

“十五”国家重点图书出版规划项目
社会工作经典译丛 Social Work Classic Series

主编 隋玉杰 副主编 范燕宁

社会工作督导

第四版



Supervision in Social Work

Fourth Edition

[美] 阿尔弗雷多·卡杜山 (Alfred Kadushin) 著
丹尼尔·哈克尼斯 (Daniel Harkness) 著
郭名倬 寇浩宁 汪蓓蕾 高云红 译
隋玉杰 审校

中国人民大学出版社

“十五”国家重点图书出版规划项目
社会工作经典译丛 Social Work Classic Series

主编 隋玉杰 副主编 范燕宁

社会工作督导

第四版



Supervision in Social Work
Fourth Edition

[美] 阿尔弗雷多·卡杜山 (Alfred Kadushin) 著
丹尼尔·哈克尼斯 (Daniel Harkness)
郭名倬 寇浩宁 汪蓓蕾 高云红 译
隋玉杰 审校

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作督导 (第四版) / (美) 卡杜山, (美) 哈克尼斯著; 郭名惊等译.

北京: 中国人民大学出版社, 2008

(社会工作经典译丛)

“十五”国家重点图书规划项目

ISBN 978-7-300-09095-5

I. 社…

II. ①卡…②哈…③郭…

III. 社会工作-监督

IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 030431 号

“十五”国家重点图书出版规划项目

社会工作经典译丛

主编 隋玉杰 副主编 范燕宁

社会工作督导

第四版

[美] 阿尔弗雷多·卡杜山 丹尼尔·哈克尼斯 著

郭名惊 寇浩宁 汪蓓蕾 高云红 译

隋玉杰 审校

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北涿州星河印刷有限公司

规 格 185 mm×235 mm 16 开本

印 张 30.75 插页 2

字 数 628 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2008 年 4 月第 1 版

印 次 2008 年 4 月第 1 次印刷

定 价 59.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

社会工作正面临着前所未有的发展契机。

所谓契机，一是大的社会背景为社会工作的发展提供了舞台。随着改革的深入，中国在取得举世瞩目的成就的同时，如一些社会学家所言，也出现了“发展困境”的苗头或“类发展困境”的现象。新千年，政府在工作报告和政策文件中明确提出要关心弱势群体、加强就业和社会保障工作。与社会工作传统的工作对象，如贫困者、残疾人、妇女、儿童、老年人相关的一系列政策法规纷纷出台。这些都让开展社会工作有了良好的政策环境。

二是社会工作专业本身已经步入组织化、规范化的轨道。中国社会工作者协会、中国社会工作教育协会等组织开始发挥行业指导和自律的作用。此外，经过多年的酝酿，2004年劳动和社会保障部制订的《社会工作者国家职业标准》在上海出台，明确了社会工作者的专业人员地位，一改多年来社会工作人员师出无名的状况，同时也为社会工作者在专业上不断发展提供了方向和路径。社会工作职业化、专业化有了突破性进展，在政府认可上迈出了坚实的一步。

进入新千年，许多迹象表明，社会工作正在朝着进入新的发展时期的方向迈进。

然而，社会的需要和认可也给社会工作带来了挑战。社会工作是否已经拥有了完备的知识储备，成为了一个羽翼丰满的专业，能发挥社会所期待的作用呢？

对今天许多中国的社会工作者来说，社会工作发展伊始弗莱克希纳提出的问题“社会工作是一个专业吗？”仍是个具有挑战性的问题。弗莱克希纳之所以断言社会工作不具备一个专业的资格，是因为他认为社会工作不是建立在科学知识的基础上。按照格林伍德提出的著名观点，成为一个专业应该具备五个特性：拥有自己的理论体系、具有权威性、得到社会的认可、有专门的伦理守则以及专业文化。排在第一位的就是专业知识的建构。

应当说，自1986年国家教育委员会同意北京大学、中国人民大学、吉林大学等高校设置社会工作与管理专业以来，中国社会工作理论与实务知识的建构已经有了可喜的收获。然而，总体上，社会工作的专门知识仍然十分匮乏，对国外的社会工作仍缺乏系统的介绍，而本土的理论仍未形成。拿知识建构的领军团体社会工作教育界来说，情况也不容

