

第九章

第三节 社会工作督导的过程与技巧

一、社会工作督导的过程及其技巧

1. 社会工作督导的过程

- (1) 督导前期。该阶段是督导者和被督导者建立关系的基础期, 最重要的任务是相互熟悉。
- (2) 开展期。该阶段的重要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式, 并以口头或书面的形式确定。
- (3) 工作期。该阶段是督导历程最重要的阶段, 督导者要与被督导者分享实践经验与感受, 解疑释惑, 指导工作, 促进其发展, 支持被督导者做好服务。
- (4) 终结期。督导过程结束时, 督导者应总结督导过程中各个阶段所讨论过的事情, 并综述被督导者的学习过程和成长过程, 回顾被督导者的长处和弱点, 帮助被督导者更加清醒地把握自我, 加强自我改进。

2. 社会工作督导过程中的技巧

- (1) 督导的相互契合技巧。相互契合是指督导者在每次督导中都要用一定的时间了解被督导者的处境, 并表示关心。相互契合的重点在于共同寻求问题和面对要处理的问题, 及时处理被督导者讨论过程的怨气和背后的苦衷。
- (2) 订立协议。每次督导时应再为这次督导订立协议, 将督导双方的要求和期望不断更新, 并回顾上次的协议, 根据督导的阶段和需求进行适当修正。督导过程中, 聆听比提供资料或答案对被督导者更有帮助, 尤其是对那些有一定经验的被督导者。
- (3) 开展话题的技巧。督导者可以采取 5 类技巧鼓励被督导者提出并探讨问题: 一是由简入难, 即由常见的事例开始, 然后逐步发展到特殊性问题; 二是包容; 三是专注地聆听; 四是提问; 五是保持沉默。
- (4) 同感与分享感受的技巧。同感是社会工作最基本也是最重要的技巧。督导者不必一定是强人, 所以不要刻意与被督导者保持距离, 反而应注意关心被督导者。当被督导者谈到感受时, 督导者要勇于面对, 并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后督导者应能总结被督导者所面对的问题。人性化的督导对被督导者而言是非常可贵的。
- (5) 要求被督导者努力工作和分享资料。
- (6) 督导会谈的结束技巧。督导者应该在每次督导结束时总结本次会谈讨论过的事项, 并将讨论的收获作为日后工作的指引。

二、社会工作督导方式中的技巧

1. 个别督导的技巧要点

会谈技巧: 聆听、补充、提出疑问

督导需要注意的事项有:

- (1) 督导者要诚恳地倾听被督导者的表述;
- (2) 督导者应仔细研究和批阅被督导者的工作记录、服务报告, 以便发现被督导者的不足, 提出教育的重点;
- (3) 督导者应采取接纳的态度, 接纳被督导者的感受, 经常鼓励被督导者对服务对象的问题和需求进行评价和判断, 培养其自主思考和批判反思能力, 最终实现推动被督导者自我学习和自我训练的目的;
- (4) 督导者在提出评价和建议时语气应委婉, 以免被督导者出现抗拒心态;



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

(5) 督导者要根据自己丰富的经验和扎实的理论知识基础, 及时提供示范, 建议可行的方法和技术, 帮助被督导者更直接处理客观情境下服务对象的需求和问题

2. 团体督导的技巧要点

(1) 督导团体组成与动作技巧

督导团体的规模、督导团体的成员、督导团体的运作、团体督导记录

(2) 团体督导的主持技巧

3. 同事督导的技巧要点

(1) 同事督导团体组成技巧

要注意价值的共同性、团体成员一般不超过 7 人, 团体成员要签订明确的契约 (契约必须清楚说明会议召开的周期、地点、每次会议持续时间、会议的程序)、注意同事督导会议的反馈

(2) 同事督导会议组织的技巧

配套习题:

1、社会工作者小鲁主要负责临终关怀服务。最近, 小鲁的服务对象王爷爷去世了, 他很沮丧地对督导老李说: “我在王爷爷身上花了很多心思和精力, 没想到他这么快就走了。”老李回应道: “你看到王爷爷最后并没有受太多苦, 走得很安静, 也很平和, 你的感受又是什么?”

