

深圳经济特区社会工作学院社会工作研究系列丛书

丛书主编 章必功 房涛

SHEHUIGONGZUO DUDAO  
LILUN YU SHIWU JI BENTU JINGYAN FANSI

# 社会工作督导

——理论与实务及本土经验反思

全面系统地介绍社会工作督导的基本理论、实践模式、知识技巧，并在梳理与理论化中国深圳社会工作督导的丰富经验中，第一次运用本土实务案例与本土资料讲授中国社会工作督导实务及展开本土经验的反思。

主 编 李晓凤



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

深圳经济特区社会工作学院社会工作研究系列丛书

丛书主编 章必功 房涛

C916

304

SHEHUIGZ...  
LILUN YU SHIJI

# 社会工作督导

## ——理论与实务及本土经验反思

全面系统地介绍社会工作督导的基本理论、实践模式、知识技巧，并在梳理与理论化中国深圳社会工作督导的丰富经验中，第一次运用本土实务案例与本土资料讲授中国社会工作督导实务及展开本土经验的反思。

主 编 李晓凤

中国社会科学出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作督导:理论与实务及本土经验反思/李晓凤主编. -- 北京:中国  
社会出版社, 2016.7

(深圳经济特区社会工作学院社会工作研究系列丛书/章必功, 房涛主编)

ISBN 978-7-5087-5350-8

I. ①社… II. ①李… III. ①社会工作—监督—研究 IV. ①C916

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第137948号

---

书 名: 社会工作督导——理论与实务及本土经验反思

主 编: 李晓凤

---

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 李 浩

策划编辑: 向 飞

责任编辑: 秦 健

责任校对: 李艳玲 丁 一

---

出版发行: 中国社会出版社

邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲33号

电 话: 编辑部: (010) 58124839

邮购部: (010) 58124845

销售部: (010) 58124841

传 真: (010) 58124856

网 址: [www.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)

[www.mca.gov.cn](http://www.mca.gov.cn)

经 销: 各地新华书店

---

印刷装订: 保定彩虹印刷有限公司

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 24

字 数: 430千字

版 次: 2016年7月第1版

印 次: 2016年7月第1次印刷

定 价: 48.00元



中国社会出版社天猫旗舰店



中国社会出版社微信公众号

## 丛书编委会

主任委员 廖远飞

副主任委员 章必功 余智晟 侯伊莎

主 编 章必功 房 涛

委 员 (按姓氏笔画排序)

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 于长江 | 李红章 | 李晓凤 | 吴水丽 | 余 令 | 张笑颜 |
| 张卓华 | 陈锦棠 | 易松国 | 赵 环 | 饶锦兴 | 徐宇珊 |
| 徐道稳 | 聂蔚林 | 郭慧芳 | 唐 娟 | 龚建华 | 褚 莹 |
| 潘 乐 |     |     |     |     |     |

### 本书撰写作者

主 编 李晓凤

副主编 彭 程 余 令

### 深圳作者

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 李晓凤 | 康 静 | 顾正品 | 彭思敏 | 刘燕芳 | 戴 玉 |
| 徐晓磊 | 周红萍 | 韦宗均 | 蔡峥峥 | 黄 楠 | 周俊玲 |
| 李新梅 | 邱正平 | 陈婷婷 | 林 良 | 甘照寰 | 黎志芬 |
| 杨 燕 | 陈金红 | 翁洁文 | 王淑娟 |     |     |

### 香港作者

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 卢永靖 | 陈碧茜 | 徐广沛 | 武婉娴 | 谢立君 | 刘仲扬 |
| 陈晓晖 | 孔城南 | 吴水丽 | 杜雪荔 | 张佩娟 | 樊文韬 |
| 区洁盈 | 郭慧芳 |     |     |     |     |

## 努力争当中国特色专业社会工作的先行探索者

廖远飞（深圳市民政局局长）

专业社会工作作为一种舶来于欧美、以帮助人和解决社会问题为主旨的职业活动，在我国尚属新生事物，但其以立足基层、根植一线、贴近群众的职业特性，以及在资源链接、生计发展、矛盾调处、心理疏导、人文关怀等方面的专业功能，迅速发展为我国新时期社会建设中一支不可或缺的重要力量。在调适社会关系、修复社会功能、舒缓社会关系、增进社会融合、提升社会治理精细化水平等方面的作用日益凸显，已经得到各级党委政府和社会各界的广泛认同。