乐观。社会工作教育协会开展的中国社会工作教育发展状况调查的结果表明,以在学术期刊上公开发表论文的数量、出版专著数、编写教材数、承担课题数等数据来衡量,社会工作教育院校教师的科研情况总体上水平不高。面对这一形势的却是社会工作教育在经过十几年的缓慢发展后,在世纪之交进入了高速扩张期。据中国社会工作教育协会统计的数据,截至2000年,协会的团体会员只有32个,到2003年12月已经达到148个。近80%的会员都是在2000年之后的三年新加入的。于是有了这样的景象,一方面是知识提供和传输上的不足,另一方面是嗷嗷待哺的跨入社会工作之门的莘莘学子。这便有了策划和出版社会工作经典译著的最初动因。希望通过这一系列书籍能够较为全面地介绍在西方已有上百年历史的社会工作专业的核心知识,为建立中国自己的社会工作知识体系作参考。

在整体结构上,“社会工作经典译丛”由三类书籍构成,即社会工作的基础理论、社会工作的基本方法和社会工作的价值观。这也是基于对社会工作知识体系构成的基本共识。具体来讲策划这套书主要有以下几点考量:

其一,完整性。整个译丛力图完整地呈现社会工作作为一个学科的全貌。译丛精选了社会工作理论、人类行为与社会环境、社会政策、个案工作、小组工作、社区工作、社会工作督导、社会工作研究和社会工作伦理等方面的书籍,全面涵盖了社会工作专业知识的三大组成部分,即基础理论、工作方法和价值观。考虑到价值观方面的教学一直是专业教育中非常重要的一部分,但也是专业教育中的难点,所以本套丛书特别精选了再版7次的专门用来帮助学生认识伦理问题和困境,并适当加以处理的有关社会工作伦理的专著。其中涉及的保密和隐私权问题、当事人的知情权和自决问题、临终关怀问题、艾滋病问题等在中国的社会工作实践中已经出现,由于处理不当而引发的争端和法律诉讼也曾见诸报端。这方面的论述相信不仅是对于社会工作学生,对于社会工作从业人员也不无借鉴作用。

其二,经典性。所选书籍都是广受好评的教材或论著,对社会工作的知识有精到的描述和评说。作者都是各自领域的专家和知名学者,有着丰厚的积累,在书中详细展现了与所述主题相关的专业知识,特别是融合了许多最新研究成果和实务动态,对读者来说极具参考价值。这些书在许多国家都被社会工作教育者采用。几乎每本书都是再版过多次,最多的再版已达9次。经过了使用者的检验和编写者的不断完善,这些书非常适合做社会工作专业教学的配套教材使用。

其三,适切性。为了能更好地配合教育部高等教育司组织制定的社会工作专业主干课程教学基本要求,译丛所选择的书籍基本都是社会工作专业主干课程的教材或论著。各书的框架也多与国内教学所要求的主体结构相契合,更能配合教学用途。

其四,实用性。一方面所选书籍在内容的编排上注重方便读者使用。受实证为本的工作方法的影响,大部分书籍都穿插了与所涉及内容相关的研究结果和案例讲解,将理论与实践相结合。在语言上也大多深入浅出,贴近读者,减少了在消化吸收知识上的障碍。另

一方面，所涉及的内容也多是国内社会工作界涉足和关心的领域。如通才社会工作实务模式，操作层面的社会工作方法，社会政策的研究、分析与应用，身为社会工作教育和高层次管理人员开展督导的方法等。一些书中推荐的专业网站更可以帮助读者找寻更多的资源，丰富对书中相关内容的理解和把握。

其五，时代性。丛书中的每本书都是近两年的最新版本，书中的内容涉及社会工作实务领域的一些最新发展，整套书如同一个多棱镜折射出社会工作学科的发展现状。大到社会福利体制管理上的变革，小至一些新的工作方法的使用，都有鲜明的时代特点。比如其中谈到管理型卫生保健制度，个案管理，基因技术对社会工作的影响，网络技术对社会工作的影响，实证为本的实践，私人执业，充实生活性质的社会工作等。一些实验性的工作方案在书中也有所介绍。这些无疑会拓展读者的视野。

2003年的一场“非典”像是对整个社会运行机制的一次检测，留下了许多宏观层面的问题有待社会工作者去思考和解决。比如，社会危机处理机制、弱势群体保障机制、社会捐赠机制、基层社区的疾病预防和康复机制、志愿者的动员与使用机制等。而2004年的马加爵杀人案则给开展微观层面的社会工作提出了许多问题。比如，如何更有效地建立个人的社会支持系统、如何筛查处于危机边缘的人、如何提供更有效的危机防范与干预方法等。

