表現，即督導者以不同取向來展現其所擁有的獎勵權、懲罰權、合法權、專家權、參照權。本研究依研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將督導者權力表現變項區分三個構面，分別為民主取向、放任取向、專制取向：

- 1、民主取向：包含說服。受訪者在接受督導經驗中，督導者主要以團隊方式進行討論和決定、會考量受督導者個人能力進行工作分派、提供彼此討論空間和選擇性的頻率、行爲。此部分即問卷第二部分的第 1-6 題。
- 2、放任取向：包含疏離、放棄。受試者在接受其督導者督導經驗中，督導者對於受督導者放手不管、給予完全的工作自由、無規劃性的互動、無事前事後的檢視的行爲。此部分即問卷第二部分的第 7-13 題。

- 3、專制取向：包含專權、獨裁、控制。受訪者在接受其督導者督導經驗中，主要是督導者一人做決定、未給予受督導者參與討論的機會、傾向以命令和權力促使受督導者服從的行為。此部分即問卷第二部分的第 14-22 題。

（四）專業服務自主性

此變項聚焦於受訪者與工作相關的自主性表現，係指社會工作受督導者在執行兒童少年保護個案家庭處遇服務過程中，依據所接受的專業訓練，獨立思考、判斷、做決定與行動的能力。本研究主要參考 Engel（1970）以創新、個人負起責任、自在溝通三面向論述專業自主性，並連結研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將專業服務自主性變項區分為創新、個人負起責任、自在溝通三構面，定義如下：

- 1、創新：受訪者在提供家庭處遇服務時，可以依服務對象需求調整既定的處遇計畫，創造更適切之觀念、內容和方式的程度。創新程度越高，專業服務自主性越佳。此部分即問卷第三部分的第 1-6 題。
- 2、個人負起責任：受訪者可以決定自己的工作權限及界定自己的工作目標，其思考和行動不受專業知識較不足的人員、督導者所約束和干擾，主要著重在受訪者按照自己決定執行工作後，不論結果如何之接受程度。個人負起責任程度越高，專業服務自主性越佳。即問卷第三部分的第 7-13 題。
- 3、自在溝通：受訪者可以不受干擾或阻礙地表達自己心中想法與他人溝通、參與組織內民主化的討論、接觸到重要的訊息的程度和行為。自在溝通程度越高，專業服務自主性越佳。此部分即問卷第三部分的第 14-24 題。

二、施測問卷量工具的信度和效度

問卷內容確定且編製完成後，隨即進行資料收集，並使用社會科學統計套裝軟體（SPSS 18.0 中文版）進行信度考驗、因素分析，以便挑題和資料分析。正式問卷信度考驗及配合因素分析挑題結果，如表 3-3-1 所示。

表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果

量表名稱 (題數)	KMO值	量表 α 值	挑題結果
督導關係量表 (24)	.891	.875	經因素分析後，刪除1、2、3、11、20題，量表 α 值變動為 .900
督導者權力表現量表 (22)	.913	.938	經因素分析後，無刪題，量表 α 值為 .938
專業服務自主性量表 (24)	.864	.888	經因素分析後，刪除8、11、14、19、20題，量表 α 值變動為 .904

經因素分析刪題後，督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性量表之 KMO 值 (Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數) 分別為 .891、.913、.864，均達良好程度，督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性量表之 Cronbach α 值依序為 .900、.938、.904，均達可接受程度。以下針對三個量表的量表內容、刪題過程、量表信效度進行說明。

(一) 督導關係量表

1、量表內容：

「督導關係量表」共計 24 題，均為正向題。第 1-6 題原為「信任」分量表、第 7-12 題原為「合作」分量表、第 13-18 題原為「情感」分量表、第 19-24 題原為「權力」分量表。

2、刪題過程：

為使量表功能發揮，將所有施測的正式問卷回收後，進行因素分析 (factor analysis) 與信度分析 (reliability analysis)，因素負荷量較低的題目予以刪除。本研究因素分析是以主成分分析法 (principal component analysis) 進行因素抽取，轉軸方法則採取直接轉軸 (orthogonal rotation) 的最大變異法 (varimax)。

刪題過程為先將「督導關係量表」的 24 題題目進行因素分析，同一因素內某一題目與其他題目因素負荷量比較過低者或者其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量在 0.5 以下者，則考慮刪題。接著進行信度考驗以瞭解該題刪除後對整體量表 Cronbach α 值的影響，決定刪除某一題後，再重複進行上述步驟，直至以上所述之考慮刪題條件未再出現為止。

「督導關係量表」原計有 24 題，刪除過程中，刪除第 1、2、3、11、20 題等 5 題，剩餘 19 題進入統計分析，19 題中，「信任」有 3 題、「合作」有 5 題、「情感」有 6 題、「權力」有 5 題。經轉軸後，四個因素縮減成三個因素，重新整理歸類編號所包含的題目為「合作度」有 7 題，其中包含原量表中的信任、情感、權力等構面的題目；「情感度」有 6 題，均為原量表中的情感構面的題目；同時重新命名的「威權度」有 6 題，其中包含原量表中的信任、合作構面的題目。詳見表 3-3-2 所示。

3、量表信效度：

「督導關係量表」以成分分析法 (principal component analysis) 進行因素分析 (factor analysis) 共分爲三個因素，由於因素分析結果與本研究原先設定題目部分有異，除部分相同沿用原始命名並一致加上「度」以更能呈現爲測量程度，包含有「合作度」、「情感度」，「權力」則重新命名爲「威權度」，至於原屬「信任」構面的題目分別併在「合作度」、「威權度」。「合作度」、「情感度」、「威權度」可解釋變異量分別是 22.210%、20.095%、18.298%，總量表的總解釋變異量爲 60.603%。

因素分析後，本量表以「合作度」、「情感度」、「威權度」三個構面呈現，雖「合作度」、「情感度」方向一致，但兩者與「威權度」測量方向相反，爲免除三構面之測量分數總加後相互抵銷，無法正確呈現總量表的 Cronbach α 值，因此，先將「威權度」所有題項轉向計分後，再以信度分析考驗「督導關係量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值爲 .900，分量表 Cronbach α 值分別是 .871、.876、.791。

表 3-3-2 督導關係量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	總解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's Alpha 值
合作度	23.督導會告訴我事情怎麼做比較好	.800	22.210	22.210	.871
	5.我相信督導會提供我所需要的幫助	.732			
	12.我和督導能相互配合來完成工作	.717			
	22.督導會清楚告訴我哪些事情是我能做的 決定的	.704			
	7.我接受督導和我討論我們要共同努力的 目標	.649			
	16.我可以和督導聊我工作的情形	.617			
	10.我和督導會協調工作上的不一致以取 得共識	.609			
情感度	17.我會和督導下班後一起吃飯	.834	20.095	42.305	.876
	15.我會表達對督導的關心	.757			
	18.我能自在的對督導說出自己的想法	.710			
	13.我會和督導分享我的心情	.670			
	14.我和督導一起工作時感覺是自在的	.662			
	19.督導會同意我在工作上的決定	.557			
威權度	6.我會因為不清楚督導的底線是什麼而焦 慮	-.797	18.298	60.603	.791
	24.督導要我事前徵得他的同意才能執行 工作	-.696			
	21.我只能聽督導的意見提供服務	-.684			
	9.我會等督導提出意見才會說出自己的想 法	-.643			
	4.當我在做事情的時候，督導會介入表示 意見	-.611			
	8.我和督導協調工作是不容易的	-.589			
總量表Cronbach's Alpha 值 = .900					

註：「威權度」各題項之因素負荷量以負值呈現，說明其測量方向與「合作度」、「情感度」反向。

(二) 督導者權力表現量表

1、量表內容：

「督導者權力表現量表」共計 22 題，其中第 13 題為反向題，其餘均為正向題。第 1-6 題原為「民主取向」分量表、第 7-13 題原為「放任取向」分量表、第 14-22 題原為「專制取向」分量表。

2、刪題過程：

「督導者權力表現量表」刪題過程與「督導關係量表」相同，在此僅陳述刪題結果。「督導者權力表現量表」原計有 22 題，進行因素分析，經轉軸後，沿用原始的三個因素，經重新整理歸類編號所包含的題目為「民主取向」次量表，有 8 題；「專制取向」次量表，有 8 題；「放任取向」次量表，有 6 題。結果本量表無需刪題，詳見表 3-3-3 所示。

3、量表信效度：

「督導者權力表現量表」以成分分析法(*principal component analysis*)進行因素分析(*factor analysis*)共分為三個因素，由於因素分析結果與本研究原設定題目差異小，故「民主取向」、「專制取向」、「放任取向」皆沿用原始命名，可解釋變異量分別是 24.974%、21.668%、16.726%，總量表的總解釋變異量為 63.368%。

因素分析後，再以信度分析考驗「督導者權力表現量表」與分量表的一致性，本量表「民主取向」、「專制取向」、「放任取向」三者中，「民主取向」和「專制取向」、「放任取向」方向相反，免除三構面之測量分數總加後相互抵銷，無法正確呈現總量表的 Cronbach α 值，因此，先將「專制取向」、「放任取向」所有題項轉向計分後，再進行信度考驗，總量表的 Cronbach α 值為 .938，分量表值分別是 .902、.886、.890。

表 3-3-3 督導者權力表現量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	總解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's Alpha 值	
民主取向	6.督導會依我的工作表現做為考核依據	.783	24.974	24.974	.902	
	4.督導會依照我目前工作表現來分派業務	.758				
	5.督導會分析工作利弊得失以取得共識	.752				
	3.督導會和我討論以便決定各種方式提供服務	.708				
	2.督導會提出自己的看法讓大家表示意見再做決定	.688				
	13.只要沒有人有意見，督導不會注意我的工作	.631				
	1.我不會的時候，督導會示範給我看	.627				
	19.督導會讓我做事順利	.588				
	16.督導會說他工作經驗豐富要我遵從	-.820	21.668	46.642		.886
	21.督導會以考績來要求我做事	-.756				
17.督導會說是上級主管的意思要我照辦	-.726					
22.督導會傾向自己的意見做決定	-.722					
15.督導會一直告訴我他希望怎麼做	-.717					
14.我和督導意見不同時，督導要我遵照他的意見做事	-.697					
20.督導會因為我不遵循他的意見做事來刁難我	-.667					
18.我遵循督導意見時，他會給我獎勵	-.548					
放任取向	7.只要不出錯，督導不會管我做什麼	-.767	16.726	63.368	.890	
	9.督導很少給我工作上的意見	-.748				
	12.督導不會主動協助我解決工作難題	-.612				
	8.我和督導意見不同時，督導就不管我，讓我自己做決定	-.610				
	11.督導不在乎我的工作表現	-.602				
	10.督導不清楚我的工作狀況	-.599				

總量表Cronbach's Alpha 值 = .938

註：「專制取向」、「放任取向」各題項之因素負荷量以負值呈現，說明其測量方向與「民主取向」反向。

(三) 專業服務自主性量表

1、量表內容：

「專業服務自主性量表」共計 24 題，其中第 11、14、22 題為反向題，其餘均為正向題。第 1-6 題原為「創新」分量表、第 7-13 題原為「個人負起責任」分量表、第 14-24 題原為「自在溝通」分量表。

2、刪題過程：

「專業服務自主性量表」刪題過程與「督導關係量表」相同，刪題過程為先將「專業服務自主性量表」的 24 題題目進行因素分析，如同一因素內某一題目與其他題目因素負荷量比較過低者或者其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量若在 0.5 以下者，則考慮刪題，有時會考量題目的重要性，雖該題因素分析後結果低於 0.5 以下，仍會予以保留，在本量表中的第 13 題即是如此。同時進行信度考驗以瞭解該題刪除後對整體量表 Cronbach α 值的影響，決定刪除某一題後，再重複進行上述步驟，直至以上所述之考慮刪題條件未再出現為止。

「專業服務自主性量表」原計有 24 題，刪除過程中，刪除第 8、11、14、19、20 題等 5 題，剩餘 19 題進入統計分析，19 題中，「創新」有 6 題、「個人負起責任」有 5 題，「自在溝通」有 7 題。三個因素經重新整理歸類編號及命名，三因素所包含的題目詳見表 3-3-4 所示。

3、量表信效度：

「專業服務自主性量表」以成分分析法(principal component analysis)進行因素分析(factor analysis)共分爲三個因素，由於因素分析結果與本研究原先設定題目部分稍有差異，故將「個人負起責任」重新命名爲「自我負責」，「創新」重新命名爲「自我創新」，「自在溝通」重新命名爲「自我表達」。「自我負責」、「自我創新」、「自我表達」的可解釋變異量分別是 23.180%、19.924%、12.881%，總量表的總解釋變異量爲 55.984%。因素分析後，再以信度分析考驗「專業服務自主性量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值爲 .904，分量表值分別是 .888、.819、.724。

表 3-3-4 受督導者專業服務自主性量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	總解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's Alpha 值
自我負責	9.對於例行性的工作，我可以分析判斷並執行它	.806	23.180	23.180	.888
	10.我會依據工作的實際狀況做決定而非僅憑直覺行事	.764			
	12.我對我的工作內容能說得清楚	.717			
	24.我會考量別人的意見，但會自己做決定	.657			
	5.我可以判別服務對象的需求並執行處遇服務	.647			
	2.當服務對象有不一樣的需求時，我有信心調整更適切的處遇計劃	.605			
	7.不論工作結果如何，我可以自己負起責任	.601			
自我創新	3.只要符合安全及倫理條件，我不會受限於之前經驗提供服務	.569			
	13.對於突發性的工作，我可以分析判斷並執行它	.492			
	4.我可以不斷提出創新的服務	.756	19.924	43.103	.819
	15.我可以對專業服務上的政策提出意見	.730			
	6.我可以分析創新服務對我既定工作的影響	.678			
	1.我可以針對目前負責的工作提出新想法並執行它	.609			
	17.我會就事論事表達自己的意見	.604			
自我表達	16.我不會受到他人影響，堅持自己做該做的事	.509			
	21.督導在工作上有不適宜之處，我會對他說出來	.806	12.881	55.984	.724
	23.我和督導意見不同時，我敢說清楚	.725			
	18.我可以不擔心別人的評價而提出他工作上的疏漏	.637			
	22.督導一有意見，我就不敢自己做決定	.536			
總量表Cronbach's Alpha 值 = .904					

三、修正後的研究概念架構

修正後的研究概念架構圖，如圖 3-3-1。各變項包括家庭處遇社會工作受督導者個人背景（個人資料及工作相關）、督導關係、督導者權力表現，以及專業服務自主性。經 SPSS 18.0 統計軟體進行因素分析和信度分析後，「督導關係」部分縮減成三個因素，「專業服務自主性」部分中的三個因素重新命名，量表修正後各變項重新定義，如下：

（一）督導關係

- 1、合作度：係指家庭處遇社工受督導者與直屬督導者關係中合作的程度。題項主要著重於與督導者間共同參與、相互協調及溝通程度。合作程度越高，督導關係越佳。
- 2、情感度：係指家庭處遇社工受督導者與直屬督導者關係中彼此的情感程度。題項主要著重於與直屬督導者分享個人心情、自在相處及於非上班時間互動的頻率及行為次數。情感程度越高，督導關係越佳。
- 3、威權度：係指家庭處遇社工受督導者與直屬督導者關係中的威權程度。題項主要著重在直屬督導者因其威權表現造成受督導者工作干擾、阻礙的程度，關係中威權程度越高，督導關係越差。

（二）專業服務自主性

- 1、自我負責：係指家庭處遇服務社工受督導者可以按照個人思考、行動和決定執行工作且不論結果如何之接受程度，且不受專業知識較不足的人員、督導者所約束和干擾能決定自己的工作權限及界定自己的工作目標。自我負責程度越佳，專業服務自主性越佳。
- 2、自我創新：係指家庭處遇服務社工受督導者具有因應服務對象需求或不受既有的工作內容和經驗的限制，提供更適切的服務概念、內容及模式。自我創新程度越佳，專業服務自主性越佳。
- 3、自我表達：係指家庭處遇服務社工受督導者可以不受干擾或阻礙，清楚表達個人想法並與他人溝通的程度。自我表達程度越佳，專業服務自主性越佳。

