

107 年主題探討

督導職能與受督者需求探討

主辦單位：勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署

標案名稱：「107 年度北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心計畫-彙管作業服務」

承辦單位：國立臺灣師範大學

目 錄

第一章 緣起與目的	2
第一節 研究背景與動機.....	2
第二節 研究主旨與目的.....	7
第二章 文獻探討	9
第一節 督導的定義、目的與角色功能.....	9
第二節 督導關係、督導模式與督導技術.....	13
第三節 督導應具備的職能.....	19
第四節 我國職業重建服務專業之督導演進.....	25
第三章 研究方法	31
第一節 研究設計	31
第二節 研究對象	32
第三節 研究工具	37
第四節 研究步驟	37
第四章 研究結果	41
第一節 督導者對於督導職能重要程度以及具備程度之看法.....	41
第二節 受督者對於督導職能受督需求程度以及滿足程度之看法.....	50
第三節 督導者與受督者間看法之比較.....	65
第五章 研究結論與建議	73
第一節 研究結論	73
第二節 研究建議	80
第三節 研究限制	82
參考文獻.....	84
附件.....	86

表 次

表 3-2-1 受訪督導者背景資料摘要表.....	33
表 3-2-2 受訪受督者背景資料摘要表.....	35
表 3-2-3 督導者焦點團體成員背景資料摘要表.....	36
表 3-2-4 受督者焦點團體成員背景資料摘要表.....	36
表 3-4-1 研究進度甘特圖.....	40
表 4-1-1 督導者對於各督導職能重要程度與具備程度看法之差異.....	42
表 4-1-2 督導者於各督導職能重要程度與具備程度之次數分配表.....	45
表 4-1-3 督導者於各督導職能重要程度與具備程度之次數對照表.....	48
表 4-2-1 受督者對於各督導職能需求程度與滿足程度看法之差異.....	51
表 4-2-2 受督者於各督導職能需求程度與滿足程度之次數分配表.....	54
表 4-2-3 受督者於各督導職能需求程度與滿足程度之次數對照表.....	57
表 4-2-4 受督者現職對於各督導職能需求程度之差異.....	60
表 4-2-5 受督者現職對於各督導滿足程度之差異.....	61
表 4-2-6 受督者接受督導形式於各督導職能需求程度之差異.....	62
表 4-2-7 受督者年資對於各督導職能需求程度之差異.....	63
表 4-2-8 受督者年資對於各督導職能滿足程度之差異.....	64
表 4-3-1 督導重要程度與受督者需求程度次數高頻組對照表.....	66
表 4-3-2 督導具備程度與受督者滿足程度次數高頻組對照表.....	70

附 件

附件一 督導職能與受督者需求探討問卷督導者版.....	86
附件二 督導職能與受督者需求探討問卷受督者版.....	90
附件三 主題探討專家會議紀錄.....	94
附件四 焦點團體討論題綱督導者版.....	97
附件五 焦點團體討論題綱受督者版.....	100
附件六 督導者焦點團體紀錄.....	101
附件七 受督者焦點團體紀錄.....	104

第一章、緣起與目的

第一節、研究背景與動機

督導(supervision)是一門專業，屬於非常特殊的人際互動，督導者(supervisor)與受督者(supervisee)透過不同形式的互動(包括面對面或線上討論)，一起努力讓受督者能更有效的發揮專業知識協助服務對象(以下簡稱個案)；在助人專業--如諮商、社工、輔導--中已發展許多相關研究，探討督導者所提供督導過程之模式、督導過程之效能、督導關係與同盟、受督者情緒覺察等。督導者在組織(或機構)中不僅可指導、支持與評鑑受督者，也可協助組織提升人力品質、服務績效、激勵士氣、提升受督者專業服務的工作效能，確保組織政策是確實被執行以及機構專業服務品質的維持，落實機構設置目標，因此督導對於受督者個人與組織的整體專業發展是重要的，特別是對於組織創新發展的專業領域及新進之專業人員(Davys & Beddoe, 2010/2016)。

根據文獻記載，督導的目的在於協助受督者從新手轉變為獨立自主作業，並協助受督者能持續自我發展、自我覺察及致力發展專業，也因為督導是具有目的性、任務取向的學習過程(Brown & Bourne, 1995/2000；Hawkins & Shoet, 2000/2003)，因此督導的內涵包含了使能(enable)以及確保(ensure)的特色，目標在透過協助受督者能勝任且有效的執行其在組織的專業職務，以及提升機構的專業服務形象；而

督導可採取個別或是團體的方式進行，督導的頻率與強度則依該受督者之能力或該專業發展之成熟度而有不同，可能是每月定期的督導會議或是不定期隨受督者的需求進行情境式或非實體面對面的方式；而不論哪一種形式或督導強度的安排，在督導過程中受督者為核心參與者，主動與督導者接觸，研討督導過程的方式與督導頻率，並邀請受督者於組織之主管共同參與（沈慶鴻、賴乃榕，2013；Ellis, 2010）。

也由於督導者具備提供支持給受督者的目的性，因此督導者與受督者對於督導目標認知也極為重要，若受督者對於督導架構缺乏明確概念，雙方將無法建立較良好督導關係，相關研究也指出督導同盟可協助督導者與受督者建立共同目標，受督者若能在督導過程中，知覺督導者的介入與專業知能對於其所提供的幫助，便可提升對於督導者的信任感，以及達到督導目標（蔡秀玲，2012；Chen & Bernstein, 2000）。整體而言，支持、鼓勵、與回饋是一致被認為有助益的督導介入的技巧（蔡秀玲、陳秉華，2007），而受督導者的感受與想法，在督導介入過程中扮演重要角色，受督者對於督導介入的看法，有助於掌握督導成效，而針對受督者的研究，多數則以督導滿意度、督導同盟的研究為主（吳秀碧，2012；許雅惠、廖鳳池，2009；張淑芬、廖鳳池，2010；蔡秀玲，2012）。

由上述督導的目的與形式可以發現，督導者所需的職能非常多元，包括專業知識與技能、對個案特質的了解、督導歷程覺察、使能的技巧與策略、對專業效能的檢核能力、專業行政管理能力、對助人專業組織運作的認識、對國家相關專業發展政策的認識、專業人際互動技巧、團體動力之知識與技巧等；但檢視相關文獻，目前尚未有研究探討國內身心障礙者職業重建服務專業督導者職能與受督者需求之發展（王文秀、徐西森、連廷嘉，2006；徐西森、黃素雲，2007；蔡秀玲，2012；藍菊梅，2006；Hawkins & Shohet, 2000/2003）。

我國自 1997 年「身心障礙者保護法」明確訂出，政府有義務提供有需要的身心障礙者職業重建服務（簡稱職重）後，職重服務開始朝多元、專業分工發展，服務範圍也從一開始僅有的社區化就業媒合服務、職業輔導評量服務、進展到後期才發展的職業重建個案管理服務；不論哪一個專業領域，最終目標是促進身心障礙者能適性、長期穩定就業；因此，依據個案職涯發展成熟度的不同，職重專業領域的專業人員所提供的服務可能包括個別化評估、生涯探索、職前準備、職業技能訓練、就業媒合、就業穩定支持。

在職重專業快速、多元發展的過程中，為了確保專業服務品質之維持，保障個案獲得充分且適切服務之權益，專業人員任用資格的把關與新進人員培訓更顯重要，相應而生的是「身心障礙者職業重建服

務專業人員遴用與培訓準則」，培訓準則規定，職重領域專業人員包括「職業訓練師、職業訓練員、職業輔導評量員、就業服務員、職業重建個案管理員、督導」六大類別，可見該準則對「督導（者）」並未有領域的區別，而針對督導者所訂定的入門課程，依據職業重建專業人員培訓準則中僅規定需完成督導專業訓練三十六小時，訓練內容包含了「督導理論與實務、專業倫理與工作守則、壓力的覺察與調適、勞動三權及其相關法規、危機處理與衝突、督導關係之建立、問題分析與問題解決技巧、深度個案評估技巧、團體領導技巧、方案成效評量、社會資源運用與社會行銷、人力資源管理與發展」，共計 12 門課 36 小時。

而針對職業重建督導者的繼續教育訓練，勞動部勞動力發展署依據 103 年委託給國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所辦理的職業重建服務人員繼續教育課程規劃之研究結果，訂定了「身心障礙者職業重建服務專業人員繼續教育時數、課程及抵免規定」，該規定中明確訂有對督導者資格維持所需接受的繼續教育課程架構與內容之標準，督導者需完成「督導共同知能」必修課程的規定時數外，也需再完成其他與專業相關的時數內容。從相關規定中，可瞭解現階段對於督導的培訓以課程訓練為主，而對於督導的職責規範，依據我國「身心障礙者職業重建服務專業人員倫理守則」中提到「（督導者在）督導

他人提供當事人（即個案）職業重建服務時，應善盡督導責任，並確保受督導者提供適當的服務予當事人，不會對當事人造成傷害」，但守則中對督導的職責僅有原則性的規範，並未有具體專業職能的說明。

由於職重服務相較於其他助人專業服務在臺灣較晚開始發展，因此，「身心障礙者職業重建服務專業人員遴用與培訓準則」除了明確規範專業人員的任用資格內容，以確保專業人員在初入職場所應具備的基本能力，對督導者的入門資格也有一些原則性的規範；而現階段對於專業人員能力的持續提升以及服務品質的確保、督導者的專業職能的提升則續由繼續教育來把關。總而言之，增進第一線專業人員的專業知能除了透過教育訓練的方式外，更可透過督導者對受督者情境式的教育、管理與支持，協助受督者增加對於個案問題的敏感與鑑別度、擴充提供服務的適切性與創造力、實務之理論基礎論證能力、專業倫理，都持續性的提升專業人員專業能力，因此，督導者對專業人員與專業本身的發展具有決定性的影響力（王文秀，2000）。

國內外已有針對諮商、社工等助人工作者，探討不同督導模式與督導理論之實證研究，但國內目前並未有研究針對職業重建督導入門與進階訓練課程架構與內容之完整性以及與督導理論與各專業理論之論證，也尚未有研究探討受督者需求與督導者職能的契合度，因此現階段實務中對於職業重建督導應具備的職能也尚需再進行實證探討。

第二節、研究主旨與目的

督導者在專業人員的培育上扮演著重要角色，本主題探討的目的有二：（1）為瞭解現階段身心障礙者職業重建督導者培訓制度下，督導者所建立之督導者職能對其執行督導職務之重要程度，以及督導者對本身所具備相應職能的程度，（2）瞭解身心障礙者職業重建服務第一線專業人員，其本身需要被督導的需求以及受督需求獲得專業督導者督導的程度；研究結果可作為專業督導者入門與繼續教育內容修訂以及現行國內督導制度變革的參考。透過本主題探討所要回答的研究問題如下：

一、督導者對於各項督導職能的看法，包括：

- （1）各督導職能重要程度為何？自覺具備的程度為何？
- （2）各項督導職能重要程度與具備程度之間，是否有差別？

二、受督者對於各項督導職能的看法，包括：

- （1）各項受督導需求程度為何？以及其需求滿足程度為何？
- （2）各項受督導需求程度與滿足程度之間，是否有差別？
- （3）不同背景變項，是否影響其需求程度與滿足程度？

三、督導者與受督者對於各項督導職能的看法，其差異情形？

- （1）對於各項督導職能，督導者認為的「重要程度」與受督者認為的「需求程度」，二者間的異同。

(2) 對於各項督導職能，督導者認為的「具備程度」與受督者認為的「滿足程度」，二者間的異同。

基於上述研究問題，本主題將探討督導者所認為各項督導職能的重要程度，以及本身所具備各項督導職能的程度；與受督者對於各項受督項目的需求情形，以及受督者認為在各項需求所受到的督導程度為何；並將檢視督導者內、受督者內、以及督導者與受督者間，是否有顯著差異，後續研究結果也將供做督導制度與督導培訓的參考。

第二章、文獻探討

本章文獻探討共分成三節針對督導理論以及相關研究進行整理，第一節介紹督導的定義、目的與角色功能，第二節說明督導關係、督導模式與督導技術，第三節則介紹督導應具備的職能，各節分述如下：

第一節、督導的定義、目的與角色功能

督導者(supervisor)是專業人員養成過程中提供協助的重要角色，Bernard和Goodyear(2014)指出督導(supervision)係指由專業中的督導者培育受督者的專業能力，並提供支持功能，確保個案福祉，監督專業人員提供給個案的專業服務品質，扮演特定專業的把關者。因此督導行為(supervision)是一種持續的評估過程，督導者應致力促進受督導者的專業能力，需由專業實務中有經驗的、表現優秀的，且曾受過充分督導訓練的專業人員擔任，故督導者應接受特定的教育訓練，以提供嚴謹的介入給受督者（Bernard, Goodyear, 2014；Schultz, Ososkie, Fried, Nelson, & Bardos, 2012；徐西森、黃素雲，2007）。

諮商督導相關研究指出督導者對於諮商師的養成教育具備重要的影響，督導過程中督導者需扮演支持與教育的角色，引導受督者發展潛能服務個案，因此督導者需承擔較多責任，協助受督者在專業角色上發展，過程中督導者可運用教導、諮商、諮詢、訓練和評鑑等方法進行，協助受督者成為專業的個體；社會工作專業中對於督導的定義

常引用 Kadushin 所提出之概念，其指出社工督導的功能包含了行政、教育、與支持，行政的功能在於界定受督導者的工作角色規劃以及分配工作，目的在於確保社工員在提供服務時，其所執行的程序是適當的且符合規定，且督導者扮演組織與社工員間溝通橋樑，進行工作職務的安排與規劃、檢討與審核工作執行狀況、掌控預算與方案管理等；教育的功能則是協助社工培養專業的知識養成，目的在於協助社工人員的專業發展，督導者需評估社工員的知識需求，提供必要的學習訓練；支持的功能則是協助受督者處理工作情境中的壓力與耗竭，目的在於照顧受督者的情緒，協助紓緩社工員因工作產生的情緒困擾或壓力，提升工作士氣。因此督導者與受督者都應在正向關係中互動；而缺乏督導機制的助人工作者，可能會因為工作中所遇問題而感到壓力，需要自行尋求同儕討論解決策略，而讓專業人員產生負擔（Brown & Bourne, 1995/2000；Kadushin, 1992；連廷嘉、徐西森，2003；許韶玲，2003；許雅惠，2011）。

而社會工作領域對於督導的相關研究，也有許多是著重在督導的功能角色進行述說，研究主角多以家庭暴力服務的督導為主，包括針對從實務工作者轉換到督導者的角色的心路歷程分析，或探討家暴社工督導者的角色功能，或以受督者的經驗進行探究者。從研究中發現多數會採取當事人的自我覺察與敘說，或運用調查法的方式來蒐集意

見，分析對於家暴社工督導的看法（王惠宜，2006；陳雅蓮，2017）。

新手的助人專業者，若能得到督導關係中的支持，較有可能承受工作所帶來的挫折，且在督導的過程可提供再次檢視服務歷程的機會，幫助受督者專業發展、提升自我覺察，進而增進服務品質。因此為協助受督者建立專業能力，督導者應具有檢核與評量、教導與提供建議的功能，督導者任務應該是引導受督者可以更深入瞭解個案、覺察自己對於個案的反應與回應、瞭解與個案間雙方是如何互相影響、檢視服務介入過程與介入結果、探討類似情況的個案的處理狀況，讓督導者可確保受督者提供的服務是能達到機構之標準(Hawkins & Shohet, 2000/2003)。而朱素芬（2009）對於輔導教師督導者的專業知能中也提到，督導者應有能增進受督者的專業認同感及聯繫感，促使他們產生專業承諾、能夠辨識受督者專業促進的在職教育方向，以扮演管理與幫助受督者發展之角色。

Hughes 和 Pengelly（1997）則提出督導三角模式，將督導的功能連結到督導過程的每位參與者，包含督導者、受督者與個案，其指出督導功能包含了促進助人工作者的專業發展、聚焦工作者的工作任務、管理服務輸送，三個功能都會互相影響連結，且督導的過程中著重反思，但這個模式與其他督導模式最大差異是在將支持排除在督導功能外，其認為若將支持視為功能，便可能把工作者的需求視為達成

妥協的焦點，而非聚焦於提升工作者有更好的服務。但不可否認的，支持在督導過程中仍是很重要的元素，因為支持是透過覺知受督者在實務上遇到的挑戰，並對這些挑戰加以接受後所產生建立的，但受督者的支持需求會隨著受督經驗、能力、及信心的差異，而產生支持需求的層次變化。(Davys & Beddoe, 2010/2016; Yip, 2005)。

綜合前述，可瞭解隨著助人專業發展的成熟，督導專業也會越來越受到重視，而相關的理論都提到透過督導者功能的發揮，是可協助受督者的專業持續精進，並確保者所提供給個案的服務是具備品質的。

第二節、督導關係、督導模式與督導技術

此節將針對督導關係、督導模式與督導技術進行說明與整理，以更完整的瞭解與歸納督導歷程中構成的因素。

一、督導關係

督導關係是指督導者與受督者在互動與溝通的過程中所產生的結果，而關係的發展也會影響雙方的溝通，因此督導關係需要督導者與受督者雙方共同建構，若受督者能與督導者建立持續且穩定的督導關係，便能提升對於督導者的信任感；在諮商輔導專業中，督導關係被視為督導者訓練的重要課程（吳秀碧，2013；蔡秀玲，2004）。

督導關係並非僅是督導者的責任，是一個互動的歷程及關係。若能增進督導者對督導關係的瞭解，便能透過督導關係的動力，增進受督者提升自我覺察的層次，並讓受督者在自我覺察的過程中，增進與個案間工作的關係覺察。若能在受督者進入督導關係前，訂定督導契約（工作計畫）讓雙方了解彼此需求、目標與權利義務等，讓受督者得到合適協助，督導發揮支持性功能外，督導者也可更清楚受督者的狀況及需求。督導關係具有下列幾個特點，第一個為督導雙方需在彼此的期待與需求中，建立合作的同盟關係，有良好的督導同盟，才是督導關係基礎；第二個為督導者與受督者間存在權力的不平等，也會影響到督導的進行，需要透過溝通去降低權力差異所產生的影

響；第三個為督導關係並非固定不變，而是會隨著時間而改變，因此需要視督導中的狀況而調整（Kadushin,1992；李宜珍，2014；許皓宜，2012；黃源協，2008；張佳鈴、徐西森，2015）。

張淑芬與廖鳳池（2010）亦同樣指出受督導者對督導關係的知覺是影響督導效果的重要因素，其提出督導關係可從三個角度來了解，一是對己方的知覺：例如受督者知覺到自己接受督導的需求；二是對他方的知覺：例如受督導者對督導者風格與個人特徵的知覺；三是對雙方互動的知覺：例如受督者對雙方間權力高低及溝通過程的知覺，而這三個角度所互相影響所產生的結果也會影響督導的效果。因此從上述可瞭解，良好互動的督導關係可協助督導同盟的建立，進而提升督導結果的效益。

而針對督導關係中受督者的感受，許韶玲（2004）運用焦點團體訪談，訪問 12 位受督者，整理分析其在督導歷程的狀態與處境；張淑芬與廖鳳池（2010）則分析兩位受督者的督導歷程，學期中受督者的個別督導過程皆接受錄音，督導後受督者立即填寫「督導關係評量表」、「督導關係重要事件記錄表」，並接受事後訪談，以分析督導歷程中的關係與互動因素，研究結果發現受督者應察覺自己與督導者間的情感連結狀態，以投入適當的情感，而督導關係中情緒、位階、及揭露三者會影響受督導者與督導者的互動。另外，諮商督導領域的相關

研究中，也有研究針對受督者的抗拒進行探究，分析督導歷程中可能會出現的受督者抗拒反應以及提出督導者可以如何有效因應的策略（蔡素琴，2005）。

二、督導模式

Bernard 與 Goodyear(2014)提出督導模式分成三大類，第一大類是依據心理治療理論為基礎的督導模式，像是心理分析、個人中心、認知行為、系統理論、建構理論等；第二大類則是發展取向的督導模式，重視的是受督者在專業服務歷程中，對於問題概念化過程、專業介入技巧及人際互動的動力表現，包含整合性的發展模式、歷程模式、生命廣度模式等；第三大類則是社會角色模式，重視的是督導歷程中的不同社會角色所產生的行為模式及互動，包含有區辨模式、七眼督導模式、系統取向督導模式。

