



社会工作 跨境专业督导 ——山东经验

Cross-border Professional
Supervision
in Social Work

Shandong Experience

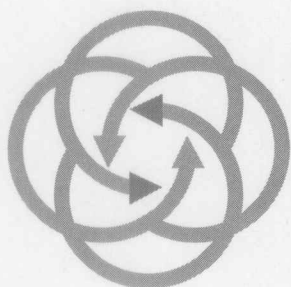
马丽庄 吴丽端 区结莲 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

· 014010954

D632
22



社会工作 跨境专业督导

——山东经验

Cross-border Professional
Supervision
in Social Work
Shandong Experience

马丽庄 吴丽端 区结莲 著

 社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)



北航

C1697833

D632

22

图书在版编目(CIP)数据

社会工作跨境专业督导：山东经验 / 马丽庄，吴丽端，
区结莲著. —北京：社会科学文献出版社，2013. 12
ISBN 978 - 7 - 5097 - 5210 - 4

I. ①社… II. ①马… ②吴… ③区… III. ①社会工作 -
研究 - 中国 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 248462 号

社会工作跨境专业督导

——山东经验

著 者 / 马丽庄 吴丽端 区结莲

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 社会政法分社 (010) 59367156

电子信箱 / shekebu@ssap.cn

项目统筹 / 童根兴 杨桂凤

经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

责任编辑 / 杨桂凤

责任校对 / 李 俊

责任印制 / 岳 阳

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/20

版 次 / 2013 年 12 月第 1 版

印 次 / 2013 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 5210 - 4

定 价 / 45.00 元

印 张 / 11

字 数 / 139 千字

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

内容提要

《社会工作跨境专业督导——山东经验》一书描述一项为期两年的社会工作督导计划。本计划在山东济南实施。当地的社会工作刚起步，缺乏有经验的社会工作者为社区里的机构及工作人员提供督导。本计划希望利用香港丰富的督导经验来提升山东社会服务机构的专业品质。

本计划由山东省济南市基爱社会工作服务中心与香港中文大学社会工作学系家庭及小组实务研究中心合作实施。在2010年8月至2012年8月期间，香港的资深社工为社会服务机构提供机构发展和实务层面的督导。计划的目标有三：①巩固员工的社会工作价值及操守；②提升员工在设计及提供服务上的效能感；③协助员工探索本土化的社会工作干预手法。

两位来自香港的督导有丰富的复康及社区服务经验，她们分别对济南智障人士服务中心以及社区居家养老、儿童及青少年服务点的工作人员进行督导。督导的形式包括实地视察、文件审视及视像督导。两位社工督导借此实践计划，一方面探索适合内地社会服务机构采用的在职社工督导手法；另一方面，

通过与当地社工针对工作议题进行探讨，确立机构的行政管理系统服务模式 and 手法导向。在实施过程中，我们进行了量化问卷调查及质化访谈来收集接受社工专业督导的机构员工和服务使用者的意见，评估是次跨境督导的成效。研究发现，无论是机构员工还是服务使用者，对此计划都给予了正面肯定。机构员工认识到机构行政管理、机构员工分工清晰、机构工作文化建立对服务推行和发展的正面影响。服务使用者尤其是智障人士的家长也看到机构改善了环境，丰富了学员的活动内容。

我们希望透过本督导计划的成果，促进内地社会工作人士关注机构及员工督导的重要性，引发读者思考在如何提升在职前线社工的工作效能、专业知识水平和道德水平的过程中，为社会服务机构建设优良的管理、督导系统，让我们的服务使用者得到更专业、更适切的帮助。

Executive Summary

In this book the authors describe and document a two-year project on social work supervision conducted in Jinan, the provincial capital of Shandong, China where social work has just developed into a profession. Young social workers in Jinan are in need of guidance, advice and support from experienced social workers to apply social work knowledge and skills in their daily practice. However, there is a severe shortage of experienced social work supervisors there. In view of this, an attempt was made to draw professional expertise from Hong Kong, which has become possible with advancement in information technology in the past two decades. This project aimed to enhance the service quality of social work in Jinan through cross-border professional supervision from Hong Kong.

This project was carried out collaboratively by the Jiai Social Work Service Center in Jinan and the Family and Group Practice Research Center, Department of Social Work of the Chinese University of Hong Kong. From August 2010 to August 2012, two ex-

perienced Hong Kong social work supervisors, who have extensive working experiences in rehabilitation and community services, provided professional supervision through on-site supervision and video conferencing to social workers working in a rehabilitation center for mentally challenged adults and a community-based youth center respectively. They coached the supervisees at service, organizational and community levels.

The objectives of the project were threefold: (a) to help the supervisees critically examine their social work values and foster their professional identity; (b) to enhance their self-efficacy in planning and implementing social services; and (c) to facilitate the development of a socially relevant and culturally applicable social work intervention approach. The efficacy of professional supervision was assessed using the combination of a survey and in-depth interviews; feedback from the supervisees and the service users were gathered. The results of the evaluation study have indicated positive effects of professional supervision on agency staff's professional competence and agency development. More importantly, the service users witnessed the positive changes in agency administration, work culture and an improvement in the quality of service provided.