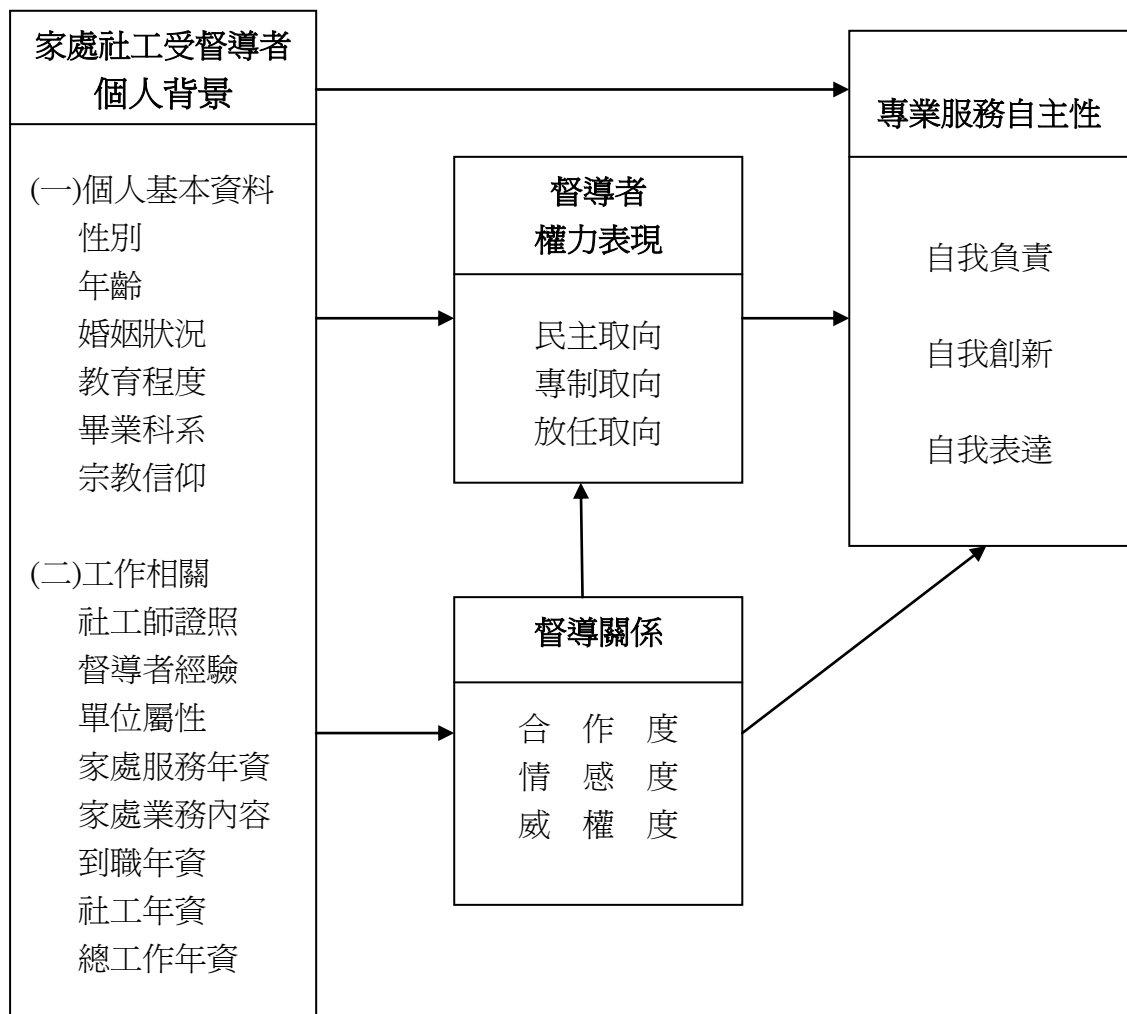


圖 3-3-1 修正後的研究概念架構圖

第四節 資料收集與分析方法

本研究採用問卷調查法進行研究資料的蒐集，施測資料回收完成後，先抽除無效問卷，瞭解並註明問卷無效之原因，再將有效問卷加以分類整理，將問卷呈現的資料輸入電腦，以社會科學統計套裝軟體（SPSS 18.0 中文版）進行資料統計分析，運用的統計方法如下：

一、次數分配及百分比（frequency distribution；percentage）

依研究變項中，將屬性出現的次數進行統整後，以次數分配、百分比表顯示資料，具體瞭解樣本整體分佈的情形。本研究運用此統計方法的變項有「家庭處遇社會工作受督導者個人背景」、「督導關係」、「督導者權力表現」、「專業服務自主性」等四個變項，並依此四變項中的各種屬性內容進行資料的統整。

二、t 檢定（t-test）

t 檢定係指用來檢驗自變項中兩類別變項的平均數之間有無顯著差異。本研究以 t 檢定來分析家庭處遇社會工作受督導者之個人背景資料中的性別、婚姻狀況、教育程度、有無宗教信仰、是否具備社工師證照、是否曾擔任督導者等二分類別變項分別與督導關係、督導者權力表現、受督導者專業服務自主性表現之間的差異情形。

三、單因子變異數分析（one-way ANOVA）

此統計方法用來考驗三個或三個以上的平均數之間有無顯著差異。本研究運用此方法來瞭解分析家庭處遇社會工作受督導者之個人背景中的畢業科系、任職單位等類別變項在督導關係、督導者權力表現、受督導者專業服務自主性表現之間的差異情形，若有顯著差異存在，進一步以 Scheffe 法進行事後檢定，以確認組間的差異。

四、皮爾遜積差相關（Pearson product-moment correlation）

採用此統計方法是要瞭解兩個連續變項之間的關係，透過此方法瞭解本研究中所指之督導關係、督導者權力表現、受督導者專業服務自主性表現等之兩兩變項間是否有相關性和彼此的相關程度。

五、逐步多元迴歸分析 (stepwise multiple regression analysis)

迴歸分析主要藉由變項間的線性關聯強度進行解釋與預測的作用。本研究採用此方法來探討家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現等自變項中對於受督導者專業服務自主性有顯著相關因素，對其專業服務自主性的預測力，以找出重要影響因素。

第五節 研究倫理考量

任何研究皆需考量倫理的議題，社會工作研究中常見的倫理難題包括：研究對象是否同意；是否妨害到研究對象的權益；對研究對象生理和心理的安全保護；保密與隱密性原則；研究對象是研究成果的貢獻者(簡春安、鄒平儀, 2004)。本研究在執行過程中遵守相關倫理原則外，針對本研究主題特別考量的倫理議題分述如下：

一、告知後同意 (informed consent)

進行研究前，事先獲得研究機構與研究對象同意是首要原則，在進行本研究問卷調查前，研究者依所查詢目前承接兒童少年保護個案家庭處遇服務之機關、機構，逐一電話與機關、機構主管或負責研究案專人說明本研究主題、目的、進行方式和尊重受訪者意願決定是否填答問卷，其中 3 機關、機構需依其辦法提出書面申請資料，審核同意後簽訂相關契約文件，其餘機關、機構於研究者電話聯繫說明後直接口頭回覆，在徵得研究機構與受訪者同意後，才依機構專人與受訪者提供之通訊地址寄發本研究問卷。

二、不傷害原則

研究目的在蒐集真實資料，但對某些研究對象而言可能引起負面的反應，為保障研究對象權益，以客觀的態度和立場進行測量工具問卷設計、資料蒐集和資料分析。

三、保密與隱密性原則

本研究對於受訪者任職之機關、機構及所屬分支單位、受訪者資料皆以匿名化原則呈現，並於問卷填答說明問卷上編號僅作為問卷追蹤以提高回收率之用途，對於受訪者所提供的資料由研究者妥善保管，僅限於與指導教授、研究學習同儕討論並遵守保密原則。

四、研究成果的貢獻者

任何一個研究的完成都是經由多方的參與、協助才能完成，包括文獻的累積、參與本研究的機關、機構與受訪者，研究者於研究結束後將研究結果寄予參與的機關、機構分享。

第四章 研究結果與分析

本章將所蒐集的有效問卷資料進行統計分析，同時依據本研究架構，將研究結果分述如下：

- 一、個人背景資料分佈情形之描述，包括：受督導者個人背景之個人基本資料及工作相關資料。
- 二、受督導者知覺督導關係、督導者權力表現與其專業服務自主性各量表分佈情形之描述。
- 三、不同受督導者個人背景在督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性的差異分析。
- 四、受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性間之相關分析。
- 五、受督導者個人背景、督導關係及督導者權力表現對其專業服務自主性之預測力分析。

第一節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景之描述

一、家庭處遇社會工作受督導者個人基本資料之描述

從表 4-1-1 可得知，124 位負責家庭處遇服務之社工受督導者中，女性有 96 位（77.4%），男性則有 28 位（22.6%），女性多於男性，女性對於男性的比例約四比一。年齡部分，為便於資料呈現與分析，重新分為五組，最年輕為 23 歲，最年長者為 46 歲，平均年齡為 32.05 歲（標準差為 5.041），其中 31~35 歲有 42 位（33.9%）略多於 26~30 歲 39 位（31.4%），其次依序為 36~40 歲有 22 位（17.7%）、25 歲以下有 13 位（10.5%），及 41 歲以上者僅 8 位（6.5%），未分組之年齡次數分佈與百分比，如表 4-1-2 所示。

關於婚姻部分，原選項有未婚、已婚、分居、喪偶、離婚及其他等六類，除未婚、已婚外，喪偶為 1 位（0.8%），其他選項無人勾選，因此重新歸類為兩類，未婚 77 位（62.1%）、現有或曾有婚姻（含已婚、喪偶）計 47 位（37.9%）。在宗教信仰方面，表示無信仰者 79 位（63.7%）、有信仰者 43 位（34.7%）、2 位未填答（1.6%），其中有宗教信仰者 43 位中包含基督教 11 位、佛教 10 位、民間信仰 7 位、道教 7 位、一貫道 3 位、天主教 1 位、創價學會 1 人、1 人同時填寫 2 種不同宗教及未填答說明者 2 位。

在教育程度方面，原選項有高中職、專科、大學、研究所以上及其他等六類，仍以大學畢業者 109 人（87.9%）佔大多數，研究所以上者 15 位（12.1%），其他學歷選項無人填答。而在畢業科系中，畢業於社會工作系者 74 位（63.9%）、社工相關科系者 40 位（32.8%）、非社工或相關科系畢業但曾修習社工學程 20 學分以上者 8 位（6.6%）。

綜合上述資料可得知，受訪者性別方面如同一直以來整體社會工作場域般，女性多於男性，本研究顯示之女男比例約為四比一。資料中也顯示，目前家處社工受督導者年齡在 26~30 歲及 31~35 歲各佔約三成一和三成四為最多，整體而言年齡分佈較分散，最集中於 32 歲 16 位、30 歲 12 位、29 歲 10 位，其餘各年齡人數未達 10 位且人數相差不大，如表 4-1-2 所示。再者，婚姻狀況仍以未婚者佔六成二為最多，將近六成四者無宗教信仰，教育程度近八成八大學畢業者最多，畢業科系則以社會工作系者佔六成最多。

表 4-1-1 受督導者個人基本資料次數分配與百分比統計表（N=124）

變項	次數（%）	變項	次數（%）
(1)性別		(4)教育程度	
男	28(22.6)	大學	109(87.9)
女	96(77.4)	研究所以上	15(12.1)
(2)年齡		(5)畢業科系	
平均數=32.05 最大值=46 最小值=23 標準差=5.041		社會工作系	75(60.5)
25歲(含)以下	13(10.5)	社工相關科系	41(33.1)
26-30歲	39(31.4)	社工學程20學分以上	6(4.8)
31-35歲	42(33.9)	遺漏值	2(1.6)
36-40歲	22(17.7)	(6)宗教信仰	
41歲以上	8(6.5)	無	79(63.7)
(3)婚姻狀況		有 ¹	43(34.7)
未婚	77(62.1)	遺漏值	2(1.6)
現有或曾有婚姻 ²	47(37.9)		

¹ 有信仰者 43 位中包含基督教 11 人、佛教 10 人、民間信仰 7 人、道教 7 人、一貫道 3 人、天主教 1 人、創價學會 1 人、同時填答 2 種不同宗教者 1 人及未填答說明者 2 人。

²現有或曾有婚姻者 47 位中包含已婚 46 人、喪偶 1 人。

表 4-1-2 受督導者年齡次數分配與百分比統計表 (N=124)

變項名稱(歲)	次數	百分比 (%)	變項名稱(歲)	次數	百分比 (%)
23	4	3.2	34	8	6.5
24	5	4.0	35	6	4.8
25	4	3.2	36	7	5.6
26	3	2.4	37	3	2.4
27	6	4.8	38	4	3.2
28	8	6.5	39	5	4.0
29	10	8.1	40	3	2.4
30	12	9.7	41	4	3.2
31	5	4.0	42	1	.8
32	16	12.9	43	2	1.6
33	7	5.6	46	1	.8

二、家庭處遇社會工作受督導者工作相關資料之描述

從表 4-1-3 可得知，124 位受訪者中，具有社工師證照者有 27 位 (21.8%)，尚未取得社工師證照者為 97 位 (78.2%)。在工作職務中，曾有督導同仁經驗者 14 位 (11.3%)，未曾有此經驗者為多數，有 110 位 (88.7%)。目前任職單位屬財團法人者有 117 位 (94.4%) 為最多、公部門者有 4 位 (3.2%)、社團法人 3 位 (2.4%)，無其他類別呈現。

負責家庭處遇服務年資部分，分佈於 1 個月~10 年 5 個月之間，平均年資為 3.12 年 (標準差為 2.290)，2 年以下者 51 位 (41.1%)、2 年以上~5 年 (含) 者 50 位 (40.4%)、5 年以上者 23 位 (18.5%)，5 年 (含) 以下即約佔八成一。其次為任職目前機構年資部分，分佈於 1 個月~20 年 7 個月之間，平均年資為 5.39 年 (標準差為 4.441)，2 年以上~5 年 (含) 有 39 位 (31.5%) 佔最多數、2 年以下者有 33 位 (26.6%)、5 年以上~10 年 (含) 有 32 位 (25.8%)。再者，從事社會工作年資部分，分佈於 6 個月~20 年 7 個月之間，平均年資為 6.84 年 (標準差為 4.127)，5 年以上~10 年 (含) 有 53 位 (42.7%) 佔最多數、2 年以上~5 年 (含) 者有 32 位 (25.8%)。最後，總工作年資 (從事社工、非社工合計) 部分，分佈

於 6 個月~20 年 7 個月之間，平均年資為 8.03 年（標準差為 4.873），5 年以上~10 年（含）有 47 位（37.9%）佔最多數、2 年以上~5 年（含）者有 28 位（22.6%）。

負責家庭處遇服務業務內容，分為家庭維繫個案、家庭重整個案、團體工作、兒童及少年保護宣導活動及其他共計 5 類，此題項可複選，受訪者 124 位填答結果為目前負責家庭維繫個案者次數為 122 次（38.1%）、家庭重整個案為 92 次（28.8%）、團體工作為 35 次（10.9%）、兒童及少年保護宣導活動 56 次（17.5%）及其他 15 次（4.7%）。其中主要以個案工作為主，同時負責家庭維繫、家庭重整個案者有 90 人，負責其一者為 34 人，每位均有負責個案工作，除個案工作外另負責團體工作、預防性宣導業務約佔全體三至四成，顯示主要仍以個案工作模式提供服務為多，在「其他」部分所填答內容多非家庭處遇業務，而是機構其他服務方案，如經濟扶助、高風險等業務。

綜合上述資料得知，受訪之家處社工受督導者具有社工師證照者約兩成，與尚未有社工師證照者比為一比四；目前雖為受督導者身分，其中仍有 14 位（11.3%）曾有督導他人的經驗；而在受訪者服務單位屬性，九成四任職於財團法人，其中公部門僅 4 位（3.2%）比率低，主要因申請未獲通過而人數銳減，如以全數全面調查預估人數，受督導者任職於公部門人數約佔全體的兩成。工作內容以個案服務為主，約三至四成同時需負責團體工作、保護宣導業務。在各項年資統計結果呈現，受督導者之家庭處遇服務年資 5 年（含）以下佔八成，未滿 2 年人數稍多於 2~5 年人數，兩者比率相近，分別為 51 位（41.1%）及 50 位（40.4%）。任職目前機構年資分佈於 2 年以上~5 年（含）者最多，約佔三成一，從事社會工作年資、總工作年資以分佈於 5 年以上~10 年（含）為最多數，約佔四成。

表 4-1-3 受督導者工作相關次數分配與百分比統計表 (N=124)

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
(1)具有社工師證照		(6)任職目前機構年資	
是	27(21.8)	平均數=5.39 最大值=20.58 最小值=0.08 標準差=4.441	
否	97(78.2)	2年以下	33(26.6)
(2)曾經擔任督導者		2年以上-5年(含)	39(31.5)
是	14(11.3)	5年以上-10年(含)	32(25.8)
否	110(88.7)	10年以上-15年(含)	15(12.1)
(3)任職單位		15年以上	5(4.0)
公部門	4(3.2)	(7)社會工作年資	
財團法人	117(94.4)	平均數=6.84 最大值=20.58 最小值=0.5 標準差=4.127	
社團法人	3(2.4)	2年以下	15(12.1)
(4)負責家庭處遇服務年資		2年以上-5年(含)	32(25.8)
平均數=3.12 最大值=10.42 最小值=0.08 標準差=2.290		5年以上-10年(含)	53(42.7)
2年(含)以下	51(41.1)	10年以上-15年(含)	19(15.4)
2年以上-5年(含)	50(40.4)	15年以上	5(4.0)
5年以上	23(18.5)	(8)總工作年資	
(5)負責家庭處遇服務業務	(複選題)	平均數=8.03 最大值=20.58 最小值=0.5 標準差=4.873	
家庭維繫個案	122(38.1)	2年以下	12(9.7)
家庭重整個案	92(28.8)	2年以上-5年(含)	28(22.6)
團體工作	35(10.9)	5年以上-10年(含)	47(37.9)
兒童及少年保護宣導活動	56(17.5)	10年以上-15年(含)	26(20.9)
其他 ³	15(4.7)	15年以上	11(8.9)

