

## 第九章

### 第一节 社会工作督导的对象与功能

督导：督——监督；导——指导。督导是机构相关人员督促、引导一线工作人员正确有效实施服务的过程。

#### 一、督导的意义

- 促进服务机构的正常运行(专业权威和行政权威双重身份)
- 提高服务质量
- 促进服务人员成长(通过发挥指导的作用实现)
- 推动专业发展(通过指导和训练实现个人专业的成长)

#### 二、社会工作督导的含义和对象

##### (一)含义：

- 专业训练的一种方法(本质)
- 由机构资深工作者(主体)
- 新进员工、一线初级员工、实习生、志愿者(对象)
- 通过定期和持续的监督、指导(方式)
- 传授专业服务的知识与技术(内容)
- 增进专业技巧、促进员工成长、确保服务质量(目的)

##### (二)社会工作督导对象与督导者

#### 1. 督导对象：

- (1)新进机构的工作人员；
- (2)服务年限短、经验不足的初级社会工作者；
- (3)服务机构实习的学生；
- (4)机构的非正式人员，主要是志愿者。

#### 2. 督导类型：

- (1)师徒式督导：师徒式，强调学习过程，焦点在一般议题，被督导者承担更多的学习责任。
- (2)训练式督导：教练与队员式，强调学习过程，焦点在一般议题，督导者承担更多责任。
- (3)管理式督导：上下属式，督导者为上级或主管，强调服务的完成及质量。焦点在特殊问题，督导者承担更多责任。
- (4)咨询式督导：咨询顾问式，双方没有直接的关系与责任，强调服务的完成及质量。焦点在特殊问题，被督导者承担更多责任。

督导者与被督导者之间的互动关系会随着双方的互动形态的改变而有所不同。

#### 三、社会工作督导的功能

##### 1、社会工作督导的功能

社会工作督导具有行政、教育和支持三大功能，具体情况见表：



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

	行政的功能	教育的功能	支持的功能
关注点	组织管理的障碍	被督导者知识与技能上的不足	情感上的障碍
提供	渠道和资源, 协调被督导者完成工作	工作所需要的知识和技能	心理方面和个别关系方面的支持, 促使被督导者动员自我在工作方面有良好表现
权力来源	地位、奖赏及惩罚能力	专业知识和技巧	友情和关怀, 正面的工作关系
强调	效率	称职和胜任力	被督导者了解组织和树立正确的工作态度

## 2、社会工作者督导志愿者的功能

志愿者督导的功能：行政性督导功能——培养有效的志愿者；教育性督导功能——培养能干的志愿者；支持性督导功能——了解和关怀志愿者。

## 四、社会工作督导的原则

(1)有利于机构目标的实现。认同和实现服务机构的目的是督导过程的主要任务。

(2)支持与持续反思。督导者一方面要帮助被督导者提升知识、技巧, 协助其持续反思个人价值观和专业价值观; 另一方面要为被督导者提供情绪支持, 提高工作动机和士气。

(3)促进自我完善。从社会工作专业价值观和个人价值观角度看, 社会工作督导者最基本的原则就是要做一个真实的人, 而不是高高在上的权威人士、督察者和指导者。

配套习题:

1、关于社会工作督导者与被督导者互动关系的说法, 正确的是 ( )。

- A. 督导重点在于改变被督导者的行为, 督导的成效取决于督导者的专业水平
- B. 机构赋予督导者督导权力, 因而双方互动关系不会随互动形态的改变而改变
- C. 督导者有权执行督导工作, 帮助被督导者为服务对象提供优质有效的服务
- D. 社会工作督导关系中存在上下级关系, 所以督导过程是一种单向指导过程

【答案】C

【解析】督导是一种双向互动的过程, 互动的重点在于试图改变被督导者的行为, 包括行为背后的心态、价值、认知等, 帮助被督导者为服务对象提供更适当、有效的服务。这种互动关系会随着督导者与被督导者互动形态的改变而有所不同。督导关系与个人关系最大的不同在于, 机构赋予了督导者以行政权力, 使得双方之间的关系成为上对下的关系。需要注意的是, 督导关系毕竟是一种互动的过程, 机构赋予督导者以权力只是代表着督导者“有权”执行督导工作, 督导工作是否有成效还要看被督导者的接受程度。

2、服务对象向社会工作者小王借钱为妻子看病, 小王感到十分为难, 向机构督导者老张求教。下列老张的做法中, 最能体现社会工作督导教育功能的是 ( )。

- A. 安抚小王的情绪, 劝他不要过于着急
- B. 分享自己遇到类似问题时的处理方法
- C. 亲自协调医疗资源, 解决服务对象就医问题



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

D. 缓解小王的压力, 协助他理解服务对象难处

【答案】B

【解析】所谓教育功能, 是督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导, 协助被督导者实现专业上的发展。故应选 B。

3、为缓解一线社会工作者的压力, 社会工作督导者经常提供支持性督导, 下列做法中, 最能体现社会工作督导支持功能的是 ( )。

- A. 协助发展工作成效
- B. 均衡服务的工作量
- C. 介绍工作过程知识
- D. 工作计划与分配

【答案】A

【解析】社会工作督导具有行政、教育和支持 3 大功能。所谓行政功能, 是机构行政人员通过招募、分配工作、工作监督和协调控制, 促使下属认同机构并有效地完成工作任务。所谓教育功能, 是督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导, 协助被督导者实现专业上的发展; 所谓支持功能, 是督导者向被督导者提供心理和情感上的支持, 促使被督导者感到自我的重要性与价值感, 让被督导者能轻松面对工作。

4、在提供服务过程中, 有些志愿者会出现迟到、服务不达标等情况。面对工作表现不佳的志愿者, 督导恰当的工作方法是 ( )。

- A. 及时指出问题, 给予建设性意见
- B. 接受服务对象的建议, 终止志愿服务
- C. 根据志愿者管理办法, 扣发津贴
- D. 基于志愿者的无私奉献, 不予惩处

【答案】A

【解析】志愿者督导的目的包括:

(1)协助志愿者认清和肯定志愿服务的价值, 提供和维持其对志愿服务工作的兴趣、热情和团队士气。

(2)协助志愿者了解组织和机构的功能, 使其遵守机构工作程序和相关纪律规定。

(3)评估志愿者的工作效果, 提出改善的建议。

5、小刘是一位刚参加工作的社会工作者, 负责居家养老服务。他满怀热情投入工作。却在几次入户访问时遭遇闭门羹, 还有一些老人抱怨现有服务不够细致周到, 这让小刘有些沮丧且不知所措。针对这种情况, 督导首先应采取的做法是 ( )。

- A. 讲解居家养老的有关政策
- B. 介绍老年人的认知特征
- C. 给予关怀并处理负面情绪
- D. 分析服务效果不佳的原因

【答案】C

【解析】由于社会工作的服务性质, 被督导者经常容易承受过重的压力和紧张, 并产生煎熬的危机, 督导者通过给予关怀与支持, 让被督导者在工作过程中有安全感, 并愿意尝试新工作。督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪, 增强被督导者的自我功能。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com

233网校  
www.233.com



扫码下载 233 网校题库  
一刷就过, 千万人掌上题库!