



国家出版基金项目  
NATIONAL PUBLICATION FUND PROJECT



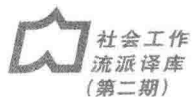
社会工作  
流派译库  
(第二期)

# 社会工作督导

[英] Jane Wonnacott 著  
赵环 魏雯倩 等译

 华东理工大学出版社  
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

Mastering  
Social Work  
Supervision



# 社会工作督导

Mastering Social Work Supervision

[英] Jane Wonnacott 著  
赵环 魏雯倩 等 译

图书在版编目(CIP)数据

社会工作督导/[英] Jane Wonnacott 著;  
赵环,魏雯倩等译. —上海:华东理工大学出版社,  
2015. 12

(社会工作流派译库. 第二期)

ISBN 978 - 7 - 5628 - 4434 - 1

I. ①社… II. ①Jane… ②赵… ③魏… III. ①社会工  
作-监督-研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 259879 号

Copyright © 2012 by Jessica Kingsley Publishers Ltd.

中文简体字版权由华东理工大学出版社独家拥有。

著作权合同登记号:“图字: 09 - 2015 - 376 号”

社会工作流派译库(第二期)

社会工作督导

Mastering Social Work Supervision

著 者:[英] Jane Wonnacott

译 者:赵 环 魏雯倩 等

项目负责:刘 军

责任编辑:刘 婧

责任校对:金慧娟

整体设计:袁银昌设计工作室

出版发行:华东理工大学出版社有限公司

地 址:上海市梅陇路 130 号 200237

电 话:(021)64250306(营销部) (021)64253797(编辑室)

网 址:press.ecust.edu.cn

印 刷:上海中华商务联合印刷有限公司

开 本:710 mm × 1000 mm 1/16

印 张:11.5

字 数:200 千字

版 次:2015 年 12 月第 1 版

印 次:2015 年 12 月第 1 次

书 号:ISBN 978 - 7 - 5628 - 4434 - 1

定 价:56.00 元

联系我们:电子邮箱 [press@ecust.edu.cn](mailto:press@ecust.edu.cn)

官方微博 [e.weibo.com/ecustpress](http://e.weibo.com/ecustpress)

天猫旗舰店 <http://hdlgdxbs.tmall.com>



译库学术顾问委员会

译库顾问

钱旭红 华东理工大学教授、中国工程院院士

王金华 民政部社会工作司司长

郑杭生 中国人民大学一级教授

曹锦清 华东理工大学社会学系教授

译库学术委员会名单(以姓氏笔画为序)

**Ira Cobly** 美国休斯敦大学(University of Houston)社会工作学院院长、教授

**Jack Richman** 美国北卡大学(UNC at Chapel Hill)社会工作学院院长、教授

**John Carpenter** 英国布里斯托尔大学(University of Bristol)社会工作教授

**Lena Dominelli** 英国杜伦大学(Durham University)社会工作教授

**Patrick O'Leary** 澳大利亚格里菲斯大学(Griffith University)社会工作学院院长、教授

王思斌 中国社会工作教育协会会长、北京大学社会学系教授

阮曾媛琪 国际社会工作教育联盟(IASSW)前主席、香港理工大学副校长、教授

何雪松 华东理工大学社会与公共管理学院副院长、社会工作系教授

宋林飞 中国社会学会会长、江苏省人民政府参事室主任

陈丽云 香港大学社会工作与社会行政学系主任、教授

范斌 华东理工大学社会工作系主任、教授

徐永祥 中国社会工作教育协会副会长、华东理工大学社会与公共管理学院院长、教授

编辑委员会

主 编 徐永祥

执行主编 何雪松

委 员 范斌 张昱 朱眉华 费梅苹 曾守锤 赵环 王瑞鸿

社会工作流派译库  
总序

这是我们与华东理工大学出版社合作的第二套译著丛书。本世纪初，我们所推出的 18 种一套上海市重点图书“社会工作名著译丛”获得了学术界的热烈反响和高度认同。本套译库与以往不同的是，更加聚焦于介绍西方社会工作的理论流派，但又不局限于理论流派的译介。西方的社会工作历经一百多年的发展，已经形成了诸多视角、理论、模式与方法。知识转移与全球共享是当代社会工作发展的一个重要特点。熟知并批判性地借鉴西方社会工作理论，对于建构兼具国际规范与中国特色的社会工作理论、制度、实务模式，无不具有重要的理论意义和实践意义。唯其如此，中国社会工作学界才有可能参与全球专业知识库的建构，以推动国际社会的公平与正义。

需要强调的是，中国社会工作的制度设计与发展经验具有本土的特点，不能简单地照搬西方的理论框架去加以解释。这就要求我们，在学习借鉴西方社会工作专业知识的同时，应警惕本国专业共同体因理论的“不自觉”“不自信”而在全球知识界处于失语状态。因此，必须立足和扎根于我国社会体制改革、新社会组织、新社会服务和现代社会工作制度建构的实践，积极进行中国社会工作的理论建构与知识创新。唯其如此，中国的社会工作学界才有能力提升在全球的话语权，从而为全球社会工作贡献中国的力量。

