

歐陽素華 從前線到督導



前線社工與管理階層的工作截然不同，卻雙雙緊扣著。

現職香港聖公會福利協會的歐陽素華女士，從前線社工走向督導，現時帶領著三百多名員工，為殘障人士提供復康院社及社區服務。憑藉累積的前線經驗，歐陽女士深明要有優質服務，必先關心前線員工的需要，做個關懷的領導，並裝備員工提升其技能。作為管理層，能與

員工同心同行，比單向地作出要求更重要。

歐陽女士認為員工的培訓 (trainee) 與導引 (coaching) 必需並重。

「coaching 是不能缺少的一環，員工培訓後得到機構的支援十分重要。」直接的督導或同輩的分享，都可帶領同事解決問題。「管理及督導人員工可善用日常工作的溝通及滲透力，對員工加以提點，協助他們發揮所長。」帶領員工亦是管理階層面對的一大挑戰，歐陽女士稱沒有完美的員工，管理階層需認識員工的潛能及專長，在各方面加以發揮。因此，除專業知識上的培訓外，推動員工培養個人的『信仰、健康、平常心』尤為重要，「那是一種員工和領導者皆不可缺少的修為培養，此等培養也是能有效發揮員工專業能力的重要基礎，是對員工的另一類重要培訓。我很慶幸在自己的機構中有這類的培訓和學習機會。」

除了全面地發揮員工所長，督導員工亦應盡量給予前線員工更大空間，回應不同的社會需要。管理階層及機構的支援，有效啟發員工開拓創新的服務及推動前線服務的發展。「督導員工亦應維持高度的敏銳度，帶領前線員工看到變化不斷的社會需要。」歐陽女士強調聆聽前線員工是一項重要工作。

除了機構內部的配合，歐陽女士期望外界提供的培訓可緊貼社會的轉變，回應社會的需要。「如危機管理課程，對員工及服務發展都很有幫助。這類型的培訓十分配合社會的轉變，唯員工於應用層面上要引用合宜，才能有效地發揮。」重視社工專業的歐陽女士常常把培訓與社會工作牽上關係，強調知識要用得其所。