当前，我国经济社会发展进入新常态。党的十八大以来，中央着眼于有效防范和解决新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化中衍生的社会问题和风险，推动经济社会更好发展，提出完善党委领导、政府主导、社会协同、公众参与、法制保障的社会治理体系，明确加强和创新社会治理和实现政府治理、社会调节、居民自治良性互动等目标要求。社区、社会组织、社会工作专业人才，都是具有自治性质、延伸政府臂力、实现社会协同、促进公众参与的社会主体。随着社会形态加速向现代社会转型，也随着政府职能加快转变，社区、社会组织、社会工作专业人才所承担的社会责任越来越大，所承接的服务事项越来越多，日益成为社会治理和社会服务的重要平台、载体和力量。这些新变化新特征新要求，对于民政部门 and 民政工作而言，机遇与挑战并存，责任和担当更重，如何做好社区、社会组织、社会工作专业人才的“三社”工作并加强相互联动，让人民群众和社会各方有更多机会参与社会治理，让人民群众在基本民生保障、社会福利、专项社会事务等方面获得更高水平的公共服务，增进全民共建共享，增加社会和谐因素，增强经济社会发展活力，成为新形势下推进民政事业更好更快发展的重要课题和任务。

深圳作为国内社会工作的先行探索者之一，时至今日，已走过了10年的发展历程，从无到有，从小到大，初步建立起社会工作人才队伍建设政策框

架和具有深圳特点的社会工作体系，在构建社会工作专业知识和职业化体系、建立分领域的社工服务标准体系、推进本土督导的配比全覆盖、将社会工作引入援疆工作以及建立精准救助、全程参与的社工灾害救助服务模式等方面作了很多的积极探索，为全国发展中国特色社会工作和推动社会工作专业人才培养建设提供了有益借鉴。

探索未有穷期，发展永无止境。衷心希望我们深圳特区的广大社会工作者，进一步准确把握新形势下社会工作的新机遇新定位新要求，坚持将社会工作的专业方法技巧、国际通则与中国国情相结合，坚持实践创新和理论研究相结合，不断探索和丰富符合中国国情、体现时代精神、适应社会需要的专业社会工作理论与实践模式。深圳经济特区社会工作学院这套社会工作研究系列丛书的出版，就是实践创新与理论研究的一种很好结合和尝试。非常期盼能不断地研用结合，涌现出更多的理论研究成果，让我们共同努力，为推动发展中国特色专业社会工作作出新的积极贡献。

是为序。

2016年4月

## 任重而道远 意高而行难

章必功（深圳经济特区社会工作学院院长 原深圳大学校长）

社会工作是一项有意义的工作，任重而道远，意高而行难。深圳经济特区社会工作学院自成立以来，投身教育、服务社区、催化慈善，稳步推动社会工作和公益事业的发展，始终恪遵使命，心系民生，戮力前行。

在过去的工作中，学院一方面固本安基，稳扎稳打，使传统的培训业务得到了充分的发展，并不断拓展培训领域、更新教学设计，与学员亦师亦友，在互动中授业解惑并互相启迪；另一方面，也注重向上式的生长，更新理念、推动公益慈善的开放与厘革，在面向民生服务的过程中争取主动权。以源于服务而高于服务的信念，不断提升自身的竞争力，以拼搏来印证和诠释自己的生命力。

学院以专业式培养与共享式发展为原则，顺应社会的时代趋势，形成了一套灵活有效的办学模式，把课堂开设到社区、街道，开设到机构、企业，积累了丰富的经验，带动和促进了深圳以及周边省市社会工作的繁荣发展与优化改革。在培训中发现新的服务方向，在发展中确认新的业务领域，形成了落地、务实、高效的学院特色。

与此同时，学院在推动公益慈善方面也有着独到的理念，在“创投公益”、“影响力投资”、“社会企业”方面作出的创新与努力，正在得到有识之士的关注、认同与推动。随着《中华人民共和国慈善法》的颁布与实施，募捐规制思路得到进一步厘清，社会公益方式更加灵活，学院在推动慈善事业发展、促进社会和谐方面也大有可为。

秉承社会治理的锐意，焕发蓬勃的生机，我们的社会工作者，在自己独有的“场域”里积累了宝贵的操练经验，在社会创新与社会公益领域形成了自己的一宗经验、一套理念、一方气派。这套丛书的出版，是学院研用结合、创新务实的成果，学院素有黄埔之志，携同人一道著书立说，既要鸳鸯绣取，也将金针度人，将独造的心得分享给业内方家以及对社会工作有热情的人士，

此心也诚。

这套社会工作研究系列丛书的出版，是学院的实践与研究双轨并行的标志，是全面展开特色式发展的里程碑。学院当一如既往，主动适应，灵活变通，取长补短，共享创新，努力开创社会工作发展的新局面。