而在諮商督導中，社會角色模式有許多相關實證研究，區辨模式是由 Bernard 所提出，模式中包含督導功能及角色兩個向度，督導功能包括：歷程技巧、概念化技巧、個人化技巧，督導者角色包括：教師、諮商師及諮詢者三種，在此模式中督導者需要區辨受督者的需求，並選擇合適督導策略。

Hawkins 與 Shohet 提出的七眼督導模式則是認為督導情境中督導者、受督者、個案、工作場所的情境都是不可或缺的因素，也因此督

導歷程中會關注的重點也會有所不同，分別可能為聚焦在督導的內容、聚焦在策略和介入方式、聚焦在專業介入關係、聚焦在專業人員的歷程、聚焦在督導關係上、聚焦在督導者自己的歷程或是聚焦在其他更寬廣的脈絡，因此督導者也需要掌握受督者的狀況，進而在督導歷程中關注不同的焦點(Hawkins & Shoet, 2000/2003)。

系統取向督導模式則統合七種向度，包含督導關係、督導任務、督導功能、督導者、受督者、個案、機構等，系統取向的督導模式並不直接給予受督者答案或指導，而是轉而引導受督者針對過程思考，協助受督者運用各種知識與技巧發揮專業，並賦予受督者個人有能力可自我控制及做決定（楊惠卿，2006）。

而諮商專業對於督導模式的驗證研究，卓紋君與徐西森（2002）針對完形治療取向督導模式的研究，研究結果發現督導者可引導受督者整理其諮商困境，並促使受督者整合自我，促使其對於過去與未來的自我負責任。許維素（2007）則是針對焦點解決督導成效進行探究，研究結果發現共有三大成效，首先是督導目標的確立與達成可協助受督者重新界定個人現況、困境與需求，且會更為理解、信任與尊重個案，且透過督導的歷程可擴增專業介入的多元策略；其次，督導歷程可協助受督者的諮商自我效能感提升，提升自己已發揮功能的覺察與肯定，並且發掘個人的資源、肯定自我，增加擔任諮商員的自信與效

能；第三，是督導歷程可協助專業的提升，讓受督者可瞭解未來精進的方向，增進對於專業角色的反思與體認，以及提升對於諮商專業的認同與學習態度。

從多數的督導模式都強調著督導歷程的重要性，且提醒督導者需視受督者的需求提供所需的協助，因此過程中督導者也需運用不同的技巧來評估受督者的狀況，進而提供支持與引導。

三、督導方式與技術

督導方式依督導對象可運用個別督導、團體督導、團隊督導、同儕督導，而依使用媒材則可使用自我報告、過程記錄及個案記錄、錄音帶、錄影帶、實地觀察、視訊討論等方式。

針對督導技巧，依據 Heron 所提出的督導技巧，共可分為六種，分別為 1、處方性技巧：針對受督者的需求，給予直接明確建議；2、教育性技巧：針對受督者的需求，給予帶著教導或教育性質的建議；3、面質性技巧：面對受督者具挑戰的意見，給予面質性的回饋；4、淨化性技巧：針對受督者的緊張情緒，給予安撫並引導其消除緊張；5、催化性技巧：針對受督者的專業表現，給予引導，激發其以自我為導向的問題解決方式；6、支持性技巧：針對受督者的想法給予肯定與贊同，提供其情緒支持(Hawkins & Shohet, 2000/2003)。

而 Loganbill 等人提出的督導介入技巧，則共有五種技巧：1、促

進介入技巧，目的在於提供正向關懷與支持，包含傾聽和專注、沉默、封閉式問句、摘要、自我揭露、回饋；2、催化介入技巧，目的在於協助受督導者自我檢查來促進改變，包含開放式問句的探詢、邏輯性的結果、重新架構、回饋；3、概念介入技巧，目的在於提供訊息，促進受督導者的理解和問題解決，包含訊息提供、提示工作程序和正確知識；4、面質介入技巧，目的在於促進改變，包含質疑、修正式回饋；5、指示性介入，目的在於當受督者做出某些行為可能導致危機時，由督導者即時介入提供協助，包含指導（引自 Davys & Beddoe, 2010/2016）。

此外，文獻指出諮商督導人員對情境脈絡的掌握，必須有足夠的覺察力，去了解受督導者的角色期待和專業需求，否則容易影響其督導作為，甚至引起角色衝突或互動困擾(Sutton, Nielsen, & Essex, 1998)，Hahn(2002)也提到督導人員宜配合受督導者的專業發展層次，設計一套特殊的學習計畫與教學策略，以幫助專業人員之成長，對督導者本身在不同發展階段的而言，也需要時時自我評估和檢視自己的督導風格，並強調督導者要能稱職扮演此角色，必須不斷自我覺察、省思、與評估(Alonso, 1983a; Watkins & Shohet, 2000)。

第三節、督導應具備的職能

依據職業重建專業人員繼續教育課程的規畫研究結果，針對督導者所調查得專業職能顯示，6項主要專業職能類別中，除了「督導關係」較低外，其餘項目包含「倫理及法律議題」、「理論與模式」、「介入技巧與方法」、「評鑑與評量」及「復健諮商知識」都被評定為重要的督導專業職能，但在自評專業具備度上，除了「復健諮商知識」有較高的同意情形外，其餘的專業職能項目都自評具備較低的準備度，結果顯示督導者對於自己在專業知識上的具備仍感覺有不足之處。而國外相關研究亦呈現，大部分的督導覺得自己對於如何提供督導，並沒有獲得足夠的了解，在擔任督導方面的訓練是很少的(Herbert, 2004b; Herbert & Trusty, 2006; Schultz, Ososkie, Fried, Nelson, & Bardos, 2002)。

若參考諮商輔導專業對於督導能力之探究，徐西森、王文秀等人曾透過系統取向來編製「諮商督導專業知能調查表」以及「諮商督導能力評量表」，由系統取向重視督導之關係、功能與任務，以及需掌握督導角色本身、受督者、個案以及機構，可知督導過程的成敗，不僅止於督導者之專業知識，督導者對於此一歷程與受督者關係的建立、及狀態的覺察等，都應被考量。

而根據現行督導繼續教育課程之分析與有限的文獻報告，督導者應具備的職能範圍非常廣泛，從專業知識到行政管理能力都需具備，不

同的專業領域對督導者的職能有不同的內容或分類，以下綜合 Thielsen 與 Leahy(2001)針對復健諮商臨床督導所需具備的知識和技巧的研究、台灣輔導與諮商學會訂定的「諮商專業倫理守則」、徐西森與黃素雲（2007）的研究、Falender 與 Shafranske(2007)的看法，整理歸納出適用於職業重建領域的督導者專業知能領域，以下將分點陳述：

一、督導專業知識與技能

綜合 Thielsen 與 Leahy(2001)針對復健諮商臨床督導所需具備的知識和技巧的研究，羅列如下

1、倫理和法律議題：包含督導責信、復健諮商協會規範之專業倫理守則、督導的雙重關係議題、督導者對受督者的倫理責任、督導者對個案的倫理責任、團體督導的倫理議題、督導相關法規、督導者對個案的法律責任、督導時告知同意議題、督導者對受督者的法律責任、督導時的倫理困境等。

2、理論和督導模式：包含真實情境中理論知識的應用、各種諮商理論及技術、成人學習理論、團體督導理論及技術、諮商技術在督導中促進受督者之覺察與改變、臨床發展階段（例：從新手轉變成為熟手）、各種現場督導技術、督導者發展的模式及理論、復健諮商督導文獻、督導關係的移情及反移情議題、各種個案概念化技術、督導中角色扮演運作、各種督導模型及理論（例：發展心理理論基礎等）、一般諮商

督導文獻、督導中使用錄音/錄影。

3、介入技巧與方法：包含督導關係建立、口語回饋督導、危機介入技巧、幽默的督導技術或介入、個案報告督導方法、提供有身心障礙的受督者調整或輔助措施、處理受督者抗拒的介入技巧、新手諮商員焦慮及壓力來源、示範作為督導技術、教學、使用自我揭露、多重督導角色、隱喻作為督導技術等。

4、評鑑與評量：包含提供受督者有效適當回饋、記錄督導會議方法、協助受督者為臨床經驗建立書面目標/契約的策略、督導者訓練需求的自我評估、督導能力的自我評估、評估受督者在督導前的諮商技能/發展階段的技巧、評估受督者的各種直接及間接方法、聚焦督導會議策略、評估受督者督導學習風格、督導階段等。

5、復健諮商知識：包含障礙相關議題、就業安置評估復健過程、復健諮商實務範圍、個案管理及服務協調、復健諮商中家庭、性別及多元議題、評量的解釋及評估的技巧、復健諮商基礎等。

6、督導關係：包含督導關係中的信任議題、督導工作聯盟、督導關係中衝突來源、督導中的權力議題、各種督導風格的影響、督導者及受督者間性別異同的影響、督導關係中督導諮商取向的影響、督導者及受督者間障礙異同的影響等。

從上述可知，職業重建督導者除了需具備復健諮商、督導專業的

相關知識與技能外，也需再具備評估、覺察關係的能力，方能完整的培養督導者所需的專業職能。

徐西森與黃素雲（2007）指出優秀的諮商督導者應具備專業知能則包含了：1、瞭解不同督導模式的理論、目的、技巧；2、瞭解諮商治療人員的發展特性及其相對應的督導知能；3、精熟諮商督導的方法與技術；4、瞭解督導關係及處理困境的策略；5、持續接受諮商督導的專業訓練；6、熟悉對諮商治療人員及諮商方案的評鑑知能；7、遵守諮商督導的專業倫理；8、具備行政督導的經驗、理論與技術；從上述可瞭解，諮商督導需要具備理論與實務，也因此督導者需要透過全面性的養成訓練，方能降低督導歷程中的失誤發生。而同樣針對督導者應具備的知能，Falender 與 Shafranskey 的看法也相似，其認為督導者需具備「在個案狀況理解部分能做好溝通，具備紮實理論基礎」、「瞭解且精熟各種形式的督導」、「有能力示範並發展完整的督導同盟關係」、「有能力透過支持、鼓勵增進受督者的自信心」、「有能力給予回饋及做有建設性的批評，能提供形成性與總結性評量」、「可找出與受督者之間的衝突，並提出討論」、「有適應能力及彈性」、「有能力將身心保持平衡狀態，面對危機也能保持幽默感」、「能具備開放的心胸面對自我評鑑、受督者評鑑及同儕評鑑」（引自林家興等，2012）。

而諮商師對於督導者職能的想法，在台灣輔導與諮商學會訂定的

「諮商專業倫理守則」中，第 7.1 條專業倫理知能提到「從事諮商師教育、訓練或督導之諮商師，應熟悉與本職相關的專業倫理，並提醒學生及被督導者應負的專業倫理責任」以及第 7.9 條注意個別差異提到「諮商師教育者及督導者應審慎評估學生的個別差異、發展潛能及能力限制，予以適當的注意和關心，必要時應設法給予發展或補救的機會。對不適任諮商專業工作者，應協助其重新考慮其學習及生計方向」，顯示督導者應扮演著守門員的角色，協助新手諮商師在專業上的磨練。

二、督導應具備之人格特質

針對督導者的人格特質，徐西森與黃素雲（2007）指出優秀的諮商督導者應具備適當的心理特質與諮商督導的專業知能，其中心理特質包含了：1.具有同理心和敏銳性、2.具有為專業同儕所尊重及信任的能力、3.熱忱、4.有創意、5.樂觀、6.自信、7.堅定、8.具有幽默感、9.化繁為簡的能力、10.豐富的個人經驗和生活能力。

三、行政管理能力

督導者因任職於機構中，因此需要扮演不同的角色功能，故督導者除了需具備行政管理、專業知識之外，其也需具備學習的開放度、對廣泛情境議題的敏感度、幽默與耐心等特質能力

由朱素芬（2009）對於高中職輔導教師之督導者專業知能之研究

也可以發現，督導知能同時涵蓋了諮商督導、方案經營管理與專業發展、以及行政督導三個面向，而 Herbert 與 Trusty(2006)的研究也同時探討了受督者對於督導者在臨床督導與行政督導上的滿意度，顯示在專業領域的實務上，督導工作內涵確實不僅只包含專業上的督導，亦同時顧及了行政與管理面向。

第四節、我國職業重建服務專業之督導演進

回顧我國職業重建服務之發展歷程，身心障礙者社區化就業服務模式自民國 84 年起規畫推動後，逐步增加了職業輔導評量、職業重建個案管理等專業服務，其中最早推動的就業服務其主管機關行政院勞工委員會（現為勞動部）於民國 87 年 6 月 30 日發布身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法，於第四條明定就業服務員資格與應受之基礎訓練；第五條則敘明「就業服務督導員，其為相關科系研究所以上學歷，事相關工作滿三年以上，其中從事身心障礙者就業服務工作至少滿一年。而若為相關科系大專以上學歷，或非相關科系且修畢規定之推廣教育專業學程，從事身心障礙者就業服務工作滿三年，或從事相關工作滿五年者。可知原就業服務法規中，就業服務員最快於從事就業服務工作滿一年後，即可擔任就業服務督導員，且該法於 97 年 2 月 12 日因應政府組織改造而廢止前，並無規範就服督導員須接受基礎訓練才能擔任，僅將督導訓練規劃於專業發展課程中。

因應身心障礙者權益保障法修法，於 97 年 2 月 12 日頒布之身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則，則為現行專業人員依循之遴用與教育訓練辦理之準則，其規範了各專業人員的資格認定，並於第 9 條明定督導應具備專業人員資格；完成督導專業訓練三十六小時以上，成績及格取得結訓證明；從事所督導業務之工作三年以上。

對於督導資格以及應接受訓練有了較明確的規範，然而同一條文中，亦提到其他具有實際輔導前項第一款規定之人員三年以上，並經主管機關專案審查具有所需督導專業能力者，不受前項規定之限制。

而 103 年 2 月 14 日修訂之身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則，其中第 10 條「符合本準則規定之專業人員應申請資格認證證明，其證明之有效期間為三年。專業人員於取得資格認證證明後，每三年接受下列各款繼續教育，合計應達九十小時以上，並於三年期間屆滿前三個月內，提出完成繼續教育證明文件，辦理資格認證證明更新……」，並自公布後 2 年，即 105 年起施行，職業重建專業人員皆須接受繼續教育，以符合認證更新之資格。而督導三年 90 小時繼續教育學分中，需含 30 小時以上督導核心課程內容，才符合專業課程規範。

由專業人員遴用資格之法規演進可見，於服務發展之初，督導者僅需具備一年之就業服務經驗即可從事，而隨著服務內容更多元，對於專業人員資格規範更多的同時，也對於督導者的資格、經歷以及訓練規畫有更進一步的規定。

同時綜觀職業重建服務內，各支計畫對於督導之規範與補助之演變，可見「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」民國 103 年 10 月 20 日之版本，第四條補助項目及標準中，其一般性補助項目及標準中規範，就業服務督導費之出席費：外聘督導每次 2,000 元，

內聘督導每次 1,000 元。補助次數依就服員人數計算，1 至 3 人每月至多 4 次；4 至 6 人每月至多 8 次；7 人以上，以此類推。...。以及，督導費應為專用，內聘督導費與外聘督導費應擇一請領。而「補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫」民國 103 年 09 月 19 日之版本，其就業服務督導費之規範亦同。

而依據「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」民國 97 年 11 月 06 日之版本，其第九條所提導補助經費中提導，督導費用：專業督導每次出席費以二千元計算（每月至多二次）。另參考晚近成形的職業重建個案管理業務之相關辦法，其「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」民國 101 年 06 月 22 日之版本，第六條計畫經費補助項目及標準，第三項外聘專業督導出席費及交通費中，針對出席費：每次最多一人，每人每次二千元。依承辦單位職管員之人數計算，一至三人每月至多四次計；四至六人每月至多八次計；七人以上者，以此類推。於此版本計畫中，並未提導內聘督導費用，顯見當時並未規劃內聘督導，檢視相關計畫版本，直至民國 103 年 10 月 29 日修正之版本中，其第六條本計畫經費補助項目及標準之附件，其第四項專業督導費「外聘督導費與內聘督導費應擇一請領，且內聘督導不得為本計畫承辦單位或執行單位之相關人員。外聘督導費：出席費：每次最多 1 人，... 依承辦單位職管員之人數計算，1 至 3 人每月至多 4 次計；4

至 6 人每月至多 8 次計；7 人以上者，以此類推。... 內聘督導費：承辦單位職管員達 13 人以上者得補助聘僱 1 名專職督導。薪資：比照勞動部勞動力發展署勞務委外派遣人力之「計畫經理」薪資標準補助，採單一薪資，每月 46,350 元。...」，始載明職業重建個案管理督導之內外聘相關規範。

歸納上述各勞動法令規範之服務實施計畫，可見就業服務中，無論是支持性或庇護性就業督導，早期規範補助次數皆依就服員人數比例計算，從 1 至 3 人每月至多 4 次；4 至 6 人每月至多 8 次；7 人以上，以此類推。而職業輔導評量方案當初僅規範每月至多 2 次督導費用補助；職業重建個案管理督導費用早期補助規範次數部分，與就業服務計畫相同，惟直至 103 年修正版本，才提到職管員 13 人以上得以補助聘僱 1 名專職督導，此內部職管督導之聘用薪資亦有詳細規範。而上述職重專業中，除職業輔導評量服務實施計畫未提到內外聘督導之區別外，其他服務實施計畫皆明確列示，外聘督導費與內聘督導費應擇一請領，以及依補助金額來看，內聘督導出席費為外聘督導出席費折半。

最後，研究者檢視現行各職業重建專業服務，所依循之各支計畫法令現況，彙整如下：

「推動身心障礙者職業輔導評量服務實施計畫」於民國 106 年 07

月 25 日最新修正版本中，督導費用計算方式為出席費，規範督導次數依個案總數計算，三十人以下者每月至多二次，三十一至六十人者每月至多四次；六十一至九十人者每月至多六次，以此類推。至此，職業輔導評量督導費用補助次數，已依據服務案量做調整，督導次數可謂略有提升，但仍未見內外聘督導之規範。

而「辦理身心障礙者職業重建服務窗口計畫」於 105 年 11 月 14 日廢止，中央另以「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」規劃，並於 106 年 10 月 11 日頒布最新修訂版本，其中對於督導之聘用規範修改為：承辦單位職管員達 8 人者，得補助聘僱 1 名專職督導；職管員未達 8 人，或超過 8 人以上，未達 16 人者，扣除數額 8 人，得聘請兼任督導，以此類推。兼任督導費之標準，則與就業服務督導之規範相同，從 1 至 3 人每月至多 4 次；4 至 6 人每月至多 8 次；7 人以上，以此類推。另，內聘督導費用亦為外聘督導費折半。

然而因 106 年修訂支持性就業服務評鑑標準，同年 10 月 13 日修訂「補助地方政府辦理身心障礙者支持性就業服務計畫」，以及同年 7 月 31 日修訂「補助地方政府辦理身心障礙者庇護性就業服務計畫」。其督導費補助標準調整為：「補助次數依職業重建個案管理員及就業服務員人數合併計算，1 至 3 人每月至多 2 次；4 至 6 人每月至多 4 次；7 人以上，以此類推。」與修正前之規範相較，其補助次數折半，且雖

明列可與職業重建個案管理員人數合併計算，但因「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」對於職管員外聘督導補助標準仍為過去標準，且實際上大多就業服務員與職管員各隸屬不同之獨立單位，因此實質上影響為，就業服務督導補助次數折半。

第三章、研究方法

本主題探討採用問卷調查法，依據文獻探討形成自編之問卷為調查工具，蒐集職業重建專業督導對於督導職能重要性之看法與所具備督導職能的程度，並調查受督者對於提供服務所需各項能力之受督需求與各項受督需求受到督導的程度。依研究目的，以下分節說明研究設計、研究對象、研究工具、研究步驟與預期效益。

第一節、研究設計

由文獻探討可知，督導行為是督導者與受督者共同努力的歷程，兩者間所建立之同盟關係亦關乎了督導實務及專業服務之提升；為確保督導行為之「使能」與「確保」兩個重要內涵，此次探討將由督導者之督導職能，以及受督者需求兩個面向來作探討。

