

## 第九章

### 第二节 社会工作督导的内容与方式

#### 一、社会工作督导的内容

##### 1. 行政性督导的内容

- (1) 社会工作者的招募和选择。
- (2) 安置和引导工作人员。
- (3) 工作计划和分配。
- (4) 工作授权、协调与沟通。
- (5) 工作监督、总结和评估。
- (6) 督导者扮演多种角色。(缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人)

##### 2. 教育性督导的内容

- (1) 教导有关“服务对象群”的特殊知识。
- (2) 教导“社会服务机构”的知识。
- (3) 教导有关“社会问题”的知识。
- (4) 教导有关“工作过程”的知识。
- (5) 教导有关“工作者本身”的知识。
- (6) 提供专业性“建议和咨询”。

##### 3. 支持性督导的内容

- (1) 疏导情绪。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。
- (2) 给予关怀。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。
- (3) 发现成效。督导者协助被督导者发现工作成效, 并能自我欣赏, 激发被督导者的工作情绪和士气, 并对机构逐渐产生认同感和归属感。
- (4) 寻求满足。督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感, 促进其对专业的认同, 进而愿意持续投身于社会服务工作。

#### 二、社会工作者督导志愿者的内容

##### 1. 社会工作者督导志愿者的内容

- (1) 根据志愿者的基本需求, 协助志愿者建立适当的服务价值和工作态度
- (2) 把握志愿者督导和志愿者双方的解色职责和期待, 建立彼此信任的督导关系
- (3) 确保志愿者在社会服务机构目标和行政程序内提供服务, 做好志愿者和机构的沟通工作
- (4) 切实做好工作安排和分配, 随时帮助补充志愿者的服务技术
- (5) 及时表扬志愿者优良的工作表现, 对不良工作表现要给予建设性的批评
- (6) 妥善处理志愿者的冲突问题

##### 2. 社会工作者督导志愿者的工作态度

- (1) 把志愿者当成与机构共同工作的伙伴
- (2) 把志愿者作为机构应提供服务的对象
- (3) 正确认识志愿者的基本心理需求和服务有限性
- (4) 对志愿者不能过于放任, 也不能过分苛求

#### 三、社会工作督导方式



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

(1)个别督导。

(2)团体督导。

(3)同事督导。

配套习题

1、关于志愿者督导的说法, 正确的是 ( )。

- A. 由于志愿者不领取工资, 督导者可以对志愿者的服务伦理放宽要求
- B. 督导者有责任教导志愿者有关服务对象特质及沟通技巧方面的知识
- C. 督导者与志愿者具有上下级关系, 督导者可根据机构需要给志愿者分配工作
- D. 志愿者是服务团队成员之一, 督导者应要求志愿者与专职人员一样完成任务

【答案】B

【解析】本题考查志愿者督导。志愿者督导不能因为志愿者是不拿工资的人就予以宽待和放任, 志愿者同样是服务团队的一分子, 与专职人员一样需要面对服务对象、督导人员并向机构负责。虽然不能像专职人员那样严格要求, 但是, 如果有重大疏忽和过失, 一样需要给予劝导、指正, 并接受适当的惩处、故 A、D 项错误。志愿服务的督导工作虽在形式上具有上下从属的关系, 但实质上因为志愿者不是机构正式员工而不必负行政责任, 所以正式工作中的授权并不能发挥有效作用。故 C 项错误。

2、小贾是某社会工作服务机构新招聘的员工。入职之初, 他在开展服务过程中感到困难重重, 压力很大。为此, 督导老陈安排每周三下午和小贾单独见面讨论。老陈采用该督导方式的优点是 ( )。

- A. 督导者可以向被督导者提供有效的服务示范
- B. 督导者和被督导者容易达成比较一致的意见
- C. 对被督导者服务的个案会有多方的信息交流
- D. 督导者有充分督导时间且督导过程透明公开

【答案】A

【解析】本题考查个别督导。个别督导是由一名督导者对一名被督导者用面对面的方式, 定期、定时举行讨论。其优点在于: (1)督导者和被督导者在不受任何干扰的情况下决定和解决案主的某一问题, 督导者有充分时间进行讨论, 督导过程有较高的隐秘性; (2)督导者可以比较仔细地检查被督导者的工作记录, 掌握工作进度, 同时也可以概括地了解被督导者的情况, 确定被督导者所承受服务的数量; (3)可以向被督导者提供充分、有效的服务示范。

3、某社会工作机构的督导老杨发现机构的社会工作者都是“单枪匹马”地负责和执行服务项目。部分社会工作者向老杨反映: “工作中缺少交流, 员工之间关系生疏, 一旦发生人事变动, 服务项目就要被迫暂停甚至终止, 影响服务对象的利益。”为此, 老杨向机构领导反映情况并建议成立项目小组, 每个项目至少要有两名员工参与。这种方式运行一段时间后, 员工彼此沟通协调改善, 团队合作意识提升, 机构稳定性和凝聚力也日渐增强。其中, 老杨扮演的是 ( )。

- A. 使能者角色
- B. 教育者角色
- C. 决策者角色
- D. 倡导者角色

【答案】D



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

【解析】督导老杨从被督导的直接服务工作者那里了解到服务对象和社区的需求。向上级主管积极传递这些资讯, 并根据这些资讯负责任地提出机构政策和程序改善的建议, 即是倡导者角色。



扫码下载 233 网校题库  
一刷就过, 千万人掌上题库!