是为序。

2016年4月于深圳淘金山

## 上篇 社会工作督导的理论、实务与本土实践的反思

### 第一章 社会工作督导的历史、定义与目标 / 3

#### 第一节 社会工作督导的历史发展 / 3

- 一、美国社会工作督导的历史 / 3
- 二、社会工作督导在深圳的发展 / 6

#### 第二节 社会工作督导的定义与目标 / 9

- 一、社会工作督导的定义 / 10
- 二、社会工作督导的目标 / 14

### 第二章 社会工作督导的理论模式 / 16

#### 第一节 社会工作的工作表现评估模式 / 16

- 一、什么是社会工作的工作表现 / 16
- 二、工作表现评估模式的建构 / 17
- 三、工作表现评估模式的应用 / 18

#### 第二节 社会工作的督导模式 / 20

- 一、社会工作督导模式的发展 / 20
- 二、社会工作督导的常用模式 / 21
- 三、社会工作督导的新模式 / 24
- 四、中国（深圳）社会工作“多元动态脉络”取向下的督导模式的建构 / 28

### 第三章 社会工作督导的实务模型 / 31

#### 第一节 从学习角度看社会工作督导的实务模型 / 31

- 一、影响员工学习的不同因素 / 31
- 二、成人教育法的学习与督导 / 32

三、经验学习理论 / 34

四、全面成人学习模式 / 36

第二节 从组织层面看社会工作督导的实务模型 / 38

一、督导与员工发展对组织的重要性 / 38

二、员工发展的模型 / 39

三、组织文化的不同类型及其对督导的影响 / 41

四、迈向学习型文化 / 42

第三节 常见的社会工作督导实务模型 / 44

一、督导模型的主要特征 / 44

二、督导模型的比较研究 / 48

第四章 社会工作督导的实务知识与技巧 / 51

第一节 社会工作督导的价值、原则及功能 / 51

一、社会工作督导的价值与原则 / 51

二、社会工作督导的功能与内容 / 54

第二节 社会工作督导的策划、准备及责任 / 57

一、督导的物理环境 / 57

二、督导契约 / 58

三、督导议程与记录 / 62

四、督导的时限与频率 / 65

五、督导会议的内容 / 66

六、督导的相关考虑与界限 / 67

第三节 督导者与被督导者的权力问题处理 / 68

一、职权与督导权力的运用 / 69

二、督导者与员工之间的权力游戏 / 71

三、督导双方的压力及心力交瘁 / 74

第四节 督导的主要方式与技巧 / 76

一、个别督导 / 76

二、团体督导 / 78

三、同事督导 / 81

第五节 督导的阶段、策略与技巧 / 83

一、督导者的发展阶段 / 83

二、员工的发展阶段 / 86

三、督导互动的发展阶段及策略 / 89

四、离职面谈 / 95

## 第五章 社会工作督导的文化、挑战与反思 / 97

### 第一节 社会工作督导的时间、空间、价值取向与身份 / 97

- 一、督导的时间安排 / 97
- 二、督导的空间概念 / 98
- 三、督导的价值取向 / 99
- 四、督导的自我身份 / 101

### 第二节 中国文化中社会工作督导的“情、缘、面子”与权威 / 102

- 一、督导的双面性特点 / 103
- 二、督导中的“情”“缘”与“面子” / 103

### 第三节 社会工作督导面临的挑战与本土实践的反思 / 105

- 一、深圳本土督导者在督导中面临的主要挑战及反思 / 106
- 二、中国香港督导者在中国社会工作“嵌入性发展”中面临的主要挑战及反思 / 107

## 下篇 社会工作督导的本土案例与督导项目的经验分享

## 第六章 “同一片蓝天下”流动儿童社会工作服务项目督导总结

——儿童青少年领域督导案例 / 康 静 顾正品 / 117

### 第一节 流动儿童社会工作服务项目督导组及服务简介 / 117

- 一、流动儿童服务项目督导组概况 / 117
- 二、流动儿童及流动儿童服务项目介绍 / 119

### 第二节 流动儿童社会工作服务项目的督导计划与执行状况 / 121

- 一、流动儿童服务项目的督导计划 / 121
- 二、流动儿童服务项目的督导模式 / 128

### 第三节 流动儿童社会工作服务项目督导的成效、总结与反思 / 139

- 一、流动儿童服务项目的督导成效 / 139
- 二、流动儿童服务项目的督导总结与反思 / 141
- 三、香港督导卢永靖的点评 / 142

## 第七章 长者院舍服务项目的社会工作督导探索

——老人领域督导案例 / 彭思敏 刘燕芳 / 143