本次探討針對督導者對於督導職能的重要程度與具備程度，亦同時探討受督者在受督的需求程度與滿足程度之情形，最後將比較督導者與受督者的調查結果間所呈現的差別。為達研究目的，本研究採用問卷調查的方式收集所需資料，於進行統計分析初步結果後，續邀請實務工作者，召開督導者與受督者焦點團體各一場，以融入實務工作者之觀點，發掘現行督導實務上可改進之處，作為督導職能發展之建議。

第二節、研究對象

一、問卷調查對象

本研究以目前本轄區現職督導者以及受督導者進行問卷調查，母群體為北基宜花金馬轄區內職業重建專業人員，為符合本研究目的，其填寫督導者與受督者問卷之資格與調查情形如下所述：

督導者須符合以下條件：1、依據身心障礙者職業重建服務人員遴用標準，具備督導資格，並有從事督導工作之實務經驗的專業督導；2、前項所述實務經驗係指曾經實際擔任職業重建服務中之就業服務、職業輔導評量、職業重建個案管理督導職務至少一年，且一年內至少提供四次督導服務（三個月一次）。而針對實務上現職同時有督導者與受督者身分者，為避免其觀點重複出現而影響調查結果，則優先列於督導者問卷調查。

本轄區內符合研究調查條件專業督導總計 47 位，此次調查回收 35 位，回收率約為 75%；督導者基本資料如表 3-2-1，其中女性 18 位、男性 16 位、其他 1 位；最高學歷為高中者 1 位、學士（副學士）24 位、碩士 9 位、博士 1 位。專業領域為「社會工作」者 15 位、「職能治療」1 位、「復健諮商」5 位、「心理或輔導相關」14 位、以及「其他」7 位。督導資格具備「職業重建個案管理員」者 16 位、「就業服務員」29 位、以及「職業輔導評量員」10 位。擔任督導形式，僅擔任內督者

18 位、僅擔任外督者 10 位、內外督導皆擔任者有 7 位。

擔任督導之專業類型，擔任單一專業類型者 27 位、跨兩種專業類型者 6 位、跨三種專業類型者 2 位。平均擔任督導年資為 9 年 1 個月；職業重建服務專業總年資平均為 15 年 6 個月。

表 3-2-1

受訪督導者背景資料摘要表

變項	n=35	百分比%
性別		
女	18	51.43%
男	16	45.71%
其他	1	2.86%
最高學歷		
高中	1	2.86%
學士（副學士）	24	68.57%
碩士	9	27.71%
博士	1	2.86%
擔任督導形式		
僅擔任內督	18	51.43%
僅擔任外督	10	28.57%
內外督導皆擔任	7	20%
擔任專業之類型		
單一類型	27	77.14%
跨兩種類型	6	17.14%
跨三種類型	2	5.72%

受督者須符合以下條件：1、具備身心障礙者職業重建服務人員遴用標準中，各種專業人員資格，如：職業重建個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員職務之專業人員，並有實際接受督導經驗者；2、前項所述受督經驗指的是實際接受合格之職業重建專業督導者之督導至少一年，且一年內接受至少四次（三個月一次）督導，故縣市評鑑、訪視輔導、專案督考等類型，其雖未必僅針對行政管理事項進行督導，但因多屬於單次性質以及缺乏督導同盟關係，故未包含於此次專業督導經驗之調查範圍。

本轄區符合研究調查條件之職重專業人員總計約 210 位，實際回收 135 位，回收率約為 64%；受督者基本資料如表 3-2-2，其中女性 95 位、男性 39 位、其他 1 位；最高學歷為學士（副學士）123 位、碩士 12 位。專業領域為「社會工作」者 62 位、「職能治療」4 位、「物理治療」1 位、「特殊教育」9 位、「復健諮商」6 位、「勞工關係」5 位、「人力資源」3 位、以及「心理或輔導相關」49 位、「其他」11 位。現職擔任「職業重建個案管理員」者 35 位、「就業服務員」94 位、以及「職業輔導評量員」6 位。

目前接受督導形式，僅有內督者 44 位、僅有外督者 35 位、兩者都有 46 位、遺漏值 10 位。服務單位所在縣市，臺北市 69 位、新北市 39 位、基隆市 8 位、宜蘭縣 10 位、花蓮縣 8 位、以及金門 1 位。

職業重建專業人員年資分層為二個區間，1 年以上未滿 5 年 65 位及 5 年以上 70 位，平均年資為 6 年。

表 3-2-2

受訪受督者背景資料摘要表

變項	n=135	百分比%
性別		
女	95	70.37%
男	39	28.89%
其他	1	0.74%
最高學歷		
學士（副學士）	123	91.11%
碩士	12	8.89%
現職		
職業重建個案管理員	35	69.63%
就業服務員	94	25.93%
職業輔導評量員	6	4.44%
接受督導形式		
僅有內督	44	32.59%
僅有外督	35	25.93%
兩者都有	46	34.07%
遺漏值	10	7.41%
服務單位所在縣市		
臺北市	69	51.11%
新北市	39	28.89%
基隆市	8	5.93%
宜蘭縣	10	7.4%
花蓮縣	8	5.93%
金門縣	1	0.74%
年資		
1 年以上未滿 5 年	65	48.15%
5 年以上	70	51.85%

二、焦點團體參與者

根據統計結果，研究團隊由此次填寫過問卷之督導者及受督者中，邀請參與焦點團體，邀請後共計有督導者八位、受督者十位參與，分別召開督導者及受督者焦點團體。

八位督導者中，督導形式擔任內督者 4 位、外督者 3 位、內外督皆有 1 位，督導專業類型職業重建個案管理 3 位、就業服務 4 位、職業輔導評量 1 位，請見表 3-2-3。

表 3-2-3

督導者焦點團體成員背景資料摘要表

督導者	督導形式	督導專業類型
督導者 A	外督	就業服務
督導者 B	內督、外督	就業服務
督導者 C	內督	就業服務
督導者 D	內督	職業輔導評量
督導者 E	外督	職業重建個案管理
督導者 F	外督	職業重建個案管理
督導者 G	內督	職業重建個案管理
督導者 H	內督	就業服務

十位受督者中，現職為職業重建個案管理員 5 位、就業服務員 4 位、職業輔導評量員 1 位，年資分佈為 1 年 10 月到 10 年 8 月不等，請見表 3-2-4。

表 3-2-4

受督者焦點團體成員背景資料摘要表

受督者	單位縣市	現職	年資
受督者 A	臺北市	職業重建個案管理員	6 年
受督者 B	臺北市	職業重建個案管理員	2 年
受督者 C	臺北市	職業重建個案管理員	1 年 10 月

(續下頁)

表 3-2-4

受督者焦點團體成員背景資料摘要表 (續)

受督者	單位縣市	現職	年資
受督者 D	新北市	就業服務員	7 年 3 月
受督者 E	新北市	就業服務員	4 年 9 月
受督者 F	臺北市	職業重建個案管理員	10 年 8 月
受督者 G	新北市	職業輔導評量員	9 年 8 月
受督者 H	宜蘭市	職業重建個案管理員	7 年 3 月
受督者 I	宜蘭市	就業服務員	3 年 2 月
受督者 J	臺北市	就業服務員	2 年

第三節、研究工具

本次主題探討採調查研究法，使用自編問卷作為調查工具。依據文獻探討內容進行研究工具編纂，且依據兩種研究對象，提供督導職能與受督者需求探討問卷-督導版(如附件一)，以及督導職能與受督者需求探討問卷-受督者版(如附件二)作為資料搜集工具。考慮職業重建人員不同專業的差異性，問卷搜集內容包括研究對象現職、工作地等背景資料，以做為後續分析之依據。

焦點團體之題綱，係由督導者與受督者所填寫之問卷調查回收之資料，經後續分析後分別擬訂焦點團體討論題綱-督導者版(如附件四)，以及焦點團體討論題綱-受督者版(如附件五)，透過與督導者及受督者討論，以將調查發現透過實務職業重建人員之觀點進行聚焦。

第四節、研究步驟

本次主題探討透過自編之問卷，以調查督導對於各職能領域重要性與具備度之看法，並同時調查受督者之觀點，以了解目前職業重建

領域督導過程中，督導業務實際執行面與需求面之符合程度，以回應研究問題，並提出相關建議，進度表如表 3-4-1，詳細流程如後：

一、問卷設計：

- 1、擬定問卷初稿兩份：由本中心根據初步文獻分析與現行職業重建服務督導專業訓練與繼續教育課程之分析，彙整職業重建專業督導者所應具備之督導職能知識領域，編製督導者與受督者調查問卷之初稿。
- 2、書面審查：於期初審查，將問卷初稿及設計由委員審查，並依據建議進行後續修改，以確保問卷內容能回應研究目的。
- 3、問卷預試：依據委員建議完成第一次問卷修改後，針對督導者與受督者進行預試，以確認問卷之題目敘述與答題者之理解的差距，同時根據答題者回饋再次修改問卷之語句用詞，提高問卷之信度。
- 4、完成問卷定稿：依據前項審查及預試結果修正，經由審查委員審查確認後，完成問卷定稿。

二、問卷調查：

首先，本中心透過公文檢送實體問卷，向各受調查單位說明本次調查目的與調查方式，並透過電子郵件通知各對象，邀請其回覆問卷，並提供多種回覆管道，催收時除由縣市承辦窗口協助提醒外，研究團

隊並致電拜訪，以提高回覆率。

三、結果分析：

1、資料處理：檢視所回收問卷，將問卷填答者背景資料以及各督導職能反應逐一編碼建檔，資料彙整後研究團隊依據研究問題與目的，進行資料檢核，確認缺漏值、極端值是否影響研究分析，俟剔除不合格之問卷資料後，進行後續統計。

2、統計分析：

(1) 敘述性統計：

- A. 將填答結果進行背景變項與現行督導模式統計，以對於轄區內各縣市之督導生態有一概括性瞭解。
- B. 對於督導職能重要程度與具備程度，依據各督導職能與各領域向度進行描述性統計。
- C. 對於受督者的受督需求與滿足程度，依據各督導職能與各領域向度進行描述性統計。

(2) 統計考驗：

- A. 督導者在督導職能重要程度與具備程度間差異。
- B. 受督者在督導需求與滿足程度間之差異。

四、專家會議：邀請專家針對統計方法、初步研究結果、及焦點團體討論題綱提供建議。

五、焦點團體：邀請督導者與受督者，依據問卷調查與統計結果，及文獻探討內容，召開焦點團體進行討論，以釐清本次研究初步結果與實務場域情形是否相符。

1. 透過實務工作者的觀點，探討督導者職能重要程度，以及受督者的需求程度，兩者所呈現的異同。
2. 透過實務工作者的觀點，探討督導者職能具備程度，以及受督者的滿足程度，兩者所呈現的異同。

六、撰寫結論與建議：綜合上述探討過程中所蒐集各項意見與結果等，撰寫結論與後續建議。

表 3-4-1
研究進度甘特圖

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
主題探討起始	※	※										
文獻探討	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	
問卷初稿		※	※									
專家審核與 問卷試填			※	※	※							
正式調查					※	※						
統計分析						※	※	※				
召開焦點團體								※	※			
結論與建議										※	※	※

第四章、研究結果

第一節、督導者對於督導職能重要程度以及具備程度之看法

一、由各督導職能平均數檢視

從表 4-1-1 發現督導者對於各督導職能重要程度之看法多持正向看法：除 K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用之平均數 3.66，以及 M7 能運用不同媒材達成督導目標之平均數 3.94，此兩個督導職能平均數未達 4 之外，其餘督導職能皆達 4 重要以上。

而督導者對於各職能具備程度上，共有 17 個督導職能之平均數為 3 以上未達 4，其餘 34 個督導職能之平均數則皆為 4 以上，可知督導者在六成以上的督導職能，其自覺督導職能達 4 具備以上之程度。

表 4-1-1

督導者對於各督導職能重要程度與具備程度看法之差異

督導職能	重要程度	具備程度	MD	t	p
	(n=35)	(n=35)			
	M(SD)	M(SD)			
T1 諮商理論	4.40(.553)	3.89 (.718)	.514	4.098	.000*
T2 諮商技術	4.54(.505)	3.91 (.658)	.629	5.760	.000*
T3 生涯發展理論模式	4.54(.561)	3.86 (.692)	.686	6.000	.000*
T4 個案概念化	4.83(.382)	4.46 (.657)	.371	3.673	.001*
T5 督導理論模式	4.20(.677)	3.66 (.906)	.543	3.625	.001*
T6 團體督導理論模式	4.17(.707)	3.60 (.914)	.571	3.824	.001*
K1 各類特質輔導策略	4.66(.539)	4.09(.781)	.571	4.574	.000*
K2 職業重建服務流程	4.71(.622)	4.43(.739)	.286	2.953	.006*
K3 個案管理資源整合	4.49(.742)	4.11(.867)	.371	2.721	.010*
K4 環境及態度困難	4.69(.583)	4.26(.701)	.429	3.873	.000*
K5 選用評估測驗工具	4.31(.676)	3.43(.948)	.886	5.125	.000*
K6 評估技巧結果解釋	4.31(.718)	3.80(.964)	.514	3.010	.005*
K7 職涯諮商就業諮詢	4.51(.612)	4.11(.796)	.400	3.407	.002*
K8 職業重建系統運作	4.63(.547)	4.31(.718)	.314	2.946	.006*
K9 多元文化議題處理	4.20(.719)	3.74(.701)	.457	3.861	.000*
K10 文獻資料庫查用	3.66(.998)	3.34(1.083)	.314	1.995	.054
K11 拓展專業實務知能	4.37(.770)	3.83(.857)	.543	4.117	.000*
M1 多元回饋	4.71(.519)	4.40(.775)	.314	2.588	.014*
M2 處理危機	4.74(.561)	4.43(.778)	.314	2.588	.014*
M3 回應受督者需求	4.89(.323)	4.31(.796)	.571	4.574	.000*
M4 訂定督導目標	4.51(.562)	4.14(.772)	.371	3.673	.001*
M5 協助受督者決策	4.46(.657)	4.20(.797)	.257	2.714	.010*
M6 妥善運用督導時間	4.51(.612)	4.17(.747)	.343	2.967	.005*
M7 運用媒材達成目標	3.94(.838)	3.71(.926)	.229	1.541	.133
A1 資料蒐集能力	4.63(.547)	4.37(.690)	.257	2.491	.018*
A2 使用多元評量方式	4.20(.584)	3.71(.860)	.486	3.870	.000*
A3 觀察受督者提供建議	4.57(.558)	4.31(.758)	.257	2.315	.027*
A4 提供學習材料	4.34(.639)	3.86(.810)	.486	3.513	.001*
A5 協助分析自我優弱勢	4.31(.530)	3.89(.867)	.429	3.431	.002*
A6 依需求調整督導方式	4.43(.655)	4.11(.832)	.314	2.946	.006*
A7 依目標建立考評標準	4.09(.702)	3.89(.832)	.200	1.645	.109
R1 促進受督者覺察改變	4.51(.562)	3.97(.785)	.543	4.887	.000*

(續下頁)

表 4-1-1

督導者對於各督導職能重要程度與具備程度看法之差 (續)

督導職能	重要程度	具備程度	MD	t	p
	(n=35)	(n=35)			
	M(SD)	M(SD)			
R2 與受督者建立工作同盟	4.63(.490)	4.31(.758)	.314	3.191	.003*
R3 處理督導關係中衝突	4.57(.558)	4.06(.802)	.514	4.336	.000*
R4 覺察督導方法影響	4.40(.604)	4.09(.818)	.314	2.946	.006*
R5 覺察受督者需求	4.51(.612)	4.11(.867)	.400	3.055	.004*
R6 與受督者建立支持關係	4.71(.458)	4.29(.750)	.429	4.547	.000*
R7 開放態度面對督導議題	4.63(.547)	4.40(.604)	.229	2.758	.009*
R8 避免涉入個人情感	4.43(.739)	4.11(.963)	.314	2.750	.009*
R9 遵守督導契約	4.49(.612)	4.20(.719)	.286	3.688	.001*
R10 說明執行雙方權責	4.43(.608)	4.29(.750)	.143	1.966	.058
F1 教師及訓練者角色	4.34 (.684)	4.11(.867)	.229	1.850	.073
F2 諮商者角色	4.17(.747)	3.83(.891)	.343	2.652	.012*
F3 顧問諮詢角色	4.37(.646)	4.14(.944)	.229	1.675	.103
F4 檢視表單提供回饋	4.37(.731)	4.34(.725)	.029	.255	.800
F5 引導受督者職涯發展	4.29(.622)	4.11(.832)	.171	1.435	.160
E1 對受督者倫理法律責任	4.57(.502)	4.29(.893)	.286	2.533	.016*
E2 對案主倫理法律責任	4.69(.471)	4.37(.808)	.314	3.191	.003*
E3 知情同意	4.46(.701)	4.23(.942)	.229	1.850	.073
E4 倫理困境覺察與決策	4.63(.490)	4.29(.789)	.343	3.431	.002*
E5 能維護案主權益	4.86(.355)	4.57(.558)	.286	3.688	.001*

* $p < .05$

二、督導者對於各督導職能重要程度與具備程度看法之差異

運用相依樣本t檢定，比較督導者自身對於各督導職能項目的重要程度與具備程度之看法是否有顯著差異，其結果發現：在51個督導職能中，共有42個督導職能其重要程度與具備程度達到顯著差異（如表4-1-1）。若依據各領域向度結果，可見T理論與模式中所包含6個題目皆達到顯著差異；K復健諮商知識中所包含11個題目，則除K10熟稔職業

重建專業文獻資料庫之查詢與應用外，其他10題皆達顯著差異；M介入技巧與方法中所包含7個題目，除M7能運用不同媒材達成督導目標（例如：錄音、拍照、錄影）外，其他6題皆達顯著差異；A評量與評估中所包含7個題目，除A7能依據服務目標建立考評標準外，其他6題皆達顯著差異；R督導關係中所包含10個題目，除R10說明並執行督導者與受督者各自之權責外，其他9題皆達顯著差異；F督導角色功能中所包含5個題目，則僅有F2能扮演諮商者角色，達到顯著；E倫理及法律議題中所包含5個題目，除E3瞭解知情同意相關議題外，其他4題皆達顯著差異。

三、由各督導職能次數分配情形，檢視意見表達情形

督導者在各督導職能的反應次數分配情形，詳見表 4-1-2。

表 4-1-2

督導者於各督導職能重要程度與具備程度之次數分配表

督導職能	需求程度 (n=35)					滿足程度 (n=35)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T1 諮商理論	15	19	1	0	0	6	20	8	1	0
T2 諮商技術	19	16	0	0	0	5	23	6	1	0
T3 生涯發展理論模式	20	14	1	0	0	5	21	8	1	0
T4 個案概念化	29	6	0	0	0	19	13	3	0	0
T5 督導理論模式	12	18	5	0	0	7	12	13	3	0
T6 團體督導理論模式	12	17	6	0	0	6	13	12	4	0
K1 各類特質輔導策略	24	10	1	0	0	11	17	6	1	0
K2 職業重建服務流程	28	4	3	0	0	20	10	5	0	0
K3 個案管理資源整合	22	8	5	0	0	14	12	8	1	0
K4 環境及態度困難	26	7	2	0	0	14	16	5	0	0
K5 選用評估測驗工具	15	16	4	0	0	4	13	13	4	1
K6 評估技巧結果解釋	16	14	5	0	0	8	16	8	2	1
K7 職涯諮商就業諮詢	20	13	2	0	0	12	16	6	1	0
K8 職業重建系統運作	23	11	1	0	0	16	14	5	0	0
K9 多元文化議題處理	13	16	6	0	0	4	19	11	1	0
K10 文獻資料庫查用	7	14	10	3	1	4	14	9	6	2
K11 拓展專業實務知能	18	13	3	1	0	8	15	10	2	0
M1 多元回饋	26	8	1	0	0	19	12	3	1	0
M2 處理危機	28	5	2	0	0	20	11	3	1	0
M3 回應受督者需求	31	4	0	0	0	17	13	4	1	0
M4 訂定督導目標	19	15	1	0	0	12	17	5	1	0
M5 協助受督者決策	19	13	3	0	0	14	15	5	1	0
M6 妥善運用督導時間	20	13	2	0	0	12	18	4	1	0
M7 運用媒材達成目標	10	14	10	1	0	7	14	12	1	1
A1 資料蒐集能力	23	11	1	0	0	16	17	1	1	0
A2 使用多元評量方式	10	22	3	0	0	6	15	13	0	1
A3 觀察受督者提供建議	21	13	1	0	0	16	15	3	1	0
A4 提供學習材料	15	17	3	0	0	8	15	11	1	0
A5 協助分析自我優弱勢	12	22	1	0	0	8	17	9	0	1
A6 依需求調整督導方式	18	14	3	0	0	13	14	7	1	0
A7 依目標建立考評標準	10	18	7	0	0	9	14	11	1	0
R1 促進受督者覺察改變	19	15	1	0	0	9	17	8	1	0
R2 與受督者建立工作同盟	22	13	0	0	0	16	15	3	1	0