³ 其他包含高風險、弱勢兒少、經濟扶助、在宅課輔服務方案、心裡創傷復原服務方案、永久安置個案追蹤輔導、追輔、親職教育活動等。

第二節 督導關係、督導者權力表現及專業服務自主性之描述

本研究主要在探究家庭處遇社工受督導者知覺之督導關係、督導者權力表現與專業自主性間的相關，分別設計督導關係、督導者權力表現與專業自主性三個量表以進行此三個變項的測量。本研究採用 Likert 六點尺度量表，為能更清楚、具體看出受訪者填答各題題項分佈情形，再將六點尺度分成同意（包含：非常同意、同意、有點同意）及不同意（包含：有點不同意、不同意、非常不同意）兩類說明。本節將就此三個量表之測量結果分述如下：

一、家庭處遇社會工作受督導者知覺之督導關係

督導關係的變項包括「合作度」、「情感度」、「威權度」三因素，此部分欲探討「家庭處遇社會工作受督導者與其直屬督導者互動時所產生的感受」。

由表 4-2-1 得知，在督導關係中，各題題項偏向同意者，以「我接受督導和我討論我們要共同努力的目標」（96.0%）最高，其次依序為「我和督導能相互配合來完成工作」（91.1%）、「督導會同意我在工作上的決定」（90.3%）、「我可以和督導聊我工作的情形」（89.5%）、「我相信督導會提供我所需要的幫助」（88.7%）、「我會表達對督導的關心」（88.7%）、「我和督導會協調工作上的不一致以取得共識」（87.1%）、「督導會告訴我事情怎麼做比較好」（81.5%），以上 8 題均超過八成傾向同意。

受訪者在督導關係題項中，偏向不同意者，以「我只能聽督導的意見提供服務」（89.5%）、「我和督導協調工作是不容易的」（82.3%）、「我會等督導提出意見才會說出自己的想法」（75.8%）、「督導要我事前徵得他的同意才能執行工作」（70.2%）、「我會因為不清楚督導的底線是什麼而焦慮」（59.7%）、「我會和督導下班後一起吃飯」（50.8%），以上 6 題超過五成傾向不同意。

由表 4-2-1 各題項平均數及上述整理可知，受督導者知覺督導關係方面，在「合作度」部分平均數均超過 4.12 為最佳，受督導者認為自己和督導者在工作上共同參與、討論和協調上有較高的肯定；其次是「情感度」部分，除有六成三的受督導者較少會在下班後和督導者一起吃飯外，但至少有成七以上同意自己會

與督導者分享心情、主動表達關心及自在相處；最後為「威權度」方面，結果顯示各題平均數最低為 2.58，最高為 3.55，即使少部分督導者在受督導工作過程中容易介入，受督導者也無法瞭解會因不清楚督導者而顯得焦慮，進而影響與督導者間關係，但受督導者仍會適度的和督導者溝通、說出自己的看法，整體而言，督導者較不會使用威權關係來影響受督導者。

表 4-2-1 受督導者知覺督導關係各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)

題 目	非常 同意	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
合作度								
23.督導會告訴我事情怎麼做比較好	12 (9.7)	50 (40.3)	39 (31.5)	12 (9.7)	10 (8.1)	1 (.8)	0 (.0)	4.31 (1.092)
5.我相信督導會提供我所需要的幫助	25 (20.2)	57 (46.0)	28 (22.6)	8 (6.5)	6 (4.8)	0 (.0)	0 (.0)	4.70 (1.020)
12.我和督導能相互配合來完成工作	11 (8.9)	68 (54.8)	34 (27.4)	11 (8.9)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.64 (.769)
22.督導會清楚告訴我哪些事情是我能做決定的	7 (5.6)	44 (35.5)	39 (31.5)	25 (20.2)	6 (4.8)	2 (1.6)	1 (.8)	4.12 (1.060)
7.我接受督導和我討論我們要共同努力的目標	24 (19.4)	75 (60.5)	20 (16.1)	3 (2.4)	2 (1.6)	0 (.0)	0 (.0)	4.94 (.773)
16.我可以和督導聊我工作的情形	16 (12.9)	64 (51.6)	31 (25.0)	10 (8.1)	3 (2.4)	0 (.0)	0 (.0)	4.65 (.894)
10.我和督導會協調工作上的不一致以取得共識	11 (8.9)	58 (46.8)	39 (31.5)	12 (9.7)	3 (2.4)	0 (.0)	1 (.8)	4.50 (.881)
情感度								
17.我會和督導下班後一起吃飯	6 (4.8)	19 (15.3)	36 (29.0)	27 (21.8)	25 (20.2)	11 (8.9)	0 (.0)	3.36 (1.333)
15.我會表達對督導的關心	4 (3.2)	53 (42.7)	53 (42.7)	9 (7.3)	4 (3.2)	1 (.8)	0 (.0)	4.33 (.853)
18.我能自在的對督導說出自己的想法	8 (6.5)	48 (38.7)	39 (31.5)	21 (16.9)	8 (6.5)	0 (.0)	0 (.0)	4.22 (1.017)
13.我會和督導分享我的心情	11 (8.9)	48 (38.7)	35 (28.2)	17 (13.7)	8 (6.5)	5 (4.0)	0 (.0)	4.18 (1.217)
14.我和督導一起工作時感覺是自在的	11 (8.9)	40 (32.3)	46 (37.1)	18 (14.5)	7 (5.6)	2 (1.6)	0 (.0)	4.19 (1.080)
19.督導會同意我在工作上的決定	7 (5.6)	66 (53.2)	39 (31.5)	11 (8.9)	1 (.8)	0 (.0)	0 (.0)	4.54 (.769)

表 4-2-1 (續) 受督導者知覺督導關係各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)

題 目	非常 同意	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
威權度								
6.我會因爲不清楚督導的底線是什麼 而焦慮	4 (3.2)	11 (8.9)	34 (27.4)	22 (17.7)	39 (31.5)	13 (10.5)	1 (.8)	3.02 (1.296)
24.督導要我事前徵得他的同意才能執 行工作	1 (.8)	13 (10.5)	23 (18.5)	42 (33.9)	34 (27.4)	11 (8.9)	0 (.0)	2.97 (1.147)
21.我只能聽督導的意見提供服務	0 (.0)	2 (1.6)	11 (8.9)	41 (33.1)	50 (40.3)	20 (16.1)	0 (.0)	2.40 (.918)
9.我會等督導提出意見才會說出自己 的想法	1 (.8)	11 (8.9)	16 (12.9)	34 (27.4)	51 (41.1)	9 (7.3)	2 (1.6)	2.77 (1.112)
4.當我在做事情的時候,督導會介入表 示意見	1 (.8)	16 (12.9)	51 (41.1)	38 (30.6)	16 (12.9)	1 (.8)	1 (.8)	3.55 (.934)
8.我和督導協調工作是不容易的	0 (.0)	7 (5.6)	15 (12.1)	36 (29.0)	51 (41.1)	15 (12.1)	0 (.0)	2.58 (1.037)

二、家庭處遇社會工作受督導者知覺督導者權力表現取向

督導者權力表現的變項包括「民主取向」、「專制取向」、「放任取向」三因素，此部分欲探討「家庭處遇社工受督導者對督導者在權力表現取向的認知情形」。

由表 4-2-2 得知，在督導者權力表現各題題項中，偏向同意者佔八成以上依序為「督導會和我討論以便決定各種方式提供服務」(91.1%)、「督導會依我的工作表現做為考核依據」(88.7%)、「督導會讓我做事順利」(87.9%)、「督導會依照我目前工作表現來分派業務」(86.3%)、「督導會分析工作利弊得失以取得共識」(85.5%)、「督導會提出自己的看法讓大家表示意見再做決定」(85.5%)、「我不會的時候，督導會示範給我看」(82.3%)。

在督導者權力表現各題題項中，偏向不同意者佔八成以上依序為「督導會因為我不遵循他的意見做事來刁難我」(92.7%)、「督導不在乎我的工作表現」(92.7%)、「我和督導意見不同時，督導就不管我，讓我自己做決定」(91.1%)、「督導不清楚我的工作狀況」(88.7%)、「督導會說他工作經驗豐富要我遵從」(87.9%)、「督導會以考績來要求我做事」(86.3%)、「督導很少給我工作上的意見」(83.1%)、「督導不會主動協助我解決工作難題」(80.6%)。

由表 4-2-1 各題項平均數及上述整理可知，受督導者對自己和督導者互動時，所知覺到督導者表現取向以平均數均超過 4.34 的「民主取向」最高，「專制取向」平均數高於「放任取向」，後兩者皆明顯偏向不同意。意指受督導者與督導者互動中，經驗到督導者權力表現方式，以團隊討論方式、考量受督導者個人能力、尊重受督導者的意見為主，約有兩成受督導者仍感受到督導者仍會試圖以專權、獨裁或控制的方式執行權力，試圖讓受督導者遵循其意見，相較之下，督導者較不會採疏離、放棄或完全放手不管的方式進行督導工作。

表 4-2-2 受督導者知覺督導者權力表現各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)

題 目	非常 同意	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
民主取向								
6.督導會依我的工作表現做為考核依據	20 (16.1)	63 (50.8)	27 (21.8)	10 (8.1)	3 (2.4)	1 (.8)	0 (.0)	4.68 (.976)
4.督導會依照我目前工作表現來分派業務	9 (7.3)	63 (50.8)	35 (28.2)	11 (8.9)	5 (4.0)	1 (.8)	0 (.0)	4.46 (.958)
5.督導會分析工作利弊得失以取得共識	10 (8.1)	62 (50.0)	34 (27.4)	14 (11.3)	4 (3.2)	0 (.0)	0 (.0)	4.48 (.915)
3.督導會和我討論以便決定各種方式提供服務	14 (11.3)	66 (53.2)	33 (26.6)	5 (4.0)	6 (4.8)	0 (.0)	0 (.0)	4.62 (.916)
2.督導會提出自己的看法讓大家表示意見 再做決定	10 (8.1)	69 (55.6)	27 (21.8)	14 (11.3)	3 (2.4)	1 (.8)	0 (.0)	4.53 (.941)
13.只要沒有人有意見，督導不會注意我的 工作	2 (1.6)	3 (2.4)	23 (18.5)	29 (23.4)	45 (36.3)	22 (17.7)	0 (.0)	2.56 (1.149)
1.我不會的時候，督導會示範給我看	14 (11.3)	46 (37.1)	42 (33.9)	11 (8.9)	11 (8.9)	0 (.0)	0 (.0)	4.33 (1.080)
19.督導會讓我做事順利	9 (7.3)	57 (46.0)	43 (34.7)	12 (9.7)	3 (2.4)	0 (.0)	0 (.0)	4.46 (.859)
專制取向								
16.督導會說他工作經驗豐富要我遵從	0 (.0)	3 (2.4)	12 (9.7)	32 (25.8)	46 (37.1)	31 (25.0)	0 (.0)	2.27 (1.023)
21.督導會以考績來要求我做事	1 (.8)	3 (2.4)	13 (10.5)	32 (25.8)	37 (29.8)	38 (30.6)	0 (.0)	2.27 (1.127)
17.督導會說是上級主管的意思要我照辦	3 (2.4)	15 (12.1)	22 (17.7)	30 (24.2)	29 (23.4)	25 (20.2)	0 (.0)	2.85 (1.383)
22.督導會傾向自己的意見做決定	1 (.8)	4 (3.2)	36 (29.0)	32 (25.8)	34 (27.4)	17 (13.7)	0 (.0)	2.83 (1.139)
15.督導會一直告訴我他希望怎麼做	1 (.8)	5 (4.0)	29 (23.4)	43 (34.7)	35 (28.2)	11 (8.9)	0 (.0)	2.88 (1.048)
14.我和督導意見不同時，督導要我遵照他 的意見做事	0 (.0)	4 (3.2)	31 (25.0)	44 (35.5)	32 (25.8)	13 (10.5)	0 (.0)	2.85 (1.020)
20.督導會因為我不遵循他的意見做事來 刁難我	1 (.8)	2 (1.6)	5 (4.0)	31 (25.0)	41 (33.1)	43 (34.7)	1 (.8)	2.07 (1.022)
18.我遵循督導意見時，他會給我獎勵	0 (.0)	6 (4.8)	21 (16.9)	45 (36.3)	35 (28.2)	17 (13.7)	0 (.0)	2.71 (1.057)

表 4-2-2 (續) 受督導者知覺督導者權力表現各題項次數分配與百分比統計表
(N=124)

題 目	非常 同意	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
放任取向								
7.只要不出錯，督導不會管我做什麼	3 (2.4)	19 (15.3)	36 (29.0)	41 (33.1)	22 (17.7)	3 (2.4)	0 (.0)	3.44 (1.099)
9.督導很少給我工作上的意見	1 (.8)	5 (4.0)	15 (12.1)	33 (26.6)	47 (37.9)	23 (18.5)	0 (.0)	2.48 (1.100)
12.督導不會主動協助我解決工作難題	2 (1.6)	6 (4.8)	16 (12.9)	27 (21.8)	48 (38.7)	25 (20.2)	0 (.0)	2.48 (1.186)
8.我和督導意見不同時，督導就不管我， 讓我自己做決定	0 (.0)	3 (2.4)	8 (6.5)	40 (32.3)	47 (37.9)	26 (21.0)	0 (.0)	2.31 (.957)
11.督導不在乎我的工作表現	1 (.8)	2 (1.6)	6 (4.8)	24 (19.4)	54 (43.5)	37 (29.8)	0 (.0)	2.07 (.981)
10.督導不清楚我的工作狀況	0 (.0)	4 (3.2)	10 (8.1)	26 (21.0)	52 (41.9)	32 (25.8)	0 (.0)	2.21 (1.022)

三、家庭處遇社會工作受督導者之專業服務自主性

本研究之專業自主性變項包括「自我負責」、「自我創新」、「自我表達」三個因素，此部分欲探討「家庭處遇社會工作受督導者對自身專業服務自主性表現的狀況」。

由表 4-2-3 發現，專業服務自主性各題項整體平均數超過 4，超過九成偏向同意者依序為「我對我的工作內容能說得清楚」(98.4%)、「我會考量別人的意見，但會自己做決定」(98.4%)、「對於例行性的工作，我可以分析判斷並執行它」(97.6%)、「不論工作結果如何，我可以自己負起責任」(97.6%)、「我可以判別服務對象的需求並執行處遇服務」(96.8%)、「我會依據工作的實際狀況做決定而非僅憑直覺行事」(96.8%)、「只要符合安全及倫理條件，我不會受限於之前經驗提供服務」(96.0%)、「當服務對象有不一樣的需求時，我有信心調整更適切的處遇計劃」(96.0%)、「對於突發性的工作，我可以分析判斷並執行它」(94.4%)。

在專業服務自主性各題項中，超過三成偏向不同意者以「我可以不擔心別人的評價而提出他工作上的疏漏」(41.9%)、「督導在工作上有些不適宜之處，我會對他說出來」(37.9%)、「督導一有意見，我就不敢自己做決定(R)」(34.7%)、「我不會受到他人影響，堅持自己做該做的事」(32.3%)，其餘 11 題項，偏向不同意者未達一成。

由表 4-2-1 各題項平均數及上述資料可知，「自我責任」各題平均數至少 4.56，此部分所有題項之平均數為 4.78，受督導者自我責任感高，認為自己無論對服務對象、工作內容皆有責任也可以負起應有的責任，其中受督導者在執行例行性工作比突發性工作時的專業服務自主性高。在「自我創新」部分，各題項平均數至少為 3.90 以上，受督導者較可以因應服務需求調整或提出自己的想法，但需具體提出創新服務且需付出行動，或不受他人影響堅持做自己該做的事時，結果顯示受督導者卻有所保留。「自我表達」題項之總平均數 3.67，雖稍偏向同意但不同意比率亦不容忽視，此結果發現如與督導者意見不同時，受督導者對自己的思考、判斷顯得較無自信，較不會向督導者表達自己的意見而可能選擇順從。

表 4-2-3 受督導者專業服務自主性各題項次數分配與百分比統計表 (N=124)

