ICS 03.080.99
A 16

# DB34

# 安　徽　省　地　方　标　准

DB 34/T 3323—2019

# 专业社会工作督导规范

Norms for social work supervision

2019－03－19 发布　　2019－04－19 实施

安徽省市场监督管理局　发布

# 前　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅人事教育处（社会工作处）提出。

本标准由安徽省民政厅归口。

本标准起草单位：安徽省社会工作（者）协会、安徽农业大学、安徽现代社会工作发展中心、淮南师范学院、合肥市蜀山区民生社会工作服务社、合肥市爱邻社会工作服务社、淮南市旭日社会工作综合服务中心。

本标准起草人：俞宁、毕兰凤、姚政宏、陈莉莉、王娇佼、郭国红、叶慧芳、刘环环、韩凤霞、孙天骄。

# 专业社会工作督导规范

## 1 范围

本标准规定了社会工作督导的相关术语和定义、督导者、督导模式、督导内容、督导流程、督导管理。

本标准适用于社会工作督导。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

**督导者 supervisor of social work**

具备一定的社会工作专业知识和实务经验，具有良好的职业操守和督导技能的社会工作专业技术人员。

2.2

**被督导者 supervisee of social work**

新进入社会服务机构的、服务年限较短或服务经验不足的、在社会工作服务机构实习的学生以及其他需要督导支持的相关人员。

2.3

**社会工作督导 social work supervision**

由授权的督导者对被督导者通过定期和持续的督导，传授专业服务的知识与技术，加强行政管理，提供情感支持，以增进其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动过程。

2.4

**社会工作服务机构 social work service agency**

以社会工作专业人才为主体，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务的社会组织。

## 3 督导者

### 3.1 资质

3.1.1 社会工作服务机构的社会工作者符合下列条件，可担任督导者：

a) 取得国家中级社会工作者职业资格证并在民政部门登记；

b) 从事社会工作专业服务满 3 年或从事其他相关社会服务 3 年以上，或从事社会工作服务机构管理满 3 年，且在安徽省从事社会工作专业服务或管理满 1 年；

c) 至少有 3 个社会工作服务领域的服务与管理经验。

注：取得社会工作专业硕士及以上学位，在同时符合上述条件和能力情况下，可适当减少 1 年年限。

3.1.2 社会工作专家学者等，符合下列条件之一的可担任督导者：

a) 得到社会工作有关部门授予的社会工作专业人才或专家称号；

b) 具有 2 年及以上的督导经验；

c) 具有 3 年以上的社会工作服务机构管理和服务执行经验；

d) 取得国家中级社会工作者职业资格证并在民政部门登记，具有 1 年督导经验，且近 3 年内有参与 3 次及以上督导培训课程等学习经验。

3.1.3 取得国家高级社会工作者职业资格证并在民政部门登记，可直接担任督导工作。

### 3.2 岗位设置

3.2.1 社会工作服务机构 大于等于 5 名全职社会工作人员的，应设有督导岗位，可专职、兼职或外聘。

3.2.2 社会工作服务机构少于 5 名全职社会工作人员的，宜由机构主要负责人兼任督导。

3.2.3 督导者在同一周期内的个别督导对象不宜超过 8 人。

## 4 督导模式

### 4.1 个别督导模式

指督导者与被督导者以一对一的方式，定期就被督导者在工作、学习和成长上的个性问题与需要进行互动的社会工作督导模式。

### 4.2 小组督导模式

指督导者带领一群被督导者定期以小组的方式开展的以讨论被督导者工作或学习上共同的问题或需要为主的社会工作督导模式。

### 4.3 同辈督导模式

在具有相同需求、观点或技术层次的个人和一群社会工作者之间，通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动过程。

### 4.4 团队服务传送模式

团队服务传送模式是指督导者担任工作团队领导者，把分派工作、监察表现、专业发展的责任让被督导者分担，并由团队成员共同决策，进而满足被督导者的工作、学习、成长需求的互动过程。

## 5 督导内容

### 5.1 行政性督导

督导者在被督导者的招募与选择、被督导者的引导与安置、工作目标计划制定、工作分配执行、工作监督、回顾与评估、工作授权与协调等方面担负指导责任。

主要包括但不局限于以下内容：

a) 岗位的招募和选择；

b) 安置和引导工作人员；
c) 拟定工作计划和分配；
d) 工作授权、协调和沟通；
e) 工作督导、总结和评估；
f) 服务机构管理。

### 5.2 教育性督导

督导者向被督导者传授知识及训练实务技巧，培养被督导者的专业价值观、自省能力和敏感度等。主要包括但不局限于以下内容：

a) 教导有关“服务对象群”的知识；
b) 教导有关社会服务机构的知识；
c) 教导有关社会问题的知识；
d) 教导有关工作过程的知识；
e) 教导有关工作者本身的知识；
f) 强化专业理念，掌握社工专业服务技巧和方法；
g) 提供专业建议和咨询。