(續下頁)

表 4-1-2

督導者於各督導職能重要程度與具備程度之次數分配表 (續)

督導職能	需求程度 (n=35)					滿足程度 (n=35)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R3 處理督導關係中衝突	21	13	1	0	0	9	21	4	0	1
R4 覺察督導方法影響	16	17	2	0	0	10	20	4	0	1
R5 覺察受督者需求	20	13	2	0	0	12	17	5	0	1
R6 與受督者建立支持關係	25	10	0	0	0	15	16	3	1	0
R7 開放態度面對督導議題	23	11	1	0	0	16	17	2	0	0
R8 避免涉入個人情感	19	13	2	1	0	14	14	5	1	1
R9 遵守督導契約	19	14	2	0	0	13	16	6	0	0
R10 說明執行雙方權責	17	16	2	0	0	15	16	3	1	0
F1 教師及訓練者角色	16	15	4	0	0	12	17	5	0	1
F2 諮商者角色	13	15	7	0	0	7	18	8	1	1
F3 顧問諮詢角色	16	16	3	0	0	14	15	4	1	1
F4 檢視表單提供回饋	17	15	2	1	0	16	16	2	1	0
F5 引導受督者職涯發展	13	19	3	0	0	13	14	7	1	0
E1 對受督者倫理法律責任	20	15	0	0	0	17	13	4	0	1
E2 對案主倫理法律責任	24	11	0	0	0	19	11	4	1	0
E3 知情同意	19	14	1	1	0	16	14	3	1	1
E4 倫理困境覺察與決策	22	13	0	0	0	16	14	4	1	0
E5 能維護案主權益	30	5	0	0	0	21	13	1	0	0

註：重要程度：5 非常重要、4 重要、3 普通、2 不太重要、1 完全不重要；具備程度：5 充分具備、4 具備、3 尚可、2 缺乏、1 非常缺乏

經檢視督導者於各督導職能反應之強烈程度，以重要程度 5 非常重要、具備程度 5 非常具備之次數多寡歸納為正向高頻組，並以重要程度 1 非常不重要與 2 不重要，具備度 1 非常不具備與 2 不具備之次數多寡歸納為負向高頻組，其對照呈現如表 4-1-3。發現重要程度與具備程度皆在正向高頻組：T4 具備個案概念化的能力、K2 熟稔職業重建服務流程、M1 提供適切多元的回饋、M2 擁有服務過程中危機處理的能力、M3 覺察並處理督導過程中受督者需求、E2 瞭解對案主的倫理

議題與法律責任、E5 能維護案主權益；高重要度，但非高具備度有以下三個督導職能：K1 瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略、K4 能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難、R6 能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識。重要程度 1 非常不重要與 2 不重要之次數前十多題項（不重要程度高頻組）：K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用、M7 能運用不同媒材達成督導目標、R8 能避免涉入個人情感於督導關係中、F4 能檢視服務表單並提供回饋、E3 瞭解知情同意相關議題；具備度 1 非常不具備與 2 不具備次數前十多題項（不具備程度高頻組）：T5 熟稔督導相關的理論與模式、T6 熟稔團體督導的理論與模式、K5 能選擇及使用適當的評估測驗工具、K6 熟稔評估技巧及評估結果的解釋、K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用。

表 4-1-3

督導者於各督導職能重要程度與具備程度之次數高頻組對照表

督導者重要程度 5 次數排序前十多題項 (非常重要高頻組)	督導者具備程度 5 分次數排序前十多題項 (非常具備高頻組)
T4. 具備個案概念化的能力	T4. 具備個案概念化的能力
K1. 瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略	K2. 熟稔職業重建服務流程
K2. 熟稔職業重建服務流程	M1. 提供適切多元的回饋
K4. 能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難	M2. 擁有服務過程中危機處理的能力
M1. 提供適切多元的回饋	M3. 覺察並處理督導過程中受督者需求
M2. 擁有服務過程中危機處理的能力	A1. 能評估受督者對於案主資料蒐集的能力
M3. 覺察並處理督導過程中受督者需求	R7. 覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題
R6. 能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識	E1. 瞭解與受督者間倫理議題及法律責任
E2. 瞭解對案主的倫理議題與法律責任	E2. 瞭解對案主的倫理議題與法律責任
E5. 能維護案主權益	E5. 能維護案主權益
督導者重要程度 1+2 分次數排序前十多題項 (不重要高頻組)	督導者具備程度 1+2 分次數排序前十多題項 (不具備高頻組)
K10. 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	T5. 熟稔督導相關的理論與模式
M7. 能運用不同媒材達成督導目標	T6. 熟稔團體督導的理論與模式
R8. 能避免涉入個人情感於督導關係中	K5. 能選擇及使用適當的評估測驗工具
F4. 能檢視服務表單並提供回饋	K6. 熟稔評估技巧及評估結果的解釋
E3. 瞭解知情同意相關議題	K10. 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用

高重要度但非高具備度 K1、K4、R6 三個督導職能中，督導者認為可能造成的原因有督導者專業經驗及督導形式（內督、外督）不同有關。每位督導者的專長領域不同，雖然對於各類身心障礙者特質有一定程度的瞭解，較常接觸的障礙類別會有更深入的了解，相較之下，其他障礙類別或是經驗較少議題的熟悉程度較低，因此不認為自己完全瞭解所有各類身心障礙者特質與相關輔導策略。

「雖然我自己本身比較熟悉精障跟心智障礙類的，但是受督的對象不只，也有其他障別，我是覺得我沒有那麼…還不夠還需要加強。」(K1-督導者 B)

「因為現在在第一線服務真的超多各式各樣障別，即便每天都在接觸，我們還是都在學習。」(K1-督導者 G)

外督非內部人員，且受限於督導頻率，對受督者及服務對象的狀況掌握度相對內督可能較低。

「受限於跟他們接觸的時間…對個案的認識真的就回到紀錄，因為看紀錄的時間會多於我實際跟他們接觸的時間。」(K4-督導者 B)

「大部分都是外督，所以外督有時候沒有時間…我沒有辦法即時的去察覺，如果他沒有告訴我的話。」(R6-督導者 F)

第二節、受督導者對於受督需求程度以及滿足程度之看法

一、由各督導職能平均數檢視

受督者對於受督需求程度之回應情形，51 個督導職能平均數與標準差，如表 4-2-1。

對於各受督需求程度之看法多持正向看法：除 K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用之平均數為 3.72，M7 能運用不同媒材達成督導目標之平均數 3.73，以及 A2 能使用多元評量方式瞭解督導前後受督者能力轉變之平均數為 3.99 三個督導職能外，其餘督導職能皆達 4 需要以上。

而受督者對於受督需求滿足程度之回應情形，對於各受督需求，共有 22 個督導職能之平均數為 3 以上未達 4，其餘 29 個督導職能之平均數則皆為 4 以上，可知受督者在五成以上的督導職能，其自覺受督需求滿足達 4 滿足以上之程度。

表 4-2-1

受督者對於各督導職能需求程度與滿足程度看法之差異

督導職能	需求程度	滿足程度	MD	t	p
	(n=135)	(n=135)			
	M(SD)	M(SD)			
T1 諮商理論	4.16(.715)	3.90(.840)	.267	4.275	.000*
T2 諮商技術	4.31(.728)	3.92(.873)	.393	5.896	.000*
T3 生涯發展理論模式	4.34(.812)	4.14(.830)	.200	2.842	.005*
T4 個案概念化	4.53(.721)	4.35(.695)	.185	2.814	.006*
T5 督導理論模式	4.13(.876)	4.03(.837)	.096	1.324	.188
T6 團體督導理論模式	4.04(.845)	3.93(.903)	.119	1.698	.092
K1 各類特質輔導策略	4.54(.632)	4.26(.810)	.281	4.306	.000*
K2 職業重建服務流程	4.58(.717)	4.55(.655)	.030	.507	.613
K3 個案管理資源整合	4.50(.645)	4.32(.767)	.281	4.363	.000*
K4 環境及態度困難	4.50(.721)	4.32(.788)	.185	2.564	.011*
K5 選用評估測驗工具	4.21(.754)	3.93(.932)	.274	3.501	.001*
K6 評估技巧結果解釋	4.36(.759)	4.10(.908)	.259	3.806	.000*
K7 職涯諮商就業諮詢	4.24(.777)	4.04(.818)	.200	3.224	.002*
K8 職業重建系統運作	4.49(.752)	4.36(.708)	.126	2.012	.046*
K9 多元文化議題處理	4.23(.712)	3.98(.942)	.252	3.542	.001*
K10 文獻資料庫查用	3.72(.852)	3.65(.941)	.067	.976	.331
K11 拓展專業實務知能	4.17(.749)	3.96(.867)	.207	3.077	.003*
M1 多元回饋	4.24(.805)	4.07(.891)	.178	2.497	.014*
M2 處理危機	4.53(.711)	4.27(.848)	.259	3.950	.000*
M3 回應受督者需求	4.41(.804)	3.95(1.002)	.459	5.086	.000*
M4 訂定督導目標	4.27(.767)	3.96(.934)	.311	4.046	.000*
M5 協助受督者決策	4.30(.746)	4.05(.875)	.252	3.153	.002*
M6 妥善運用督導時間	4.24(.794)	4.02(.805)	.215	2.770	.006*
M7 運用媒材達成目標	3.73(.956)	3.64(1.005)	.096	1.259	.210
A1 資料蒐集能力	4.21(.767)	4.11(.779)	.104	1.574	.118
A2 使用多元評量方式	3.99(.837)	3.77(.863)	.215	2.968	.004*
A3 觀察受督者提供建議	4.07(.967)	3.91(.902)	.163	1.949	.053
A4 提供學習材料	4.11(.798)	3.77(.937)	.341	4.487	.000*
A5 協助分析自我優弱勢	4.21(.811)	3.91(.981)	.296	3.548	.001*
A6 依需求調整督導方式	4.27(.814)	3.93(1.009)	.341	3.984	.000*
A7 依目標建立考評標準	4.09(.824)	3.89(.887)	.200	2.874	.005*
R1 促進受督者覺察改變	4.32(.798)	4.02(.893)	.296	3.698	.000*

(續下頁)

表 4-2-1

受督導者對於各督導職能項目的需求程度與滿足程度看法之差異 (續)

督導職能	需求程度	滿足程度	MD	t	p
	(n=135)	(n=135)			
	M(SD)	M(SD)			
R2 與受督者建立工作同盟	4.42(.758)	4.21(.893)	.207	3.283	.001*
R3 處理督導關係中衝突	4.21(.890)	3.93(1.048)	.281	3.466	.001*
R4 覺察督導方法影響	4.24(.796)	3.97(.938)	.274	3.566	.001*
R5 覺察受督者需求	4.27(.814)	3.90(.945)	.370	4.344	.000*
R6 與受督者建立支持關係	4.47(.741)	4.25(.835)	.215	3.769	.000*
R7 開放態度面對督導議題	4.40(.755)	4.24(.848)	.163	2.475	.015*
R8 避免涉入個人情感	4.27(.876)	4.17(.902)	.104	1.377	.171
R9 遵守督導契約	4.30(.866)	4.29(.77)	.015	.253	.801
R10 說明執行雙方權責	4.32(.807)	4.18(.781)	.141	2.112	.037*
F1 教師及訓練者角色	4.20(.790)	3.99(.833)	.207	3.040	.003*
F2 諮商者角色	4.07(.878)	3.77(1.014)	.304	4.074	.000*
F3 顧問諮詢角色	4.30(.773)	4.09(.851)	.207	3.429	.001*
F4 檢視表單提供回饋	4.31(.787)	4.20(.836)	.111	1.581	.116
F5 引導受督者職涯發展	4.14(.882)	3.79(.988)	.356	3.919	.000*
E1 對受督者倫理法律責任	4.26(.837)	4.19(.803)	.074	1.105	.271
E2 對案主倫理法律責任	4.36(.779)	4.36(.717)	.007	.115	.909
E3 知情同意	4.30(.804)	4.31(.758)	-.007	-.117	.907
E4 倫理困境覺察與決策	4.40(.765)	4.21(.867)	.185	2.650	.009*
E5 能維護案主權益	4.47(.771)	4.36(.815)	.119	1.781	.077

* $p < .05$

二、受督者對於督導職能需求程度與滿足程度看法之差異

同樣運用相依樣本t檢定，比較受督導者對於各督導職能項目的需求程度與滿足程度之看法是否有顯著差異，其結果發現：在51個督導職能中，共有37個督導職能其需求程度與滿足程度達到顯著差異（表4-2-1）。可知受督導者，其對於七成以上的督導職能項目的覺知有達到顯著差異。若依據各領域向度結果，可見T理論與模式中，除T5熟稔督

導相關的理論與模式、T6熟稔團體督導的理論與模式外，其他4個題目皆達到顯著差異；K復健諮商知識中所包含11個題目，則除K2熟稔職業重建服務流程、K10熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用外，其他9題皆達顯著差異；M介入技巧與方法中所包含7個題目，除M7能運用不同媒材達成督導目標（例如：錄音、拍照、錄影）外，其他6題皆達顯著差異；A評量與評估中所包含7個題目，除A1能評估受督者對於案主資料蒐集的能力、A3能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議（包含：現場觀察、觀看錄影紀錄等）外，其他5題皆達顯著差異；R督導關係中所包含10個題目，除R8能避免涉入個人情感於督導關係中、R9遵守督導契約及處理違反督導契約議題外，其他8題皆達顯著差異；F督導角色功能中所包含5個題目，除F4能檢視服務表單並提供回饋外，其他4題皆達顯著差異；E倫理及法律議題中，僅E4具備倫理困境覺察與決策的能力，達顯著差異。

三、由各督導職能次數分配，檢視意見表達情形

受督者對於受督需求程度與滿足程度之回應情形，在各督導職能反應次數分配情形，詳見表 4-2-2。

表 4-2-2

受督者於各督導職能需求程度與滿足程度之次數分配表

督導職能	需求程度 (n=135)					滿足程度 (n=135)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T1 諮商理論	45	69	19	2	0	34	60	34	7	0
T2 諮商技術	61	57	15	2	0	38	56	33	8	0
T3 生涯發展理論模式	69	48	14	3	1	53	51	29	1	1
T4 個案概念化	88	33	12	2	0	62	60	11	2	0
T5 督導理論模式	54	50	26	4	1	45	53	33	4	0
T6 團體督導理論模式	45	56	30	3	1	42	48	39	5	1
K1 各類特質輔導策略	82	45	7	1	0	61	52	19	2	1
K2 職業重建服務流程	92	32	9	1	1	85	40	9	1	0
K3 個案管理資源整合	77	49	8	1	0	55	56	22	2	0
K4 環境及態度困難	83	40	9	3	0	65	52	15	2	1
K5 選用評估測驗工具	53	59	21	2	0	42	52	33	6	2
K6 評估技巧結果解釋	70	46	17	2	0	56	43	31	4	1
K7 職涯諮商就業諮詢	56	60	16	2	1	43	59	30	2	1
K8 職業重建系統運作	82	41	9	2	1	66	53	15	1	0
K9 多元文化議題處理	50	68	16	0	1	41	62	25	2	5
K10 文獻資料庫查用	23	62	40	9	1	26	52	43	12	2
K11 拓展專業實務知能	46	70	16	2	1	40	56	35	2	2
M1 多元回饋	59	54	19	2	1	49	53	28	3	2
M2 處理危機	85	39	8	3	0	63	52	14	5	1
M3 回應受督者需求	77	40	15	2	1	46	52	23	12	2
M4 訂定督導目標	58	60	14	2	1	42	59	22	11	1
M5 協助受督者決策	60	59	14	1	1	46	57	27	3	2
M6 妥善運用督導時間	55	62	15	1	2	38	69	21	7	0
M7 運用媒材達成目標	31	51	42	8	3	31	42	47	12	3
A1 資料蒐集能力	52	64	16	2	1	45	64	22	4	0
A2 使用多元評量方式	40	59	30	6	0	29	55	42	9	0
A3 觀察受督者提供建議	56	45	22	12	0	38	58	28	11	0
A4 提供學習材料	46	62	24	2	1	31	56	36	10	2
A5 協助分析自我優弱勢	54	60	18	1	2	41	56	26	9	3
A6 依需求調整督導方式	60	58	13	2	2	48	44	31	10	2
A7 依目標建立考評標準	45	63	22	4	1	37	54	37	6	1
R1 促進受督者覺察改變	67	47	19	1	1	47	52	28	8	0
R2 與受督者建立工作同盟	76	43	13	3	0	61	51	15	7	1

(續下頁)

表 4-2-2

受督者於各督導職能需求程度與滿足程度之次數分配表 (續)

督導職能	需求程度 (n=135)					滿足程度 (n=135)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R3 處理督導關係中衝突	61	49	18	6	1	46	51	25	8	5
R4 覺察督導方法影響	58	57	15	5	0	43	57	25	8	2
R5 覺察受督者需求	63	50	19	2	1	40	55	28	11	1
R6 與受督者建立支持關係	80	41	11	3	0	61	54	13	7	0
R7 開放態度面對督導議題	71	51	10	2	1	62	48	21	3	1
R8 避免涉入個人情感	69	40	20	6	0	59	47	24	3	2
R9 遵守督導契約	68	47	15	3	2	61	56	14	4	0
R10 說明執行雙方權責	66	52	11	6	0	50	64	16	5	0
F1 教師及訓練者角色	54	58	19	4	0	39	63	26	7	0
F2 諮商者角色	48	57	23	6	1	36	49	37	9	4
F3 顧問諮詢角色	62	55	14	4	0	48	57	25	4	1
F4 檢視表單提供回饋	64	54	12	5	0	55	58	18	2	2
F5 引導受督者職涯發展	54	53	23	3	2	37	47	38	11	2
E1 對受督者倫理法律責任	60	57	13	3	2	53	59	18	5	0
E2 對案主倫理法律責任	69	50	13	2	1	66	52	16	1	0
E3 知情同意	62	58	11	2	2	63	54	15	3	0
E4 倫理困境覺察與決策	73	46	14	1	1	61	48	21	4	1
E5 能維護案主權益	82	39	11	2	1	72	44	14	5	0

註：需求程度：5 非常需要、4 需要、3 普通、2 不太需要、1 完全不需要；滿足程度：5 充分滿足、4 滿足、3 尚可、2 不滿足、1 非常不滿足

經檢視受督者於各督導職能反應之強烈程度，以需求程度 5 非常需要、滿足程度 5 非常滿足之次數多寡歸納為正向高頻組，並以需要程度 1 非常不需要與 2 不需要，滿足程度 1 非常不滿足與 2 不滿足之次數多寡歸納為負向高頻組，其對照呈現如表 4-2-3。發現需求程度與滿足程度皆在正向高頻組：T4 具備個案概念化的能力、K2 熟稔職業重建服務流程、K4 能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難、K8 熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動、M2 擁有服務過程中危機

處理的能力、E5 能維護案主權益；高需求度，但非高滿足度的督導職能有下列四項：K1 督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能、K3 督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略、M2 督導擁有服務過程中危機處理的能力、R6 督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識；需要程度 1 非常不需要與 2 不需要次數前十多題項（不需要高頻組）：K10 督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用、M7 督導能運用不同媒材達成督導目標、A3 督導能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議、R3. 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源、R9 督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題、F2 督導能扮演諮商者角色、F5 督導能引導受督者職涯發展、E1 督導瞭解與受督者間倫理議題及法律責任。滿足程度 1 非常不滿足與 2 不滿足次數前十多題項（不滿足高頻組）：K10 督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用、M3 督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求、M4 督導能與受督者共同訂定合適的督導目標、M7 督導能運用不同媒材達成督導目標、A4 督導能評估受督者學習風格並提供學習材料、A5 督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢、A6 督導能根據受督者需求轉變調整督導方式、R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源、R5 督導能覺察受督者需求及價值觀、F2 督導能扮演諮商者角色、F5 督導能引導受督者職涯發展。而高需求度，低滿足度為 M3 督導能覺察並處理督導過程中受督者需求。

