

中国本土社会工作专业 实践的基本处境及其 督导者的基本角色

社会
2006·3
Society
第26卷

童 敏

摘 要:虽然社会工作在中国的发展已经有十多年的历史,但其专业实践的基本处境与西方明显不同,即专业化的社会工作服务机构缺乏、服务对象的专业服务要求不明确、社会工作者的专业身份欠缺以及专业社会工作服务的稳定性不足,这些因素影响了在目前中国本土处境下社会工作者与服务对象建立一种专业服务关系,由此也导致了中国本土社会工作专业实践的督导者需要承担与西方督导者不同的基本角色:专业社会工作服务的设计者、专业服务需要的转化者、日常专业服务的指导者和专业服务的培训者。

关键词:中国本土社会工作 专业实践 督导

督导是提高社会工作专业服务水平、培养具有实务工作能力的重要方法之一。在社会工作发展比较成熟的国家,其对专业社会工作者都有严格的督导实习时间规定,以保证社会工作者的专业服务能力。虽然中国社会工作已有十多年的发展历史,但实务督导一直比较滞后,尤其目前某些地方政府开始推行社会工作职业化,对社会工作专业化服务提出了更高的要求。如何学习发达国家和地区的
社会工作专业督导经验,以提高中国本土处境中社会工作专业服务的督导效果,已成为影响中国社会工作专业化发展的重要问题之一。

一、对督导者承担的基本角色的认识

随着社会工作引入中国,就有人开始探讨督导者承担的主要任务和基本角色,学者们建议经过进修和培训等手段提高中国本土社会工作的督导水平,让中国社会工作的督导者达到西方的专业化标准,并由

童 敏 厦门大学社会学系副教授

他们进一步督导其他社会工作者。这样,中国社会工作督导者需要承担与西方督导者一样的角色,即教育者、支持者、行政者、评估者,以协调机构与学校的关系,为社会工作者提供理论与实践结合的实习机会,帮助社会工作者学习社会工作专业服务技能、价值理念以及评估社会工作者的学习效果等(樊富珉,1999:182-187)。也有人建议通过政府机构、学校和资深社会工作专业人士三方合作的方法推进中国督导制度的建设,希望把西方的专业化的督导方法引入中国本土的专业社会工作实践(向荣,1999:189-190)。

经过几年社会工作专业实践的探索之后,内地社会工作者发现发达国家和地区的经验与中国实际处境存在一定的差距,便开始着重探讨如何采用一些具体的方法以便在本地处境中提高督导者的专业水平。例如,强调借助行动研究的方法推动社会工作教育者在实务督导中的专业化水平(侯欣,2004:18);利用后现代范式思考本地处境中的社会工作专业实习的督导模式(张洪英,2004:26);有人甚至直接提出什么是专业实习、如何对待港台和欧美的经验以及督导在专业实习中的作用是什么的问题(矫杨,2004:19)。这些中国本土社会工作的尝试非常有益,同时也使社会工作专业实践的督导成为迫在眉睫需要解决的难题。

从以上资料来看,目前中国本土社会工作专业实践的督导仍然处在引入发达国家和地区督导模式的阶段,即把社会工作督导的主要任务概括为:联系专业实习机构,为社会工作专业学生提供专业实践的机会;帮助学生把社会工作理论知识与实践结合起来;指导学生学习的专业的服务方法和技巧;调动学生的学习积极性,支持学生的专业学习,提高学生的专业认同和社会工作专业价值观的认同;评估学生专业实习状况,促进学生的个人成长(Sheafor, Horejsi & Horesj, 1991: 32-135)。这样,督导者需要承担的基本角色可以概括为四个方面:指导者,协调机构的工作,提供给社会工作专业的学生专业实践的机会,帮助学生把理论知识和专业实践结合起来;评估者,帮助学生评估服务对象的需要,保护服务对象的利益;教育者,指导学生学习的专业服务方法、技巧和专业价值观等,促进学生个人成长;协调者,结案或者转介,提供服务对象的跟进服务(秦炳杰等,2002:392-393)。