題 目	非常 同意	同 意	有點 同意	有點 不同意	不 同 意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
自我負責								
9.對於例行性的工作，我可以分析判斷並執行它	18 (14.5)	84 (67.7)	19 (15.3)	2 (1.6)	0 (.0)	0 (.0)	1 (.8)	4.96 (.606)
10.我會依據工作的實際狀況做決定而非僅憑直覺行事	16 (12.9)	77 (62.1)	27 (21.8)	4 (3.2)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.85 (.675)
12.我對我的工作內容能說得清楚	20 (16.1)	80 (64.5)	22 (17.7)	2 (1.6)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.95 (.636)
24.我會考量別人的意見，但會自己做決定	12 (9.7)	78 (62.9)	32 (25.8)	1 (.8)	1 (.8)	0 (.0)	0 (.0)	4.80 (.650)
5.我可以判別服務對象的需求並執行處遇服務	3 (2.4)	83 (66.9)	34 (27.4)	4 (3.2)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.69 (.575)
2.當服務對象有不一樣的需求時，我有信心調整更適切的處遇計劃	8 (6.5)	75 (60.5)	36 (29.0)	5 (4.0)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.69 (.652)
7.不論工作結果如何，我可以自己負起責任	18 (14.5)	70 (56.5)	33 (26.6)	3 (2.4)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.83 (.695)
3.只要符合安全及倫理條件，我不會受限於之前經驗提供服務	8 (6.5)	79 (63.7)	32 (25.8)	5 (4.0)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.73 (.642)
13.對於突發性的工作，我可以分析判斷並執行它	6 (4.8)	65 (52.4)	46 (37.1)	6 (4.8)	1 (.8)	0 (.0)	0 (.0)	4.56 (.702)
自我創新								
4.我可以不斷提出創新的服務	2 (1.6)	29 (23.4)	61 (49.2)	29 (23.4)	2 (1.6)	0 (.0)	1 (.8)	4.00 (.779)
15.我可以對專業服務上的政策提出意見	4 (3.2)	56 (45.2)	51 (41.1)	13 (10.5)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.41 (.721)
6.我可以分析創新服務對我既定工作的影響	3 (2.4)	52 (41.9)	58 (46.8)	7 (5.6)	3 (2.4)	0 (.0)	1 (.8)	4.37 (.738)
1.我可以針對目前負責的工作提出新想法並執行它	11 (8.9)	62 (50.0)	33 (26.6)	15 (12.1)	3 (2.4)	0 (.0)	0 (.0)	4.51 (.906)
17.我會就事論事表達自己的意見	14 (11.3)	61 (49.2)	40 (32.3)	9 (7.3)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	4.65 (.778)
16.我不會受到他人影響，堅持自己做該做的事	3 (2.4)	31 (25.0)	50 (40.3)	30 (24.2)	10 (8.1)	0 (.0)	0 (.0)	3.90 (.953)

表 4-2-3(續)受督導者專業服務自主性各題項次數分配表與百分比統計(N=124)

題 目	非常 同意	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常 不同意	遺漏值	平均數 (標準差)
	次數(%)							
自我表達								
21.督導在工作上有不適宜之處,我會對他 說出來	2 (1.6)	19 (15.3)	55 (44.4)	29 (23.4)	16 (12.9)	2 (1.6)	1 (.8)	3.64 (1.001)
23.我和督導意見不同時,我敢說清楚	6 (4.8)	48 (38.7)	46 (37.1)	22 (17.7)	1 (.8)	1 (.8)	0 (.0)	4.27 (.894)
18.我可以不擔心別人的評價而提出他工 作上的疏漏	0 (.0)	30 (24.2)	42 (33.9)	40 (32.3)	11 (8.9)	1 (.8)	0 (.0)	3.72 (.959)
22.督導一有意見,我就不敢自己做決定	0 (.0)	11 (8.9)	32 (25.8)	41 (33.1)	31 (25.0)	9 (7.3)	0 (.0)	3.04 (1.077)

第三節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景在督導關係、督導者權力表現及專業服務自主性之差異分析

為瞭解家庭處遇社工受督導者之個人背景在督導關係、督導者權力表現及專業服務自主性上是否有差異，本研究針對受督導者個人背景的個人基本資料、工作相關資料中，屬於類別變項者，分別進行平均數之差異分析，其中類別因子僅 2 項者，進行 t 檢定，類別因子為 3 項或以上者進行單因子變異數分析，若 F 值達顯著差異，進一步採用薛費法 (Scheffe' method) 進行事後比較 ($p < .05$)，分析結果敘述如下：

一、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與督導關係之差異分析

為瞭解受督導者個人背景的不同在督導關係上是否有差異，本研究針對個人背景資料、督導關係進行 t 檢定及單因子變異數分析，由表 4-3-1 及表 4-3-2 可得知以下結果：

- (一) 教育程度：不同教育程度在督導關係之「威權度」($t = 2.395, p < .05$) 因素上有顯著差異存在，經比較平均數後發現，大學畢業者較研究所以上者認為督導關係中的「威權度」高。
- (二) 曾經擔任督導者：在工作職責中是否曾擔任督導者在督導關係之「威權度」($t = -2.446, p < .05$) 因素上有顯著差異存在，經比較平均數後發現，未曾擔任督導者較曾經擔任督導者認為督導關係中的「威權度」高。
- (三) 個人背景資料中，不同的性別、婚姻狀況、有無宗教信仰、是否具有社會工作師證照、畢業科系與督導關係各因素間均無顯著差異存在。
- (四) 任職單位：分屬三類，包括公部門、財團法人、社團法人。因受訪者任職於公部門僅 4 位，任職於社團法人機構者僅 3 位，人數均不足 5 人，所呈現之統計分析結果難具代表性，故此題項未進行差異分析及呈現於表 4-3-2 中。

表 4-3-1 受督導者個人背景與督導關係之 t 檢定表 (N=124)

變項名稱	合作度		情感度		威權度	
	平均數	t值	平均數	t值	平均數	t值
性別		.485		-.343		-1.353
男	32.26		24.54		16.36	
女	31.74		24.91		17.67	
婚姻狀況		-1.015		-.750		1.411
未婚	31.51		24.56		17.82	
現有或曾有婚姻	32.44		25.26		16.63	
教育程度		-.348		.238		2.395*
大學	31.80		24.86		17.73	
研究所以上	32.29		24.53		14.80	
宗教信仰		-1.610		-.261		-.950
無	31.35		24.80		16.99	
有	32.86		25.05		17.81	
具有社工師證照		-.724		-.442		-.710
是	31.23		24.44		16.81	
否	32.02		24.93		17.52	
曾經擔任督導者		1.100		-.368		-2.446*
是	33.21		24.36		14.64	
否	31.68		24.88		17.73	

* $p < .05$

表 4-3-2 受督導者個人背景與督導關係之單因子變異數分析及 Scheffe'事後檢定 (N=124)

變項名稱	合作度		情感度		威權度	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
畢業科系		.029		.218		1.187
社會工作系	31.78		24.84		17.30	
社工相關科系	31.93		24.71		17.10	
社工學程 20 學分以上	31.40		26.17		20.75	
自由度組間	2		2		2	
組內	117		119		115	
總和	119		121		117	

二、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與督導者權力表現之差異分析

為瞭解受督導者個人背景的不同在督導者權力表現上是否有差異，本研究針對個人背景資料、督導者權力表現進行 t 檢定及單因子變異數分析，由表 4-3-3 及表 4-3-4 可知以下結果：

- (一) 個人背景資料中，不同的性別、婚姻狀況、教育程度、有無宗教信仰、是否具有社會工作師證照、是否曾經擔任督導者、畢業科系與督導者權力表現各因素間均無顯著差異存在。
- (二) 任職單位：分屬三類，包括公部門、財團法人、社團法人。但受訪者任職於公部門者 4 位，任職於社團法人機構者 3 位，人數均不足 5 人，所呈現之統計分析結果難具代表性，故此題項未進行差異分析及呈現於表 4-3-4 中。

表 4-3-3 受督導者個人背景與督導者權力表現之 t 檢定表 (N=124)

變項名稱	民主取向		專制取向		放任取向	
	平均數	t值	平均數	t值	平均數	t值
性別		.000		.322		-.461
男	36.00		21.07		14.61	
女	36.00		20.61		15.11	
婚姻狀況		-.122		-.457		.614
未婚	35.95		20.50		15.22	
現有或曾有婚姻	36.09		21.06		14.64	
教育程度		-.821		.486		1.078
大學	35.83		20.82		15.18	
研究所以上	37.20		19.93		13.67	
宗教信仰		-1.209		1.098		1.586
無	35.59		21.14		15.46	
有	36.98		19.65		13.93	
具有社工師證照		.000		.046		.382
是	36.00		20.77		15.33	
否	36.00		20.70		14.91	
曾經擔任督導者		.799		-.728		-.943
是	37.21		19.50		13.79	
否	35.85		20.87		15.15	

表 4-3-4 受督導者個人背景與督導者權力表現之單因子變異數分析及 Scheffe' 事後檢定 (N=124)

變項名稱	民主取向		專制取向		放任取向	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
畢業科系		.463		1.784		.414
社會工作系	36.09		19.81		15.16	
(社工相關科系)	35.51		22.15		14.95	
(社工學程 20 學分以上)	38.00		22.17		13.17	
自由度組間	2		2		2	
組內	119		118		119	
總和	121		120		121	

三、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與專業服務自主性之差異分析

為瞭解受督導者個人背景的不同在專業服務自主性上是否有差異，本研究針對個人背景、專業服務自主性進行 t 檢定及單因子變異數分析，由表 4-3-5 及表 4-3-6 可知以下結果：

- (一) 曾經擔任督導者：在工作職責中是否曾擔任督導者在專業自主性之「自我負責」($t=2.286, p<.05$) 因素上有顯著差異存在，經比較平均數後發現，曾經擔任督導者較未曾擔任督導者對於「自我負責」部分表現較佳。
- (二) 個人背景中，性別、婚姻狀況、教育程度、有無宗教信仰、是否具有社會工作師證照、畢業科系、任職單位與專業服務自主性各因素間均無顯著差異存在。
- (三) 任職單位：分屬三類，包括公部門、財團法人、社團法人。受訪者任職於公部門者 4 位，任職於社團法人機構者 3 位，人數均不足 5 人，所呈現之統計分析結果難具代表性，故此題項未進行差異分析及呈現於表 4-3-6 中。

表 4-3-5 受督導者個人背景與專業服務自主性之 t 檢定表 (N=124)

變項名稱	自我負責		自我創新		自我表達	
	平均數	t值	平均數	t值	平均數	t值
性別		.044		1.337		.943
男	43.07		26.57		16.04	
女	43.03		25.56		15.44	
婚姻狀況		-.181		-1.152		-1.140
未婚	42.99		25.50		15.34	
現有或曾有婚姻	43.13		26.26		15.96	
教育程度		-.739		-1.581		-1.564
大學	42.94		25.60		15.42	
研究所以上	43.80		27.13		16.67	
宗教信仰		-1.748		-.230		.222
無	42.66		25.85		15.67	
有	44.05		26.00		15.55	
具有社工師證照		.868		.967		.419
是	43.67		26.37		15.78	
否	42.86		25.63		15.51	
曾經擔任督導者		2.286*		1.945		.976
是	45.54		27.50		16.29	
否	42.75		25.57		15.48	

* $p < .05$

表 4-3-6 受督導者個人背景與專業服務自主性之單因子變異數分析及 Scheffe'事後檢定 (N=124)

變項名稱	自我負責		自我創新		自我表達	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
畢業科系		.095		.317		.288
社會工作系	43.00		25.85		15.50	
社工相關科系	43.15		25.88		15.83	
社工學程 20 學分以上	42.33		24.67		15.00	
自由度組間	2		2		2	
組內	118		118		118	
總和	120		120		120	

四、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性之顯著差異摘要表分析

根據上述受督導者的個人背景分別與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性的 t 檢定及單因子變異數分析結果為顯著差異者整理如表 4-3-7 所示，分述如下：

(一) 受督導者個人背景與督導關係

- 1、合作度：受督導者個人背景在「合作」的督導關係中無顯著差異。
- 2、情感度：受督導者個人背景在「情感」的督導關係中無顯著差異。
- 3、威權度：「教育程度」、「曾經擔任督導者」在「威權」的督導關係中呈現顯著差異。

(二) 受督導者個人背景與督導者權力表現

- 1、民主取向：受督導者個人背景在「民主取向」的督導者權力表現中無顯著差異。
- 2、專制取向：受督導者個人背景在「專制取向」的督導者權力表現中無顯著差異存在。
- 3、放任取向：受督導者個人背景在「放任取向」的督導者權力表現中無顯著差異。

(三) 受督導者個人背景與專業服務自主性

- 1、自我負責：「曾經擔任督導者」在「自我負責」的專業服務自主性中呈現顯著差異。
- 2、自我創新：受督導者個人背景在「自我創新」的專業服務自主性中無顯著差異存在。
- 3、自我表達：受督導者個人背景在「自我表達」的專業服務自主性中無顯著差異存在。

表 4-3-7 受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性之顯著差異摘要表

依變項	督導關係			督導者權力表現			專業服務自主性		
	合作度	情感度	威權度	民主取向	專制取向	放任取向	自我負責	自我創新	自我表達
性別									
婚姻狀況									
教育程度			*						
畢業科系									
有無宗教信仰									
是否具有社工師證照									
是否曾經擔任督導者			*				*		

* $p < .05$

第四節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關分析

為瞭解家庭處遇社工受督導者之個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性間是否有相關存在，本研究將各變項以 Pearson 積差相關分析進行各變項間之相關性分析，結果敘述如下：

一、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與督導關係之相關分析

由表 4-4-1 可知，就各分因素中，受督導者的年齡與「威權度」($r = -.273, p < .01$) 的督導關係有顯著負相關存在，從事社會工作的年資與「威權度」($r = -.217, p < .05$) 的督導關係有顯著負相關存在，總工作年資與「威權度」($r = -.220, p < .05$) 的督導關係有顯著負相關存在，即受督導者隨者年齡、從事社工年資及總工作年資的增長，威權的督導關係分數愈低。

表 4-4-1 受督導者個人背景與督導關係之相關性分析 (N=124)

因素名稱	督導關係		
	合作度	情感度	威權度
受督導者個人背景			
年齡	.026	-.029	-.273**
負責家處服務年資	-.100	-.072	-.116
任職目前機構年資	-.041	-.104	-.103
社會工作年資	.061	.006	-.217*
總工作年資	.044	.026	-.220*

* $p < .05$ ** $p < .01$

二、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與督導者權力表現之相關分析

由表 4-4-2 得知，受督導者之「年齡」、「負責家處服務年資」、「任職目前機構年資」、「社會工作年資」、「總工作年資」與督導者權力表現各因素皆無顯著相關。

表 4-4-2 受督導者個人背景與督導者權力表現之相關性分析 (N=124)

因素名稱	督導者權力表現		
	民主取向	專制取向	放任取向
受督導者個人背景			
年齡	-.047	.071	.041
負責家處服務年資	-.033	.089	.013
任職目前機構年資	-.057	.128	.013
社會工作年資	.039	.069	-.016
總工作年資	-.016	.111	.038

三、家庭處遇社會工作受督導者個人背景與專業服務自主性之相關分析

由表 4-4-3 可知，受督導者的年齡與「自我負責」($r = .274, p < .01$)、「自我創新」($r = .272, p < .01$)、「自我表達」($r = .344, p < .01$)及整體 ($r = .335, p < .01$) 的專業服務自主性皆有顯著正相關存在，受督導者負責家庭處遇服務年資與「自我創新」($r = .182, p < .05$) 的專業服務自主性有顯著正相關存在，受督導者從事社會工作年資與「自我負責」($r = .249, p < .01$)、「自我創新」($r = .225, p < .05$)、「自我表達」($r = .178, p < .05$)及整體 ($r = .266, p < .01$) 的專業服務自主性皆有顯著正相關存在，受督導者之總工作年資 (含社工、非社工工作年資) 與「自我負責」($r = .236, p < .01$)、「自我創新」($r = .273, p < .01$)、「自我表達」($r = .299, p < .01$)及整體 ($r = .299, p < .01$) 的專業服務自主性皆有顯著正相關存在。

由表 4-4-3 可知，受督導者「負責家處服務年資」與「自我負責」、「自我表達」的專業服務自主性無顯著相關，「任職目前機構年資」與「自我負責」、「自我創新」、「自我表達」三因素皆無顯著相關。

上述顯示，家庭處遇社工受督導者年齡愈長、從事社會工作年資及總工作年資愈長，與整體專業服務自主性表現皆呈現正相關，但負責家處服務年資、任職目前機構年資深淺與整體專業服務自主性無顯著相關。

表 4-4-3 受督導者個人背景與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)

因素名稱	專業服務自主性			
	專業服務自主性	自我負責	自我創新	自我表達
受督導者個人背景				
年齡	.335**	.274**	.272**	.344**
負責家處服務年資	.146	.125	.182*	.055
任職目前機構年資	.177	.173	.156	.079
社會工作年資	.266**	.249**	.225*	.178*
總工作年資	.299**	.236**	.273**	.299**

* $p < .05$ ** $p < .01$

四、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關分析

(一) 家庭處遇社工受督導者知覺督導關係與督導者權力表現之相關分析

由表 4-4-4 得知，督導關係和對督導者權力表現認知之有顯著相關。以各因素分述如下：

督導關係中的「合作度」與督導者權力表現「民主取向」($r = .830, p < .01$)、「專制取向」($r = -.461, p < .01$)、「放任取向」($r = -.749, p < .01$)間呈現顯著相關，亦即督導關係中合作程度分數愈高者，受督導者認為督導者傾向民主取向之分數也愈高，合作程度分數愈高者，受督導者則認為督導者的權力表現傾向專制取向、放任取向之分數愈低。

督導關係中的「情感度」與督導者權力表現「民主取向」($r = .582, p < .01$)、「專制取向」($r = -.478, p < .01$)、「放任取向」($r = -.503, p < .01$)間呈現顯著相關，即督導關係中的情感關係分數愈高者，受督導者認為督導者為民主取向的分數也愈高，情感關係分數愈高者，受督導者則認為督導者為專制取向、放任取向的分數愈低。

督導關係中的「威權度」與督導者權力表現「民主取向」($r = -.342, p < .01$)、「專制取向」($r = .615, p < .01$)、「放任取向」($r = .326, p < .01$)間皆呈現顯著相關，即督導關係中的威權關係分數愈高者，受督導者認為督導者權力表現為民主取向之分數愈低，威權關係分數愈高者，受督導者認為督導者權力表現為專制取向、放任取向之分數也愈高。