德国著名哲学家恩斯特·卡西尔在《人论》中说：“当领悟了一门外语的‘神韵’时，我们总会有这样的感觉：似乎进入了一个新的世界，一个有着它自己的理智结构的世界。这就像在异国进行一次有重大发现的远航，其中最大的收获就是学会了以一种新的眼光来看待我们自己的母语。”歌德也说过：“谁不懂得外国语，谁也就不了解本国语。”我们希望“社会工作经典译丛”的面世能起到这样的作用，让读者能有一次异国社会工作之旅，看到社会工作在专业发展比较成熟的国度里的情况。虽然译丛中谈到的都是美国社会工作的状况，以及他们的问题与处理方法，但对我们反观自己，处理中国的问题应当说不无启示。

译丛的策划得到了中国人民大学出版社潘宇博士，首都师范大学教授、博士生导师范燕宁和中华女子学院教授刘梦的鼎力相助。在甄选书籍的过程中，笔者同她们进行了反复的讨论，最后确定的书目是笔者与她们共同斟酌的结果。丛书的译者队伍也都是各高校的教师，有较丰富的社会工作专业积累，为翻译质量提供了保证。在此对上述参与本丛书策划和翻译等工作的人员一并表示衷心感谢。

虽然参与本丛书的人都倾尽了心力，但仍难免挂一漏万，希望广大读者对不当之处能给予指正。

隋玉杰

2004年10月14日

就像“社会工作”的概念难以用一句话解释清楚一样，“社会工作督导”也难以下一个“一言以蔽之”的定义。但有一点是确定的，那就是本书所论及的“社会工作督导”，指的是社会工作机构中的督导，而不是社会工作教育中的实习督导。

社会工作机构中的督导，类似于某些西方公司中的“门特”（mentor）制——新员工进入公司，要有公司的“指导者”（mentor）为其进行行政指引、业务辅导，乃至职业生涯规划，并在必要时为新员工的利益而奔走代言。“指导者”既可以是普通员工，也可以是公司高管，“指导者”与“被指导者”之间的关系往往是通过双向选择的方式确定的。这种关系既不同于师生关系，也不同于师徒关系，但又多少有些相似的地方。而在诸多工作关系中，这种关系恰恰又是比较接近社会工作“督导者”与“被督导者”的关系的。

在生活中，通过具体事例和典型人物来了解和认识一种职业及其从业者，往往比较容易。本书列举了大量生动的案例，通过“杂取种种人”的“艺术加工”，为读者呈现出一个个督导的“典型形象”。通过参照这些“理想”的督导形象，身为督导者的读者可以衡量自己的工作，并找出改进的方向。

在西方，作为社会工作教育过程和社会工作实际操作中的一个基本组成部分，督导已经成为社会工作专业的重要特征之一。而随着能效导向、问责原则等新管理主义理念的盛行，社会工作机构中督导的重要性日渐凸现。在我国，机构中的社会工作督导发展相对滞后。十几年前，当我国培养的第一批社会工作专业的毕业生走上工作岗位时，他们深深感到机构中的专业支持极度匮乏。他们在没有督导的情况下，凭借自己的摸索，开展着有中国特色的社会工作实践。希望本书中译本的出版，能够对今天仍然处于类似窘境中的社会工作者有所裨益。

目前，我国社会工作的职业环境正在逐步形成，有关社会工作理论与实践的研究还处于不断探索的阶段，在本书的翻译过程中，很多基本概念在学术界内也仍然存在争议，因此，一些术语的译文尚待商榷。译者囿于识见，疏漏在所难免，望读者、同仁不吝赐教。

郭名惊

2008年3月

本书初版于1976年，再版于1985年，第三版是在1992年。1992年以来，随着有关社会工作督导的书籍和文章的大量出版，人们对督导保持着持续的关注，如今本书的第四版可谓应运而生。往事并不如烟，而新的问题却日渐凸现。

本书全面介绍了社会工作的督导艺术。无论其正规教育的背景如何，凡是督导者或准备做督导的人，都是本书的目标读者。本书有助于被督导者、社会工作专业的学生以及社会工作者更好地利用督导。