表 4-2-3

受督者於各督導職能需求程度與滿足程度之次數高頻組對照表

受督者需求程度 5 次數排序前十多題項 (非常需要高頻組)	受督者滿足程度 5 分次數排序前十多題項 (非常滿足高頻組)
T4.督導具備個案概念化的能力	T4.督導具備個案概念化的能力
K1.督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能	K2.督導熟稔職業重建服務流程
K2.督導熟稔職業重建服務流程	K4.督導能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難
K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略	K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動
K4.督導能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難	R7.督導能覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題
K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動	E2.督導瞭解對案主的倫理議題與法律責任
M2.督導擁有服務過程中危機處理的能力	E3.督導瞭解知情同意相關議題
M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求	E5.督導能維護案主權益
R6.督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識	
E5.督導能維護案主權益	
受督者需求程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不需要高頻組)	受督者滿足程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不滿足高頻組)
K10.督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	K10.督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用
M7.督導能運用不同媒材達成督導目標	M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求
A3.督導能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議	M4.督導能與受督者共同訂定合適的督導目標
R3.督導能覺察並處理督導關係中衝突來源	M7.督導能運用不同媒材達成督導目標
R9.督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題	A4.督導能評估受督者學習風格並提供學習材料
F2.督導能扮演諮商者角色	A5.督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢
F5.督導能引導受督者職涯發展	A6.督導能根據受督者需求轉變調整督導方式
E1.督導瞭解與受督者間倫理議題及法律責任	R3.督導能覺察並處理督導關係中衝突來源
	R5.督導能覺察受督者需求及價值觀
	F2.督導能扮演諮商者角色
	F5.督導能引導受督者職涯發展

高需求度但非高滿足度，K1、K3、M2、M3、R6 五督導職能中，受督者者認為可能造成的原因與督導專業經驗、督導關係建立、受督者年資經驗、督導形式（內督、外督）、有關。

每位督導者的實務年資多寡不同，掌握各縣市資源狀況也不同，可能影響提供之督導品質。

「如果說要督導具備這麼多能力，我覺得是蠻不容易的，因為這些東西

非常細的東西，我覺得是說督導本身有比較足夠的實務經驗就是一線的經驗…可能比較能掌握一線人員服務的困難，在看 K1 這五項，這些東西都是非常實務性的。…或是他實務經驗也沒有到這麼，他不是走很實務的…可能對他來說可能有點困難。」(K1-受督者 A)

「督導跨縣市資源的處理上，可能就會在 K3 上面沒辦法滿足…我相信雙北的督導會跨縣市到別的縣市，我猜那也會有當地資源掌握的問題。」

(K3-受督者 G)

督導關係亦是影響滿足程度的因素之一。受督者期望督導關係是開放、穩定、信任、支持性高的，受督者較能安心地揭露與討論自身在服務中遇到的問題與需求。

「在過程就會很放心地說出需求…這個督導關係是讓我很放心說出遇到什麼狀況…我覺得這是第一線實務工作者很想要的，我很慶幸在這歷程上，我這部分有被滿足…我覺得安心的氛圍是很重要的。」(R6-受督者 G)

「我還蠻認同就是關係的建立…我覺得是關係的轉化，我跟我的督導有一度關係是蠻緊張的…督導的時候根本沒辦法聽得下他的任何建議或策略，當我們關係建立好，我倒覺得這部分有被滿足到。」(R6-受督者 B)

「就像我們自己在服務個案一樣，如果我們跟個案的關係沒有很好，那我們輔導的那些東西，他們也聽不進去。」(R6-受督者 D)

四、對督導現況看法

受督者認為不滿足高頻組之可能原因有以下三點，(一)、受督者的年資與經驗：新進人員對於職業重建服務工作尚未熟悉，

對於系統操作、表單撰寫、行政流程等工作職能會需要具體步驟的指導，對督導需求的頻率也較高；當專業人員工作經驗累積後，基本職能受督需求相對降低，對於狀況較複雜的服務對象，需要專業督導能以引導、討論的方式，協助受督者擬定服務方向及策略。當受督者自身的經驗已足夠應付服務提供的過程，或是能從繼續教育等訓練管道獲得所需知識，對於督導的需求也會相對較少。

「我覺得督導對我來說是一個蠻重要的角色，第一年開始當職管，是非常需要督導來指導說例如表格撰寫，職重流程，這都需要督導一步一步，剛開始的唔談對我來說也是蠻有難度的，督導陪同唔談等等，這對我來多都很重要。那現在已經進入第二年，對我來說系統不需要一步一步帶，但開始會遇到一些比較棘手的個案，可能會需要督導陪同唔談。」

(受督者 H)

(二)、督導頻率：每位受督者及所服務對象狀況不同，所需的頻率也不同，期望能依據個別狀況安排督導頻率，而非固定的次數。

「我是希望不要為了督導這件事情而督導…我覺得有的時候是不是一個小的討論就可以，甚至是讓我一問一答問完就可以了。」(受督者 F)

「我們一個月四次，但我們有分個督跟團督，我們沒有限定說一個職管員一定要一個月督幾次，那其實原則上決定權是交給督導跟職管員本身。」(受督者 H)

(三)、督導是否根據受督者需求安排：有些單位的外督是被指定的，或以督導團的形式分派，較無法依據單位或受督者的需求安排，

督導者所提供的建議也較不連貫。

「這有時候也是一個關鍵，我們知道有需求，或跟這個督導的頻率很對，我找他來還是我是被單位安排，…新人他因為進來對狀況還不清楚對督導還有對自己需求還不了解的時候是被我們安排的，到後期資深的職管，他在這領域有一段時間，他知道自己需求在哪裡，或是跟哪個督導討論個案起來會掌握到他需要，整個支持是不一樣的。」(受督者 H)

「內督比較一致，內督就是固定一個人，但外督來的人，像很多委員說的文化不一樣，標準不一樣。」(受督者 F)

「…幫我的個案爭取到應休假而未休假的福利，我想說的是這些可能是督導也沒有經歷過的，所以可能這部分有需求但沒有被滿足。」(受督者 E)

五、受督者背景變項分析比較

(一) 受督者現職：分析受督者之現職，職業重建個案管理員及就業服務員對於督導職能需求程度，分別在 T2 督導具備諮商技術相關知能($t=-2.206, p=.030^*$)及 K9 督導熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略($t=-2.369, p=.019^*$)達到顯著差異，顯示職業重建個案管理員在此兩個督導職能的需求明顯低於就業服務員，見表 4-2-4。

表 4-2-4

受督者現職對於各督導職能需求程度之差異

督導職能	現職	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
T2 諮商技術	職管	35	4.09	.612	-2.206	.030*
	就服	94	4.37	.762		
K9 多元文化議題處理	職管	35	4.00	.840	-2.369	.019*
	就服	94	4.33	.646		

* $p<.05$

續分析職業重建個案管理員及就業服務員對於督導職能滿足程度，在 M4 督導能與受督者共同訂定合適的督導目標($t=-2.212$, $p=.029$)、M5 督導能協助受督者做決策($t=-2.009$, $p=.047$)、M6 督導能妥善運用督導時間($t=-2.549$, $p=.012$)、R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源($t=-2.068$, $p=.041$)、R9 督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題($t=-2.116$, $p=.036$)、F1 督導能扮演教師及訓練者角色($t=-2.045$, $p=.043$)及 F4 督導能檢視服務表單並提供回饋($t=-2.512$, $p=.013$)等督導職能達到顯著差異，顯示職業重建個案管理員在此七個督導職能滿足程度明顯低於就業服務員，見表 4-2-5。

表 4-2-5

受督者現職對於各督導滿足程度之差異

督導職能	現職	n	M	SD	t	p
M4 訂定督導目標	職管	35	3.66	.938	-2.212	.029*
	就服	94	4.06	.925		
M5 協助受督者決策	職管	35	3.77	.843	-2.009	.047*
	就服	94	4.12	.878		
M6 妥善運用督導時間	職管	35	3.71	.893	-2.549	.012*
	就服	94	4.12	.760		
R3 處理督導關係中衝突	職管	35	3.60	1.603	-2.068	.041*
	就服	94	4.02	1.016		
R9 遵守督導契約	職管	35	4.06	.873	-2.116	.036*
	就服	94	4.37	.703		
F1 教師及訓練者角色	職管	35	3.74	.817	-2.045	.043*
	就服	94	4.07	.820		
F4 檢視表單提供回饋	職管	35	3.89	1.022	-2.512	.013*
	就服	94	4.30	.745		

* $p<.05$

(二) 接受督導形式：分析受督者之接受督導形式（僅內督、僅外督、

內外督)對於督導職能需求程度，在K6督導熟稔評估技巧及評估結果的解釋($F=3.375, p=.037$)有顯著差異；進行事後比較發現，有內外督之受督者其督導職能需求明顯高於僅外督之受督者($M=4.57>4.14$)，見表4-2-6。

表 4-2-6
受督者接受督導形式於各督導職能需求程度之差異

督導職能	督導形式	n	M	SD	F	Scheffer
K6評估技巧結果解釋	1 內督	44	4.27	.788	3.375*	3>1
	2 外督	35	4.14	.810		
	3 內外督	46	4.57	.774		

* $p<.05$

續分析受督者之接受督導形式(僅內督、僅外督、內外督)對於督導職能滿足程度，在各督導職能上無顯著差異。

(三)受督者年資：受督者之職重專業年資背景變項，分為年資1年以上未滿5年及5年以上等二個組別，分析對於督導職能需求程度，於M2督導擁有服務過程中危機處理的能力($t=2.166, p=.032$)、R1督導能促進受督者之覺察與改變($t=2.257, p=.026$)、R3督導能覺察並處理督導關係中衝突來源($t=2.060, p=.041$)、R6督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識($t=2.282, p=.024$)，及F1督導能扮演教師及訓練者角色($t=1.984, p=.049$)上有顯著差異，顯示年資1年以上未滿五年受督者在此五個督導職能的需求明顯高於年資5年以上者，見表4-2-7。

表 4-2-7

受督者年資對於各督導職能需求程度之差異

督導職能	督導年資	n	M	SD	t	p
M2 處理危機	1-5	65	4.66	.868	2.166	.032*
	>5	70	4.40	.617		
R1 促進受督者覺察改變	1-5	65	4.48	.831	2.257	.026*
	>5	70	4.17	.742		
R3 處理督導關係中衝突	1-5	65	4.37	.911	2.060	.041*
	>5	70	4.06	.849		
R6 與受督者建立支持關係	1-5	65	4.62	.700	2.282	.024*
	>5	70	4.33	.756		
F1 教師及訓練者角色	1-5	65	4.34	.815	1.984	.049*
	>5	70	4.07	.748		

* $p < .05$

續分析受督者之職重專業年資，對於督導職能滿足程度，在年資 1 年以上未滿 5 年及 5 年以上等二個年資區間，其於 M5 督導能協助受督者做決策($t=2.119, p=.036$)、A5 督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢($t=2.465, p=.015$)、R1 督導能促進受督者之覺察與改變($t=2.466, p=.015$)、R6 督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識($t=2.225, p=.028$)，及 F1 督導能扮演教師及訓練者角色($t=1.982, p=.050$)上有顯著差異，顯示年資 1 年以上未滿五年受督者在此五個督導職能滿足明顯高於年資 5 年以上者，見表 4-2-8。

表 4-2-8

受督者年資對於各督導職能滿足程度之差異

督導職能	督導年資	n	M	SD	t	p
M5 協助受督者決策	1-5	65	4.22	.800	2.119	.036*
	>5	70	3.90	.919		
A5 協助分析自我優弱勢	1-5	65	4.12	.893	2.465	.015*
	>5	70	3.71	.927		
R1 促進受督者覺察改變	1-5	65	4.22	.820	3.466	.015*
	>5	70	3.84	1.024		
R6 與受督者建立支持關係	1-5	65	4.42	.610	2.225	.028*
	>5	70	4.10	.980		
F1 教師及訓練者角色	1-5	65	4.14	.768	1.982	.050*
	>5	70	3.86	.873		

* $p < .05$

第三節、分析督導者與受督者對於各項督導職能的看法

一、督導者督導職能「重要程度」與受督者督導職能「需求程度」之分析

(一) 由各督導職能次數分配情形，檢視意見表達情形

經檢視督導者與受督者於各督導職能反應之強烈程度，以重要程度 5 非常重要、需求程度 5 非常滿足之次數多寡歸納為正向高頻組，並以重要程度 1 非常不重要與 2 不重要，需求程度 1 非常不需要與 2 不需要之次數多寡歸納為負向高頻組，其對照呈現如表 4-3-1。根據對照表發現，重要程度與需要程度皆在正向高頻組：T4 具備個案概念化的能力、K1 瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略、K2 熟稔職業重建服務流程、K4 能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難、M2 擁有服務過程中危機處理的能力、M3 覺察並處理督導過程中受督者需求、R6 能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識及 E5 能維護案主權益。高重要度、但非高需求度：M1 提供適切多元的回饋、E2 瞭解對案主的倫理議題與法律責任。高需求度、但非高重要度：K3 督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略、K8 督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動。

表 4-3-1

督導重要程度與受督者需求程度次數對照表

督導者重要程度 5 次數排序前十多題項 (非常需要高頻組)	受督者需求程度 5 分次數排序前十多題項 (非常需要高頻組)
T4.具備個案概念化的能力	T4.督導具備個案概念化的能力
K1.瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略	K1.督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能
K2.熟稔職業重建服務流程	K2.督導熟稔職業重建服務流程
K4.能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難	K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略
M1.提供適切多元的回饋	K4.督導能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難
M2.擁有服務過程中危機處理的能力	K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動
M3.覺察並處理督導過程中受督者需求	M2.督導擁有服務過程中危機處理的能力
R6.能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識	M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求
E2.瞭解對案主的倫理議題與法律責任	R6.督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識
E5.能維護案主權益	E5.督導能維護案主權益
督導者重要程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不重要高頻組)	受督者需求程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不需要高頻組)
K10.熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	K10.督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用
M7.能運用不同媒材達成督導目標	M7.督導能運用不同媒材達成督導目標
R8.能避免涉入個人情感於督導關係中	A3.督導能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議
F4.能檢視服務表單並提供回饋	R3.督導能覺察並處理督導關係中衝突來源
E3.瞭解知情同意相關議題	R9.督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題
	F2.督導能扮演諮商者角色
	F5.督導能引導受督者職涯發展
	E1.督導瞭解與受督者間倫理議題及法律責任

高重要度但非高需求度 M1、E2，團體參與者認為可能造成的

原因與督導角色功能、督導形式（內督、外督）有關：

「我覺得我自己在看那會是一個學習的過程…在討論的時候也是一個學習，受督者要看的時候在要看一個立即的效用，學習的效果他可能不會把他看得那麼重要」(M1-督導者 F)

「我會覺得他是不是要提供我很多不一樣的方式 比如說 A 也可以 B 也可以 C 也可以，剛提到帶你做，實地去跟你看或晤談什麼的，我會覺得著重在適切是我的需求，可能督導會覺得很重要是說站的位置不一樣，

因為他是督導，他覺得身為有能力的督導，要比較廣泛涉獵豐富的知識，他要有比較多提供。」(M1-受督者 A)

「跟督導提出的時候已經過了處理的時機點，也許提供適切多元的回饋，受督者在填這題的時候就不會有高度的需求，因為過了即時處理的時間點，也有了安置的方式，這時候對受督者來說，就沒有需求了」(M1-受督者 B)

「不純粹只是服務，甚至他還有經營層面，現在一個班就是需要多少人上班，跟我要求你服務應該要符合倫理需求，法律責任這部分，也許某些程度上會有些踩線壓力，相對於我們內督外督下去看，這是最重要底線」(E2-督導者 C)

「督導角色不太一樣，要有把關跟提醒的角色。」(E2-督導者 F)

高需求度但非高重要度 K3、K8，受督者認為在資源使用及專業間

的合作互動上，需要督導的協助及澄清：

「督導他熟悉資源整合，協助我協調運用，我覺得這對我來講還蠻重要…我才知道說督導跟就服跟職管，是可以坐下來三方會談的，而不是整個服務過程都以職管員計畫或想法為主。」(K3-受督者 J)

(二) 對督導現況看法

受督者的專業背景及專業經驗不同：每位受督者在進入職場前的專業背景及訓練不同，在職業重建服務領域的經驗也不同，都會影響受督需求。

「我覺得可能跟受督者專業背景有關係，像我們最近收的是社工系畢業的，他就有這樣的概念。」(督導者 H)

「我已經有過很多專業倫理或是法律相關的專業，我個人覺得自己需求沒那麼高，我覺得我有基本繼續教育每年都在上啊，有相關理論我可以找到想請教的人，比較不需要從督導那邊獲取這樣的知識。」(受督者 B)

受督者認為兩者程度有差異，原因在於每位受督者的需求都不同，督導者需要覺察及與受督者討論受督需求，並針對不同受督需求給予回饋及支持：

「一個基本是關係有沒有被覺察，再來能不能讓受督者覺得真的有被支持到，或是他的問題真的可以理解而且可以適切地回應，這蠻考驗督導的功力。」受督者 A)

「就是說我要的回饋不是很多元，…可是比起這些我需要的是，我個人覺得工作人員很需要正向回饋。」(受督者 F)

二、督導者督導職能「具備程度」與受督者督導職能「滿足程度」之分析。

(一) 由各督導職能次數分配情形，檢視意見表達情形

經檢視督導者與受督者於各督導職能反應之強烈程度，以具備程度 5 非常具備、滿足程度 5 非常滿足之次數多寡歸納為正向高頻組，並以具備程度 1 非常不具備與 2 不具備，滿足程度 1 非常不滿足與 2 不滿足之次數多寡歸納為負向高頻組，其對照呈現如表 4-3-1。根據對照表發現，具備程度與滿足程度皆在正向高頻組：T4 具備個案概念化的能力、K2 熟稔職業重建服務流程、R7 覺察並持開放態度面對督導

歷程中的議題、E2 瞭解對案主的倫理議題與法律責任及 E5 能維護案主權益。高具備度，但非高滿足度有以下四個督導職能：M1 提供適切多元的回饋、M2 擁有服務過程中危機處理的能力、A1 能評估受督者對於案主資料蒐集的能力及 E1 瞭解與受督者間倫理議題及法律責任；高具備度，但低滿足度：M3 督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求。

表 4-3-2

督導具備程度與受督者滿足程度次數對照表

督導者具備程度 5 次數排序前十多題項 (充分具備高頻組)	受督者滿足程度 5 分次數排序前十多題項 (充分滿足高頻組)
T4.具備個案概念化的能力	T4.督導具備個案概念化的能力
K2.熟稔職業重建服務流程	K2.督導熟稔職業重建服務流程
M1.提供適切多元的回饋	K4.督導能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難
M2.擁有服務過程中危機處理的能力	K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動
M3.覺察並處理督導過程中受督者需求	R7.督導能覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題
A1.能評估受督者對於案主資料蒐集的能力	E2.督導瞭解對案主的倫理議題與法律責任
R7.覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題	E3.督導瞭解知情同意相關議題
E1.瞭解與受督者間倫理議題及法律責任	E5.督導能維護案主權益
E2.瞭解對案主的倫理議題與法律責任	
E5.能維護案主權益	
督導者具備程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不具備高頻組)	受督者滿足程度 1 分+2 分次數排序前十多題項 (不滿足高頻組)
T5.熟稔督導相關的理論與模式	K10.督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用
T6.熟稔團體督導的理論與模式	M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求
K5.能選擇及使用適當的評估測驗工具	M4.督導能與受督者共同訂定合適的督導目標
K6.熟稔評估技巧及評估結果的解釋	M7.督導能運用不同媒材達成督導目標
K10.熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	A4.督導能評估受督者學習風格並提供學習材料
	A5.督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢
	A6.督導能根據受督者需求轉變調整督導方式
	R3.督導能覺察並處理督導關係中衝突來源
	R5.督導能覺察受督者需求及價值觀
	F2.督導能扮演諮商者角色
	F5.督導能引導受督者職涯發展