表 4-4-4 督導關係與督導者權力表現之相關性分析 (N=124)

因素名稱	督導者權力表現		
	民主取向	專制取向	放任取向
督導關係			
合作度	.830**	-.461**	-.749**
情感度	.582**	-.478**	-.503**
威權度	-.342**	.615**	.326**

** $p < .01$

(二) 家庭處遇社會工作受督導者知覺之督導關係與專業服務自主性之相關分析
由表 4-4-5 可得知，督導關係和專業服務自主性間有顯著相關。進一步就各因素分析敘述如下：

督導關係中的「合作度」與專業服務自主性之「自我負責」($r = .355, p < .01$)、「自我創新」($r = .320, p < .01$)、「自我表達」($r = .258, p < .01$)及整體專業服務自主性 ($r = .377, p < .01$)間呈現皆顯著正相關，即督導關係中的合作關係分數愈高者，受督導者自我負責、自我創新、自我表達方面的分數也愈高。

督導關係中的「情感度」與整體專業服務自主性 ($r = .351, p < .01$)、專業服務自主性之「自我負責」($r = .225, p < .05$)、「自我創新」($r = .243, p < .01$)、「自我表達」($r = .465, p < .01$)間皆顯著正相關，亦即督導關係中的情感程度分數愈高，受督導者自我負責、自我創新、自我表達方面的分數也愈高。

督導關係中的「威權度」與整體專業服務自主性 ($r = -.497, p < .01$)、專業服務自主性之「自我負責」($r = -.320, p < .01$)、「自我創新」($r = -.393, p < .01$)、「自我表達」($r = -.582, p < .01$)間皆呈現顯著負相關，即督導關係中的威權關係分數愈高者，受督導者自我負責、自我創新、自我表達方面分數愈低。

表 4-4-5 督導關係與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)

因素名稱	專業服務自主性			
	專業服務自主性	自我負責	自我創新	自我表達
督導關係				
合作度	.377**	.355**	.320**	.258**
情感度	.351**	.225*	.243**	.465**
威權度	-.497**	-.320**	-.393**	-.582**

* $p < .05$ ** $p < .01$

(三) 家庭處遇社會工作受督導者對督導者權力表現認知與專業服務自主性之相關分析

由表 4-4-6 得知，督導者權力表現和專業服務自主性有顯著相關存在。就各因素分析敘述如下：

督導者權力表現中「民主取向」與整體專業服務自主性 ($r = .353, p < .01$)、專業服務自主性之「自我負責」($r = .361, p < .01$)、「自我創新」($r = .274, p < .01$)、「自我表達」($r = .238, p < .01$)間皆呈現顯著正相關，即受督導者認為督導者權力表現為民主取向分數愈高者，受督導者之自我負責、自我創新、自我表達方面的分數也愈高。

督導者權力表現中「專制取向」與整體專業服務自主性 ($r = -.216, p < .05$)、專業服務自主性之「自我表達」($r = -.289, p < .01$)間達顯著負相關，即受督導者認為督導者權力表現為專制取向分數愈高，受督導者之整體專業服務自主性及「自我表達」分數愈低。

督導者權力表現中「放任取向」與整體專業服務自主性 ($r = -.188, p < .05$)、專業服務自主性之「自我負責」($r = -.186, p < .05$) 間皆達顯著負相關，即受督導者認為督導者權力表現為放任取向分數愈高者，其整體專業服務自主性、自我負責方面分數愈低。放任取向與「自我創新」、「自我表達」間未達顯著相關，顯示受督導者認為督導者權力表現為放任取向者與其專業服務自主性之自我創新、自我表達間的關聯性不高。

表 4-4-6 督導者權力表現與專業服務自主性之相關性分析 (N=124)

因素名稱	專業服務自主性			
	專業服務自主性	自我負責	自我創新	自我表達
督導者權力表現				
民主取向	.353**	.361**	.274**	.238**
專制取向	-.216*	-.175	-.097	-.289**
放任取向	-.188*	-.186*	-.122	-.147

* $p < .05$ ** $p < .01$

(四) 家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關分析整理

綜合上述研究發現，受督導者部分個人背景與督導關係呈現顯著相關；受督導者部分個人背景與專業服務自主性呈現顯著相關；督導關係與督導者權力表現呈現顯著相關；督導關係與專業服務自主性呈現顯著相關；督導者權力表現與專業服務自主性呈現顯著相關。摘要整理如表 4-4-7 所示：

表 4-4-7 受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性之相關分析摘要表

自變項	督導關係			督導者權力表現			專業服務自主性			
	合作度	情感度	威權度	民主取向	專制取向	放任取向	自我負責	自我創新	自我表達	整體
個人背景										
年齡			**				**	**	**	**
負責家處服務年資								*		
任職目前機構年資										
社會工作年資			*				**	*	*	**
總工作年資			*				**	**	**	**
督導關係										
合作度				**	**	**	**	**	**	**
情感度				**	**	**	*	**	**	**
威權度				**	**	**	**	**	**	**
督導者權力表現										
民主取向							**	**	**	**
專制取向									**	*
放任取向							*			*

* $p < .05$ ** $p < .01$

第五節 家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之迴歸分析

上述各因素相關分析結果可知，許多因素之間皆有顯著相關存在，相關分析僅說明兩個變項間有無關係存在、關係大小和方向，但變項之間可能存在某種程度相互關係而呈現多元線性重合，為探究較重要的 N 個變項以作為預測之用，本研究採用多元線性迴歸方法，並以逐步多元迴歸分析（stepwise multiple regression analysis）進行統計分析，進一步探討影響家庭處遇社工受督導者專業服務自主性表現的因素。

依據上節各因素之相關分析可得知，家庭處遇社工受督導者的部分個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性間有顯著差異或相關，整理摘要如表 4-5-1 所示。如上述，以專業服務自主性為依變項，受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現各因素變項為自變項，進行逐步多元迴歸統計分析，其中依據標準化迴歸係數 F 值檢定達.05 顯著水準選擇自變項，作為進入迴歸方程式的標準，進一步探討該變項對於專業服務自主性及其自我負責、自我創新及自我表達等因素之解釋力與預測力。

表 4-5-1 受督導者個人背景、督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之關係摘要表

變項名稱	自我負責	自我創新	自我表達	專業服務自主性
個人基本資料				
性別				
年齡	*	*	*	*
婚姻狀況				
教育程度				
畢業科系				
宗教信仰				
工作相關				
社工師證照				
督導者經驗	*			*
單位屬性				
家處服務年資		*		
家處業務內容				
任職現機構年資				
社會工作年資	*	*	*	*
總工作年資	*	*	*	*
督導關係				
合作度	*	*	*	*
情感度	*	*	*	*
威權度	*	*	*	*
督導者權力表現				
民主取向	*	*	*	*
專制取向			*	*
放任取向	*			*

*代表變項間有差異或相關存在

一、家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係及督導者權力表現對專業服務自主性之逐步迴歸分析

依據上述統計結果，將與專業服務自主性有顯著差異或相關之變項，包括：年齡、督導者經驗、家庭處遇服務年資、社會工作年資、總工作年資、督導關係、督導者權力表現等變項設定為自變項，並將自變項中為名義及次序尺度之間斷變項者，如上述變項中的「督導者經驗」進行轉換為虛擬變項（dummy variable），接續再將所設定之自變項納入迴歸方程式，以針對整體專業服務自主性的因素進行逐步迴歸分析，分析結果如表 4-5-2 所示。

由表 4-5-2 可知，在所有預測變項中，投入逐步迴歸方程式的變項為「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」、「年齡」、「督導者權力表現－放任取向」四變項，其迴歸模式達顯著水準（ $F=16.202$ ， $p<.001$ ），多元相關係數 R 為 .609，決定係數 $R^2=.371$ ，顯示上述四變項對「專業服務自主性」預測的解釋變異量為 37.1%，其中合作度之 Beta 值最大（ $\beta = .439$ ）。標準化迴歸方程式可寫成如下列公式：

$$\text{專業服務自主性} = -.411 \times \text{威權度} + .439 \times \text{合作度} + .199 \times \text{年齡} + .267 \times \text{放任取向}$$

上述逐步迴歸分析結果可知，投入變項順序為「威權度」、「合作度」、「年齡」、「放任取向」，就個別變項的預測力而言，以「威權度」因素的預測力最佳，其決定係數為 .246，即預測力為 24.6%；依序為「合作度」因素，其決定係數改變量為 .049，即增加預測力 4.9%；「年齡」因素，其決定係數改變量為 .045，即增加預測力 4.5%；「放任取向」因素，其決定係數改變量為 .030，即增加預測力 3.0%。

表 4-5-2 影響受督導者專業服務自主性逐步多元迴歸分析摘要表

變項順序	多元相關 係數 R	決定 係數 R ²	調整後 的 R ²	R ² 改變量	F值	原始 迴歸係數 (B)	標準化 迴歸係數 (β)	t值
(常數)						54.007		
威權度	.496	.246	.239	.246	36.831***	-.800	-.411	-4.928***
合作度	.543	.295	.283	.049	23.464***	.806	.439	3.880***
年齡	.583	.340	.322	.045	19.086***	.368	.199	2.522*
放任取向	.609	.371	.348	.030	16.202***	.462	.267	2.307*

* $p < .05$ *** $p < .001$

二、家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係及督導者權力表現對自我負責之逐步迴歸分析

由表 4-5-3 可知，在所有預測變項中，投入逐步迴歸方程式的變項為「督導者權力表現－民主取向」、「年齡」二變項，其迴歸模式達顯著水準（ $F=15.101$ ， $p < .001$ ），多元相關係數 R 為 .458，決定係數 $R^2=.209$ ，顯示上述二變項對「自我負責」預測的解釋變異量為 20.9%，其中「督導者權力表現－民主取向」之 Beta 值最大，Beta 值為正值（ $\beta = .376$ ）。標準化迴歸方程式可寫成如下列公式：

$$\text{自我負責} = .376 \times \text{民主取向} + .286 \times \text{年齡}$$

上述逐步迴歸分析結果可知，投入變項順序為「民主取向」、「年齡」，就個別變項的預測力而言，以「民主取向」因素的預測力最佳，其決定係數為 .128，即預測力為 12.8%；其次為「年齡」因素，其決定係數改變量為 .082，即增加預測力 8.2%。

表 4-5-3 影響受督導者自我負責逐步多元迴歸分析摘要表

變項順序	多元相關 係數 R	決定 係數 R ²	調整後 的 R ²	R ² 改變量	F值	原始 迴歸係數 (B)	標準化 迴歸係數 (β)	t值
(常數)						25.620		
民主取向	.358	.128	.120	.128	16.868***	.265	.376	4.511***
年齡	.458	.209	.196	.082	15.101***	.248	.286	3.429***

*** $p < .001$

三、家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係及督導者權力表現對自我創新之逐步迴歸分析

由表 4-5-4 可知，在所有預測變項中，投入逐步迴歸方程式的變項為「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」、「督導者權力表現－專制取向」三變項，其迴歸模式達顯著水準（ $F=12.290$ ， $p < .001$ ），多元相關係數 R 為.496，決定係數 $R^2=.246$ ，顯示上述三變項對「自我創新」預測的解釋變異量為 24.6%，其中「督導關係－威權度」之 Beta 值最大（ $\beta = -.517$ ）。標準化迴歸方程式可寫成如下列公式：

$$\text{自我創新} = -.517 \times \text{威權度} + .305 \times \text{合作度} + .345 \times \text{專制取向}$$

上述逐步迴歸分析結果可知，投入變項順序為「威權度」、「合作度」、「專制取向」，就個別變項的預測力而言，以「威權度」因素的預測力最佳，其決定係數為 .153，即預測力為 15.3%；其次依序為「合作度」因素，其決定係數改變量為 .033，即增加預測力 3.3%；「專制取向」因素，其決定係數改變量為 .061，即增加預測力 6.1%。

表 4-5-4 影響受督導者自我創新逐步多元迴歸分析摘要表

變項順序	多元相關 係數 R	決定 係數 R ²	調整後 的 R ²	R ² 改變量	F值	原始 迴歸係數 (B)	標準化 迴歸係數 (β)	t值
(常數)						22.097		
威權度	.391	.153	.145	.153	20.732***	-.389	-.517	-4.965***
合作度	.430	.185	.171	.033	12.965***	.216	.305	3.259***
專制取向	.496	.246	.226	.061	12.290***	.177	.345	3.016**

** $p < .01$ *** $p < .001$

四、家庭處遇社會工作受督導者個人背景、督導關係及督導者權力表現對自我表達之逐步迴歸分析

由表 4-5-5 可知，在所有預測變項中，投入逐步迴歸方程式的變項為「督導關係－威權度」、「督導關係－情感度」、「年齡」、「社會工作年資」、「督導者權力表現－放任取向」五變項，其迴歸模式達顯著水準（ $F=22.060$ ， $p < .001$ ），多元相關係數 R 為 .706，決定係數 $R^2=.498$ ，顯示上述五變項對「自我表達」預測的解釋變異量為 49.8%，其中以受督導者的年齡之 Beta 值最大（ $\beta = .417$ ），「督導關係－威權度」、「社會工作年資」之 Beta 值為負值。標準化迴歸方程式可寫成如下列公式：

$$\text{自我表達} = -.405 \times \text{威權度} + .399 \times \text{情感度} + .417 \times \text{年齡} - .246 \times \text{社會工作年資} + .177 \times \text{放任取向}$$

上述逐步迴歸分析結果可知，投入變項順序為「威權度」、「情感度」、「年齡」、「社會工作年資」、「放任取向」，就個別變項的預測力而言，以「威權度」因素的預測力最佳，其決定係數為 .336，即預測力為 33.6%；其次依序為「情感度」因素，其決定係數改變量為 .059，即增加預測力 5.9%；「年齡」因素，其決定係數改變量為 .052，即增加預測力 5.2%；「社會工作年資」因素，其決定係數改變量為 .030，即增加預測力 3.0%；「放任取向」因素，其決定係數改變量為 .023，即增加預測力 2.3%。

表 4-5-5 影響受督導者自我表達逐步多元迴歸分析摘要表

變項順序	多元相關 係數 R	決定 係數 R ²	調整後 的 R ²	R ² 改變量	F值	原始 迴歸係數 (B)	標準化 迴歸係數 (β)	t值
(常數)						6.180		
威權度	.579	.336	.330	.336	58.110***	-.259	-.405	-5.096***
情感度	.628	.394	.384	.059	37.090***	.229	.399	4.774***
年齡	.668	.446	.431	.052	30.339***	.248	.417	3.945***
社會工作年資	.690	.476	.457	.030	25.405***	-.015	-.246	-2.379*
放任取向	.706	.498	.476	.023	22.060***	.100	.177	2.242*

* $p < .05$ *** $p < .001$

綜合上述，進行逐步多元迴歸分析後得知，對整體專業服務自主性具有預測力的因素依序為「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」、「年齡」、「督導者權力表現－放任取向」；對專業服務自主性之「自我負責」具有預測力的因素依序為「督導者權力表現－民主取向」、「年齡」；對專業服務自主性之「自我創新」具有預測力的因素依序有「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」、「督導者權力表現－專制取向」；對專業服務自主性之「自我表達」具有預測力的因素依序是「督導關係－威權度」、「督導關係－情感度」、「年齡」、「社會工作年資」、「督導者權力表現－放任取向」。

第五章 結論與建議

本章係針對第四章研究結果彙整主要研究發現，同時參酌相關文獻形成分析與結論，並針對本研究之發現與限制，提出討論與建議。

第一節 研究結論

本研究主要在瞭解執行家庭處遇服務的社會工作受督導者個人背景、督導關係、對督導者權力表現認知與其專業服務自主性之相關性，透過調查研究探討專業服務自主性最佳預測變項，除提供社工受督導者自我檢視，提供社會工作相關系（所）、社會工作實務界督導、培育社會工作督導者和社會工作者的參考。

依據第四章統計分析結果，並整理歸納研究結論以回答本研究問題，依序分述如下：

（一）回答研究問題一：受督導者的個人背景為何？與督導者的督導關係為何？其對督導者權力表現的認知情形為何？其專業服務自主性的表現為何？

1、家庭處遇社工受督導者男女比約為一比四，年齡以 30 歲上下居多，未婚、無宗教信仰、畢業於社會工作系皆佔六成，兩成具社工師證照，一成為研究所以上學歷，從事社工年資平均高於家處服務年資平均三年

本研究受訪的家庭處遇社工受督導者個人背景資料方面，女性比男性約四比一，男性佔全體受訪者兩成以上且主要分佈於 31~35 歲，男性所佔比率較相關研究（李佩玲，2009；施婉婷，2005）略高。受訪者年齡分布較分散，最年輕者 23 歲 4 位均為大學畢業進入社會工作實務場域約 1 年，最年長的為 46 歲 1 人，全體受訪者平均年齡 32.5 歲，以 30 歲上下者居多，四成分佈於 23~30 歲（含）以下，三成三分佈於 31~35 歲。未婚者佔全數受訪者六成，在 31 歲以上未婚者佔所有未婚者的四成，佔全體受訪者的二成六，31 歲以上已婚者所佔比率較其他相關研究（李佩玲，2009；施婉婷，2005）高。四成受訪者有宗教信仰，受訪者任職機構多為基督教背景設置之社會福利機構，四成有宗教信仰的受訪者中信仰基督教者僅佔四分之一，四分之三均為其他至少六種不同的宗教類別，信仰呈現多元化。