### 5.3 支持性督导

通过对被督导者的情感支持，使被督导者更有能力处理与工作有关的事情，培养有利于优化工作表现的态度和情感，维持并提升士气，让被督导者体现专业上的自我价值，并对服务机构和专业产生归属感。

主要包括但不局限于以下内容：

a) 协助处理负面情绪；
b) 给予关怀支持；
c) 协助发展被督导者自我效能；
d) 妥善处理冲突紧张的关系；激励、催化有利关系；
e) 促进被督导者自我欣赏，激发士气；
f) 关注被督导者与他人的工作关系，及时支持和调整被督导者与他人的关系，优化工作环境；
g) 促进专业认同，增强其归属感。

## 6 督导流程

### 6.1 工作初期

6.1.1 督导者在初期应完成下列主要工作：

a) 了解被督导者的相关资料；
b) 掌握被督导者的基本信息；
c) 了解被督导者的处境及其感受、困境或期望；
d) 了解被督导者的督导目标；
e) 确定督导的起始点；
f) 介绍督导的职责、工作方法和目标；
g) 建立彼此信任的督导关系。

6.1.2 初期的督导要求，主要包括但不限于以下内容：

a) 督导的起始点要结合被督导者的处境；
b) 应注重真诚、尊重、平等和接纳；
c) 宜让被督导者放松、愿意接受督导。

### 6.2 工作中期

6.2.1 督导者在中期应完成下列主要工作：
a) 根据《督导需求申请表》确认督导议题（参见附表 A.1）；
b) 确认被督导者的问题和需求；
c) 帮助被督导者确认问题产生的原因；
d) 帮助被督导者掌握问题解决的方法和技巧；
e) 帮助被督导者梳理和使用服务资源；
f) 指导被督导者开展工作；
g) 促进被督导者的成长；
h) 反馈《督导记录表》（参见附表 A.2）。

6.2.2 中期的督导要求，主要包括但不限于以下内容：
a) 鼓励被督导者提出并探索问题；
b) 应与被督导者分享实践经验和感受；
c) 应及时回应被督导者的感受和情绪；
d) 督导结束后应总结督导的事项和要点；
e) 以支持被督导者提供有效的社会工作服务为目标。

### 6.3 工作后期

6.3.1 督导者在后期应完成下列主要工作：
a) 总结督导过程中各个阶段的工作；
b) 总述被督导者的学习过程和成长过程；
c) 回顾被督导者的长处和弱点；
d) 帮助被督导者更加清晰的认识自我。

6.3.2 后期的督导要求，主要包括但不限于以下内容：
a) 提前告知被督导者结束时间；
b) 必要时进行跟进。

## 7 督导管理

7.1 社会工作服务机构、督导者及被督导者均应重视督导的重要性，并且认同督导对服务质量的保证和被督导者作为专业社会服务人员能力提升的需要，确保督导意义和功能发挥。

7.2 督导者应坚定正确政治立场，拥护中国共产党领导，遵守宪法和各项法律法规；严格遵守伦理守则，有效践行其角色分工与专业职责。

7.3 督导宜采用不同方式进行，一般情况下多采用面谈督导、现场督导和远程督导，面谈督导频次每月不少于 1 次，每次不少于 45 分钟；现场督导每季度不少于 1 次，每次不少于 60 分钟；远程督导应根据需要进行。

7.4 督导服务过程应及时做好服务记录，包括督导申请表、督导记录与反馈表等。

# 附 录 A
（资料性附录）
社会工作督导相关表格

表A.1 督导需求申请表

| | | | |
|---|---|---|---|
| 申请人 | | | |
| 申请督导<br>日期/时间 | | 申请督导<br>地点 | |
| 申请<br>督导安排（形式） | ☐面谈督导 ☐电话督导 ☐现场活动观摩督导<br>☐视讯\QQ\微信 ☐其他_____（请注明） | | |
| 固定督导人 | | 其他督导人 | |
| 申请受督导内容（简述） | | | |
| 简单明了表述需要解决的问题、所需的支持或达到的目的 | | | |

**表A.2　督导记录表**

<table>
<tr><td>督导对象姓名</td><td></td><td>督导姓名</td><td></td></tr>
<tr><td>督导日期</td><td></td><td>督导时间</td><td>共_____小时</td></tr>
<tr><td>督导地点</td><td></td><td>参与督导人数</td><td>人</td></tr>
<tr><td>督导形式</td><td colspan="3">□面谈督导　□电话督导　□视讯督导　□其他_____（请注明）</td></tr>
<tr><td>督导类别</td><td colspan="3">□恒常督导　□特别事项督导</td></tr>
<tr><td colspan="4">督导内容（如不够应用，可另加页书写）</td></tr>
<tr><td colspan="4">一、督导目标：<br>二、督导过程内容：<br>三、上次督导跟进事项进展情况：<br>四、本次督导需跟进事项：<br>五、督导对象的感受和收获：</td></tr>
<tr><td colspan="4">督导反馈：</td></tr>
<tr><td colspan="2">督导对象签名：</td><td colspan="2">督导签名：</td></tr>
</table>