本书旨在帮助读者了解督导在社会机构中的地位、督导的作用、督导的过程以及当前督导中存在的问题。尽管没有哪本书能够直接使督导技巧得到提高，但本书却可以为学习如何督导奠定知识基础。本书使教师卸去了介绍督导总体背景知识的负担，从而可以用更多的时间来研究临床材料和有争议的观点。

在过去的十年中，公共社会福利政策的变化使社会工作督导的重要性，特别是其在行政责任方面的重要性不断增强。社会工作督导中的问责制始终是人们关注的问题，而有关社会工作督导的效率和生产率（productivity）的问题，也逐渐成为人们关注的对象。由于各级政府部门都遇到了税收和支出方面的限制，在财政上的日益捉襟见肘，使社会服务项目获得的资金支持每况愈下。裁员、项目紧缩以及机构可用资源受到限制等情况是时下司空见惯的现象。

社会机构是以劳动密集型的方式进行运作的。在时下的政治环境中，社会服务得到的财政支持每况愈下，这就要求社会机构做到低成本、高产出。一种可能的（如果是艰难的）解决之道就是提高每一名社会工作者的生产率。而提高生产率，则需要提高管理效率并使机构的管理更加富于想象力。由于资源有限，实务工作的时限要求越来越严格，而且实务工作也越来越显示出其以结果为取向的特征。这就越来越需要机构通过其工作的效率和成效来证明其决非尸位素餐。

机构要想生存，就必须通过行政性督导，对机构工作进行微幅调整，提高效率，并更加有效地进行人员配置。随着人们对机构问责制的要求越来越高，督导人员已经成为提高社会工作者的工作效率和生产率的关键因素。

资源越来越有限，而纳税人反对的呼声却日益高涨，这些使问责制的问题变得比以往任何时候都重要。机构问责制始于督导对提供直接服务的员工所进行的监督和评估，因此督导工作便被置于众目睽睽之下，重要性彰显无遗。

随着管理式照顾模式在社会机构管理中的广泛运用，对服务效率的关注以及对问责制的要求与日俱增。随着当事人以及员工的人口特征不断发生着变化，有关督导工作多样性的问题也引起了越来越多的关注。既有要求社会服务私有化的压力，也有对以信念为基础的项目的支持，这些挑战将传统的社会工作实务推上了前台。

随着机构对政府资助、第三方付款和立法授权的依赖与日俱增，对机构的外部调节也在增加。由于需要通过定期报告提供机构活动的文件，就需要加强行政性督导以确保得到相关的信息。为了满足诸如医疗补助、医疗保险以及“二十条”等对资金来源的外部调节的要求，也造成了对督导人员的更多需求。社区心理健康中心是对第三方付款依赖性较强的一类机构，社区心理健康中心必须获得立法机关的授权，并实行严格的问责制。在一项问卷调查中，当社区心理健康中心的督导们被问及他们心目中的有效问责机制是什么的时候，全部 117 名回答者都认为：“对于推动以社区心理健康中心为基础的质量保证项目而言，最重要的就是要有一个协调良好、职责明晰的督导体系”（Smith, 1986: 9）。

在过去的十年里，随着外部调节的发展，社会工作督导变得越来越重要。2001 年，哥伦比亚特区和维尔京群岛实行社会工作者注册立法以后，所有 50 个州通常都要求拥有执业资格证书的社会工作者或注册社会工作者必须获得正规的督导。这一点与提供医疗服务是类似的，因为只有那些获得过最高级别的执业资格证书的社会工作者，其提供的服务的费用才能由管理式照顾组织以及保险公司等第三方予以报销。而社会工作者要获得最高级别的执业资格证书，一般都必须接受旷日持久的督导。尽管不乏例外情况，但是，作为第三方的一项支付条件，它们一般都要求社会工作者接受正规的督导。

鉴于社会工作者可资利用的服务和资源日益减少，这就要求社会工作者在工作和决策时越来越注重甄别轻重缓急，以确保在分配有限的资源时，把好钢用在刀刃上。如今，社会工作者面临着前所未有的艰难抉择，他们必须在决定提供什么服务时进行取舍，在确定谁可以成为服务对象时进行取舍。现在，很多兼顾三方利益的决定，即使不需要来自管理层的帮助，至少也需要管理层为之共同承担责任。这种情况便导致了对督导人员需求的增长。