衷心希望本套译库能为中国社会工作的发展提供新的知识支持，以进一步推动国内的社会工作理论研究 with 知识建构。须知，没有系统强劲的社会工作理论的科学支撑，就不可能有系统强劲的社会工作发展实践。

本套译库的出版得到了国家出版基金的大力资助，为此我的感谢与感激之情难以言表！这里，我要向所有参与翻译本套译库的同仁表示感谢，因为他们的奉献体现了社工学人的专业精神！感谢华东理工大学出版社，因为他们始终对我们充分信任及对社会工作学科建设鼎力支持！我还要特别感谢何雪松教授，因为他持之以恒的追求、坚持和奉献，我们才有了本套译库的中文版！

是为序。

华东理工大学中国社会工作研究中心

徐永祥

本书原著是“精通社会工作技巧”丛书之一。

这套丛书篇幅短小，通俗易懂。内容主要涉及社会工作者在日常工作中需要掌握的关键技巧，以便为服务使用者提供最有效、最合适的服务。这套丛书既简单易读又具实用性。本书特点是突出学习重点，不仅提供了基于现实生活情境下的实务案例，还提供了有助于提高读者学习效果的练习。这套丛书对具备社会工作执业资格的学生及社会工作实务工作者都具有重要意义。

本书的作者 Jane Wonnacott 是英国 In-Trac 培训与咨询机构的主管。

本套丛书其他书目：

《精通应对社会工作多元性的方法》(Mastering Approaches to Diversity in Social Work)

Linda Gast 和 Anne Patmore

ISBN 978 - 1 - 84905 - 224 - 5

「精通社会工作技巧」  
丛书编者序言

1

.....

当社会工作者对自身的工作技巧、意图、身份充满信心，并在恰当的系统将其用来自我支持的时候，他们才能在服务过程中提供最大能量，与其他专家有效合作，并适应新的角色和期望。最重要的是，他们能与那些自认弱势或处于风险中的人们建立具有建设性的伙伴关系，并对他们的生活产生持续性的影响。

——社会工作特别小组(The Social Work Task Force)报告(2009, 第5页)

.....

本书只是整套丛书的一部分，旨在通过探索社会工作者在工作上需要的，及提供基于实践和研究证据的切实可行的方案上需要的重要技巧，以提高社会工作的专业自信。

对原有的“社会工作就是把简单的事情做好”的观点而言，这套丛书是一种挑战，而原来的那种观点自2003年Laming报告(Laming Report)发表以来便一直存在。其实，社会工作是复杂而非简单的活动，社会工作者每天都在处理和应对各种不确定的情况或风险。

这套丛书预设了一个前提，即良好的社会工作需要具备发展和维持关系的能力、工作中管理情感的能力，以及对矛盾信息做出判断和决定的能力。要具备以上能力，既需要工作实践，也需要鼓励社会工作者在实务工作中进行批判性反思，并不断学习相关知识和技能。但在通常情况下，花在反思和技能发展方面的时间是极少的，社会工作者常依赖于既定的流程，而这些流程对良好的、安全的实务工作所需要的创造力和批判性思考并不一定有帮助。



这套丛书作者的出发点基于一个积极的期望模型，它假设社会工作者想要做好工作，并且需要灵活的工具和框架来帮助他们在具有挑战性的工作环境中进行实践。这些作者都是富有经验的社会工作培训师和实务工作者，每一本书的内容都以经过一线实务工作者与其管理者广泛测试的材料为基础。

### 对标题的解释

这套丛书以“精通社会工作”为题，是鉴于丛书旨在超越基础技巧，力图支持实务工作者应对更具有挑战性的工作情境。“精通”是一个学以致用从而发展专业知识的过程，是一种持续的活动。我们心存目标与希望，愿这套丛书能够提供想法和框架，以支持社会工作者面对各项任务和日常工作。

“精通(Mastering)”是一个性别化的术语，我们仔细地推敲了它在社会工作情境下的应用，并试图寻找替代的术语，但并没有其他术语能够表达它在本书中的含义——一个形成特殊技能的过程。

## 原著前言

社会工作需要一个支持性的学习环境，这一点至关重要。这种支持性的环境对于不断提升的专业判断和专业技巧具有积极的促进作用。常规的、高水平的、有组织的督导是非常重要的。

——Laming 爵士(2009)

如果社会工作者想要提升专业技术，精通自身专业，那么督导的角色就极其关键。个人督导关系的品质，无论对社会工作者本身，还是对社会工作的服务使用者，都有着深远的意义。尽管在感性和理性上，社会工作都是复杂而充满挑战的，但它拥有无止境的迷人与有益之处。督导支持、提升和鼓励社会工作者用不同的视角创造性地看待问题，同时亦应始终保持对服务对象利益最大化的关注。因此，本书基于这样一个信念：高质量的督导是良好的、安全的、有创造性的社会工作实务的基础，对督导者的支持和培训是每家社会工作机构的重要任务之一。