当然,发达国家和地区的社会工作专业实践督导模式是与当地的社会工作专业实践的处境相关的,以专业化的社会工作服务机制为条

件,是长期社会工作专业实践督导经验的总结。虽然中国社会工作的发展已有十多年的历史,但在社会工作专业实践这一方面仍旧比较薄弱,再加上中国社会工作专业实践的处境与发达国家和地区很不一样。因此,要提高中国本土社会工作专业实践的水平,就需要总结、提炼出一套适合中国本土社会工作专业实践的督导模式。在中国本土社会工作专业实践中,督导者需要承担什么角色?它与发达国家和地区的要求有什么不同?要回答这些问题,首先需要探讨中国本土社会工作专业实践的处境的基本特征。

二、中国本土社会工作专业实践的基本处境

为了解中国本土社会工作专业实践的基本处境,探索中国本土社会工作专业实践开展的基本策略和督导的基本方法,2004年笔者在厦门选择了一个社区作为社会工作专业实践基地,并作了一些尝试。¹下面,笔者将以厦门康乐社区为例,探讨中国本土社会工作专业实践面临的基本处境以及主要的挑战。

项目一:社区精神病人康复。本项目是在社区中开展精神病人康复的工作,涉及居住在社区中的精神病人、精神病人的家庭照顾者以及社区的管理者,帮助精神病人建立良好的心理和社会支持关系,促进精神病人心理和社会功能的康复。有8名社会工作专业的本科生参与了这次专业社会工作实践,分成4组,每组2人,专业实践时间为3个月。

社区居委会负责社区精神病人的管理,他们时常通过电话与精神病人家庭取得联系,了解精神病人近来的状况。社区居委会虽然很欢迎社区精神病人康复的服务项目,也希望改变目前他们只是管理精神病人的工作方式,但是他们日常工作非常忙,没有时间,也没有能力开展社区精神病人的康复工作。整个社区精神病人的康复计划和工作安排对于社区居委会来说是一种新的服务方式,需要较高的服务技巧。显然,这些社会工作专业实践活动需要由活动的督导者设计。在征得社区居委会的认可之后,我们以精神病人的家庭为基本单位开展社区精神病人的康复工作。因为在中国,精神病人主要由其家庭成员负责照顾日常生活,而且精神病人家庭与其他家庭之间很少交往。把康复

1 本项目受到凯瑟克基金会的支持,在此表示感谢。

的主要工作集中在精神病人家庭,是希望调整精神病人家庭成员之间的心理和社会支持。在社区居委会的帮助下,我们以调查家庭一般情况为由进入了8户社区精神病人家庭进行访谈,选择其中改变机会比较大的4户作为本次社会工作专业实践的服务对象。

在中国本土开展社会工作专业实践遇到的第一个难题是缺乏社会工作专业服务机构。从服务机构来看,中国本土社会工作专业实践的处境与发达国家和地区不同,非常缺乏专业化的社会工作服务机构,只是一种准社会工作的服务机构(马凤芝,1996:98)。机构对专业实践的限制非常突出,无法保证社会工作者进行全面的实习(史铁尔,1998:121)。这样,作为专业实践的督导者就需要根据具体的社会工作专业实践处境和机构的状况设计一些专业化的服务项目。正如我们在康乐社区开展的社区精神病人康复的服务项目,这些项目对于机构的日常服务来说,通常是一些新的服务,具有较高的专业服务要求,无法由机构单独安排。因此,督导者就成了专业社会工作实践活动的设计者和安排者,负责管理整个专业实践活动的开展。同时,由于这样的社会工作专业实践是在特定的机构中开展的,督导者需要与机构相互合作。

我们在入户访谈过程中发现,所有接受入户访谈的精神病人家庭成员对社会工作不了解,甚至没有听说过这个名词,当然也就不会有专业社会工作服务的需要。因此,如何界定服务对象的需要成了专业社会工作实践的一个难题。虽然精神病人家庭成员没有明确的社会工作服务需要,但如何照顾精神病人、如何减轻照顾者的压力以及如何处理家庭成员之间的关系等这些要求普遍存在,只不过这些服务要求没有和专业社会工作服务连接起来。我们在入户访谈中遇到这样一户三口之家,父亲残疾领低保,母亲在女儿6岁时因精神病发作出走,至今仍未回家。母亲出走后,因担心女儿走失,父亲将女儿关在家里10年,家里还有一个男孩在读初中,成绩不好。这个家庭的最大愿望不是帮助女儿(父亲认为女儿这样很好,不会走失),而是帮助儿子提高学习成绩。服务对象不具有专业社会工作服务的需要,这使社会工作者处于一种尴尬的境地,服务对象提出的服务要求通常不是专业社会工作的服务范围,而专业社会工作服务内容又处于一种潜在的状态,服务对象没有意识到。这样,在中国本土开展专业社会工作实践就会遇到与发达国家和地区的专业社会工作实践不同的处境。怎样将不具有明显社