接受督导、在职培训以及员工进修，均有助于社会工作者学到进行有效工作所需的一切知识。随着机构经费的裁减，员工进修项目和在职培训往往也会随之减少，机构越来越难以支付员工参加工作坊、研讨会和社会工作全国大会的费用。于是，作为提高社会工作技巧的培训，作为常常是社会工作者能够得到的仅有的培训，督导就变得越来越重要了。

人们承认督导是必要的，这种承认已经成为正式的制度。那些想成为注册社会工作者（ACSW）的人必须在获得社会工作硕士（MSW）学位以后接受至少两年的督导。与之类

似，其他专业组织也要求社会工作者在获得执业许可或进行职业注册之前，至少要在督导的指导下工作若干小时。做出这种要求的专业组织包括美国婚姻与家庭治疗师协会（American Association of Marriage and Family Therapists）和全国酗酒咨询师认证委员会（National Commission for Credentialing of Alcoholism Counselors）。

随着企图缩减社会项目和限制资源供给的政治取向日益甚嚣尘上，督导的重要性也在与日俱增，因为正是督导使社会工作始终信守其做出的让政治取向更加人性化的承诺。无论是在立法的变化中，还是在试图将商业管理技术强加于社会机构的过程中，与社会工作的目标和价值观相抵牾的取向都是显而易见的。随着工商管理专业（MBA）的毕业生蜂拥而至，谋求社会机构的管理职位，任命商业经理人来主掌社会机构渐成潮流。

出于捍卫其自身价值观的考虑，如果社会工作希望抵制这些不速之客，那么社会工作就必须对提高自身管理工作的效率加以关注。社会机构对改进督导工作的关注，就是战胜那些不速之客的一种方法。那些不速之客所带来的管理实践有可能与社会工作的价值观、伦理以及哲学相冲突。是“我们”，而不是“他们”，在对管理实践的改变进行着筹划和实施。我们在这样做的过程中，要不断坚定这样的信念：社会机构行政反映了社会工作的理念。

在过去的十年中，人类服务组织与法院关系的变化，也导致了督导重要性的增加。在过去的十年里，人类服务组织所面对的法律上的挑战显著地增加了。过去完全由机构自主决定的领域，现在法院却越来越多地插手过问。随着对当事人权利和渎职案件的关注不断增加，很多伦理上的问题和专业上的问题都转变成成为法律上的问题了。当事人和社区组织对社会机构进行法律诉讼的可能性在增大，这说明急需督导工作的发展以防止这种破坏性的挑战。

在有关督导疏忽所致渎职诉讼的一个章节中，奥斯汀、莫林和威廉斯（Austin, Moline and Williams, 1990）建议督导者要保持记录的完整性，随时更新记录的内容，同时要将自己与被督导者的会谈谈话记录下来，并留意当事人的保险表格是否完整地填写妥当。风险管理已经成为督导工作的首要问题。

自从这本教材的第一版出版以来，工作者的倦怠问题便被“发现”了，而且在文献中受到高度重视。对于督导工作而言，这一新兴的课题也是息息相关的：有关职业倦怠问题的研究发现，支持性督导是预防和缓解职业倦怠的关键所在。

在过去的十年中，有关社会工作督导的研究平稳发展，公布的研究成果也呈稳步上升的态势，这些都对此前版本中的内容进行了支持、补充、修正和完善。针对心理咨询和精神咨询的督导所进行的研究提供了更多新近的相关资料。只有承认这些不断积累的知识成果，才能确保本书的内容与时俱进。

有些读者抱怨说，书中所谈到的督导太虚幻，不切实际。他们认为书中所谈到的督导只是理想状态下的督导，至于怎样才能成为这样的督导，书中则毫无涉及。有一位读者来

信说：“我不禁怀疑，您书中所描写的那些督导不仅全都技术过硬、智慧超群、理解力惊人，而且他们都有充裕的时间和无尽的耐心，这样的督导可到哪里去找呢？我可以告诉您，我还从来没有见过一个这样的督导，我们这里的任何一个人都没有见过。”这话真的是一针见血啊！在现实世界里，工作繁重，资金紧张，各种问题日益艰巨，因此，这些疑问的提出可谓是“良有以也”。书中所描绘的督导形象只是理想状态下的督导形象，而非现实中的督导形象。在实践中根本就不存在书中所描绘的督导。与书中所描绘的督导相比，如果有读者觉得自己的督导工作存在某种程度的差距和不足，那么大可不必为此而自责和焦虑，因为书中所描绘的督导是可望而不可及的。然而，通过“杂取种种人”的手法，将一种尽善尽美的督导形象呈现出来，也不无个中的道理。正是因为有了理想的督导形象，我们才能参照它来衡量我们的工作，并找出改进的方向。就像西塞罗（Cicero）所提醒的那样：“除非你知道自己航向哪个海港，否则谈不上‘好风凭借力’。”这句话的当代诠释就是：“没有目标的人，难免误入歧途。”