### 第一节 督导者的自我成长 / 143

- 一、督导者简介 / 143
- 二、“初见”督导 / 144
- 三、督导的成长 / 144

## 第二节 长者院舍社会工作督导的背景与实务经验 / 145

### 一、长者院舍服务领域的督导背景 / 145

### 二、长者院舍社会工作督导的经验探索 / 147

## 第三节 长者院舍社会工作督导的成效与经验反思 / 154

### 一、受督导社工视角下的督导成效 / 154

### 二、长者院舍社会工作督导的总结与讨论 / 156

### 三、香港督导陈碧茜的点评 / 159

## 第八章 “为老服务”社区社会工作督导项目的经验研究

### ——老人领域督导案例 / 戴玉 徐晓磊 / 160

## 第一节 “破茧而出”的督导成长之路 / 160

### 一、督导者简介 / 160

### 二、迈向督导之路——专业源自不断进取 / 161

## 第二节 老人社区社会工作督导的理论模式与实务 / 162

### 一、逐步拨开迷雾——夯实督导理论基础 / 162

### 二、勤练勤思——边督导边总结 / 166

## 第三节 老人社区社会工作督导的总结 / 174

### 一、且行且珍惜——督导的总结与讨论 / 174

### 二、香港督导徐广沛的点评 / 175

## 第九章 “反家暴”社会工作督导模式的回顾与再检视

### ——妇女领域督导案例 / 周红萍 韦宗均 武婉娴 / 176

## 第一节 督导者的成长 / 176

### 一、督导者简介 / 176

### 二、艰难中成长，不轻言放弃 / 177

## 第二节 “反家暴”社会工作督导模式探索 / 178

### 一、针对“反家暴服务”的督导计划 / 178

### 二、针对深圳“反家暴服务”的专业督导 / 183

### 三、针对深圳“反家暴服务”的督导模式 / 188

## 第三节 “反家暴服务”的督导成效与讨论 / 193

### 一、受督导者视角下的督导成效 / 193

### 二、“反家暴服务”的总结与讨论 / 194

### 三、香港督导谢立君的点评 / 198

## 第十章 本土视野下残疾人社会工作督导模式浅析

### ——残疾人领域督导案例 / 慕峥峥 / 200

## 第一节 督导者的督导历程 / 200

一、督导者简介 / 200

二、督导之路 / 200

## 第二节 残疾人社会工作督导模式初探 / 202

一、督导契约的建立 / 202

二、残疾人领域督导的首要任务 / 204

三、残疾人领域督导的四个重点方向 / 205

## 第三节 本土督导经验的总结和反思 / 212

一、督导者培养残疾人领域新入职社工的策略 / 213

二、督导关系建立与发展的反思 / 216

三、香港督导刘仲扬的点评 / 219

# 第十一章 禁毒社会工作督导的使命、实践与反思

——禁毒领域督导案例 / 黄楠 / 220

## 第一节 做一个手握灯的使者 / 220

一、督导者简介 / 220

二、从门外汉到握灯人——督导成长札记 / 221

## 第二节 禁毒社会工作督导的理论与实践 / 222

一、手握灯指引社工前进方向：理念的传承 / 222

二、“魔方”模式下的实践：服务项目规划 / 224

三、“问题为本学习”方法：实务技巧的提升 / 229

## 第三节 禁毒社会工作督导的经验反思 / 233

一、督导者成长的反思——人本主义与管理主义的对话 / 233

二、禁毒服务督导的反思——禁毒领域行业建构 / 234

三、香港督导陈晓晖的点评 / 235

# 第十二章 未成年犯罪司法帮教的督导实践

——司法领域督导案例 / 周俊玲 / 236

## 第一节 未成年犯罪司法帮教社会工作服务项目及督导简介 / 236

一、未成年犯罪司法帮教社会工作服务概况 / 236

二、未成年犯罪司法帮教社会工作服务项目督导者概况 / 237

## 第二节 未成年犯罪司法帮教的督导实践过程 / 240

一、本土督导如何应对“嵌入式”发展及跨境督导后期的挑战 / 240

二、督导“空降”团队——预备阶段的权力议题 / 242

## 第三节 社会工作督导的本土化讨论 / 249

一、社会工作的本土化 / 250

二、未成年犯罪司法帮教社会工作中的本土化议题 / 250

三、香港督导孔城南的点评 / 251

第十三章 “从无到有”的信访社会工作本土化督导模式初探

——信访领域督导案例 / 李新梅 / 253