上述个别督导过程中, 老李采用的督导技巧是 ()。

- A. 提出建议
- B. 提出疑问
- C. 进行评价
- D. 情感慰藉

【答案】B

【解析】本题考查个别督导的技巧。其会谈技巧主要有: 聆听、补充、提出疑问、进行评价、提出建议。督导者适时向被督导者提出问题, 帮助其开阔思想和视野, 激发其走向新的境界。该种技巧属于提出疑问。

2、在某次团体督导中, 实习生小兵对机构督导老刘说: “老师, 实习都进行两周了, 但我还是不知道怎么把课堂所学的理论知识与实践结合起来, 我现在感到很郁闷。”针对这种状况, 老刘首先应该采取的技巧是 ()。

- A. 同感与分享感受
- B. 开展话题
- C. 分享资料与经验
- D. 协商议程

【答案】A

【解析】本题考查社会工作督导过程中的技巧。社会工作督导过程中的技巧主要有: (1) 督导的相互契合技巧; (2) 订立协议; (3) 开展话题的技巧; (4) 同感与分享感受的技巧; (5) 要求被督导者努力工作和分享资料; (6) 督导会谈的结束技巧。同感是社会工作最基本也是最重要的技巧, 当被督导者谈到感受时, 督导者要勇于面对, 并能够就被督导者的处境给予自然回应。

3、社会工作者小何正在思考一位老人的临终关怀服务该如何进行, 小何认为老人并没有在家中过世的想法, 于是设计了以安养机构服务为主的临终关怀方案。她的督导者在看过服务



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

方案后, 认为仅仅是基于机构照顾类的安置服务是不够的, 既使老人想在机构接受服务, 也应有其他方案以防万一。上述内容中, 督导者采用的是个别督导技巧中的 ()。

- A. 聆听
- B. 补充
- C. 质疑
- D. 建议

【答案】D

【解析】个别督导是一个一对一会谈的过程, 其会谈技巧主要有: 一是聆听: 督导者要从头至尾仔细聆听被督导者的谈话, 以便在充分掌握信息的基础上作出判断。二是补充: 督导者要以资料、知识或归纳重点的方式补充被督导者谈话的信息。三是提出疑问: 督导者适时向被督导者提出问题, 帮助其开阔思想与视野, 激发其走向新的境界。四是进行评价: 督导者通过检查被督导者的工作情况, 与其分享工作经验和想法。五是提出建议: 对被督导者提出处理服务对象问题和需求的具体建议和策略, 协助被督导者拟订有效的工作计划。本题中, 督导主要是为社工提供建议, 建议社工设计其他方案以防万一。

4、社会工作者小李主要为受虐儿童的父母进行个案辅导。机构督导者老薛在每次督导中都花一些时间了解小李的处境, 并表示关心, 目的是发现问题, 引导其理性面对。从社会工作督导过程角度看, 老薛所运用的技巧是 ()。

- A. 分享感受
- B. 开展话题
- C. 相互契合
- D. 订立协议

【答案】C

【解析】社会工作督导过程中的技巧包括: 相互契合、订立协议、开展话题、同感与分享感受等技巧。其中, 本题主要是考查相互契合的技巧。督导的相互契合是督导前期的最重要技巧。相互契合是指督导者在每次督导中都要用一定的时间了解和关心被督导者的处境, 并表示关心。相互契合的重点在于寻求问题和面对要处理的问题, 而不是用感情淡化困难, 甚至拒绝面对困难。被督导者面对的困难, 有些可能是机构本身政策导致的问题, 有些是被督导者因工作压力而产生的无力感。无论是什么类型的问题, 督导者都要勇敢地与被督导者共同面对, 商量解决的办法, 并在督导过程中公开提出, 还要及时处理被督导者在讨论过程中的怨气和背后的苦衷。只有公开、理性地讨论问题, 沟通才能有效果, 督导者和被督导者也才能因此建立彼此信赖的关系。

5、在社会工作督导过程中, 督导开展期的主要任务是 ()。

- A. 促进相互熟悉
- B. 明确督导形式
- C. 综述学习过程
- D. 督导自我改进

【答案】B

【解析】本题考查督导开展期的任务。开展期的重要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式, 并以口头或书面的形式确定。

6、社会工作者小芳工作非常努力, 但最近有两次活动收效不佳, 令她有些气馁。督导老梁



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

了解到这两次活动效果不佳主要是受到外在环境的影响, 对小芳表示理解, 此时, 老梁最适宜采用的督导技巧是()。

- A. 角色扮演
- B. 分享感受
- C. 保持沉默
- D. 摘要澄清

【答案】B

【解析】本题考查社会工作督导过程中分享感受的技巧。当被督导者谈到感受时, 督导者要勇于面对, 并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后, 督导者应能总结被督导者所面对的问题, 这样才能使他知道你了解他的处境和感受。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!