社会工作本科教育和研究生教育中的实习指导与机构督导有着很多共性，因此，我们研究了50所社会工作学院的实习手册，并对大量的实习指导资料进行了文献回顾。然而，由于篇幅所限，我们最终不得不将这部分内容忍痛割爱。不过，鉴于机构督导与教育工作中的实习指导存在的诸多区别，我们做出这种割舍的决定也是无可厚非的。

献给威斯康星州的好人们，感谢他们在过去的半个多世纪里支持我从事我喜欢的事情，即使我不一定出于生活的需要而必须去做这些事情，我也会选择去做这些事情的，那就是教书、研究问题和写作。

在过去的55年中，我做过社会工作，从事过社会学的研究和教学。我从当事人、学生、理论家和实务工作者那里学到了很多，我对他们教给我知识怀有深深的感激之情。

还有最重要的是我要感谢西尔维娅给我的一生的帮助和支持、安慰和快乐、友谊和爱情。感谢古迪和拉菲尔不断地给我提供兴趣、惊喜、自豪感、温情和爱。还有，我要把我的爱献给故去的父亲和母亲，菲利浦和西莉娅。

——A. K.

我要感谢爱达荷州的好人们，那些远离家园的农夫和牧者，马背上的牛仔和伐木人，白手起家的创业者和企业的巨头，漂泊的雇工，以及同时干着三份工作的单身父亲和母亲们。感谢你们为在我们国家最保守的州里开展社会教育工作所给予的支持。

感谢我的督导——鲍博·戴利、雷·斯托尔以及桑德拉·肖，感谢你们身为督导，率先垂范。感谢那些培养过我的人们——阿瑟·卡茨、大卫·哈德卡斯尔、安·韦克、阿尔诺·纳普、古迪·加菲尔德、查理·拉普以及约翰·波特纳尔，感谢你们的指导和信念。感谢辛西娅·比斯曼为我初次涉足督导文献的研究提供了指导。感谢我的同事——堪萨斯州的道格和弗朗西斯、爱达荷州实习工作中的同事乔、米尔特、斯坦和玛丽以及爱达荷州课堂教学中的同事罗布、丹和马莎，感谢你们赋予我的灵感、为我提供的案例以及你们给予我的强大支持。感谢我的那些坚韧不拔的研究助理——珍妮弗·达林、斯科特·柯蒂斯和肖纳·曼海尔，感谢你们对此书的重要贡献。

感谢我的妻子、挚友以及我一生的所爱——哈里特。感谢我天才的好孩子们——朱莉、杰夫和尼克，感谢我亲爱的朋友和杰出的父母——马克辛和奥洛。你们是指路明灯。

——D. H.

序 / 1

致谢 / 1

第一章

历史、定义和意义 / 1

历史沿革 / 1

概念的形成 / 15

督导的定义 / 19

定义的经验效度 / 19

社会工作督导的生态环境 / 22

社会工作督导的人口特征 / 26

督导在社会工作中的重要意义 / 27

小结 / 36

第二章

行政性督导 / 37

导言：组织的科层制 / 37

任务 / 38

小结 / 61

第三章

行政性督导工作中的问题 / 63

连带责任问题 / 63

权威与权力问题 / 66

督导权威与权力的来源 / 67

运用督导权威中的问题 / 77

规章制度、违章办事和纪律处分问题 / 88

小结 / 100

第四章

- 教育性督导的定义、分类、内容和方法 / 101
 - 区别于在职培训与员工发展的教育性督导 / 101
 - 教育性督导的意义 / 102
 - 教育性督导与行政性督导的联系 / 103
 - 教育性督导的内容 / 106
 - 个别督导 / 112
 - 过程研究 / 128
 - 个案示范 / 130
 - 小结 / 136