工作相關之個人資料方面，全數受訪者均至少具有大學畢業以上學歷，研究所以上者佔一成，九成以上畢業於社會工作系或相關科系，教育背景一致性高，主要因承接家庭處遇服務之執行單位以財團法人社會福利機構為主，對於社會工作者的聘用資格嚴謹。受訪者從事社會工作平均年資將近 7 年，任職於目前機構平均年資約為 5 年，均超過家庭處遇服務平均年資 3 年，顯示部分受督導者在負責家庭處遇服務前可能有其他不同業務之社會工作經驗，經驗累積助於接任保護性業務之家庭處遇服務。

2、受督導者與督導者間「合作」關係最佳，「情感」關係其次，「威權」關係最弱

研究結果顯示，受督導者認為與督導者關係中的合作程度最佳，兩者間相互溝通、協調、配合，督導者多能提供協助並共同完成工作任務，部分受督導者當感受到威權關係出現時，以遵照督導者的意見和決定而表現順從為因應方式，此結果可能維持關係表面的和諧，也可能隱藏緊張或衝突的因子。其次，受督導者認為與督導者間情感交流頻率頗高，但研究結果顯示超過五成的受督導者較不會在非上班時間和督導者一起吃飯或分享自己的心情，可能與受訪者近四成為已婚身分，下班後多以家庭生活為重，個人時間相對減少，也可能是督導者個人因素、生活習慣或其他考量如擔心過多的私人聚會恐造成同仁間的比較、壓力和困擾，甚至誤以為結盟而影響與其他同仁的關係建立和維繫。即使督導關係之合作關係佳，情感維繫佳，不論受督導者工作狀況為何，仍有約五成的受督導者認為督導者會主動介入，將近四成的受督導者也常因為不清楚督導者到底在想甚麼或接下來會怎麼做而感到困擾，此部分除了歸納為威權因素所致，督導關係中的信任、溝通問題似乎需進一步瞭解。

3、督導者權力表現以「民主取向」最普遍，其次依序為「專制取向」、「放任取向」

研究結果顯示，至少八成的受督導者認為督導者權力表現普遍傾向民主，通常督導者在決策前會先與受督導者進行討論、集合團隊成員意見、提供適切的協助或示範，並依受督導者實際能力分派業務和執行考核工作。認為督導者在權力表現上以專制取向者佔少數，包括督導者總是以

自己的意見為主、不斷告訴受督導者要按照他的想法做事等，存在控制的意涵但較不以威脅方式執行督導工作。督導者傾向放任取向的權力表現部分，約一成的受訪者認為督導者並不清楚受督導者工作狀況、不在乎其工作表現如何，甚至不主動提供協助，但當受督導者工作出現問題時，超過五成的受訪者認為督導者還是會出面瞭解、協助處理。

4、受督導者對自身的專業服務自主性評價高且正向，其中「自我負責」最佳，其次為「自我創新」，「自我表達」最弱

受督導者對自身整體專業服務自主性有高度且正向的回應，在自我負責部分，至少九成以上受訪者會自我要求、個人責任感強，兩成受訪者表示在面對突發性工作時不如在處理例行性工作時有把握。在自我創新部分，受督導者多會提出自己的想法，但進一步需具體呈現服務內容或實際採取行動、執行服務時，卻會退縮或放棄，推測原因可能為時間因素，受督導者認為工作負荷重，沒有多餘或充裕的時間思考不一樣的服務，也可能在提出想法，同時被賦予更多的工作和期待，影響既有工作的執行狀況，即使機構、主管、督導者會鼓勵受督導者有不同的想法和創新服務，但確實在考量個人工作時間限制下影響創新服務的落實和執行。在自我表達方面，約三成受督導者會因工作團隊中其他成員不同意見影響，近四成的受督導者放棄直接表達機會。

(二) 回答研究問題二：受督導者的個人背景不同在督導關係上是否有差異存在？受督導者的個人背景不同對督導者權力表現的認知是否有差異？又其在專業服務自主性的表現上是否有差異？

1、受督導者個人背景之「教育程度」、「曾擔任督導者」的不同在督導關係上有顯著差異存在

家庭處遇社會工作受督導者個人背景在督導關係上，僅在教育程度及是否曾經擔任督導者兩變項上有顯著差異。若就各分項因素分析而言，上述兩變項均在督導關係的威權部份有差異存在，具有大學畢業的受訪者感受到督導關係中的威權程度高於具有研究所以上學歷的受訪者；在職務中未曾有督導其他同仁經驗之受訪者感受到督導關係的威權程度高於曾

經有督導同仁經驗的受訪者。其他個人背景變項對於督導關係均無差異存在。

根據研究結果，受督導者的部份個人背景不同，確實在督導關係方面有顯著差異存在，此結果對於本研究的研究假設一「受督導者的個人背景不同，其對督導關係的認知程度有顯著差異」部分得到證實。

2、受督導者個人背景不同在對督導者權力表現認知上皆無顯著差異存在

研究統計結果發現，家庭處遇社會工作受督導者個人背景在對督導者權力表現上皆無顯著差異，包括性別、婚姻狀況、有無宗教信仰、教育程度、畢業科系、是否具社工師證照、是否曾擔任督導者，另受督導者任職於公部門、社團法人之人數不足，故無法針對任職單位屬性進行差異分析。

根據研究結果，受督導者的個人背景不同，未對督導者權力表現取向認知有顯著差異，此結果推翻本研究的研究假設二「受督導者的個人背景不同，其對督導者權力表現認知程度有顯著差異」。

3、受督導者個人背景中「曾擔任督導者」變項在專業服務自主上有顯著差異存在

家庭處遇社會工作受督導者個人背景在專業服務自主性表現僅在是否曾經擔任督導者此一變項上有顯著差異。若就分項因素分析而言，為對於自我負責的專業服務自主性有差異存在的唯一變項，意即在職務中曾經督導過其他同仁之受訪者對於自我負責的專業服務自主性高於未曾有督導其他同仁經驗之受訪者。其他個人背景資料的變項對於專業服務自主性均無顯著差異存在。

根據研究結果，受督導者的部份個人背景不同，確實與其專業服務自主性有顯著差異存在，此結果對於本研究的研究假設三「受督導者的個人背景不同，其在專業服務自主性的表現程度有顯著差異」部分得到證實。

(三) 回答研究問題三：受督導者知覺的督導關係與對督導者權力表現認知是否有關係性存在？而其督導關係與其專業服務自主性表現是否有關係性存在？又受督導者對督導者權力表現的認知與專業服務自主性表現是否有關係性存在？

1、受督導者個人背景之「年齡」、「社會工作年資」、「總工作年資」與「督導關係－威權度」有顯著關係存在；個人背景與督導者權力表現皆無顯著相關；個人背景之「年齡」、「負責家庭處遇服務年資」、「社會工作年資」、「總工作年資」與專業服務自主性有顯著關係存在

就各分項因素分析，家庭處遇社會工作受督導者的年齡及社會工作年資、總工作年資與「督導關係－威權度」有顯著關係存在。即受督導者年齡越長、從事社會工作越久、總工作年資越久，對於威權之督導關係感受減少。

受督導者部分個人背景與督導者權力表現間無顯著相關存在，即受督導者無論多少歲數、社會新鮮人或是資深工作者、負責家庭處遇服務多久以及任職目前機構年資，對督導者權力表現認知未有明顯關聯。

家庭處遇社會工作受督導者的年齡、負責家庭處遇服務年資、社會工作年資及總工作年資與專業服務自主性皆呈現正相關。進一步分析可知，受督導者的年齡、社會工作年資、總工作年資與自我負責之專業服務自主性均呈現顯著正相關，即受督導者隨者年齡增長、從事社會工作及總工作年資越久，越認為自己可以對提供的服務負起責任；受督導者的年齡、負責家庭處遇服務年資、社會工作年資、總工作年資與自我創新之專業服務自主性皆呈現顯著正相關，即受督導者隨者年齡增長、負責家庭處遇服務愈久、從事社會工作及總工作年資增加，越能因為社會歷練、工作經驗學習的累積，熟悉家庭處遇服務後，更有信心提出更適切的、創新的服務；受督導者的年齡、社會工作年資、總工作年資與自我表達之專業服務自主性均呈現顯著正相關，即受督導者隨者年齡增長、從事社會工作及總工作年資增加，越可以不受其他同仁或督導者不一樣意見的影響，願意說出自己對專業服務的判斷法及所做的決定。

2、督導關係與督導者權力表現之間有相關性

受督導者所知覺之督導關係與對督導者權力表現認知間呈現顯著相關。就各分項因素分析得知，督導關係之合作程度、情感程度愈高，越認為督導者權力表現為民主取向，但督導關係之威權程度越高，越不認為督導者傾向民主；反之，督導關係之合作程度、情感程度愈高，越不會感受到督導者權力表現為專制取向、放任取向，但督導關係之威權程度越高，越認為督導者權力表現傾向專制、放任。Hsu 與 Tsai (2006) 針對督導關係研究發現，適度調整督導者和受督導者互動方式和風格，關係提早結束問題是可避免的。

根據研究結果，受督導者的督導關係與其對督導者權力表現認知具顯著相關，此結果驗證本研究的研究假設四「受督導者知覺督導關係越佳，其對督導者權力表現取向的認知越佳」。

3、督導關係與專業服務自主性之間有相關性

受督導者所知覺之督導關係與其整體專業服務自主性間呈現顯著相關。就各分項因素分析得知，督導關係之合作程度、情感程度越高，越助於受督導者專業服務自主性的表現；但督導關係之威權程度越高，越會減損受督導者專業服務自主性的表現。

根據研究結果，受督導者的督導關係與其專業服務自主性有顯著相關存在，督導關係之合作程度、情感程度兩因素對於受督導者專業服務自主性有正向相關存在，威權程度因素與專業服務自主性存在負向相關。此結果驗證本研究的研究假設五「受督導者的督導關係越佳，其專業服務自主性越高」。

4、督導者權力表現與專業服務自主性之間有相關性

受督導者對督導者權力表現認知與整體之專業服務自主性間有顯著相關存在。就各分項因素分析得知，受督導者認為督導者權力表現越傾向民主取向者，越助於受督導者自我負責之專業服務自主性的表現，推測原因，傾向民主作風的督導者在做決定前會先相互討論，受督導者有參與決

策和表達意見的機會，因參與而認為自己需負起責任；督導者權力表現越傾向民主取向者，可藉由共同討論激發更多的想法，助於受督導者的自我創新的表現；督導者權力表現越傾向民主，助於受督導者的自我表達，即使受督導者表現未如自己預期，但是瞭解原因後的溝通找出問題癥結而減少因專制導致以偏概全的誤會。

督導者權力表現傾向專制者與受督導者自我負責及自我創新之專業服務自主性無顯著相關，但與受督導者自我表達呈現顯著負相關，顯示受訪者認為督導者權力表現越傾向專制，越會減損受督導者自我表達之專業服務自主性表現，因專制方式較易讓受督導者感受到被壓抑、挫敗而放棄表達自己的想法。

督導者權力表現傾向放任者，對受督導者自我負責之專業服務自主性有顯著負相關，但對自我創新及自我表達之專業服務自主性無顯著相關。意即督導者如傾向放任不管，雖未必明顯影響受督導者在創新和表達之專業服務自主性表現，卻會減損受督導者自我負責之專業服務自主性表現。

根據上述研究結果，受督導者對督導者權力表現取向的認知與其專業服務自主性具有顯著相關，但督導者不同的權力表現方式對於受督導者專業服務自主性可能為正向相關，也可能為負向相關，顯示受督導者對督導者權力表現民主取向的認知越佳，其專業服務自主性越高，但若對督導者權力表現專制、放任取向的認知越高，其專業服務自主性越低。此結果對於本研究的研究假設六「受督導者對督導者權力表現取向的認知越佳，其專業服務自主性越高」部分得到證實。

(四) 回答研究問題四：受督導者個人背景、督導關係與督導者權力表現因素對受督導者專業服務自主性表現是否有預測力？何者為最高？

1、受督導者個人背景中「年齡」、「從事社會工作年資」、督導關係、督導者權力表現對受督導者專業服務自主性具預測力，其中以「督導關係－威權度」因素解釋力最大。

研究結果顯示，對整體專業服務自主性具有預測力的變項，依強弱順序為「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」、「年齡」及「督導者權力表現－放任取向」，上述變項中除「督導關係－威權度」呈現負向預測力外，其餘三變項皆具有正向預測力，即威權關係越低、合作關係越佳，越助於受督導者專業服務自主性表現；受督導者年齡越長，越助於專業服務自主性表現，受督導者越認為督導者權力表現為放任取向者，其專業服務自主性越高，此研究發現與 Tsui 提及之督導者與受督導者權力遊戲的說法一致，督導者放任不管的另外說法也就是對受督導者工作未給予限制，提供更廣闊的表現空間（引自陳秋山譯，2008）。進一步瞭解本研究發現「督導者權力表現－放任取向」因素解釋力僅為百分之三，仍須避免因過度專業服務自主性的表現而逾越專業倫理界線及對服務對象造成傷害等問題。

關於「專業服務自主性－自我負責」預測變項，包含「督導者權力表現－民主取向」、受督導者的「年齡」，兩者皆具正向預測力，即認為督導者權力表現愈傾向民主，透過討論、共同參與和做決定，受督導者對於專業服務的責任感愈佳；受督導者年齡愈長，其社會歷練和學習亦助於自我負責之專業服務自主性表現。

關於「專業服務自主性－自我創新」預測變項，依強弱順序為「督導關係－威權度」、「督導關係－合作度」及「督導者權力表現－專制取向」，上述變項中「督導關係－威權度」呈現負向預測力，其餘兩項變項呈現正向預測力，即在督導關係中的威權關係程度越低、合作關係程度越高、越認為督導者傾向專制者，受督導者自我創新之專業服務自主性越佳，顯示與督導者雙方有適度討論、共同協調等合作關係愈佳，越助於自

我創新之專業服務自主性的提昇；督導關係中存在威權感越高，可能因較無商討空間而抑制受督導者自我創新之專業服務自主性的表現；受督導者認為督導者越傾向專制作風，在其自我創新之專業服務自主性表現越佳，此部分解釋力微弱，不及一成。

關於「專業服務自主性－自我表達」五個預測變項，依序為「督導關係－威權度」、「督導關係－情感度」、受督導者「年齡」、「社會工作年資」及「督導者權力表現－放任取向」，其中「督導關係－威權度」、「社會工作年資」呈負向預測力，顯示若督導關係中威權關係越明顯，受督導者越易因挫折、被壓抑、無助等負向感受，減損受督導者自我表達之專業服務自主性；受督導者社會工作年資越久，卻越不願表達自己的意見，推測原因可能資深工作者雖累積較多的工作資歷、經驗，但畢竟仍處受督導者身分或習慣順從於權威而在自我表達方面顯得較微弱；其餘因素具正向預測力，即情感關係愈佳、受督導者年齡越長及越認為督導者權力表現傾向放任者，助於受督導者自我表達之專業服務自主性的表現。

綜合上述可得知，對家處社工受督導者整體之專業服務自主性表現，以督導關係中的威權程度最具預測力；督導者權力表現為民主取向者會增強受督導者自我負責之專業服務自主性；督導關係中威權程度對受督導者的自我創新和自我表達之專業服務自主性表現皆具負向預測力；部份個人背景及變項分項因素具微弱預測力，其中年齡因素與專業服務自主性的表現部分與周秀如(2011)研究發現一致。針對本研究的研究假設七「受督導者之個人背景、督導關係、對督導者權力表現認知中，有某些因素對受督導者專業服務自主性表現具有預測力」得到證實。

第二節 討論

依據本研究結果，針對重要的發現和議題，並與第二章相關文獻探討與實證研究進行分析與討論。

一、受督導者對自身「專業服務自主性」有高度且正向評價，此等專業服務自主性能否在鉅視制度或跨專業合作中持續展現，可能受科層體制、組織文化因素影響

本研究所探討之專業服務自主性主要聚焦在家庭處遇社會工作受督導者與督導者互動關係之微視層面，結果顯示受訪者對自身專業服務自主性有高度且正向的評價，從研究統計分析發現受督導者平均從事社會工作年限為 6.84 年，社會工作年限深淺與專業服務自主性表現間具關聯性。早期相關研究指出，社會工作者是否具有專業服務自主性會影響其職業倦怠和成為離職因素，因此建議實務機構及督導者分別提出受督導者需被賦予較高的專業服務自主性（翁淑卿，1995；鍾美智，1995）。Tsui 提及社會工作專業發展愈成熟，社會工作者愈希望擁有更多的專業自主性（陳秋山譯，2008）。前後 16 年的研究比較，關於社會工作者在提供專業服務中自主性的表現之重要和影響有一致的發現。

