**社工督导内容建议表**

社工须于督导时间前**最少两天**填妥“同工督导内容建议表”及准备下列事宜：

1.上一次督导后至今，所负责的活动、小组及个案状况及检讨。

2.分享这些工作经验，同工自我评价自己的表现。

3.同工自己希望在未来的日子负责项目及计划。

4.同工自己在工作单位内与主管及其它同工在工作关系上的感受和建议。

5.其它有助督导效果及服务表现的讨论事宜。

希望在督导时要讨论的内容建议

1 近期家访接触到一位独居长者，对外人十分排斥（易怒、不信任、恶语相向、有打人的倾向）。社工第一次家访时，当事人基本不容社工讲话，就不停地大声赶社工走，甚至拿出扫把。一位邻居反映，该长者因为十个儿子平时不孝顺，心中有郁结，也可能会有很多积存愤怒 → 写出来、读出来、let go仪式(撕烂粉碎、刺暴气球、当众宣读) 平时对邻居也是如此，这种情况持续了几年。社工该如何接触这位长者，方能较顺利建立关系？请参考附页一

2 请叶sir从过去一年对东城两个服务站的工作和职员的了解，为以后开展工作及职员发展提供意见和建议。

活动宣传

1. 服务要有长远的规划和执行期, 避免过于零碎和断层。
2. 订定活动宜以三个月为一个单位, 每季之活动表/小册子应坚守一个半月「出街」。

大型活动之延续性

1. 每次举办大型活动时, 应能在活动中派发本季或/及下季之活动单张, 以发挥透过大型活动宣传其它活动之效用。
2. 每次举办大型活动时, 应考虑活动之延续性, 宜立刻在现场推广及召募跟进性的小组组员或/及个案服务对象。

核心与非核心活动

1. 康娱活动(非核心活动)中要多注入社工元素
2. 多举办具专业形象的活动/小组/课程(核心活动), 如精神健康急救证书课程、家庭家活教育、教儿小百科、成长的天空 ─ 小学生抗逆力训练、职工身心健康、异社社交技巧、办工室人际关系、长者领袖训练、情绪管理、行为管理、时间管理、压力管理、EQ与快乐人生、自我确家训练、游戏领袖训练...

志愿者发展

1. 多成立中长期的志愿者队伍/自助/互助团体, 让参与者能亲身体验到策划及推行一个大中小型活动的整个过程, 从中学到多元化的组织技巧, 如程序策划、游戏设计、财政预算、活动可行性测试、场地视察、活动采排、风险管理、司仪、公关、会议、带领活动、临场应变、物资管理、人手安排、活动评估等技巧。
2. 义工队宜以一年(有时限和目标)为期, 期限到后按需要「续约」。每年可定三至四个不同类型的活动, 以对象划分如长者、儿童、残疾；以活动内容划分如旅行、定向、探访、游园会、典礼、摊位游戏等。

个案工作

1. 多发展个案工作, 其实社区及学校内都有不少奇难什症的个案, 适宜以一对一辅导方式去处理。工作员找不到个案的原因离不开是社区联系簿弱、专业形象不够或个案能力不足(导至个案难尾、流失)。各单位宜每月举办一次个案交流会议(case conference), 每位同工提出一个典型或复什的个案作讨论, 集思广益, 强化个案的分析与处理能力。

亮点活动

1. 每年/半年搞一次大型项目, 主题如和谐家庭关系、敬老、禁毒、精神健康等。形式包括有简单而隆重的典礼、领导致词、学者短讲、嘉宾主礼、歌舞表演、互动游戏(含社工元素)、证书颁发(表扬志愿者、杰出人士)、摊位游戏等。

经验累积

1. 同类型活动最好重做七次或以上, 然后总结经验, 制作成果产品 (包括计划书、理念、目标、程序、PPT、工作纸、解说重点、量表、报告等)。
2. 建立知识网站平台(公开或内部使用), 把所有计划书模板、活动教材、量表、服务资源、自学手册等分间别类地放在网上, 让同工可随手可得可上载或下载所需资料。

附页一

1. 一名约60多岁，患有狂燥症的老伯伯，经常到居委、残联、妇联等地方投诉，指控政府的不是、社会的不是、职员的不是。今天他又来到你工作的社会服务中心大吵大闹，喊得青筋毕现、双眼红肿、皮肤干燥爆裂，最后还哭起来。所有年资较浅的同事都被他的失控行为吓得发愣，作为社工督导助理的你，你会如何运用同理心技巧去抚平他动怒的心和展开对话? 请把介入过程(对白和行为)具体地描述出来。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 过程 | 原理 / 技巧 |
|  | 「伯伯，我看到你很生气，生气得青筋也现了出来，我真担心你的血压过高，不如让小娟(社工)先帮你量量血压。来来，小娟，快拿血压计来，替伯伯量量血压。」工作员替他量血压 | 工作员需有一定的敏悦度、细心观察对象的生理状况，继而从生理需要上作介入点  运用同理心技巧  表达关怀  去转移对象的愤怒情绪  提高案主的地位，被尊重感 |
|  | 「伯伯，看你的皮肤十分干燥，不如我帮你涂一些润肤膏，好好保护皮肤，会很舒服呀。」如他不反对，可在他另一只手上替他涂润肤膏。 |
|  | 「伯伯，你口干吗？要不要喝水？」如果他表示有需要，可请另一位同工替他倒一杯开水。 |
|  | 待他情绪平伏后，鼓励他说出令他不开心的事。无论他说甚么，暂时皆不作否定、不批判、不打岔、不建议。多用复述、摘要、同理心反应之。有需要时表达同情他的遭遇。 | 提供一个安全及支持性环境  让案主感受到被明白、被支持、被尊重  与案主建立关系 |
|  | 假如他开始哭泣，鼓励他哭出来，可说：「如有不开心的事，想哭便哭，哭出来会舒服点。」递上纸巾。 | 哭泣能产生情感净化作用(catharsis)，哭泣过后，负面情绪会得到释放，个人会变得更有力量去面对和解决问题 |
|  | 完结前，问问他的感受，鼓励他再来中心(按其需要，接受相关服务：个案、小组或活动)；如不适合，介绍/转介他接受其它服务。 | 留有伏线，继续让他获得所需服务 (社交 / 活动 / 情绪辅导)  转介 → 连接适合的社区资源 |