会工作性质的服务转化为专业社会工作服务呢？

显然，只有通过这种转化，服务对象的需要才能展开，才能引入专业社会工作服务的内容。同时，这种转化过程对于社会工作者来说也是十分必要的，因为通过这种转化，社会工作者才能确定自己的专业身份，以便与一般的服务区别开来。以这个三口之家为例，当我们确定了以帮助儿子补习功课作为服务切入点之后，从人际互动的视角看待儿子的学习。这样，儿子学习就不仅仅局限在他个人身上，与父亲对他过高要求相联系，与姐弟俩之间的交流以及整个家庭的生活方式相关。帮助儿子学习已经不再是简单的提高学习成绩的问题，而是发现儿子的资源、寻找儿子喜欢的生活方式以及调整家庭成员之间的相互支持。女儿生活状况的改善也成为服务介入的重要内容之一，而且与整个家庭成员的改变联系在一起，形成相互影响、相互促进的社会支持网络。可见，社会工作专业实践的督导者只有通过这种转化过程才能帮助社会工作者在中国本土开展专业社会工作服务，将服务对象的心理调适和社会支持融合起来。

社会工作者缺乏专业社会工作身份不仅表现在服务对象对专业社会工作服务需要的确认上，而且在整个服务介入过程中社会工作者都会遭遇专业社会身份不明确的难题。无论服务介入的方式，还是服务介入的过程，社会工作者都在一种自然的日常生活处境中与服务对象对话交流。对于这个三口之家，我们采取了从弟弟、姐姐和父亲三个不同视角同时介入的方式，让弟弟教姐姐学习、让姐姐承担更多的家务以减轻父亲的负担，让父亲给儿子更多的自主时间。在介入的内容上，除了注重改变动机的调动和认识的改变以外，还强调家庭成员之间的相互支持，让社会工作服务介入服务对象的实际生活；在服务的焦点上，更为关注服务对象的需要和发展的要求，而不是问题，使社会工作服务介入方式容易在服务对象的日常生活中展开；在服务的手段上，社会工作者不仅注重利用语言和行动，同时注意与其它一些实际交往场景中的手段结合起来影响服务对象，让社会工作者的服务介入更为自然。

当专业化的社会工作实践开展之后，督导者就会遇到怎样安排跟进服务和怎样维持这种专业化的社会工作服务的难题。由于社区居委会日常工作负担过重，而且督导者和社会工作者都只是志愿者，不是社会机构的工作人员，如何维持已经开展的专业化的社会工作实践成了无

法回避的问题。督导者除了通过专业实践活动培养专业社会工作者之外,还需要训练居委会工作人员,培育社区居民的支持网络,以提高社区居民本身的服务能力。同时,我们还借助社区宣传栏将专业化的社会工作服务总结成具体的经验,让一般居民了解,做好精神健康的预防工作。

项目二:特困家庭学生的功课辅导。本项目是在社区开展精神病高发人群的服务介入活动,以特困家庭孩子的精神健康为中心,把学生的学习作为服务介入的焦点,改善家庭的教育方式、学生的学习方式以及学生与学校的关系,建立更为良好的社会支持。有10名学生参加了这次社会工作专业实践,分为5组,每组2人,对5户特困家庭学生进行功课辅导。该项目持续了两个半月。

项目二与项目一的专业社会工作实践处境基本相似,差异比较大的一点在于服务对象的需要非常明确,社会工作者入户时比较容易与服务对象建立信任关系,但怎样拓展成社会工作专业服务则需要予以特别关注。督导者需要帮助社会工作者从人际互动的视角看待学生功课的辅导,把学生的学习转化成学生自身学习习惯的培养、个性的发展、家庭教育方式的调整、同辈支持关系以及师生关系的改善。这样,特困学生的功课辅导就不仅仅局限在学习成绩的提高上,还包含了特困学生心理调适和社会支持的内容,使服务介入的范围不仅限于家庭,同时涉及同辈群体和学校。