本书吸收了数位社会工作与同属专业的培训督导的多年经验，十分实用。它旨在为督导者提供一个机会去反思自己的实践，去思考自身的督导风格，以及如何在督导关系中运用一些众所周知的实务工具。本书还为督导者介绍了实用模型，助其关注实务中的社会工作者的日常经验、工作的有效性，并支持涉及绩效情境的实务发展与改变。本书根植于一个观点，即督导者是实务工作的领导者，而对督导的需求，从根本上讲是关注服务使用者的体验。

良好的督导不仅是督导者的职责，也是督导者、受督导者及其机构共同努力和探索的结果。虽然本书的目标读者是督导者，但受督导者也可以通过阅读本书来理解何为好的督导，亦可帮助受督导者在机构里寻求更高水平的督导。

## 原著致谢

本书得益于已故的 Tony Morrison 博士，他在社会工作督导领域是一位引领者。他的思想带领我们努力去探求支持督导者工作的方法。由儿童劳动力发展委员会(Children's Workforce Development Council, CWDC)出版的两本入门书，支持了处于职业起步阶段的社会工作督导者，并让更多读者有机会了解到 Tony 的著作。Tony 的热情和献身精神激励了许多处于挑战中的社会工作督导者。从小范围来看，本书旨在为所有运用督导这一工具的人，即面对日常挑战的社会工作实务工作者，提供一些参考。感激 Tony 在我发展某些督导想法时给予的支持和智力挑战。同样感谢多年以来所有与我分享经验的社会工作督导者，你们的分享对本书内容的成形具有深刻的影响。也特别感谢在 In-Trac 的同事 Linda Gast 和 Jane Wiffin，你们在本书的成稿过程中提供了极有帮助的反馈。

Jane Wonnacott

# 目 录

第一章 导论——情境中的社会工作督导 .....	1
第二章 理解社会工作督导的基础 .....	23
第三章 权威型督导者 .....	51
第四章 督导社会工作者进行评估:为有效实践提供基础 .....	75
第五章 理解和管理个人绩效 .....	111
第六章 附言:支持和发展督导者 .....	149
参考文献 .....	159
译后记 .....	165

第  
一  
章

---

导论——情境中的社会工作督导



## 本章要义

- 督导是社会工作实践的基石。
- 关系是社会工作督导工作的核心。
- 加强反思、批判性思考和情绪支持，并减少对管理过程的重视程度，是社会工作督导的一个思考点。
- 实践中的领导能力是有效督导的重要方面。

## 为什么社会工作督导重要？

本章主要讨论：

优质的社会工作需要具备发展和维持关系的能力、工作中管理情感的能力，以及根据矛盾信息做出判断和决定的能力。要具备以上能力，既需要工作实践，也需要鼓励社会工作者在实务工作中进行批判性反思，并不断学习相关知识和技能。

本书聚焦一种核心关系：社会工作者和督导者之间的关系，并将为已承担了督导工作的专业人士提供工作指南。本书的写作风格力求体现易读性和实务性，因此并没有深度涵盖社会工作督导的各个方面，也不期望成为纯学术著作。作者对于本书的视角和取向非常清楚，即督导关系是提供有效社会工作服务的基础，督导工作的质量对服务使用者的服务成效之间有着直接关联。



### • • • 思考点

请用 1~10 的尺度来权衡你从事的社会工作实践在多大程度上受到你所接受的督导工作的影响。

关于社会工作督导的定义尚存在争议，我们将在后续探讨这个主题。但是目前几乎所有的定义都基于一个人与另外一个人在专业关系中协同工作的理念。因此，社会工作督导本质上是两个人之间的关系，其最终目的是改善社会工作实践品质和服务成效。

尽管提及督导时，我们首先想到的督导形式常是一对一的，但是事实上社会工作督导可以采用多种形式。虽然在“一对一”的基础上如何与受督导者互动是本书大部分内容的实务图景，但这并不意味着对其他督导形式的忽略。在团队中建立积极正向的督导文化是所有督导者角色的一部分。同时，督导者也是受督导者，这个概念在本书中与督导者的督导工作相关。作者也希望受督导者可以使用本书，借此对什么是好的督导有更清晰的理解，并建立对督导者和督导工作的合理期待。

督导关系不是孤立存在的，它与其他关系相互影响。在英格兰大多数社会工作服务机构中，督导者不仅对社会工作者的个人服务质量直接负责，他/她同时也是受督导者的上级行政管理者。在这个双重角色下，有时存在着具有争议性的价值、态度和优先考量项。督导者通常被认为对其团队的整体服务水平、对达到组织的要求承担着职责，同时还被要求与其他专业的同盟者保持有效关系。

社会工作督导者的角色既富有挑战又充满趣味。督导者自身和他人将其视为社会工作实践的领导者，应尽最大可能提升服务使用者享有的品质。当然，督导者也需要获得各种支持。本书致力于通过提供自我省思、思考框架和技术工具帮助督导者应对日常工作中的挑战。本书汲取了作者在过去 18 年间训练督导者的经验，以及她从事关于督导与服务成效之间关系的研究所得。本书建构在对于督导、文化、政策驱动和组织情境的内在互动系统的理解之上，以形成有效的社会工作督导原则，同时帮助督导者提升从事相关工作所需的重要技能。虽然督导者的工作情境会发生变