高具備度但低滿足度督導職能 M3，可能造成的原因與關係建立

有關。

「我覺得如果督導的支持是可以協助察覺狀態是怎麼樣的，其實是非常重要的的一件事情，在做服務的是我們，…反而要專注在第一線專業人員的身上。多關心我們我覺得這也是非常重要的一件事情。」(M3-受督者

D)

「其實有時候是需要感受性的支持比較多，…只要讓你覺得開心然後能往前走一點，那就是一個成功的督導。」(M3-受督者 F)

「覺察的部分比較難，這個受督者跟督導之間的關係也是非常重要，是不是真的能夠瞭解你的狀況，我覺得這對督導也不容易，他對人就要有個敏覺度，建立關係要有點能力…他比較沒辦法抓到你現在的狀況，覺察到心理的狀態可能是疲倦啊等等，他也跟你沒那麼常接觸，這部分就更有差距。」(M3-受督者 A)

「我比較需要督導告訴我，可能可以怎麼做會比較好這樣的建議，而不是告訴我必須要這麼做，這是我不喜歡的。…我會覺得被限制住…這樣在思考上才會想到很多的可能性，不是只有單一方法去解決單一問題需求…我覺得督導應該要有這樣引導會比較好。」(M3-受督者 D)

(二) 對督導現況的看法

督導者認為具備程度及滿足程度兩者有差異，原因有三點：

1、督導的頻率及時間受限：有的單位只有外督，或受限於經費，督導頻率只能有固定的次數，較不能及時回應受督者需求或是服務對象的問題解決。

「有時候光是盤點還沒派出去的，就花去一半的時間，接下來一半時間看他提出怎樣的個案，有的是不會印資料頂多點出來看，…從文字辨識我在想還是會有落差。」(督導者 E)

2、受督者的主動性程度：督導關係須由督導者與受督者雙方共同努力，受督者是否能瞭解自身需求並主動提出讓督導者瞭解，也會影響滿足程度。

「我是覺得以現在這種條件之下，我們會很期待受督者拋問題給我們主動提問題，我們都很樂意來幫忙解決問題。」 (督導者 B)

3、受督者對督導者的依賴程度：當專業人員自身具備足夠的知能時，對於督導的需求會比較平衡。

「可能是對督導是全人的期待，做問題的解答，問題沒有被滿足，可能就覺得受督需求沒有被滿足。回到受督者身上，他怎麼去發展獲取相關專業知識，他比較少去想說怎麼去找督導以外的資源，對督導的期望不斷被放大，不管是內外督。」 (督導者 A)

第五章、研究結論與建議

第一節、研究結論

(一)督導者對於督導職能重要程度以及具備程度之看法

從研究結果中可看出各督導職能的重要性呈現正向，也再次驗證職重專業發展中所重視的職能是被肯定的。在督導者對於督導職能重要程度與具備程度的平均數顯示，督導者普遍認為各項職能是重要的，而在重要程度較低的 K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用，可能顯示督導對於文獻資料庫與實務工作之連結度較低；另，M7 能運用不同媒材達成督導目標，其成因則可能與內外督輔導形式有相關。

督導者認為在督導職能的具備程度，在 51 個督導職能中的 34 個督導職能之平均數為 4 以上，另外 17 個督導職能介於尚可到具備之間；在 51 個督導職能中的 42 個督導職能重要程度與具備程度達到顯著差異，表示督導在各職能有一定的具備程度，但仍有提升的空間。具備程度較低的督導職能中，除 K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用與實務工作連結度可能較低之外，在 K1 瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略、K4 能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難、R6 能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識、T5 熟稔督導相關的理論與模式、T6 熟稔團體督導的理論與模式、K5 能選擇及使用適當

的評估測驗工具、K6 熟稔評估技巧及評估結果的解釋等，督導者認為具備度尚可提升的職能，其增進方式會根據自身督導服務的專業類型及受督者需求，透過繼續教育或其他方式增進職能。

目前督導職能的養成方式，部分從第一線實務工作累積經驗，對於所擔任的專業類型及服務對象障礙類別會有較多經驗累積，以及透過評鑑制度、個案研討會等形式增進職能；對於較不熟悉的障礙類別、專業領域新知，則是透過繼續教育提升職能；自行上網搜尋資源、使用文獻資料庫、研究所課程及學位進修、向更資深的督導或其他專業的專家諮詢等。

(二)受督導者對於受督需求程度以及滿足程度之看法

在受督者對於督導職能需求程度與滿足程度的平均數顯示，受督者普遍認為進行專業服務時，各項督導職能是需要的。除 K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用、M7 能運用不同媒材達成督導目標、以及 A2 能使用多元評量方式瞭解督導前後受督者能力轉變之外，可能顯示此三個督導職能實務工作的連結度較低。

受督者認為在督導職能的滿足程度，在 51 個督導職能中的 29 個督導職能之平均數為 4 以上，另外 22 個督導職能介於尚可到具備之間；在 51 個督導職能中的 37 個督導職能需求程度與滿足程度達到顯著差異，表示受督者對於各督導職能有一定的滿足程度，但部分職能

的滿足程度仍有提升的空間。此外，除督導者具備督導職能的程度之外，受督者現職也是可能影響受督者需求及滿足程度的因素。

分析受督者背景變項中，依據現任專業職務分析，在 T2 督導具備諮商技術相關知能及 K9 督導熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略上，職業重建個案管理員在此兩個督導職能需求明顯低於就業服務員，首先兩者任職資格不同，其背景知識與經驗上，職管員普遍較為資深，另考量職管員所面對服務對象障別與能力差異範圍較大，因而多元議題處理的累積經驗較多；另一方面而言，就服員也可能在面臨服務對象與就業職場變遷快速的情況下，相關知能與策略因應的需求也因而提高。對於督導職能滿足程度，發現在 M4 督導能與受督者共同訂定合適的督導目標、M5 督導能協助受督者做決策、M6 督導能妥善運用督導時間、R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源、R9 督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題、F1 督導能扮演教師及訓練者角色、F4 督導能檢視服務表單並提供回饋等督導職能中，職業重建個案管理員的滿足程度都較就業服務員低，可能因為職業重建個案管理員在職務資格要求上較高，職能涵蓋面向較廣，服務個案量也較多，故對於督導的介入技巧與方法、督導關係、督導角色與功能，有更多的期待，而較難以感到滿足。

接著，依據受督者背景變項三種受督導形式：僅有內督、僅有外

督、以及內外督，進行分析比較，在 K6 督導熟稔評估技巧及評估結果的解釋上，有內外督之受督者其督導職能需求明顯高於僅外督之受督者；若參考焦點團體受督者之回應，可知在有內外督導者，或外部顧問等情況下，受督者在面臨不同督導者給予不同觀點及方向之建議時，會感到困擾而難以決定應如何處置，或許因此反映出對於評估技巧與評估結果解釋上之較高需求。

依據受督者之職重專業年資，分為年資 1 年以上未滿 5 年及 5 年以上等二個組別，分析對於督導職能需求程度，於 M2 督導擁有服務過程中危機處理的能力、R1 督導能促進受督者之覺察與改變、R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源、R6 督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識，及 F1 督導能扮演教師及訓練者角色等項目上，顯示年資 1 年以上未滿五年受督者在此五個督導職能需求明顯高於年資 5 年以上者。

而在滿意程度上，在 M5 督導能協助受督者做決策、A5 督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢、R1 督導能促進受督者之覺察與改變、R6 督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識，及 F1 督導能扮演教師及訓練者角色等項目，年資 1 年以上未滿五年受督者滿足程度明顯高於年資 5 年以上者。

(三)督導者與受督者間看法之比較

在各項督導職能間發現，督導者認為重要程度與受督者需求程度有差異。高重要度、但非高需求度：M1 提供適切多元的回饋、E2 瞭解對案主的倫理議題與法律責任。高需求度、但非高重要度：K3 督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略、K8 督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動。可能在於督導者觀察的層次及面向與受督者不同，以及受督者的專業背景及專業經驗不同。

在各項督導職能間發現，督導者認為自身具備程度與受督者滿足程度有差異。高具備度，但非高滿足度：M1 提供適切多元的回饋、M2 擁有服務過程中危機處理的能力、A1 能評估受督者對於案主資料蒐集的能力、E1 瞭解與受督者間倫理議題及法律責任；高具備度，但低滿足度：M3 督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求。原因在於督導的頻率及時間受限、受督者的主動性程度、受督者對督導者的依賴程度。

除了督導者具備督導職能的程度之外，督導頻率、督導形式、督導專業類型、與受督者年資與經驗等，都可能影響受督者需求及滿足程度。

第二節、研究建議

本研究透過問卷調查，對於轄區內職重領域督導者職能現況進行描述，呈現出轄區內職業重建服務專業人員之受督者需求，以及其需求滿足之程度；並透過此次主題探討，邀集實務工作者進行焦點團體，針對督導實務上如何提升督導效益，以及如何補充受督者需求提出相關建議，使職業重建專業能透過督導過程提升專業服務品質。本研究探討職業重建專業服務之督導整體概況而並非督導個別狀況，其程度的普遍性，也反映當前制度可能存在需改變之處；研究結果也希望能提供實際從事督導工作者參考，受督者在督導歷程中可能的需求及期待。根據研究結果發現，研究團隊提出以下建議：

一、提升受督者對督導歷程之準備度：許韶玲與蕭文（2014）的研究結果發現，受督者在督導歷程前的準備，對於協助受督者順利地從督導歷程外進入督導歷程內的角色，提供一個重要的轉換過程，也具有正向的影響力；包括提升受督者參與督導歷程的能力，以及投入督導歷程的程度。王子欣（2011）從受督者知覺探討高品質督導中有提到數點，除了提到督導關係是支持性的關係、工作同盟的關係，以及須奠基在清晰且必要的督導下，亦提到了為受督者進行定向與角色導入，使其了解組織任務與如何做為一位受督者，以降低新手受督者之焦慮與困惑。惟目前專業人員各項資格訓練中，並無相關內容，其參

考因應方式包括：修訂培訓課程內容、由督導者自行向受督者進行說明以建立同盟關係，並確立督導目標等，或透過繼續教育課程，或其他補充性課程，以使受督者能順利的進入督導過程。

二、對繼續教育課程：督導者的進修需求會隨著服務之受督者及服務對象問題而變化，除定期調查督導者的需求並規劃繼續教育課程。其中又以瞭解受督者需求與期待為發展良好督導關係及功能發揮的基礎，徐西森（2005）指出督導人員對於情境脈絡的掌握是重要的，督導必須有足夠的覺察力，去瞭解受督導者的角色期待和專業需求，否則容易影響其督導作為。健康、開放的督導關係，亦有助於受督導者學習去區辨、確認受督者的督導需求，提升專業知能。

三、建立資源平台：除了繼續教育課程之外，督導者目前持續學習的方式有透過網路搜尋、至研究所進修學位或學分、向其他督導或專業人員諮詢等。建議可辦理督導者督導聯繫會議，針對督導者所遇到的服務狀況或制度面議題進行討論。也可建立督導者人力資料庫，包含督者的學經歷、專長領域議題、服務地區等資訊，以利受督者或單位在尋求督導者協助時，能有所依循。

四、對政策制定：現行督導費補助係以出席費來支應，並依各專業人員數來規範每月最高補助次數，而目前各專業中僅有「推動身心障礙者職業重建個案管理服務計畫」明訂全職職管督導之條件及敘薪標

準，其餘各支計畫則僅有內部督導與外部督導補助費用差異，因此許多內部督導實質上與外部督導相同，亦為兼任性質，其差異主要在於專業人員與內部督導在時間與空間上都較外部督導來的緊密，受督者得以較容易提問，以及內部督導穩定度較不易受到年度或方案變動之影響，對於建立督導同盟關係，以及其穩定延續度皆有所幫助。

然而，目前對於督導次數僅規範最高補助次數，而無最低限度的要求，由研究結果可見，確實不同年資、背景與職務之受督者，其督導需求與應著重之面向亦有所不同，蘇怡如（2010）提到，在專業發展過程中，亦需促進實踐專業自主、自我工作反思、以及承擔負責的能力，因此亦需注意受督者對於督導或權威之依賴。故由制度設計上，確實也可以思索，對於資深專業人員，其受督次數是否需與該單位資淺者相同？或可透過參與督導計畫制定，由督導者與受督者共同擬定其督導目標與計畫，使督導過程能依據受督者需求適性辦理。

惟由本次研究過程篩選接受調查者資格時發現，因前述補助規定並無最少申請次數之限制，可能也造成有需求之受督者並無實際接受督導的狀況，其中尤以補助項目中，另有編列行銷等督導項目補助之庇護性就業服務為最；而若以本次探討中對於背景變項之分析，比較年資條件，可見資淺者對於多項督導需求，如危機處理、促進覺察與改變、建立支持關係並傳遞專業知識、以及督導者扮演教師及訓練者

角色等項目，都顯著高於資深者；比較職務條件，可見職管員對於諮商技術相關知能、多元文化議題與處理策略等督導需求知能，明顯低於就服員；故對於資淺之就業服務員而言，現行就業服務督導次數恐有不足，而雖然補助中因應就業服務督導次數與職重個管督導次數相較為折半，增列可將職管員與就服員合併計算之規定，然若考量職管員工作性質，無論與支持性就服員及庇護性就服員相較，皆有明顯不同，較適合以個案研討等團體形式依需求辦理，而專業督導上，仍建議應考量受督者需求，並建立長期穩固之督導關係。

以工作同盟的基礎，制定督導工作計畫，徐西森（2005）提到督導者能夠和受督導者共同討論並訂定督導目標，有助於建立工作同盟關係，並提高工作的滿意度。王子欣（2011）亦提到高品質的督導在實務工作前需要為受督者進行角色導入的(協助受督者了解受督者任務)的功能，基於支持性及工作同盟的督導關係，而相互同意的工作目標是工作同盟發展的基礎，可見同盟關係的重要性。在提供督導服務前，督導者與受督者或單位雙方對於督導目標及執行方式應有充分溝通，澄清期待並制定督導工作計畫確認雙方在督導關係中的權利義務，建立督導及工作關係，並提供督導品質檢核及調整的依據。

此外，宜進一步建立督導檢核機制，王子欣（2011）提出高品質的督導需要奠基在清晰且必要的督導內容之上。督導工作計畫的擬定

到執行，都是確保督導品質的重要關鍵(徐西森，2005；王子欣，2011)。故對於提供督導服務的督導者，除有擔任督導前訓練及繼續教育的要求之外，制定督導工作計畫及檢核機制，均有助提升督導品質及成效。

第三節、研究限制：

一、研究工具：本次研究的調查問卷採自陳量表，對於督導職能所得之具備程度結果，可能未必代表實際的具備程度。

二、調查對象：符合本次調查對象的受督者約210位，回收率約為64%。其中包含職業重建個案管理員35位、就業服務員94位、以及職業輔導評量員6位。因職業輔導評量員人數較少，代表性有限，不適合單獨進行統計分析，建議後續研究對於職業輔導評量員的需求進一步探究。94位就業服務員中，未區分服務性質為支持性就業服務或庇護性就業服務，建議後續研究對於不同性質的就業服務員需求進行探究。

三、本轄區內專業人員總數超過400人，然實際符合此次調查條件者僅佔約一半，可能仍有部分專業人員僅接受低度督導之情形，其督導需求可能與本文結果不相符。

參考文獻

- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2014). *Fundamentals of Clinical Supervision (5th ed.)*. London, England: Pearson.
- Chen, E. C., & Bernstein, B. L. (2000). Relations of complementarity and supervisory issues to supervisory working alliance: A comparative analysis of two cases. *Journal of Counseling Psychology, 47*(4), 485-497.
- Ellis, M. V. (2010). Bridging the science and practice of clinical supervision: Some discoveries, some misconceptions. *Clinical Supervisor, 29*(1), 95-116.
- Falender, C. A., & Shafranske, E. P. (2007). Competence in competency-based supervision practice: Construct and application. *Professional psychology: Research and Practice, 38*(3), 232.
- Herbert, J. T., & Trusty, J. (2006). Clinical Supervision Practices and Satisfaction Within the Public Vocational Rehabilitation Program. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 49*(2), 66-80.
- Herbert, J. T., Schultz, J. C., Lei, P., & Aydemir-Döke, D. (2017). Effectiveness of a Training Program to Enhance Clinical Supervision of State Vocational Rehabilitation Personnel. *Rehabilitation Counseling Bulletin*. Advance online publication. doi: 10.1177/0034355218774844
- Kadushin, A. (1992). What's wrong, what's right with social work supervision. *Clinical Supervisor, 10*(1), 3-19.
- Schultz, J. C., Ososkie, J. N., Fried, J. H., Nelson, R. E., & Bardos, A. N. (2002). Clinical supervision in public rehabilitation counseling settings. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 45*(4), 213-222.
- Thielsen, V. A., & Leahy, M. J. (2001). Essential knowledge and skills for effective clinical supervision in rehabilitation counseling. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 44*(4), 196-208.
- Yip, K. S. (2005). Self-reflection in reflective practice: A note of caution. *British Journal of Social Work, 36*(5), 777-788.
- 王子欣(2011)。從受督者的知覺談什麼是高品質的督導。《諮商與輔導》，306，45-49。
- 王文秀(2000)。國小準輔導工作者「諮商實習」課程與被督導經驗調查研究。《中華輔導學報》，9，25-55。
- 王文秀、李沁芬、謝淑敏、彭一芳(譯)(2003)。《助人專業督導》(原作者：Hawkins, P., & Shohet, R.)。臺北市：學富文化。(原著出版於2000年)
- 王文秀、徐西森、連廷嘉(2006)。我國大學校院與社會輔導機構諮商督導工作實施現況及其人員專業知覺之探討研究。《中華輔導學報》，19，1-40。
- 王惠宜(2005)。找到自己的翅膀—公部門社工督導的轉化歷程。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。

- 江盈誼等(譯)(2000)。**社工督導**(原作者:Brown, A.& Bourne, I.)。臺北市:學富文化出版公司。(原著出版年:1995)
- 朱素芬(2009)。高中職輔導教師之督導者專業知能的研究(未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所,南投縣。
- 李宜珍(2014)。保護性社會工作者督導經驗與督導關係之研究(未出版之碩士論文)。長榮大學社會工作學系,臺南市。
- 沈慶鴻、賴乃榕(2013)。從「社工」到「督導」:新手社工督導角色轉換之研究-以婚暴防治為例。**中華心理衛生學刊**, 26(2), 215-248。
- 林家興、趙舒禾、方格正、黎欣怡、李露芳、葉安華(2011)。**諮商督導實務**。臺北市:雙葉書廊。
- 吳秀碧(2012)。受督者知覺有益學習的督導關係內涵之探究。**中華輔導與諮商學報**, 33, 87-118。
- 吳秀碧(2013)。督導關係量表之編製與信、效度建構。**中華輔導與諮商學報**, 38, 117-148。
- 身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則。(民 103 年 5 月 23 日)。
- 連廷嘉、徐西森(2003)。諮商督導者與實習諮商員督導經驗之分析。**應用心理研究**, 18, 89-111。
- 徐西森(2005)。SAS 取向諮商督導能力評量表之編製研究。**中華輔導學報**, 18, 153-201。
- 徐西森、黃素雲(2007)。**諮商督導:理論與研究**。臺北市:心理出版社。
- 卓紋君、徐西森(2002)。完形取向督導模式及其督導歷程實錄分析。**中華輔導學報**, 12, 73-116。
- 陳雅蓮(2017)。兒少保護社會工作者之受督經驗之探究。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 黃源協(2008)。**社會工作管理(二版)**。臺北市:雙葉書廊。
- 許韶玲(2003)。督導者知覺受督導者影響諮商督導過程之因素。**應用心理研究**, 18, 113-144。
- 許韶玲(2004)。受督導者對諮商督導過程的影響因素-從受督導者的知覺檢視。**諮商輔導學報-高師輔導所刊**, 10, 31-50。
- 許韶玲、蕭文(2014)。更有效地利用督導—初探督導前的準備訓練對受督導者進入諮商督導過程的影響內涵。**輔導與諮商學報**, 2, 43-64。
- 許維素(2007)。焦點解決督導成效之研究。**教育心理學報**, 38(3), 331-354。
- 許雅惠、廖鳳池(2009)。督導回饋對受督導者之衝擊與諮商行為影響之研究。**新竹教育大學教育學報**, 26(1), 63-92。
- 許雅惠(2011)。大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求之研究。**教育心理學報**, 43(1), 51-76。
- 許皓宜(2012)。督導關係與督導成效:實務工作中的啟發。**輔導季刊**, 48(4), 10-17。
- 曹敏君(2015)。職業重建服務體系就業服務領域外聘督導運作實務之探究。國立