It is our hope that by sharing our experience in Jinan, we can help to promote professional supervision in social work in the Mainland. In addition, this book can inspire agency supervisors to realize

fully social worker's potentials and to establish a systematic administrative and supervisory model in the organization, which in turn would eventually benefit the service users through provision of high quality services.

序

高鉴国*

本督导项目总结报告《社会工作跨境专业督导——山东经验》介绍了香港中文大学社会工作学系家庭及小组实务研究中心督导小组在济南市基爱社会工作服务中心的服务督导过程；它反映了香港督导专家过去两年中在山东省济南市督导实践的高起点，也标志着内地社会服务组织未来督导发展新的出发点。项目总结报告呈现了服务对象、服务机构和工作人员、督导和督导评估者在督导过程中积极、有效和多维的互动关系。

项目总结报告介绍了督导小组以服务对象作为机构和工作人员服务定位的基准与督导成效评估的重要参照主体之一（见第四章、第六章），体现了社会工作专业的服务本质与使命。在中国专业化社会服务发展和重建的进程中，香港督导专家的参与有助于内地同仁提升以人为本和案主自决的服务意识，反

* 山东大学哲学与社会发展学院社会工作系系主任。

思某些结构性行政主导和技术控制倾向，加快服务理念和方法的现代化。

香港注册社会工作者黄智雄先生专注于山东济南的民间社会服务活动已整整 10 年。他不仅创办了济南市基爱社会工作服务中心，捐资支撑中心的两个基本服务项目，而且与香港中文大学社会工作学系合作，引入先进的服务督导和督导评估模式，对内地社会工作服务发展做出了一份重要贡献。督导小组的吴丽端女士和区结莲女士作为香港资深社工，其出色的督导工作在项目总结报告中都有具体反映。本人有幸在她们每次来济南实地督导时都有面对面交流的机会，她们的专业水平和服务技能给我们留下了难忘的记忆。

2012 年 8 月，借督导小组实地督导之机，本人曾就社会工作者的素质能力问题组织了一次小组访谈。其间，吴丽端女士以极为朴素的语言说：我最希望的就是，如果我觉得我自己生活得很好，就会想为什么我的服务对象生活没我好；如果我们能够创造大家都过得好的生活那是最好的；自己做社工最大的动力就是如果可以让自己生活得好的时候，自己身边的人也有机会可以生活得好一点。区结莲女士说话的风格是细慢轻柔，她列举了内地媒体披露的一个被上级性侵犯的女社工在成为公务员后撤诉的事例，指出社会工作者不应贪图不当利益，即使遇到不公平对待，也不应妥协和进行利益交换；同时，公平、公正、公开是非常重要的专业价值或工作态度，社工在面对挑战时，能不能去示范，对真正做到公平、公正、公开是很重要

的。正是怀着这些专业价值和使命感，督导小组成员负责和圆满地完成了两年的项目督导工作，留下了这份宝贵的项目总结报告。

近年来，山东大学哲学与社会发展学院社会工作系与香港中文大学社会工作学系开展了多项学术和学生交流活动。香港中文大学社会工作学系马丽庄教授亲赴实地参与督导设计和进行具体辅导，并两次访问山东大学哲学与社会发展学院社会工作系。香港中文大学社会工作学系家庭及小组实务研究中心督导小组同仁对山东大学社会工作专业硕士研究生和本地其他民间专业服务机构同工也提供了多次专业辅导。可以预期，未来各方围绕教学科研、社会服务、服务督导与督导评估等领域的持续合作将结出更多丰硕的成果。

序

黄智雄*

本身为社工的我，一直十分关注内地社会工作的发展。我曾经于2003年到山东省济南市做社区探访，发现当时内地给予智障人士的支援十分匮乏，而且歧视问题十分严重。目睹这种缺乏支援的生活环境，又见内地的社会服务仍在发展当中，未能惠及这些有急切需要的人，我内心感到十分难过、着急。

这些切身的感受推动我于2007年在山东济南成立了社会服务机构“济南市基爱社会工作服务中心”，当时中心成立的目的是为改善内地智障人士及其他弱势社群的生活，以让他们活得更有尊严。经过五年的服务尝试，现时中心的服务范围已扩展到服务家庭暴力中的受害妇女、残疾孤儿等。目前，济南市基爱社会工作服务中心的服务日趋成熟和多元化，有赖于中心工作人员的不断努力和尝试。

五年历程中遇到的难关不少。2010~2012年，有幸邀得香

* 项目赞助人。

港中文大学社会工作学系系主任马丽庄教授为中心制订跨境社会工作督导计划，让中心的员工得到有丰富督导经验的吴丽端女士及区结莲女士的指导。在两位老师的悉心指导下，中心现时的机构架构变得成熟了，服务设计创新很切合服务对象的需要，机构员工在两位老师的指导下变得更加自信。整体而言，机构文化变得积极投入，令中心在提供服务时更有力量。在此感谢马教授、吴女士及区女士用心培育内地社工专业人才，没有她们的付出，中心难以有现时的服务质素。