依據本研究結果，家庭處遇社會工作受督導者對自身專業服務自主性表現有高度評價，進一步從研究方法瞭解，本研究僅針對家庭處遇服務社會工作者進行問卷調查，問卷設計為自評問卷，較無法確認受訪者認知狀況和實際行為的差異，受訪者也可能高估自己在工作上獨立思考、判斷和決定的能力；從研究背景而言，本研究題項主要在瞭解家庭處遇社會工作者執行業務時的自主性表現，所面對的是督導者或是處於不利地位的服務對象，與具強勢的科層體制、組織文化或其他專業間相關探討是不同的。

國內針對社會工作專業自主相關研究和論述，均顯示社會工作者專業自主性的表現明顯受到組織、科層體制及其他專業的限制，此現象甚至會對國內社會工作專業發展產生危機（方雅麗、鄭麗珍，2000；周月清，2002；彭文美，2003；王增勇、陶蕃瀛，2006；林家德，2007）。方雅麗、鄭麗珍（2000）指出任職於公部門的社會工作者常需配合政府政策，無法順利為服務對象發聲，專業服務自主性的表現因此受到壓制。顯見國內社會工作整體專業服務自主性仍受其所處的

組織、科層等體制因素影響。專業從業人員的自主性與該門專業整體的自主程度是成正比（Kadushin & Harkness, 2002）。就上述而言，社工受督導者對自身「專業服務自主性」有高度且正向評價，此等專業服務自主性能否在鉅視制度或跨專業合作中持續展現，可能受科層體制、組織文化因素影響，如能以督導者、受督導者配對進行研究、核對外，同時將組織因素列為研究變項，或許可獲得更貼切的資料。

二、「威權的督導關係」雖會抑制家處社工受督導者「專業服務自主性」的表現，督導者權威（authority）的表現有其必要性，如何拿捏及何時展現是關鍵

本研究中，無論是針對家庭處遇社會工作受督導者整體專業自主性或就各分項因素進行預測分析，威權的督導關係有損受督導者專業服務自主性的表現。本研究結果與廖秋芬（1997）針對社會工作者在兒童保護個案處遇計畫之價值選擇研究中，指出面臨抉擇困境之一即是社會工作者的自主性和督導者的權威性間的拉扯，以及吳宗祐、周麗芳和鄭伯壘（2008）對於主管和部屬配對關係研究部屬順從表現可預測主管的威權行為的結果一致。

Tsui 提到在督導者與受督導者的權力遊戲中，棄權雖可能助於受督導者專業自主性的表現，但也可能會影響督導關係的情感連結，甚至削弱督導工作的成效（陳秋山譯，2008）。Kadushin 和 Harkness（2002）提醒社會工作督導者，雖然威權關係可能助於工作任務的達成，也可能會引起受督導者的負面反應。本研究所指威權的督導關係雖與棄權的權力遊戲不盡相同，不正當行使權力同樣會對督導關係或服務提供造成負面影響，但若發現受督導者恐因怠職、瀆職使得服務對象權益受損時，督導者權威表現有其必要性存在。

如何在督導者行政、監督功能發揮與受督導者專業服務自主性表現兩者間取得平衡點是關鍵。Tsui、Ho 與 Lam（2005）針對香港地區社會工作督導者在與第一線社會工作者工作時權威表現的研究中發現，雖大多數督導者傾向經過商議達成共識的方式進行督導工作，但當督導者對決定掌控時，權威（authority）展現於督導關係中，因此，做決策、執行行政工作及具急迫性、時限性的狀況發生時，權威的表現是需要的。

三、督導者權力表現以「民主取向」最為普遍，但「共識決」策略是真民主還是對權威的順從，會呈現在受督導者自主性的表現

受訪者認為督導者權力表現以民主取向最普遍，督導者傾向以討論、共同參與及決定方式，本研究統計發現與 Tsui (2001) 研究顯示無論組織大小，督導者操作決策過程以商議和表決方式為主，是一致的，Tsui 同時指出在做決策時，督導者具有相當優勢的影響力，尤其當受督導者與督導者雙方意見不一致時，終究仍依督導者指示執行。督導者傾向以「共識決」決策方法 (consensus approach) 來行使權力，即督導者自己會先有基本想法或計畫再徵詢受督導者意見，過程中雙方經過討論，如受督導者同意及達成集體決策，若仍達成共識，督導者蒐集不同意見後調整自己既有的計畫後執行。即使透過民主方式行使權力，受督導者可能因尊重督導者、對督導者專業能力的信任、維持督導關係或機構表面和諧而不積極表達自己不同的意見，如果無法充分溝通或自我實現的話，恐對未來工作上的參與或工作士氣造成負面影響 (引自陳秋山譯，2008)。

本研究統計分析顯示受督導者認為督導者傾向民主作風，會與受督導者共同參與討論、意見交流、依照受督導者能力分派工作，助於受督導者專業服務自主性的表現。督導者權力表現傾向民主、專制或放任，其實僅一線之隔，督導者可能以機構政策、工作忙沒時間、提供受督導者學習機會，將決定重責完全轉嫁給受督導者時，表面看似民主，事實上卻為專制或陷入棄權的權力遊戲中。若受督導者認為督導者需完全尊重其專業服務自主性的表現才是民主作風，此等想法和所提供的服務可能違反專業倫理而影響個案權益。

四、督導關係「合作度」與督導者「放任取向」的權力表現對「專業服務自主性」均具有預測力，但「放任取向」的督導作風是否會帶來「專業裁量權」濫權的可能性，故需以「專業倫理」為前提、「專業知能」為基礎

本研究統計分析得知，督導關係合作程度越高，越不認為督導者傾向放任作風，但督導關係合作度與督導者的放任作風均對受督導者專業自主性表現有正向預測力。合作有相互依賴的意涵，當一方得利一方損失時，合作關係中可能存在者競爭的現象，因此就督導者立場而言，當合作關係發展到一個階段時，是否又會陷入關係中的權力遊戲而影響受督導者專業服務自主性的表現？再者，督導者作風傾向放任確實給予受督導者更自由的空間展現自主性，但是督導者還是具有

監督的責任，過度的放任恐會失去督導功能成為棄權、無能的督導者，恐將對受督導者、服務對象造成不必要的傷害。

自由裁量權常見於社會工作專業服務，舉凡核准社會救助資格、社會資源連結、兒童少年保護個案安置的選擇...等，無論在專業評估、報告撰寫、處遇計畫和執行，社會工作者在提供專業服務時確實擁有自由裁量權的空間（曾華源，2002）。專業服務自主性與專業裁量權同樣為社會工作專業具備的條件或特質，無論對社會工作督導者、受督導者而言是一種權利也是一種權力，專業服務自主性與專業裁量權可同時存在，但擁有專業服務自主性不代表擁有專業裁量權，當督導者和受督導者意見不同時，督導者、受督導者皆會有專業裁量濫權的可能。因此，在行使專業裁量權或表現專業服務自主性的同時，是否能謹守專業知能、倫理，對督導者、受督導者來說將會是最大的挑戰。

五、家庭處遇社工受督導者個人背景與督導關係、督導者權力表現、專業服務自主性間相關與預測之統計分析中「年齡」、「社會工作年資」具關鍵性

受訪者個人背景與督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性各變項間相關和預測中「年齡」出現頻率最高，其次是「社會工作年資」。研究統計分析可知，年齡、年資與上述三變項的關聯看似一致卻有矛盾存在，亦即受督導者年齡、社工年資雖不絕對成正比，普遍來說年齡越大、工作資歷相對增加，方向一致性應高，但督導關係中的情感程度與年齡呈現負相關，卻又與社會工作年資為正相關；年齡越長，對督導威權關係感受越低，卻不認為督導者權力表現傾向民主；社工年資越久，認為督導者權力表現較傾向民主和專制；對於自我表達之專業服務自主性的預測，年齡具正向預測力，社會工作年資則呈現負向預測力。

Laufer（2003）針對資深社會工作者與督導（supervision）的相關研究，結果顯示，資深社會工作者接受督導次數減少，主要因隨著年紀增長，被督導的意願降低，另外則是民族文化背景的不同。黃光國（1988）提到儒家思想是影響中國人社會行為主要文化因素，重視人情和面子，對權威的習慣和順從，本研究探討的「自主性」、「關係」、「權力」與年齡、年資似乎也呈現了華人文化中不可忽視的面子和人情世故議題。

第三節 研究建議

依據本研究結果和討論，提出以下建議：

一、受督導者定期自我省思、檢視或透過督導、同儕討論方式，瞭解自己在專業服務上的自主性表現狀況，並能在發現缺失後進行改善

專業自主能力並非與生俱來，需經過專業訓練，包含專業知能和倫理價值，在投入社會實務工作場域後，工作負荷量或服務對象安全議題常壓縮工作時間，也因此擔心在不自覺情形下，社會工作者所謂的專業服務自主表現卻因執行裁量權而忽略服務對象權益。

除建議受督導者定期規劃進修或參與繼續教育，以更新、再充實專業知能及接受再教育過程中提昇思考、判斷、論證能力和行動力外，依據本研究結果發現督導關係、督導者權力表現與受督導者專業服務自主性表現有顯著相關，建議除工作團隊成員間的經驗交流分享外，定期及持續性的接受督導（supervision）是必要的，藉由與督導者的討論，運用相互檢視機制以適切且充分的展現專業服務自主性。

二、無論是督導者或受督導者對社會工作專業脈絡下之「權力」、「人際關係」、「自主性」議題探討，需加入華人文化特有的思維方式

本研究發現受督導者在專業服務自主性表現次變項中之「自我表達」呈現偏低的評價，督導關係之威權程度對自我表達最具預測力但為負向。Tsui、Ho 與 Lam（2005）提及在督導關係中，華人對具上下關係權威的順從是可見的，雖大多數督導者採取商議達成共識的方式進行督導工作，但權威的表現確實會減少受督導者的參與和歸屬感，因此建議督導者主要以專家權、參照權的表現取代因文化因素強化權威的限制。

本研究雖然發現受督導者在執行例行性工作比較於突發性工作時，對自己在自我負責之專業服務自主性評價較高。但在 Schwarzwald、Koslowsky 與 Ochana-Levin（2004）研究發現受督導者對於例行性的工作對比於複雜性的工作表現出較高的順從。因此，在面對督導關係、權力、自主性表現議題時，必須考慮不同的文化背景。

三、透過督導實務，督導者和受督導者提昇在面對督導關係及權力議題自在與恐懼的敏銳度，並勇於面對、談論和檢視

本研究發現受督導者認為督導關係中存在的威權感受越高會對其專業服務自主性表現有負向之預測力，督導關係之合作、督導者傾向放任不管的作風對受督導者專業服務自主性表現有正向預測力。督導者權力表現長期均傾向放任作風，疏離感的產生恐會衍生出情緒支持、行政效率、服務品質的問題。對督導者而言，期待受督導者能遵循其意見、計畫，共同完成工作任務，而互動過程中卻存在彼此關係上的矛盾，既要培育具備獨立思考、判斷和做決定能力的受督導者，又擔心受督導者是否過於獨立行事，督導者無法掌握其工作狀況及服務品質而焦慮。

因此，督導者和受督導者均需敏銳察覺彼此互動關係狀況和改變，檢視雙方是否有效的傳達、接收訊息，謹慎運用所擁有的權力基礎，多運用獎勵權、專家權、參照權等正向積極策略取代專權、放任方式。如同 Kadushin 和 Harkness (2002) 提到社會工作督導終極目標即是為服務對象提供完整和有效的服務，而在達成終極目標同時就是需協助第一線社會工作者充實知能以順利推展服務。

四、實務單位可於個案研討會、相關會議中增加對專業服務自主性議題之論辨，並透過督導工作加強受督導者在標準化服務過程中之臨場應變能力，培育具專業自主能力的社會工作者，以助於實務工作進行，持續提昇服務品質

在社會福利服務輸送過程中，社會工作者擁有一定程度的專業知能雖可達到工作完成的基本標準，對講求品質、效率、效能的社會工作專業服務，擁有專業服務自主性的社會工作者的培育更顯重要。再者，國內社會工作發展愈專業化、精緻化的同時，也因為學術研究和實務經驗累積而趨向形成標準化的工作模式，譬如運用生態系統理論預估 (assessment) 或評估 (evaluation) 服務對象需求、接獲兒童少年保護個案通報後的標準流程和評估指標，標準化模式和流程確實有助於社會工作者的專業判斷和處遇計畫方向，標準化是一種原則，如果僅依標準流程、制式使用評估指標工具提供服務而忽略個案的不同需求未能保障或爭取服務對象權益，才是違反專業服務自主性表現原則，亦可能阻礙社會工作者專業能力展現，甚至有損社會工作專業地位。

要具備專業服務自主能力是需要不斷反思和學習的過程，因此，建議於個案研討會、相關會議或督導工作時，除既有的專業知能、經驗討論交流外，強化社會工作者獨立思考、判斷能力、做決定與行動的能力。另，實務機構提供之繼續教育訓練多為因應直接服務問題之相關理論和技術訓練，關於權力與社會工作價值、倫理、哲學基礎，人際關係、華人文化與人情等議題之課程訓練實有其必要性，不可忽視。

五、實務工作者之繼續教育與各大學院校社會工作及相關系所實習課程中，著重專業知能、專業自主、專業倫理三合一之培訓規劃

在訴諸於社會工作專業服務自主性的同時，需先瞭解服務對象的個別化、社會環境非一成不變，也非意謂著社會工作者擁有了專業服務自主性即可隨心所欲、為所欲為，專業服務自主性表現前提需自律且受專業倫理規範，亦需建立明確的監督機制。另在強調專業服務自主性的同時，必須同時增進專業知能，完成工作任務和目標。

第四節 研究限制與對未來研究之建議

一、研究限制

(一) 研究對象

為瞭解兒童少年保護個案成案後家庭處遇服務執行之社會工作者整體現況，原擬以普查方式進行資料蒐集，因部分單位婉拒或僅同意部分名額提供研究者進行問卷調查，故未能取得整體資料。其中一公部門婉拒，不僅無法獲知該單位 37 位實務工作者意見外，參與本研究之公部門社會工作者人數僅剩數位而無法順利探究公、私部門社會工作受督導者之專業服務自主性是否有差異存在。

(二) 測量工具設計的限制

藉由問卷調查蒐集受訪者的意見，屬態度量表，雖具真實性但為受訪者主觀意見，難以確認與真實行為表現是否有落差，另因每位受訪者對量表尺度認知程度難達一致性，致使自我評估結果有低估或高估的傾向，本研究中的專業服務自主性的呈現即受上述條件限制。

在督導關係、督導者權力表現變項中，督導關係之威權度因素與督導者權力表現之專制取向因素的題項內容有重疊之處，對研究對象在填答問卷時恐造成偏誤，所呈現之資料不易區辨；另督導關係、督導者權力表現兩變項之因素為類別變項但測量方向相反，因此量表如加總後恐因有相互抵銷問題存在而產生誤差，未能呈現真實資料。

二、對未來研究之建議

(一) 因社會工作及相關系所招收研究生人數逐年增加，部分政府部門或民間大型福利機構對於接二連三的各類研究申請案已不勝其擾，故以拒絕合作或設定條件及輪流分配受訪名額因應，因此較難完整蒐集實務工作者的意見並造成學術研究的阻礙，建議學術單位與實務界建立雙方互惠的合作模式，如研究生於論文完成後，可至研究合作機構發表研究成果。

(二) 未來針對社會工作者專業自主性之研究探討，建議方向有三，一為可延伸至不同服務對象場域或不同屬性機構的社會工作者為研究對象，並進行研究結果比較；二為增加組織因素的探究；三則是社會工作者專業自主性的展現對服務輸送的影響。期待逐漸累積國內社會工作者的專業自主性樣貌，共同為國內社會工作專業發展努力。

參考書目

中文部分

- 方雅麗、鄭麗珍(2000)。社會工作專業自主之探究：以台北市公娼事件中為例。
東吳社會工作學報，6，143-188。
- 王玠譯(1990)。專業督導關係。*社區發展季刊*，52，83-87。
- 王淑貞(2003)。*服務品質的領航：初探北市婦女機構中的督導制度*。國立政治大學社會學研究所碩士論文。
- 王增勇、陶蕃瀛(2006)。專業化=證照=專業自主？。*應用心理研究*，30，201-224。
- 江盈誼等合譯(Brown, A. & Bourne, I.原著)(2002)。*社工督導(The social work supervisor : Supervision in community, day care, and residential setting)*。台北：學富。
- 吳宗祐、周麗芳、鄭伯壘(2008)。主管的權威取向及其對部屬順從與畏懼的知覺對威權領導的預測效果。*本土心理學*，30，65-115。
- 呂學榮(2007)。*台灣公部門社工知覺之督導風格、充權感受與工作滿足感相關研究*。國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 李佩玲(2009)。*兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾相關性之研究*。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 李增祿主編(2002)。*社會工作概論*(三版)。台北：巨流。
- 周月清(2002)。臺灣社會工作專業發展的危機與轉機：社工教育與實務的省思。
社區發展季刊，99，90-125。
- 周秀如(2011)。*督導行為取向、督導關係與受督導者職務勝任感相關性研究*。私立東海大學社會工作研究所碩士論文
- 林月盛(2003)。*國民中學教改壓力、組織衝突、權力運用與組織承諾關係之研究*。國立高雄師範大學教育學系博士論文。
- 林家德(2007)。*從組織文化觀點探討醫務社會工作人員之專業自主性性：以企業型財團法人醫院為例*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 林逸青(2003)。*國中校長權力運作策略、衝突管理策略與學校效能之關係：圍觀政治分析*。國立台北師範學院國民教育研究所博士論文。
- 林萬億(2002)。*當代社會工作：理論與方法*。台北：五南。