从以上两个实例来看,在中国本土开展专业社会工作实践与发达国家和地区不同,不仅社会机构缺乏专业的社会工作服务,同时服务对象也缺乏专业社会工作服务的需要以及社会工作者缺乏专业身份。当然,这三个基本因素是相互影响的,共同建构了中国目前本土社会工作专业实践的基本处境,具体表现为四个方面的难题:很难找到专业化的社会工作服务机构,让社会工作者能够将理论学习与实践结合起来;服务对象没有明确的专业社会工作服务的需求,无法直接确定专业社会工作的服务对象;社会工作者缺乏明确的专业身份,无法直接运用西方专业化的社会工作服务方式和技巧;专业社会工作实践缺乏服务机构原有服务的依托,如何维持已经开展的专业社会工作服务需要特别关注。

就本质而言,中国本土社会工作专业实践的基本处境是由中国独特的文化和社会结构决定的,例如服务对象需求的特点,中国本土社会工作专业实践的目标、服务介入的方法、技巧、过程以及专业社会工作

服务机构的管理等。但是,对这些因素的考察,只有在社会工作专业化的实践中才能了解中国文化和结构是怎样影响中国的社会工作的,才能将发达国家和地区的专业化社会工作与中国本土的文化融合起来。本文探讨的重点是,如何在中国目前的处境下建立一种专业化的社会工作服务关系,以开展专业化的社会工作实践。

三、中国本土社会工作专业实践中督导者面临的挑战

仍以我们在厦门康乐社区开展的社会工作专业实践为例。当确定了在厦门康乐社区开展社区精神病人康复的项目之后,项目活动的设计、安排以及具体的组织活动需要由活动的督导者来完成,社区居委会配合专业社会工作服务项目的开展。这样,与发达国家和地区的专业化的社会工作不同,督导者在设计专业化的社会工作服务项目时会面临两个基本问题。首先,这些项目是督导者根据服务对象的需要而设计的,直接面对服务对象,承担服务的责任,因而服务的效果成为专业服务是否能够开展和维持的关键,无法像发达国家和地区的专业社会工作服务机构那样可以依托机构的其它专业服务,相互支持。作为督导者,关注的焦点是服务的效果,不仅需要帮助社会工作者学习专业的服务方法和技巧,更为重要的是,要保证专业的服务效果。其次,社会工作专业服务方法和技巧的学习,无法按照发达国家和地区的社会工作专业实践的要求能够明显区分出个案、小组和社区,而通常需要采取整合变通的方式,将个案、小组和社区融合起来,以保证高效的专业服务效果,使实践活动能够迅速获得服务对象的认可。如社区精神病人康复项目就以精神病人家庭为中心,将精神病人的心理调适与家庭成员之间的社会支持融合起来,并与社区居委会的管理工作衔接在一起。

在执行社会工作专业实践的服务计划过程中,社会工作者首先面临的挑战是:服务对象缺乏明确的专业社会工作服务的需要。这样的状况通常使督导者处于一种尴尬的处境中:需要社会工作专业服务的内容,服务对象却不提要求,例如心理调适、家庭关系的调整等;而一般性的社会服务却有需求,例如辅导孩子功课、帮助困难家庭打扫卫生等。这样,督导者就会面临怎样将一般性的社会服务转化成专业化的社会工作服务的挑战。借助这种转化方式,不仅帮助社会工作者学习专业化的社会工作的服务方法和技巧,同时也提高服务对象对专业社