第五章

- 教育性督导的原则与问题 / 137
 - 富有成效的教与学的条件导论 / 137
 - 建立教育性督导的架构 / 151
 - 教育性督导中督导员与受督导者的关系的重要性 / 151
 - 实施教育性督导中督导员的问题 / 153
 - 区分教育性督导与治疗 / 156
 - 开展治疗性教育督导中的问题 / 160
 - 对督导与治疗的区别的接纳：经验性数据 / 162
 - 教育性督导中的并行进程 / 163
 - 发展性督导 / 166
 - 小结 / 169

第六章

- 支持性督导 / 170
 - 绪论 / 170
 - 职业倦怠的定义与表现 / 175
 - 受督导者所承受的与工作相关的压力来源 / 178
 - 职业倦怠中工作者个性上的因素 / 191
 - 开展支持性督导 / 193
 - 重点总结与局限 / 203
 - 支持性督导的价值：研究发现 / 204
 - 受督导者获得支持的其他来源 / 207
 - 受督导者的博弈 / 209
 - 反博弈 / 216
 - 督导中的幽默 / 217

小结 / 218

第七章

走上督导岗位遇到的问题与压力 / 219

从工作者到督导员的转变 / 220

与成为督导员有关的压力总结 / 228

担当督导工作的压力：身为督导员遇到的问题 / 228

督导员的现实压力：人的多样性带来的挑战 / 232

与职级有关的问题 / 244

督导员所遇到的压力总结 / 247

应对压力：督导员的适应力问题 / 248

督导员的博弈 / 251

“好”督导员 / 253

小结 / 256

第八章

评 估 / 257

定义 / 257

评估的价值 / 259

评估的目标 / 262

对评估的反感 / 263

合意的评估程序 / 266

召开评估会议的过程 / 270

沟通与运用评估 / 274

评估中容易犯的错误 / 276

评估纲要和评价形式 / 278

评估内容 / 280

评估资料的来源 / 292

对督导员的评估 / 294

有争议的问题 / 299

小结 / 304

第九章

小组督导 / 305

定义 / 305

小组督导的优势 / 306

小组督导的劣势 / 312

恰当地运用个别督导与小组督导 / 315
有关小组督导的研究 / 315
小组督导的过程 / 317
小组督导中的幽默 / 328
小组督导案例 / 329
小结 / 333

第十章

问题与创新 / 335
对工作表现的观察：问题的性质 / 335
对工作表现的直接观察 / 340
通过录音录像资料进行观察：对工作表现的间接观察 / 342
面谈中的现场督导 / 347
无休止督导问题 / 352
旨在增加工作者自主性的创新 / 358
无休止督导与去科层化 / 359
管理式照顾环境下的督导 / 362
问题：专业人员与科层制 / 367
督导工作中的一些伦理困境 / 370
性别歧视与社会工作行政管理 / 373
督导教育问题 / 375
一个视角：专业督导的积极价值 / 376
小结 / 380

参考文献 / 381

人名与主题词对照表（索引） / 436

译后记 / 473

历史、定义和意义

历史沿革

1

1920年以前，有关社会工作督导方面的记述可谓寥若晨星。与过去80年中社会工作督导的实践相比，《慈善与矫治会议纪要》（*Proceedings of Conferences on Charities and Correction*）以及较早的社会工作期刊所提及的有关社会工作督导方面的事例实在是大相径庭。在《慈善与矫治会议纪要》以及较早的社会工作期刊里所提及的社会工作督导，常常是指权威部门和政府委员会对机构所进行的行政性督导，因为在公共支出以及当事人服务方面，这些机构要对权威部门和政府委员会负责。督导指的是州督导委员会、州慈善委员会或州监控委员会的监控与协调功能。最初，督导一词是指对项目 and 机构的督导，而不是对项目内的社会工作者的督导。

作为社会工作的教科书，第一次将督导一词用做书名的是杰弗里·R·布拉克特（Jeffrey R. Brackett, 1904）的《慈善工作中的教育和督导》（*Supervision and Education in Charity*）。书中所涉及的督导，指的是由公共委员会对福利机构和组织所进行的督导。曾撰写过社会工作督导的短暂历史的西德尼·艾森伯格（Sidney Eisenberg）指出：“作为为社会工作的发展做出贡献的先行者之一，玛丽·里士满（Mary Richmond）在她的著作中只字未提督导”（1956a: 1）。

如果督导一词最初是指对项目和机构的监察和审核，而不是对项目内的社会工作者的督导，那么随着时间的推移，督导一词则被赋予了更多的责任。在当代的社会工作督导

2