本书记录了这两年的跨境督导经验，过程中喜见受督导的员工获益良多，更令人鼓舞的是服务使用者都表示中心的服务质素有所提升，直接令他们的心理、生理质素也得到改善。作为项目赞助人，为此十分感恩。愿此书的出版能让更多的社会服务机构了解专业督导，为推动内地的社会工作服务发展尽一份力。

序

马丽庄*

我国儒家文化一向认为，为政者爱民的表现，是照顾社稷里的长、幼、老、弱，为他们谋福祉，正所谓“老有所终，壮有所用，幼有所长，鳏寡孤独废疾者，皆有所养”。随着我国现代化进程加快及改革开放以来经济快速发展，推动社会福利事业发展、建立专业社工队伍是必然的。

然而，我们成长于香港，受教育于香港，内心虽然一直萦系祖国，但从未想到今天能通过跨境专业督导方式协助内地培育刚刚进入这崭新专业行列的社工，协助他们有效地开展工作，向服务使用者提供卓越服务。

2011年，项目赞助人黄智雄先生的盛情邀请、对香港中文大学社会工作学系家庭及小组实务研究中心团队的信任，还有其慷慨捐助，让我们能够尽一点绵力，扶助山东济南基爱智障人士服务中心和社区居家养老、儿童及青少年服务点

* 香港中文大学社会工作学系系主任。

的社工们在专业上成长，裨益服务使用者包括智障人士及其家长和社区里的长者与青少年。

“家家泉水，户户垂柳。”实施此项专业督导项目前，我们对济南的认识仅止于拜读过刘鹗的《老残游记》而已，肤浅非常。因此，我们在项目实施初期亲自到济南考察学习，一方面参观当地服务机构，另一方面评估接受督导的工作人员的学习需要，了解其身处的机构情况和社区环境。此外，我们亦与服务使用者、区民政局相关官员、大学老师等会面。这些会面对我们策划项目和评估专业督导的成效是很重要的。借此，我们深深感谢山东大学社会工作系系主任高鉴国教授和黄智雄先生。如果没有他们多方面的配合、联络及悉心安排，我们肯定不能在短短数天内与各方面的人士会谈，聆听他们的看法，收集他们的意见，为我们在策划项目时提供宝贵的参考资料。此外，高教授还向我们推荐了出版本书的出版社。高教授的支持，我们铭记于心。

参与专业督导的两位老师——吴丽端女士和区结莲女士，分别在香港复康服务和社区发展服务领域拥有丰富的实务与行政经验，她们在督导过程中采用启发式手法，透过提问协助工作人员了解其行动背后的理念和想法，从而协助他们整理思绪、寻找服务的方向并调教其服务的手法。这样的督导手法有以下优点：第一，两位老师相信“基爱”的工作人员是有能力和潜能的，通过督导，他们可以自我完善、成熟，提升专业效能；第二，作为“异乡人”，她们的督导手法有

效地避免了将其专业意见套诸当地社工身上，同时亦尊重济南独特的社会、经济、政治、文化环境。两位督导的机构行政管理经验丰富，因此督导的重点之一是协助社工们领悟社会工作的一个重要概念——“人在情境”，在此过程中让他们明白环境评估和环境干预个中的精粹。举例来说，吴丽端女士协助智障人士服务中心的社工看到中心设施和训练的流程如何影响学员们的表现和老师的教学效果；区结莲女士则与社工们一起了解社区的需要，并重新确定服务的方向。她们督导相同地方的目的在于扩阔社工们的专业视野，而不再只停留于技巧层面。经验较浅的社工们在接触服务对象时容易感到焦虑，故在推展工作时比较注意技巧层面的问题，而忽略把社工基本价值观念落实在服务中、寻找正确的服务方向回应社区需要、营造舒适的机构工作环境、建立积极进取的工作文化等。综合来说，两位督导从社会工作概念切入，与社工们一起探索、了解和掌握服务使用者方方面面的需要，培养社工们敏锐的觉察力，鼓励他们细心观察、分析其所处社区和机构环境。譬如，员工分工是否清晰？团队是否建立起来？对各方面有清晰的把握后才对症下药，使有效地达致服务目标。

最后，我们借此感谢社会工作学系博士毕业生顾珉珉博士和本中心的研究助理罗颖嘉女士，在书写这份报告时，她们花了不少时间和心思，协助我们整理相关资料，并润饰文字；在此亦感谢巫俏冰教授在评估督导计划的工作上给予了宝贵意

见，协助我们顺利完成报告，没有延误出版日期。

我们最大的喜悦是亲身体验到社工们在专业上的成长，有幸参与推动社会工作专业化的工作，也是我们的福分。我们期望在未来通过不同的项目，继续回馈祖国，与内地社工们一起探索通往大同理想世界的康庄大道。

2013年4月14日