会工作服务的要求,由此拓展社会工作专业服务的需要。

社会工作专业服务方法和技巧的指导是督导者面临的另一重要挑战。由于缺乏专业化的社会工作服务机构和服务意识,中国本土社会工作专业实践的基本处境与发达国家和地区存在很大的差别,社会工作者缺乏社会认可的身份。虽然在上海等地社会工作职业化取得了一定的发展,但就一般情况而言,社会不了解社会工作,不认可社会工作者的专业身份,这在我们开展的社区社会工作专业实践活动中也非常明显。这样,社会工作者无法以专业者的身份介入服务对象的生活;相反,需要在日常生活场景中以自然的方式影响服务对象,开展专业的社会工作服务。但是,目前中国社会工作者所学的专业服务方法和技巧都是西方专业社会工作经验的总结,都是以社会认可的专业化的身份为前提的。显然,这样的专业社会工作方法和技巧无法适应目前中国本土社会工作专业实践的要求。作为督导者,就需要改造社会工作的专业服务方法和技巧。无论介入的焦点、对象、目标,还是介入的层次、内容、手段等,都需要调整,指导社会工作者在日常生活处境中开展专业的社会工作服务,这一点至关重要。不仅让社会工作者在中国本土处境中学习专业化的社会工作服务的方法和技巧,同时也让他们在社会工作专业实践的场景中体会社会工作的价值观,认同社会工作。

缺乏稳定、持续的专业社会工作服务也是影响中国本土社会工作专业实践的重要因素。由于缺乏专业化的社会工作服务机构,经由社会工作专业实践带动的专业社会工作服务就面临如何持续发展的问題。特别是社会工作专业实践的督导者大多是高校的教师,无法长时间留在机构工作,社会工作者在专业实践结束之后也需要撤出机构。这样,有两个方面的要求比较突出:一方面社会工作专业实践结束之后的跟进服务;另一方面经由社会工作专业实践带动的专业社会工作服务的维持。因此,督导者不仅需要负责每次社会工作专业实践的进展,而且也需要考虑把社会工作专业实践日常化,为下一步社会工作专业实践的开展打好基础,通过社会工作专业实践带动中国本土专业社会工作的发展。

显然,专业服务机构的不足、专业服务需要意识的缺乏和专业身份的欠缺这三个方面是相互联系在一起的,共同影响着目前中国本土社会工作专业实践活动的开展,使其与发达国家和地区存在很大的差异。

不仅督导者需要独立承担社会工作专业实践活动的设计、安排以及组织等工作,同时还需要特别关注社会工作专业实践的服务效果、服务对象一般需要的转化以及在日常生活处境中自然地开展社会工作专业服务的介入,并将这些已开展的社会工作专业服务日常化。为了清晰地了解中国本土社会工作专业实践处境的基本特征以及督导者面临的主要挑战,下面将发达国家和地区的社会工作专业实践的基本处境与中国本土社会工作专业实践的基本处境在四个方面进行比较:社会工作服务机构、服务对象、社会工作者、专业服务的持续性和稳定性,同时勾画出中国本土社会工作专业实践中督导者面临的主要挑战(详见表 1)。

表 1:中西方社会工作专业实践的基本处境的比较

项目 影响因素	西方社会工作专业 实践的基本处境	中国本土社会工作 专业实践的基本处境	中国本土社会工作 专业实践中的主要挑战
服务机构	专业服务机构	非专业服务 机构	缺乏专业服务机构依托,服务效果直接影响专业实践的拓展
服务对象	专业服务需要明确	专业服务需 要不明确	专业服务的领域和内容不明确,专业实践过程即是专业服务需要明确的过程
社会工作者	专业服务身份明确	专业服务身 份不明确	专业服务的介入方法和策略非职业化,在日常生活场景中展开专业服务
服务状况	专业服务日常化	专业服务非 日常化	专业服务的暂时性和不稳定性,在非专业服务机构或者日常生活中维持和扩展专业服务

四、中国本土社会工作专业实践中督导者的基本角色

由于中国本土社会工作专业实践的基本处境与发达国家和地区不同,因而督导者承担的角色也需要相应地调整。表 2 是中西方社会工作专业实践中督导者承担的基本角色的比较。依据服务机构、服务对象、社会工作者以及服务状况,可以将督导者面临的主要任务和承担的基本角色分为四个方面。

就服务机构而言,中国本土社会工作专业实践中的督导者,除了需要协调机构的关系为社会工作者提供理论学习与专业实践相结合的机会以外,还需要根据具体的工作情况独立设计社会工作专业服务计划,