第一节 信访社会工作的督导者与服务设定 / 253

一、督导者简介 / 253

二、督导者的初步成长 / 253

三、信访社会工作定位 / 254

四、信访社会工作的服务特点及社会工作者角色 / 257

第二节 信访社会工作督导的开创性探究 / 261

一、信访社会工作督导者的督导历程 / 261

二、信访社会工作本土化的督导模式 / 265

第三节 信访社会工作督导的总结及本土化反思 / 271

一、信访社会工作督导的总结与反思 / 271

二、信访社会工作督导的本土化反思 / 272

三、香港督导吴水丽的点评 / 273

第十四章 学校社会工作督导的理论、实务与本土实践展望

——学校领域督导案例 / 邱正平 陈婷婷 / 274

第一节 学校社会工作督导者的成长与服务背景 / 274

一、督导者的成长历程 / 274

二、学校社会工作督导的背景与概念界定 / 276

第二节 学校社会工作督导的艰难探索 / 277

一、学校社会工作督导的理论模式与实践 / 277

二、学校社会工作督导的工作目标与服务内容 / 281

第三节 学校社会工作督导的反思与展望 / 288

一、学校社会工作督导的本土化反思 / 288

二、学校社会工作督导的展望 / 290

三、香港督导杜雪荔的点评 / 291

第十五章 医务社会工作督导的责任、实务与反思

——医务领域督导案例 / 林 良 / 292

第一节 医务社会工作发展脉络及督导者的成长之路 / 292

一、医务社会工作发展脉络 / 292

二、督导者的成长之路 / 293

第二节 医务社会工作督导的阶段与策略 / 293

一、医务社会工作督导的发展阶段 / 293

二、医务社会工作督导的实务策略 / 297

三、医务社会工作在不同阶段的督导重点 / 303

### 第三节 医务社会工作督导的反思 / 304

一、不忘初心，做好专业社工服务的把关者和引路人 / 304

二、香港督导张佩娟的点评 / 305

## 第十六章 “品牌建设”下的企业社会工作督导实务与经验总结

——企业领域督导案例 / 甘照寰 黎志芬 / 307

### 第一节 企业社会工作督导的团队简历及服务品牌建设 / 307

一、企业社会工作督导的团队简介 / 307

二、企业社会工作服务的品牌建设 / 308

### 第二节 企业社会工作督导的规划与执行 / 312

一、企业社会工作督导的阶段性与定位 / 312

二、企业社会工作督导的计划与流程 / 313

三、企业社会工作督导如何推动员工成长 / 320

### 第三节 企业社会工作督导的经验总结 / 322

一、企业社会工作督导的成效 / 322

二、香港督导樊文韬的点评 / 323

## 第十七章 军队社会工作督导经验模式及反思

——军队领域督导案例 / 翁洁文 杨燕 陈金红 / 325

### 第一节 军队社会工作的督导背景概述 / 325

一、督导者的背景 / 325

二、受督导机构 / 325

### 第二节 军队社会工作督导的发展过程及实务策略 / 326

一、军队社会工作概述 / 326

二、军队社会工作督导的发展过程 / 328

三、军队社会工作督导的实务策略 / 331

### 第三节 军队社会工作督导的总结与本土化反思 / 335

一、军队社会工作督导的总结 / 335

二、军队社会工作督导的本土化反思 / 337

三、香港督导区洁盈的点评 / 339

## 第十八章 深圳市南山区社区服务督导模式的本土化探究

——社区社会工作领域督导案例 / 王淑娟 郭慧芳 / 341

### 第一节 督导者及社区服务督导的背景介绍 / 341

一、督导者简介 / 341

二、深圳社区领域的发展 / 341

三、深圳南山督导模式的“西丽站点”概述 / 342

第二节 社区服务督导模式“嵌入、协作、独立”的发展历程 / 343

一、不同发展阶段下南山区社区服务督导模式的回顾 / 343

二、“嵌入”阶段下“准督导”的尝试 / 343

三、“协作”阶段下“香港督导+本土督导”模式的探究 / 347

四、“独立”阶段下香港督导的逐步撤退与本土督导的成长 / 352

第三节 社区服务督导模式的总结与反思 / 354

一、社区服务督导模式的总结 / 354

二、社区服务督导模式的本土化反思 / 355

三、香港督导郭慧芳的点评 / 357

参考文献 / 358

后 记 / 367

## 上篇

# 社会工作督导的理论、 实务与本土实践的反思