- 施婉婷 (2005)。中部地區兒童保護社會工作人員專業態度與實踐信託職責意向之相關研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 洪小媚 (2004)。在教育改革過程中教師專業自主與校長權力之扞格。私立南華大學教育社會學研究所碩士論文。
- 徐震、林萬億 (1983)。當代社會工作 (第二版)。臺北：五南。
- 翁淑卿 (1996)。督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究：以台灣省縣市政府社會工作人員為例。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 高尚仁、伍錫康 (1988)。組織行為學。台北：三民。
- 張春興主編 (1990)。張氏心理學辭典。台北：東華。
- 張盈堃、方岷譯 (Whittaker, J. K., Kinney, J., Tracy, E. M., & Booth, C. 原著) (1998)。積極性家庭維繫服務：家庭政策及福利服務之應用 (*Reaching high-risk families : Intensive family preservation in human services*)。台北：揚智。
- 戚樹誠 (2008)。組織行為。台北：雙葉。
- 許維素 (1993)。督導關係初探 (下)。諮商與輔導，95，6-11。
- 許維素 (1993)。督導關係初探 (上)。諮商與輔導，94，5-10。
- 許臨高 (1983)。社工督導過程中支持性功能之探討。輔仁學誌-法學院之部，15，227-238。
- 陳秋山譯 (Ming-sum Tsui 著) (2008)。社會工作督導：脈絡與概念。台北：心理。
- 陳慧媚 (1990)。社會工作督導因素：領導能力、關係及訓練。社區發展季刊，52，49-56。
- 陶蕃瀛 (1999)。社會工作專業發展的分析與展望。社區發展季刊，88，190-196。
- 彭文美 (2003)。社會工作人員勞動條件的探討。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 彭淑華 (2006)。發展兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究。內政部兒童局委託研究報告。
- 彭淑華 (2007)。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作台灣經驗。載於拒絕讓孩子受傷害：兒童保護工作模式國際研討會成果彙編，447-468。台中：家扶基金會。

- 彭淑華 (2008)。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作：台灣經驗。載於*兒童保護的模式與服務*，127-147。台中：家扶基金會。
- 彭懷真 (1988)。進入社會學的世界。台北：洞察出版社。
- 曾華源 (1982)。對督導工作的基本概念和運用。*社區發展季刊*，19，94-99。
- 曾華源 (1987)。社會工作實習教學：理論、實務與研究。台北：五南。
- 曾華源 (1987)。社會工作實習教學關係中教學者與學生之心理遊戲：分析與處理。*東海學報*，28，351-362。
- 曾華源 (2007)。建構服務品質為導向的台灣社會工作專業制度。*社區發展季刊*，120，106-114。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐 (2002)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉。
- 曾華源、曾騰光著 (2003)。志願服務概論。台北：揚智。
- 曾華源、劉曉春譯 (Baron, R. A. & Byrne, D. 原著) (2000)。社會心理學 (*Social Psychology*)。台北：洪葉。
- 曾騰光 (1994)。對志願工作者督導管理之探討。*中國社會工作教育學刊*，2，73-86。
- 黃光國 (1988)。中國人的權力遊戲。台北：巨流。
- 黃安邦編譯 (1989)。社會心理學 (*Social psychology*)。台北：五南。
- 黃明玉 (2008)。工作困境與督導制度之研究：以兒童保護社工員為例。私立靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 黃清高 (1984)。社工督導關係與督導倫理。*社區發展季刊*，27，23-29。
- 黃源協 (2008)。社會工作管理 (二版)。台北：雙葉。
- 黃碧霞 (2007)。台灣兒童保護制度及兒童保護新觀念。載於*拒絕讓孩子受傷害：兒童保護工作模式國際研討會成果彙編*，257-269。台中：家扶基金會。
- 黃碧霞 (2007)。台灣兒童保護制度及兒童保護新觀念。載於*拒絕讓孩子受傷害：兒童保護工作模式國際研討會成果彙編*，257-269。台中：家扶基金會。
- 黃靚琦 (2001)。督導者權力濫用與社會工作者因應行為之相關研究。私立靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 詹火生 (2007)。台灣社會工作專業發展的經驗與展望。*社區發展季刊*，120，21-29。
- 廖秋芬 (1997)。社會工作人員對兒童保護案件處遇計畫的價值抉擇之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 廖榮利 (1986)。社會工作學。台北：幼獅。

- 趙鏡中(2007)。教師專業自主的理念、衝突與實踐。*研習資訊*,24(5),113-120。
- 劉春榮(1998)。教師專業自主。*教育資料集刊*,23,25-38。
- 劉淑瓊、鄒嘉文譯(1983)。做一個好的科層人員。*社區發展季刊*,23,120-123。
- 蔡漢賢主編(2000)。*社會工作辭典*。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 蔡曉雯、郭麗安、楊明磊(2010)。督導關係中的權力意涵研究：受督導者觀點。
中華輔導與諮商學報,27,39-77。
- 賴玫凰(2003)。*家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究*。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 鍾美智(1996)。*社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究*。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。*社會工作研究法(二版)*。台北：巨流。
- 羅清水(1998)。教師專業自主與教學選擇權。*研習資訊*,15(6),1-8。
- 羅維安(1990)。督導在社會工作專業化過程中的意義。*社區發展季刊*,52,46-48。
- 龔素丹(2009)。*國民小學校長權力運用、教師專業權能與學校教育品質關係之研究*。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所博士論文。

英文部分

- Butler, S. K. (2003). Multicultural sensitivity and competence in the clinical supervision of school counselors and school psychologist: A context for providing competent services in a multicultural society. *The Clinical Supervisor*, 22(1), 125-141.
- Engel, G. E. (1970). Professional Autonomy and Bureaucratic Organization. *Administrative Science Quarterly*, 15(1), 12-21.
- Hsu, S. L., & Tsai, S. L. (2006). Dropout from supervision: An intensive analysis of one supervisory dyad. *Bulletin of Educational Psychology*, 38(2), 213-225.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work* (4th ed.). New York: Columbia University Press.
- Laufer, H. (2003). Long-experienced social worker and supervision: Perceptions and implications. *The Clinical Supervisor*, 22(2), 153-170.
- Nelsen, P. (2010). Oppression, autonomy and the impossibility of the inner citadel. *Stud Philos Educ*, 29, 333-349.
- Nye, C. (2007). Dependence and independence in clinical supervision : An application of Vygotsky's developmental learning theory. *The Clinical Supervisor*, 26, 81-98.
- Schwarzwald, J., Koslowsky, M., & Ochana-Levin, T. (2004). Usage of and compliance with power tactics in routine versus nonroutine work settings. *Journal of Business and Psychology*, 18(3), 385-402.
- Tsui, M. S., Ho, W. S., & Lam, C. M. (2005). The use of supervisory authority in Chinese cultural context. *Administration in Social Work*, 29(4), 51-68.
- Weiss-Gal, I., & Welbourne, P. (2008). The professionalisation of social work: A cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare*, 17, 281-290.

附錄一

問卷編號：_____

敬愛的社工伙伴，您好：

感謝您在忙碌的工作中撥冗填答此問卷，本研究主要想關注兒童及少年保護個案家庭處遇服務之社會工作者，在接受督導過程中對督導關係、督導者權力認知和自身專業自主性之間的關係。期待您將寶貴意見呈現出來，本研究所得資料僅供學術研究使用，您所提供之資料會妥善留存並盡保密之責，本頁右上方編號，僅做為問卷追蹤以提高回收率之用途，敬請安心填寫。

本問卷採不計名方式，共4頁，填答時間約需10~15分鐘，敬請於5月8日前填妥，並對折裝訂後交由 貴機構協助之工作同仁統一以回郵信封寄至「臺中市東海大學922信箱」，如您對本問卷內容有任何疑義，歡迎電洽：0937-223128，E-mail：g98560034@thu.edu.tw。

再次感謝您對本研究的重要貢獻。

敬祝 平安健康、互作順心!!

東海大學社會工作學系
指導教授 曾華源 教授
研究生 楊秀玲 敬上
民國一〇〇年四月

※填答說明：

- 1、本問卷所指的「督導」係指您任職的機構中主要負責督導您的一位「社會工作督導者」，如目前沒有該督導者，則指主要督導您的一位直屬主管。
- 2、請您在各題問項中，圈選一個最符合您目前實際狀況的選項數字，說明如下：
「非常同意」圈選「⑥」，「同意」圈選「⑤」，依此類推至「非常不同意」圈選「①」。

第一部分 您所知覺之督導關係

期待透過此部分問項，瞭解您與督導互動時的感受與情形。

請您依實際狀況並圈選最符合您想法的數字，例如：

圈選⑥表示「非常同意」，圈選①表示「非常不同意」。

非 同 有 有 不 非
常 意 點 點 同 常
同 意 同 不 意 不
意 意 同 意 同 意

1. 當需要有人幫忙時，我第一個會去找督導	6	5	4	3	2	1
2. 督導任憑我去發揮，不會事前要我徵詢他的同意	6	5	4	3	2	1
3. 督導告訴我，工作遇到問題再找他就好	6	5	4	3	2	1
4. 當我在做事情的時候，督導會介入表示意見	6	5	4	3	2	1
5. 我相信督導會提供我所需要的幫助	6	5	4	3	2	1
6. 我會因為不清楚督導的底線是什麼而焦慮	6	5	4	3	2	1
7. 我接受督導和我討論我們要共同努力的目標	6	5	4	3	2	1
8. 我和督導協調工作是不容易的	6	5	4	3	2	1
9. 我會等督導提出意見才會說出自己的想法	6	5	4	3	2	1
10. 我和督導會協調工作上的不一致以取得共識	6	5	4	3	2	1
11. 我會關心督導工作負擔量	6	5	4	3	2	1
12. 我和督導能相互配合來完成工作	6	5	4	3	2	1
13. 我會和督導分享我的心情	6	5	4	3	2	1
14. 我和督導一起工作時感覺是自在的	6	5	4	3	2	1
15. 我會表達對督導的關心	6	5	4	3	2	1
16. 我可以和督導聊我工作的情形	6	5	4	3	2	1
17. 我會和督導下班後一起吃飯	6	5	4	3	2	1
18. 我能自在的對督導說出自己的想法	6	5	4	3	2	1
19. 督導會同意我在工作上的決定	6	5	4	3	2	1
20. 督導要我遵循他工作上的決定提供服務	6	5	4	3	2	1
21. 我只能聽督導的意見提供服務	6	5	4	3	2	1
22. 督導會清楚告訴我哪些事情是我能做決定的	6	5	4	3	2	1
23. 督導會告訴我事情怎麼做比較好	6	5	4	3	2	1
24. 督導要我事前徵得他的同意才能執行工作	6	5	4	3	2	1

第二部分 您對督導者權力表現的認知

期待透過此部分問項，瞭解您與督導互動時對督導權力表現的看法。請您依實際狀況並圈選最符合您想法的數字，例如：
圈選⑥表示「非常同意」，圈選①表示「非常不同意」。

	非 常 同 意	同 意	有 點 同 意	有 點 不 同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
1.我不會的時候，督導會示範給我看	6	5	4	3	2	1
2.督導會提出自己的看法讓大家表示意見再做決定	6	5	4	3	2	1
3.督導會和我討論以便決定各種方式提供服務	6	5	4	3	2	1
4.督導會依照我目前工作表現來分派業務	6	5	4	3	2	1
5.督導會分析工作利弊得失以取得共識	6	5	4	3	2	1
6.督導會依我的工作表現做為考核依據	6	5	4	3	2	1
7.只要不出錯，督導不會管我做什麼	6	5	4	3	2	1
8.我和督導意見不同時，督導就不管我，讓我自己做決定	6	5	4	3	2	1
9.督導很少給我工作上的意見	6	5	4	3	2	1
10.督導不清楚我的工作狀況	6	5	4	3	2	1
11.督導不在乎我的工作表現	6	5	4	3	2	1
12.督導不會主動協助我解決工作難題	6	5	4	3	2	1
13.只要沒有人有意見，督導不會注意我的工作	6	5	4	3	2	1
14.我和督導意見不同時，督導要我遵照他的意見做事	6	5	4	3	2	1
15.督導會一直告訴我他希望怎麼做	6	5	4	3	2	1
16.督導會說他工作經驗豐富要我遵從	6	5	4	3	2	1
17.督導會說是上級主管的意思要我照辦	6	5	4	3	2	1
18.我遵循督導意見時，他會給我獎勵	6	5	4	3	2	1
19.督導會讓我做事順利	6	5	4	3	2	1
20.督導會因為我不遵循他的意見做事來刁難我	6	5	4	3	2	1
21.督導會以考績來要求我做事	6	5	4	3	2	1
22.督導會傾向自己的意見做決定	6	5	4	3	2	1

第三部分 專業自主性

期待透過此部分問項，瞭解您對於與工作相關之獨立思考、判斷和做決定的情形。請您依實際狀況並圈選最符合您想法的數字，例如：圈選⑥表示「非常同意」，圈選①表示「非常不同意」。

非 同 有 有 不 非
常 意 點 點 同 常
同 意 同 不 意 不
意 意 同 意 同 同
意 意 意 意 意 意

1.我可以針對目前負責的工作提出新想法並執行它	6	5	4	3	2	1
2.當服務對象有不一樣的需求時，我有信心調整更適切的處遇計劃	6	5	4	3	2	1
3.只要符合安全及倫理條件，我不會受限於之前經驗提供服務	6	5	4	3	2	1
4.我可以不斷提出創新的服務	6	5	4	3	2	1
5.我可以判別服務對象的需求並執行處遇服務	6	5	4	3	2	1
6.我可以分析創新服務對我既定工作的影響	6	5	4	3	2	1
7.不論工作結果如何，我可以自己負起責任	6	5	4	3	2	1
8.我可以自行決定工作內容的安排	6	5	4	3	2	1
9.對於例行性的工作，我可以分析判斷並執行它	6	5	4	3	2	1
10.我會依據工作的實際狀況做決定而非僅憑直覺行事	6	5	4	3	2	1
11.工作上有人給我意見，我會比較放心	6	5	4	3	2	1
12.我對我的工作內容能說得清楚	6	5	4	3	2	1
13.對於突發性的工作，我可以分析判斷並執行它	6	5	4	3	2	1
14.我會因別人的意見而改變處遇服務	6	5	4	3	2	1
15.我可以對專業服務上的政策提出意見	6	5	4	3	2	1
16.我不會受到他人影響，堅持自己做該做的事	6	5	4	3	2	1
17.我會就事論事表達自己的意見	6	5	4	3	2	1
18.我可以不擔心別人的評價而提出他工作上的疏漏	6	5	4	3	2	1
19.我會和督導相互討論工作上的問題，以提昇服務品質	6	5	4	3	2	1
20.我可以聆聽不同的意見且不會感到焦慮	6	5	4	3	2	1
21.督導在工作上有不適宜之處，我會對他說出來	6	5	4	3	2	1
22.督導一有意見，我就不敢自己做決定	6	5	4	3	2	1
23.我和督導意見不同時，我敢說清楚	6	5	4	3	2	1
24.我會考量別人的意見，但會自己做決定	6	5	4	3	2	1

第四部分 個人資料

下列您所填答的基本資料，主要提供本研究進行相關統計分析使用，請您在各問項中依實際狀況選擇並在適當的 打「✓」，以及在_____內填寫相關資訊，謝謝！

1. 性別 (1)男 (2)女
2. 出生年 民國_____年
3. 婚姻狀況 (1)未婚 (2)已婚 (3)分居 (4)喪偶 (5)離婚 (6)其他_____
4. 教育程度 (1)高中職 (2)專科 (3)大學 (4)研究所以上 (5)其他 _____
5. 畢業科系 (1)社會工作系
 (2)社會工作相關科系畢業（包括：社會福利政策、醫學社會學等科系）
 (3)非社會工作相關科系畢業，曾修習社會工作相關學程 20 學分以上
 (4)非社會工作相關科系畢業，未修習社會工作相關學程 20 學分以上
6. 宗教信仰 (1)無 (2)有，宗教名稱_____
7. 是否具有社會工作師證照： (1)是 (2)否
8. 您的工作職責中是否曾擔任督導者： (1)是 (2)否
9. 您目前任職單位： (1)公部門 (2)財團法人 (3)社團法人 (4)其他，請說明：_____
10. 您負責家庭處遇服務年資：計_____年_____個月（至 100 年 4 月，不足一個月以一個月計算）
11. 您目前負責家庭處遇服務業務：（可複選）
 (1)家庭維繫個案 (2)家庭重整個案
 (3)團體工作 (4)兒童及少年保護宣導活動
 (5)其他，請說明_____
12. 您在目前機構服務年資：計_____年_____個月（至 100 年 4 月，不足一個月以一個月計算）
13. 您從事社會工作服務年資：計_____年_____個月（至 100 年 4 月，不足一個月以一個月計算）
14. 您的總工作年資（含社工、非社工）：_____年_____個月（至 100 年 4 月，不足一個月以一個月計算）

本問卷到此結束

～懇請您再次檢查並確認問卷每題問項均已勾選或填寫完成，感恩！！～