- 彰化師範大學復健諮商所，彰化市。
- 張淑芬、廖鳳池(2010)。受督導者知覺之諮商督導關係歷程及督導關係事件研究。**教育心理學報**，**42**(2)，317-337。
- 張佳鈴、徐西森(2015)。受督者諮商困境及其受督討論歷程對督導關係發展影響之初探研究。**諮商心理與復健諮商學報**，**28**，93-118。
- 曾煥裕、劉曉春(譯)(2016)。社工督導：理論與實務(原作者：Davys, A. & Beddoe, L.)。臺北市：洪葉文化(原著出版年：2010)。
- 蔡秀玲(2004)。受督者自覺諮商情境相關情緒在督導中情緒覺察歷程之研究。未出版之博士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 楊惠卿(2006)。系統取向督導模式與區辨模式督導取向的比較。**諮商與輔導特刊**，**251**，22-26。
- 蔡素琴(2005)。督導關係中的挑戰-談受督者的抗拒與督導的因應策略。**輔導季刊**，**41**(3)，18-22。
- 蔡秀玲、陳秉華(2007)。受督者在諮商督導情境中的情緒覺察歷程研究。**教育心理學報**，**38**(3)，311-329。
- 蔡秀玲(2012)。影響督導工作同盟發展之要素：督導雙方之觀點。**教育心理學報**，**43**(3)，547-566。
- 藍菊梅(2006)。諮商督導角色及督導焦點的質性分析。**國立臺北教育大學學報**，**19**(2)，197-223。

督導職能與受督者需求探討問卷-督導版

敬愛的督導 您好：

我們是北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心的研究團隊。為了解督導者於執行督導職務所需相關知能之重要性，以及本身具備該知能的程度，編製此問卷。懇請您依據您的真實想法撥冗填寫，您所提供的資料僅用於本中心年度主題探討資料分析之用，個人資料將被保密，請安心填答。感謝您寶貴的時間及協助！敬祝

身體健康、萬事如意

北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 敬上

填答者個人背景資料：

- 1.性別：女 男 其他
- 2.最高學歷：高中 （副）學士 碩士 博士
- 3.專業背景（可複選）：社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、復健諮商、勞工關係、人力資源、心理或輔導相關、其他_____。

職業重建專業服務背景資料：

- 1.督導資格領域（可複選）：職業重建個案管理 就業服務 職業輔導評量
- 2.督導年資：_____年_____月
- 3.職業重建服務總年資：_____年_____月
- 4.目前督導單位所在縣市/所督導之職重專業及類型（可複選）

A 職業重建個案管理、B 就業服務、C 職業輔導評量

臺北市：內督 A B C 新北市：內督 A B C

外督 A B C 外督 A B C

基隆市：內督 A B C 宜蘭縣：內督 A B C

外督 A B C 外督 A B C

花蓮縣：內督 A B C 金門縣：內督 A B C

外督 A B C 外督 A B C

連江縣：內督 A B C 其他縣市：_____

外督 A B C 內督 A B C

外督 A B C

填答說明：

本問卷的每一題項皆為擔任職業重建服務督導可能需要之相關知能。每一題項將分為兩個部份，第一部份為督導相關知能的重要性，第二部份為督導相關知能的具備程度。

(一) 督導相關知能的重要性

請依據您認為該題項之專業知能對您執行督導工作的「重要程度」進行圈選：

「非常重要」5；「重要」4；「普通」3；「不太重要」2；「完全不重要」1

(二) 督導相關知能的具備程度

請依據您認為您個人在該題項督導專業知能的「具備程度」進行圈選：

「充分具備」5；「具備」4；「尚可」3；「缺乏」2；「非常缺乏」1。

您認為以下項目對您從事督導工作的重要性為何？／您認為您個人所具備該項督導知能的程度為何？	重要程度					具備程度				
	非 常 重 要	重 要	普 通	不 太 重 要	完 全 不 重 要	充 分 具 備	具 備	尚 可	缺 乏	非 常 缺 乏
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
理論與模式										
T1.具備諮商理論相關知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T2.具備諮商技術相關知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T3.瞭解身心障礙者生涯發展階段相關理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T4.具備個案概念化的能力（透過資料蒐集，評估及分析案主需求，以形成後續服務計畫。）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T5.熟稔督導相關的理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T6.熟稔團體督導的理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
復健諮商知識										
K1.瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K2.熟稔職業重建服務流程	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K3.熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K4.能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K5.能選擇及使用適當的評估測驗工具	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K6.熟稔評估技巧及評估結果的解釋	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K7.熟稔職涯諮商及就業諮詢	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K8.熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

您認為以下項目對您從事督導工作的重要程度為何？／您認為您個人所具備該項督導知能的程度為何？	重要程度					具備程度				
	非 常 重 要	重 要	普 通	不 太 重 要	完 全 不 重 要	充 分 具 備	具 備	尚 可	缺 乏	非 常 缺 乏
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K9.熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K10.熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K11.熟稔教導專業人員拓展專業與實務知能之理論與策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
介入技巧與方法										
M1.提供適切多元的回饋（例如：口語、示範、角色扮演）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M2.擁有服務過程中危機處理的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M3.覺察並處理督導過程中受督者需求（例如：抗拒、壓力調適等相關議題）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M4.能與受督者共同訂定合適的督導目標	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M5.協助受督者做決策	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M6.能妥善運用督導時間（例如：規劃督導時間、督導會議過程中聚焦）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M7.能運用不同媒材達成督導目標(例如：錄音、拍照、錄影)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
評量與評估										
A1.能評估受督者對於案主資料蒐集的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A2.能使用多元評量方式瞭解督導前後受督者能力轉變	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A3.能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議（包含：現場觀察、觀看錄影紀錄等）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A4.能評估受督者學習風格並提供學習材料	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A5.協助受督者分析自我專業能力優弱勢	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A6.能根據受督者需求轉變調整督導方式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A7.能依據服務目標建立考評標準	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
督導關係										
R1.能促進受督者之覺察與改變	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R2.能與受督者建立工作同盟關係	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R3.覺察並處理督導關係中衝突來源	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

您認為以下項目對您從事督導工作的重要程度為何？／您認為您個人所具備該項督導知能的程度為何？	重要程度					具備程度				
	非 常 重 要	重 要	普 通	不 太 重 要	完 全 不 重 要	充 分 具 備	具 備	尚 可	缺 乏	非 常 缺 乏
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R4.覺察督導風格及方法對督導關係的影響	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R5.覺察受督者需求及價值觀	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R6.能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R7.覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R8.能避免涉入個人情感於督導關係中	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R9.遵守督導契約及處理違反督導契約議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R10.說明並執行督導者與受督者各自之權責	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
督導角色功能										
F1.能扮演教師及訓練者角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F2.能扮演諮商者角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F3.能扮演顧問諮詢角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F4.能檢視服務表單並提供回饋	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F5.能引導受督者職涯發展	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
倫理及法律議題										
E1.瞭解與受督者間倫理議題及法律責任（包含：個別督導及團體督導）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E2.瞭解對案主的倫理議題與法律責任	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E3.瞭解知情同意相關議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E4.具備倫理困境覺察與決策的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E5.能維護案主權益	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

您對身心障礙者職業重建專業人員現行督導制度的想法或建議：

職業重建專業服務受督導者需求調查問卷

親愛的身心障礙者職業重建服務專業人員 您好：

我們是北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心的研究團隊。為了解在現行身心障礙者職業重建督導制度下，受督者認為在督導過程中，對於督導相關職能的需求程度，以及個人感知需求被滿足的程度，編制此問卷。懇請您依據您的真實想法撥冗填寫，您所提供的資料僅用於本中心年度主題探討資料分析之用，個人資料將被保密，請安心填答。感謝您寶貴的時間及協助！

敬祝

身體健康、萬事如意

北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心 敬上

填答者個人背景資料：

- 1.性別：女 男 其他
- 2.最高學歷：高中 （副）學士 碩士 博士
- 3.專業背景（可複選）：社會工作、職能治療、物理治療、特殊教育、復健諮商、勞工關係、人力資源、心理或輔導相關、其他_____。

職業重建專服務業背景資料：

- 1.現職：職業重建個案管理員 就業服務員 職業輔導評量員
- 2.職業重建服務總年資：_____年_____月
- 3.受專業督導形式（可複選）：
 - 內部督導 督導頻率/形式/時間：_____
 - （例：每週1次、個別/團體、每次30分鐘）
 - 外部督導 督導頻率/形式/時間：_____
 - （例：每季1次、個別/團體、每次1小時）
- 4.目前單位所在縣市
 - 臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣、連江縣
 - 其他縣市_____

填答說明：

本問卷的每一題項皆為擔任職業重建服務督導可能需要之相關知能。每一題項將分為兩個部份，第一部份為您在督導體程中，對於督導者該項相關知能的需求程度，第二部份為您感知到您在督導體程中，對於該項督導知能需求被滿足的程度。

(一) 督導相關知能的需求程度

請依據您在督導體程中，對於督導者該項相關知能的「需求程度」進行圈選：

「非常需要」5；「需要」4；「普通」3；「不太需要」2；「完全不需要」1。

(二) 督導知能需求被滿足程度

請依據您在督導體程中，對於督導者該項相關知能需求「被滿足程度」進行圈選：

「充分滿足」5；「滿足」4；「尚可」3；「不滿足」2；「非常不滿足」1。

在督導體程中，您對下列督導知能的需求程度為何？／ 您感知到您在督導體程中，該項督導需求滿足的程度為何？	需求程度					滿足程度				
	非 常 需 要	需 要	普 通	不 太 需 要	完 全 不 需 要	充 分 滿 足	滿 足	尚 可	不 滿 足	非 常 不 滿 足
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
理論與模式										
T1.督導具備諮商理論相關知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T2.督導具備諮商技術相關知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T3.督導瞭解身心障礙者生涯發展階段相關理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T4.督導具備個案概念化的能力（透過資料蒐集，評估及分析案主需求，以形成後續服務計畫。）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T5.督導熟稔督導理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
T6.督導熟稔團體督導理論與模式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
復健諮商知識										
K1.督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K2.督導熟稔職業重建服務流程	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K4.督導能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K5.督導能協助受督者選擇及使用適當的評估測驗工具	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K6.督導熟稔評估技巧及評估結果的解釋	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K7.督導熟稔職涯諮商及就業諮詢之知能	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

在督導歷程中，您對下列督導知能的需求程度為何？／ 您感知到您在督導歷程中，該項督導需求滿足的程度為何？	需求程度					滿足程度				
	非常需要	需要	普通	不太需要	完全不需要	充分滿足	尚足	尚可	不滿足	非常不滿足
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K9.督導熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K10.督導熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
K11.督導熟稔教導專業人員拓展專業與實務知能之理論與策略	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
介入技巧與方法										
M1.督導能提供適切多元的回饋（例如：口語、示範、角色扮演）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M2.督導擁有服務過程中危機處理的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求（例如：抗拒、壓力調適等相關議題）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M4.督導能與受督者共同訂定合適的督導目標	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M5.督導能協助受督者做決策	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M6.督導能妥善運用督導時間（例如：規劃督導時間、督導會議過程中聚焦）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M7.督導能運用不同媒材達成督導目標	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
評量與評估										
A1.督導能評估受督者對於案主資料蒐集的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A2.督導能使用多元評量方式瞭解督導前後受督者能力轉變	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A3.督導能觀察受督者執行服務過程並提供相關建議（包含：現場觀察、觀看錄影紀錄等）	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A4.督導能評估受督者學習風格並提供學習材料	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A5.督導能協助受督者分析自我專業能力優弱勢	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A6.督導能根據受督者需求轉變調整督導方式	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A7.督導能依據服務目標建立考評標準	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
督導關係										
R1.督導能促進受督者之覺察與改變	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R2.督導能與受督者建立工作同盟關係	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R3.督導能覺察並處理督導關係中衝突來源	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R4.督導能覺察督導風格及方法對督導關係的影響	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

在督導歷程中，您對下列督導知能的需求程度為何？／ 您感知到您在督導歷程中，該項督導需求滿足的程度為何？	需求程度					滿足程度				
	非 常 需 要	普 通	不 太 需 要	完 全 不 需 要		充 分 滿 足	尚 可 滿 足	不 滿 足	非 常 不 滿 足	
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R5.督導能覺察受督者需求及價值觀	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R6.督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R7.督導能覺察並持開放態度面對督導歷程中的議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R8.督導能避免涉入個人情感於督導關係中	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R9.督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
R10.督導能說明並執行督導者與受督者各自之 權責	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
督導角色功能										
F1.督導能扮演教師及訓練者角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F2.督導能扮演諮商者角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F3.督導能扮演顧問諮詢角色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F4.督導能檢視服務表單並提供回饋	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
F5.督導能引導受督者職涯發展	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
倫理及法律議題										
E1.督導瞭解與受督者間倫理議題及法律責任(包含：個 別督導及團體督導)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E2.督導瞭解對案主的倫理議題與法律責任	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E3.督導瞭解知情同意相關議題	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E4.督導具備倫理困境覺察與決策的能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
E5.督導能維護案主權益	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

您對身心障礙者職業重建專業人員現行督導制度的想法或建議：

「督導職能與受督者需求探討」

主題探討第 1 次專家會議紀錄

壹、時 間：107 年 9 月 26 日（星期三）下午 14 時

貳、地 點：國立臺灣師範大學博愛樓 B117 室
（臺北市和平東路一段 129 號地下 1 樓）

參、主席：吳亭芳主任 紀錄：林奕廷

肆、出席人員：如簽到表

伍、討論議題：

議題一：有關本年度主題探討「督導職能與受督者需求探討」研究報告，敬請提供專業意見。

說 明：

- 一、依據勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署委託「107 年度北基宜花金馬區身心障礙者職業重建服務資源中心計畫-彙管作業服務」辦理，針對 8/21 期中審查建議進行討論。
- 二、敬請與會專家針對研究統計方法及分析提供建議。
- 三、敬請與會專家針對焦點團體討論題綱提供建議。
- 四、綜合討論。

陸、會議紀錄：

- 一、主席致辭：略
- 二、研究計畫報告：略。
- 三、專家提問與建議：

（一） 陳委員靜江：

- 一、督導者與受督者兩個版本的問卷在構念上可能有落差，需再確認(督導者與受督者)組間：重要性-需求性，具備程度-滿足程度，是否適合交叉分析與比較？另，以兩組人數懸殊，是故統計上不建議使用組間比較。
- 二、問卷採用五點量表，3 分即在平均數以上，在量表

的分數界定上，需要小心解釋。

三、建議將表 4-2-1 督導者於各題項重要程度與具備程度之次數分配表及 4-3-1 受督者於各題項需求程度與被滿足程度之次數分配表，舉例而言，例如重要性分數偏高，則以表達最強烈的 5 分次數最多之前十項，及 1、2 分相加次數最多之前十項，觀察答題傾向為何，並比較組間的差異。若有差異，在督導者與受督者兩個焦點團體中去討論，期望可以有更多回應，幫助解釋其中的落差。焦點團體中也可以討論每個題項的極端值，例如：K9 此題項非常不滿足的人數較多，對於題目的解讀是如何？實務上的經驗為何？

四、在重要性中，每個題項分數偏高，是否與從繼續教育的架構中挑出題項有關，這可說是對於現行制度的一個效度檢驗。建議從分數中去檢視督導者認為重要性高但具備程度低的題項中，發現未來接受訓練的職能。

五、建議將年資做適當分層後，進行年資分組之分析比較。

(二) 褚委員增輝：

1. 研究問題三、四，組間無法比較，建議用質性資料解釋。研究問題五的具備程度否是可能受個人自信程度影響？需再考量。研究問題六中，需求程度與滿足程度的差距，建議可以以各題項呈現差異情形。
2. 統計結果是否能夠回應對督導繼續教育或督導制度的建議？例如督導制度從四次減為兩次，受督者的受督需求不滿足會不會是因為督導次數的減少。建議要從基本資料進行分析，例如接受督導的形式（內外督），專業人員年資、專業類型（職管、就服、職評）、專業背景、縣市（臺北新北、其他縣市）等，以看出不同受督者需求的差異。
3. 建議於主題探討報告中加入問卷發放人數及回收率之說明。

(三) 張委員彧

1. 組間不適合比較，建議由重要性次數(5 分)前十項者及

具備程度次數(1、2分相加)前十項交叉比對，需求性次數(5分相加)前十項及滿足程度次數(1、2分相加)前十項交叉比對，以質性資料呈現。每個題項在實務上面意義如何，可在焦點團體中詢問。例如：受督者需求高的題項，督導者實務工作上是否覺察到受督者的需求程度。

2. 建議分析基本資料，檢視不同專業類型的專業人員需要的督導職能是否不同，以形成後續課程設計建議供參考。可先由領域分組看，若有差異再進一步檢視各題項。

四、綜合建議與回應：(討論歷程略)

吳亭芳主任：

1. 組間不做統計上的比較，以委員建議之方式先從問卷資料來對照並整理歸納，後續呈現則納入焦點團體蒐集之實務意見以形成解釋。
2. 依據建議，加入背景變項資料去分析；受督者投入背景變項後，檢視依據各分組間，有差異以及次數有極端值之題項，亦可納入焦點團體題綱，以尋求實務工作者經驗來提出可能的解釋。
3. 感謝各位專家寶貴的建議與提醒，研究團隊將依序完成後續研究進度。

五、會議結束：15:30

焦點團體討論題綱-督導者版

說明：據問卷調查（35位督導者，135位受督者）之結果，問卷所列各督導職能題項的反應，在五分量尺中，平均數皆為3分以上，可知無論是督導者與受督者，對於各項督導職能大多是抱持著正向的態度—亦即督導者都覺得重要且本身也有一定的具備程度；受督者則認為各項督導職能對其職務執行很需要也都接受到一定程度滿足的督導；惟，不同身分者（督導者或受督者）對各督導職能的重要性（需求性）或具備程度（滿足程度）之看法仍有差異傾向，本焦點團體之討論主要是針對這些有差異的督導職能題項，請各位實務工作者能提供您的看法，讓本主題探討的結果更有價值。

一、 根據表一督導者於各題項重要性與具備程度之次數分配表及表二 受督者於各題項需求性與滿足程度之次數分配表發現：

題項呈現	高重要性(督)、高具備度(督)、高需求性(受)、及高滿足度(受)
題項	T4.具備個案概念化的能力 K2.熟稔職業重建服務流程 E5.能維護案主權益
問題	Q1：您在專業培養的過程中如何獲得這些職能？ Q2：對於新進人員（年資一年以下，非此次調查對象）的督導與有一定資歷的人員，所採用的督導體程或策略之差異為何？ Q3：如何進行一個符合受督者需求的督導體程？

二、 根據表一督導者於各題項重要性與具備程度之次數分配表發現：

題組(一)

題項呈現	高重要性(督)，但非高具備度(督)
題項	K1.瞭解各類身心障礙者特質與相關輔導策略 K4.能覺察身心障礙者在環境及態度上遭遇的困難 R6.能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識
問題	Q1：請問可能的原因為何？ Q2：建議透過何種養成方式或制度改變來提升具備程度？

題組(二)

題項呈現	低具備度(督)
題項	T5.熟稔督導相關的理論與模式 T6.熟稔團體督導的理論與模式 K5.能選擇及使用適當的評估測驗工具 K6.熟稔評估技巧及評估結果的解釋 K10.熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用
問題	Q1：請問可能的原因為何？ Q2：建議透過何種養成方式或制度改變來提升具備程度？

題組(三)

題項呈現	低重要性(督)，低具備程度(督)
------	------------------

題項	K10 熟稔職業重建專業文獻資料庫之查詢與應用
問題	Q1：您認為原因為何？ Q2：根據您的觀察，在實務上此職能應用性為何？ Q3：是此項職能本身對專業人員提供職重服務的重要性較低、受督者沒有對此職能的需求、或是其他因素？ Q4：若增加此職能之使用，對達成督導目標的影響為何？