表 2: 中西方社会工作专业实践中督导者的基本角色的比较

项目	西方社会工作专业实践中 督导者的基本角色		中国本土社会工作专业实践中 督导者的基本角色	
	主要任务	基本角色	主要任务	基本角色
服务机构	服务机构的协调, 理论学习和专业实践活动的结合	指导者	专业服务效果的实现+ 理论学习和专业实践活动的结合	专业服务设计者+ 指导者
服务对象	服务对象专业需要的评估	评估者	将非专业服务需要转化成专业服务需要+ 服务对象需要的评估	专业服务需要的转化者+ 评估者
社会工作者	专业身份和专业自我的明确	教育者	在日常生活中实现专业服务+ 专业身份和专业自我的明确	日常专业服务的指导者+ 教育者
服务状况	专业服务的跟进	协调者	专业服务的维持和扩展+ 专业服务的跟进	专业服务的培训者+ 协调者

包括服务对象、方法、时间安排、进程、社会工作者的组织安排、督导的方式和评估方法等, 注重社会工作的专业性和有效性。因此, 中国本土社会工作专业实践中的督导者需要承担指导者和专业服务设计者的角色。

对于服务对象, 中国本土社会工作专业实践的督导者面临的首要任务是帮助社会工作者评估服务对象的一般需要, 即服务对象最需要解决的日常生活的要求, 督导者需要承担评估者的基本角色。这些一般需要以发达国家和地区的社会工作标准来看其专业性不强。因此, 督导者需要进一步帮助社会工作者将服务对象的一般要求转化成专业的服务需要, 从专业的视角理解、分析服务对象的要求。这样, 专业服务需要的转化就成了督导者的基本角色之一。

在指导社会工作者学习专业服务方法和技能时, 中国本土社会工作专业实践的督导者也与发达国家和地区的督导者不同, 需要更为关注怎样在日常生活场景中开展专业社会工作服务, 服务介入的焦点、内容、方法和层次等都需要切合实际生活处境。并在此过程中, 给予社会工作者情感上的支持, 帮助社会工作者确认社会工作的价值观和专业自我。

为了维持社会工作专业实践的效果, 中国本土社会工作专业实践

的督导者除了与机构协调做好跟进服务之外,还需要从长远着手培训机构的自愿者和管理者,提高机构自身的社会工作专业服务水平。

总之,中国本土社会工作专业实践的基本处境与发达国家和地区不同,督导者面临的主要任务除了服务机构的协调、理论学习和专业实践活动的结合、专业服务需要的评估、专业身份和专业自我的确认以及专业服务的跟进以外,还包括专业服务的设计、专业服务需要的转化、日常专业服务的指导和专业服务的培育等。因此,中国本土社会工作专业实践中的督导者承担的基本角色也与发达国家和地区的督导者不同,包括专业服务的设计者、专业服务需要的转化者、日常专业服务的指导者以及专业服务的培训者等。

参考文献

- 樊富珉. 1999. 社会工作教育中的督导制度与事实[G]. 中国社会工作教育协会社会工作教育专刊:反思 选择 发展. 北京:中国青年政治学院.
- 侯欣. 2004. 论行动研究在社会工作实习教育中的作用[G]. 中国社会工作教育协会主编. 中国社会工作教育协会成立十周年庆典暨社会工作发展策略高级研讨班论文摘要.
- 矫杨. 2004. 专业实习制度的再探索[G]//中国社会工作教育协会主编. 中国社会工作教育协会成立十周年庆典暨社会工作发展策略高级研讨班论文摘要.
- 马凤芝. 1996. 中国社会工作实习教育的模式与选择——北京大学社会工作实习教育的经验[G]//王思斌,主编. 发展 探索 本土化——华人社区社会工作教育发展研讨会论文集. 北京:中国和平出版社.
- 秦炳杰,陈沃聪,钟剑华. 2002. 社会工作实践基础理论[M]. 香港理工大学应用社会科学系.
- 史铁尔. 1998. 社会工作实习方式与效果[J]. 中国社会工作(增刊).
- 向荣. 1999. 中国社会工作实习教育模再在探索[G]. 中国社会工作教育协会社会工作教育专刊:反思 选择 发展. 北京:中国青年政治学院.
- 张洪英. 2004. 后现代范式下本土处境社会工作实习督导模式建构的行动研究[G]//中国社会工作教育协会主编. 中国社会工作教育协会成立十周年庆典暨社会工作发展策略高级研讨班论文摘要.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. R. and Horesj, G. A. 1991. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice (2ed.)*. Needham Heights, Mass: Allyn and Bacon.

责任编辑:劳 勤