三、 根據表二受督者於各題項需求性與滿足程度之次數分配表發現：

題項呈現	高需求性(受督)，但非高滿足程度(受督)
題項	K1.督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能 K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略 M2.督導擁有服務過程中危機處理的能力 M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求 R6.督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識
問題	Q1：請問可能的原因為何？ Q2：此結果與您在實務現場觀察到的受督者需求性與滿足程度是否吻合？ Q3：您在執行上述這五項督導職能時，經驗過怎樣的困難？ Q4：建議透過何種養成方式或制度改變來提升具備程度，使督導歷程更能回應受督者需求？

四、 根據表三督導重要性與受督者需求性次數分配表發現：

題項呈現	高重要性(督)、但非高需求性(受督)
題項	M1.提供適切多元的回饋 E2.瞭解對案主的倫理議題與法律責任
題項呈現	高需求性(受督)、但非高重要性(督)
題項	K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略 K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動
問題	請問可能的原因為何？

五、 根據表四督導具備程度與受督者滿足程度次數分配表發現：

題項呈現	高具備度(督)，但非高滿足度(受督)
題項	M1.提供適切多元的回饋 M2.擁有服務過程中危機處理的能力 M3.覺察並處理督導過程中受督者需求 A1.能評估受督者對於案主資料蒐集的能力 E1.瞭解與受督者間倫理議題及法律責任
題項呈現	高具備度(督)，低滿足度(受督)。
題項	M3.覺察並處理督導過程中受督者需求
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者滿足程度是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？ Q3：您在執行上述這五項督導職能時，經驗過怎樣的困難？ Q4：建議透過何種養成方式或制度改變來提升具備程度，使督導歷程

	更能回應受督者需求？
--	------------

六、 分析受督者的現職，職業重建個案管理員及就業服務員對於督導職能需求性及滿足程度差異發現：

題組(一)

題項呈現	需求性達顯著差異 (職管,就服)
題項	T2 督導具備諮商技術相關知能(M=4.09, M=4.37) K9 督導熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略(M=4.00, M=4.33)
問題	Q1 此結果與您在實務現場觀察到的受督者需求性是否吻合？ Q2 請問此差異的可能的原因為何？

題組(二)

題項呈現	滿足程度達顯著差異 (職管,就服)
題項	M4 督導能與受督者共同訂定合適的督導目標 (M=3.66, M=4.03) M5 督導能協助受督者做決策 (M=3.77, M=4.12) M6 督導能妥善運用督導時間 (M=3.71, M=4.12) R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源 (M=3.60, M=4.02) R9 督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題 (M=4.06, M=4.37) F1 督導能扮演教師及訓練者角色 (M=3.74, M=4.07) F4 督導能檢視服務表單並提供回饋 (M=3.89, M=4.30)
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者滿足程度是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？

七、 分析受督者的職重專業年資發現(年資分層為 1-2 年、3-4 年、5-7 年、大於 8 年)，對於督導職能滿足程度差異發現：

題項呈現	滿足程度達顯著差異 (1-2 年, 5-7 年)
題項	F3 督導能扮演顧問諮詢角色 (1-2 年>5-7 年 M=4.34, M=3.73)
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者滿足程度是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？ Q3：對於不同年資的受督者，所採用的督導方式或策略之差異為何？

焦點團體討論題綱-受督者版

說明：據問卷調查（35位督導者，135位受督者）之結果，問卷所列各督導職能題項的反應，在五分量尺中，平均數皆為3分以上，可知無論是督導者與受督者，對於各項督導職能大多是抱持著正向的態度—亦即督導者都覺得重要且本身也有一定的具備程度；受督者則認為各項督導職能對其職務執行很需要也都接受到一定程度滿足的督導；惟，不同身分者（督導者或受督者）對各督導職能的重要性（需求性）或具備程度（滿足程度）之看法仍有差異傾向，本焦點團體之討論主要是針對這些有差異的督導職能題項，請各位實務工作者能提供您的看法，讓本主題探討的結果更有價值。

一、 根據表一督導者於各題項重要性與具備程度之次數分配表及表二受督者於各題項需求性與滿足程度之次數分配表發現：

題項呈現	高重要性(督)、高具備度(督)、高需求性(受督)、及高滿足度(受督)
題項	T4.具備個案概念化的能力 K2.熟稔職業重建服務流程 E5.能維護案主權益
問題	Q1：請問您在專業培養的過程中，這三個題項的受督需求是如何透過督導獲得滿足？ Q2：對於新進人員（年資一年以下，非此次調查對象）的督導與有一定資歷的人員，您觀察到督導所採用的督導體程或策略之差異為何？ Q3：如何進行一個符合受督者需求的督導體程？

二、 根據表二受督者於各題項需求性與滿足程度之次數分配表發現：

題項呈現	高需求性(受督)，但非高滿足程度(受督)
題項	K1.督導具備各類身心障礙者特質與輔導策略相關知能 K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略 M2.督導擁有服務過程中危機處理的能力 M3.督導能覺察並處理督導過程中受督者的需求 R6.督導能與受督者建立支持關係並傳遞專業知識
問題	Q1：請問可能的原因為何？ Q2：當您在提供專業服務有上述這五項督導職能需求時，經驗過怎樣的困難？ Q3：您認為怎樣的督導體程或策略能更回應受督者的需求？

三、 根據表三督導重要性與受督者需求性次數分配表發現：

題項呈現	高重要性(督)、但非高需求性(受督)
題項	M1.提供適切多元的回饋 E2.瞭解對案主的倫理議題與法律責任
題項呈現	高需求性(受督)、但非高重要性(督)
題項	K3.督導熟稔個案管理知能及資源整合協調運用策略 K8.督導熟稔職業重建系統並瞭解其中之運作與互動
問題	請問可能的原因為何？

四、 根據表四督導具備程度與受督者滿足程度次數分配表發現：

題項呈現	高具備度(督)，但非高滿足度(受督)
題項	M1.提供適切多元的回饋 M2.擁有服務過程中危機處理的能力 M3.覺察並處理督導過程中受督者需求 A1.能評估受督者對於案主資料蒐集的能力 E1.瞭解與受督者間倫理議題及法律責任
題項呈現	高具備度(督)，低滿足度(受督)。
題項	M3.覺察並處理督導過程中受督者需求
問題	Q1：請問可能的原因為何？ Q2：當您在提供專業服務有上述這五項督導職能需求時，經驗過怎樣的困難？ Q3：您認為怎樣的督導歷程或策略能更回應受督者的需求？

五、 分析受督者的現職，職業重建個案管理員及就業服務員對於督導職能需求性及滿足程度差異發現：

題組(一)

題項呈現	需求性達顯著差異 (職管,就服)
題項	T2 督導具備諮商技術相關知能(M=4.09, M=4.37) K9 督導熟稔身心障礙者多元文化議題與處理策略(M=4.00, M=4.33)
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者需求性是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？

題組(二)

題項呈現	滿足程度達顯著差異 (職管,就服)
題項	M4 督導能與受督者共同訂定合適的督導目標 (M=3.66, M=4.03) M5 督導能協助受督者做決策 (M=3.77, M=4.12) M6 督導能妥善運用督導時間 (M=3.71, M=4.12) R3 督導能覺察並處理督導關係中衝突來源 (M=3.60, M=4.02) R9 督導能遵守督導契約及處理違反督導契約議題 (M=4.06, M=4.37) F1 督導能扮演教師及訓練者角色 (M=3.74, M=4.07) F4 督導能檢視服務表單並提供回饋 (M=3.89, M=4.30)
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者滿足程度是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？

六、 分析受督者的職重專業年資發現(年資分層為 1-2 年、3-4 年、5-7 年、大於 8 年)，對於督導職能滿足程度差異發現：

題項呈現	滿足程度達顯著差異 (1-2 年, 5-7 年)
題項	F3 督導能扮演顧問諮詢角色 (1-2 年>5-7 年)
問題	Q1：此結果與您在實務現場觀察到的受督者滿足程度是否吻合？ Q2：請問此差異的可能的原因為何？

「督導職能與受督者需求探討」

主題探討焦點團體會議記錄

- 壹、時間：107年10月29日（星期一）下午15:00-17:00
- 貳、地點：臺師大博愛樓B117室（臺北市和平東路一段129號地下1樓）
- 參、主席：吳亭芳主任
記錄：林奕廷
- 肆、出席人員：如簽到表
- 伍、會議內容：

本次焦點團體，邀請符合研究條件並已填寫過問卷之督導共八人，依焦點團體手冊題綱，針對問卷統計結果進行討論，討論內容整理如下：

一、目前督導職能的養成方式：

- (一)實務工作：從第一線實務工作累積經驗，對於所擔任的專業類型及服務對象障礙類別會有較多經驗累積，以及透過評鑑制度、個案研討會等形式增進知能。
- (二)繼續教育：對於不熟悉的障礙類別、專業新知，透過繼續教育可促進知能。
- (三)自行進修：上網搜尋、使用文獻資料庫、研究所課程及學位進修、向更資深的督導或其他專業的專家諮詢。

二、提供督導服務及影響受督者滿足程度因素：

(一)督導形式：

- 1.除了面對面、固定次數的督導之外，在遇到服務對象問題也會需要較即時性的諮詢，例如：以電話、網路、通訊軟體等方式進行。受限於經費，只有面對面及次數內的督導可支應經費，有意願的督導者會花自己額外的時間為受督者提供督導。在經費、頻率有限的情況下，督導者的角色較接近顧問，由受督者主動提出問題；但受督者對督導的期望是要能即時處理需求及服務對象問題，也需要額外時間提供督導以討論服務對象的狀況。
- 2.時間有限的情況下，以團督方式進行，督導者會再針對需求較多的受督者進行個別督導。以次數和時間來說，都多於補助之外。

- (二)督導類型：內督的即時性較高，但有些內都會承接內部的行政工作，也不一定能夠完全滿足受督者需求。外督督導頻率與即時性更受限制，督導時間多以透過檢視紀錄發現受督者及服務對象的需求，不能完全了解所有個案的狀況。
- (三)督導頻率：有的單位只有外督，或受限於經費，督導頻率只能有固定的次數，較不能及時回應受督者需求或是服務對象的問題解決。
- (四)督導關係：
1. 在提供資淺受督者督導時，會比較像教練或是教師的角色；提供資深受督者督導時，比較像是夥伴關係。
 2. 有些縣市是以督導團的方式提供，每次進入單位的督導者都不同，在服務上較不能連貫，影響督導關係建立。
 3. 受督者會有績效達成、工作適應、自身生活環境中等種種壓力，除了專業支持，情緒支持的提供也會影響受督者的服務品質及效能。
 4. 督導者多肯定鼓勵受督者的表現，會提升受督者在進行專業服務的信心、工作穩定度、及服務品質。
- (五)受督者年資與經驗：
1. 針對較資淺的專業人員，在提供督導服務時會較多針對服務流程、表單填寫等項目去檢視並提供建議，且督導的角色較主動、指導；提供資深者的督導時間相對較少，會較多針對服務方向或困難個案，並期待受督者主動提出問題或受督需求。
 2. 有督導者觀察到，專業背景是社工、心理相關的受督者，對於個案服務的議題較有敏感度；透過教育訓練也可增進專業知能。
- (六)受督者現職(專業類型)：職管員與就服員的案量有差別，就服員服務的個案量比較少，且服務問題較聚焦於提供就業服務；職管員的案量有幾十個，在有限的督導時間只能挑選部分個案來討論，但是服務的問題在不同時間點發生，很多服務對象的需求及問題無法充分被討論到。

三、對督導制度建議：

- (一)督導頻率：外督的督導頻率較低，較不能提供穩定的督導。希望能夠增加督導經費，提高督導的頻率及時間。
- (二)督導關係：建議能有固定、穩定的督導者，以利建立督

導關係。

(三)督導內容：在時間經費有限的情況下，督導需要衡量自己能夠提供督導的內容，與受督者討論督導目標、督導內容的優先順序，雙方對督導內容有界定及共識的情況之下，才能較符合受督者的需求。

(四)專業人員品質要求：

1. 建議專業人員的專業知能需要整體提升，當專業人員自身具備足夠的知能時，對於督導的需求會比較平衡。
2. 培養專業人員對於專業服務上問題解決的能力，對於督導的依賴性會比較平衡。
3. 建議對於專業人員的評鑑不能只著重在績效，必須顧及品質。
4. 服務三年以上的專業人員即具有督導資格，對於資深專業人員，應依據個別需求提供督導。

陸、臨時動議：無

柒、散會：下午 17 點整。

「督導職能與受督者需求探討」

主題探討焦點團體會議

捌、時間：107年10月23日（星期二）下午16：30-18：40

玖、地點：臺師大博愛樓317室（臺北市和平東路一段129號地下1樓）

壹拾、主席：吳亭芳主任

記錄：林奕廷

壹拾壹、出席人員：如簽到表

壹拾貳、會議內容：

本次焦點團體，邀請符合研究條件並已填寫過問卷之第一線職業重建專業服務人員共十人，依焦點團體手冊題綱，針對問卷統計結果進行討論，討論內容整理如下：

一、受督者需求：

- (一)督導形式：除了面對面、固定次數的督導之外，在遇到服務對象問題會需要較即時性的諮詢，例如：以電話、網路、通訊軟體等方式進行。
- (二)督導類型：對內督及外督的需求不同，會期望內督能夠提供比較即時性督導；期望外督可以提供不同於單位內部的思考或問解決的角度、及外部資源。
- (三)督導頻率：每位受督者及所服務對象狀況不同，所需的頻率也不同，希望能依據個別狀況安排督導頻率。
- (四)督導關係：
 1. 期望督導關係是開放、穩定、信任、支持性高的，受督者較能安心地揭露與討論自身在服務中遇到的問題與需求。
 2. 期望督導者的風格較開放、引導、有彈性，對於服務對象的狀況能帶領受督者思考、討論，給予不同的解決方案或選項而非較單一、指導性的建議，較能建立互信、良好的工作關係。
 3. 期望督導者與受督者建立良好、互信的關係，督導關係也是受督者學習如何與個案建立關係的途徑之一。
 4. 受督者會有績效達成、新進人員工作適應、服務對象困難、資源連結不易等種種壓力，期望能夠獲得情緒支持，以增進受督者的服務品質及效能。

(五)督導專業資格：期望督導能夠提供符合現場實務、可操作的建議。若督導沒有實務經驗或已離開實務現場，提供的建議可能較不能解決受督者在實務現場遇到的困難，或者不夠具體可操作。

(六)受督者年資與經驗：

1. 年資：新進人員對於職業重建服務工作尚未熟悉，對於系統操作、表單撰寫、行政流程等工作職能會需要具體步驟的指導，對督導需求的頻率也較高；當專業人員工作經驗累積後，上述工作職能亦趨熟悉，對於較基本的職能，需求相對降低，但對於提供專業服務時遇到的問題，狀況較複雜的服務對象，仍然需要專業督導能以引導、討論的方式，協助受督者擬定服務策略。不論受督者年資多寡，都同樣對督導能夠提供正向的情緒支持、回饋有很高的需求。

2. 經驗：當受督者自身的經驗已足夠應付服務提供的過程，或是能從繼續教育等訓練管道獲得所需知識，對於督導的需求也會相對較少。

3. 督導者所受訓練與專業背景不同，提供的建議或切入角度不同，有時候督導者與督導者之間提供的建議或標準也不盡相同，受督者較無法確定如何執行，期望有比較標準一致的建議。

(七)受督者現職(專業類型)：職管員與就服員在工作內容及形態上有基本的差異，職管員需要評估、資源連結等職能；就服員的職能比較聚焦在就業服務。

二、影響受督者滿足程度因素：

(一)督導形式：受限於經費，只有面對面及次數內的督導可支應經費，有意願的督導者會花自己額外的時間為受督者提供督導，較能使受督者需求獲得充分滿足。

(二)督導類型：內督的即時性較高，對受督者的接觸與了解也比較全面，對於內部文化、在地資源的掌握較好。只有外督的單位，因督導頻率與即時性較低，外督對受督者的接觸和了解較有限，在建立關係、了解內部文化、運用在地資源等面向較難掌握。但外督可以提供不同於單位內部的思考或問解決的角度、及外部資源。若內外督都有，內外督的分工及角色可以相互補足，較能回應受督者需求。

(三)督導頻率：有的單位只有外督，或受限於經費，督導頻率只能有固定的次數，較不能及時回應受督者需求或是

服務對象的問題解決。每位受督者及所服務對象狀況不同，所需的頻率也不同，若能依據個別狀況安排督導頻率，較能符合受督者需求。

(四) 督導關係：

1. 當督導關係是開放、穩定、信任、支持性高的，受督者較能安心地揭露與討論自身在服務中遇到的問題與需求。

2. 督導者的風格會影響關係建立，若督導者的風格較開放、引導、有彈性，對於服務對象的狀況能帶領受督者思考、討論，給予不同的解決方案或選項而非較單一、指導性的建議，較能建立互信、良好的工作關係。

3. 職業重建是對人的服務，督導者與受督者建立關係的方法，也是受督者學習如何與個案建立關係的途徑之一。

4. 受督者會有績效達成、新進人員工作適應、服務對象困難、資源連結不易等種種壓力，情緒支持的提供會影響受督者的服務品質及效能。

(五) 督導專業資格：有些督導沒有實務經驗或已離開實務現場，提供的建議可能較不符合受督者在實務現場遇到的困難，或者不夠具體可操作。

(六) 受督者年資與經驗：

1. 年資：新進人員對於職業重建服務工作尚未熟悉，對於系統操作、表單撰寫、行政流程等工作職能會需要具體步驟的指導，對督導需求的頻率也較高；當專業人員工作經驗累積後，上述工作職能亦趨熟悉，對於較基本的職能，需求相對降低，但對於提供專業服務時遇到的問題，狀況較複雜的服務對象，仍然需要專業督導能以引導、討論的方式，協助受督者擬定服務策略。不論受督者年資多寡，都同樣對督導能夠提供正向的情緒支持、回饋有很高的需求。

2. 經驗：當受督者自身的經驗已足夠應付服務提供的過程，或是能從繼續教育等訓練管道獲得所需知識，對於督導的需求也會相對較少。

3. 督導者所受訓練與專業背景不同，提供的建議或切入角度不同，有時候督導者與受督者之間提供的建議或標準也不盡相同，受督者較無法確定如何執行。

(七) 受督者現職(專業類型)：職管員與就服員在工作內容及形態上有基本的差異，所需的職能亦有所不同，對於督導者的需求也會不同。職管員因職務資格要求，從事過

其他的職重工作的機會及年資可能較多，對職重系統了解也較多元。

三、對督導制度建議：

(五) 督導形式：

1. 受督者希望除了面對面、固定次數的督導之外，在遇到服務對象問題時能有較即時性的諮詢，例如：以電話、網路、通訊軟體等方式。但受限於經費補助關係，固定次數前來的外督較不能滿足需求，若能增加督導的經費，應能提升滿足程度。

2. 受督者的需求都不相同，若能依據個別需求安排督導的形式、頻率，而非固定次數的督導，針對所遇到的服務狀況、需要解決的困難，有更即時充分的討論，應能提升滿足程度。

(六) 督導類型：受限於單位大小及資源，可能僅有內督，或僅有外督，若是經費或督導運用狀況許可，有內督及外督兩種督導，在角色及分工上能互相補足，應較能回應受督者需求，提升滿足程度。

(七) 督導頻率：受督者的需求不同，固定次數的督導頻率較難滿足所以受督者的需求。依受督者年資、服務對象的狀況不同，若能根據受督者的需求安排督導頻率，提升滿足程度。

(八) 督導關係：受督者與督導雙方若能建立開放、穩定、信任、支持的督導關係是互信、良好的工作關係的基礎，可以促進受督者願意將自身的問題提出與督導者討論，亦能逐漸提升受督者的服務品質及滿足程度。

(九) 督導專業資格：

1. 受督者面對各種不同服務的狀況，但督導者不是全能，訓練背景也很難了解及處理所有的問題，若能依據不同的服務問題，督導者能提供適切的外部資源或諮詢對象，或者能邀請其他專業背景的專家擔任督導者，應較能回應受督者需求，提升滿足程度。

2. 若單位或受督者能依據服務對象的特質、受督者本身的需求去聘任督導，而非指定或時常更換不同的外督，應較能掌握及滿足受督者需求。

(十) 受督者需求：受督者的年資與經驗、職務需求不相同，督導若能充分了解受督者需求並制定督導形式及內容，應較能符合受督者整體需求，提升滿足程度。

壹拾參、 臨時動議：無

壹拾肆、 散 會：下午 18 點 40 分整。