



保证社会工作 教育质量的途径探索

●北京大学社会学系 王思斌 马凤芝

随着改革开放的深入,我国社会工作教育呈现出蓬勃发展的势头。在这种情况下,如何保证社会工作教育健康发展,使其具有相应的水平,是该学科发展面临的重要问题。为此,我们于1994年2月19日—3月5日对英国诺丁汉大学、爱丁堡玛格丽特皇后学院、史特灵大学等校的社会工作教育机构进行访问,对这些学校保证教学质量的做法有了初步了解,并促使我们去思考如何提高和保证社会工作教育的质量。

一、高等教育发展的迫切问题

——教学质量的保证与提高

(一)质量保证运动的缘起与发展

教育质量保证的潮流来源于工业产品质量保证运动的影响。在市场经济背景下,产品为了能在市场竞争中取胜必须提高其质量。随着科学技术的发展和企业管理活动的深化,从不同角度加强对产品质量的控制、监督和保证就成为必然。在工业企业管理中,保证产品质量的最初手段是质量检查和控制,即在产品生产后,通过技术手段检查其质量,保证出厂产品的合格率。但是,这种质量保证方式是在产品“既成事实”之后进行的,那些不合格产品只能是人力、物力资源的浪费。为了提高资源利用率,提高产品合格率,以及时消除不利因素,保证有更大的可能性生产出合格的产品,产品质量控制

被质量保证(QA)所代替,而其最新发展是全面质量管理(TQM)即对影响产品生产的所有重点要素进行管理、配置,将产品质量的保证分散、落实到其生产过程中去,在各分过程和环节中各自保证其工作质量,最后自然保证合格质量的产品产出。这样,产品质量保证就经历了一个从结果评价模式向过程保证模式的转化。

(二)加强高等教育质量保证的社会条件及方法

教育也是一种生产过程,是以合格的人为产品的特殊的生产过程,高等教育发展的内在逻辑和人才需求的市场规则要求教育必须不断地提高其质量,以满足社会的要求。这样,高等教育的质量保证就同工业产品的质量保证一样,具有必然的性质。

近10—20年来,高等教育借用工业企业的管理成果,发展全面质量管理也有它的特殊原因。第一、教育的投资效益分析。教育是一项公共事业,发展教育是每个国家和政府的责任。为了发展教育,提高国民的科学文化水平,各国政府不断增加教育投资,但教育投资的效益问题也倍受关注。随着评估运动的开展,投资的效益分析也被引入高等教育,并被当做保证教育质量的手段。这样,怎样善用教育投资,达致既定的教育目标,就成为教育经济学看待教育发展的重要着眼点。第二、教学机构的交待行为。教育是整个社会系统的一部分,教育作为社会系统的消费——生产部门首先是以消费花钱为特征的。在

不同国家和社会发展的不同阶段，教育经费常有不同的来源。在现代社会中，教育的相当大一部分来自于政府财政拨款，而其最终来源是纳税人的纳税。在西方也有一些学校的经费来自于财团的捐助，这样，政府、纳税人、捐款人就对其金钱的使用有一种期望，即用其所值。当政府将经费拨至教育部门之后，教学机构就必须有一种责任承担和承诺，它必须以自己的成果来证明其运用此项拨款的合理性和有效性。为此，教学管理部门的教学机构必须采取策略对教育质量进行有效保障，否则，这将影响其进一步获取拨款，甚至会影响到自己的生存。

第三、从精英教育向民众教育模式的转换。长期以来，高等教育一直是精英教育，即能够享受高等教育的是一些“精英分子”，他们从社会经济和政治分层体系中凸现出来，并以其优秀的学习成绩打通了通向高等学校殿堂的阶梯。一般说来，这些精英分子在学习能力上是无可怀疑的，这也就从学生来源的角度为优良的教学质量提供了条件。然而近几十年来，在发达国家和地区，高等教育的普及率大幅度提高，一些国家或地区能获得高等教育机会的已占适龄人口的20—30%。这样，高等教育的“精英模式”开始向民众模式转化。从数量的角度来看，这是高等教育的发展，但从质量的角度看就不免使人担心，因为这些学生中的多数已不是出类拔萃的精英，他们的知识、能力都难以同“精英分子”相比拟，这样高等教育能否取得精英教育那样的成果已成为问题。面对这种情况，为了增加成功的可能性，质量保证和全面质量管理成了教育管理者手中的有力工具。

应该指出的是，将全面质量管理的方法照搬进教学领域是有争论的，这是因为教学是以人为中心的，教师同学生互动的过程，其复杂性远远超过物的生产过程。然而，尽管如此，全面质量管理还是被谨慎地运用于教育领域，并把它作为一个动态系统来评估、来监测。

二、社会工作教育的质量保证

社会工作教育作为高等教育的一部分自然也受到质量保证运动的影响，同时，由于社会工作专业的特殊性，社会工作教育的质量保证常有自己的关注点。

(一) 社会工作的特殊性

社会工作教育与其他教育相同，具有教育所固有的内在逻辑，它通过教师与学生的互动，力图使学生成为合格的、社会所需要的专业人才。这样，就一般情况而言，高等教育的质量保证手段对社会工作教育也是适用的，但是，社会工作教育又有不

容忽视的特点。这种特点又来自于社会工作的特殊性，即学生毕业后就业的特殊性。社会工作与其说是一门科学，不如说是一整套助人的方法和技巧。由于社会工作知识体系具有十分明显的操作性，而尚缺乏其他成熟社会科学所具有的自成一体的理论基础，因此，一些人认为社会工作尚处于前科学的阶段，或被认为属于应用社会科学。它并不追求建构能解释重大问题的理论，而致力于去实际解决哪怕是具体的社会问题。因此，与其他社会科学相比，它强调的是解决实际问题的方法和技巧，并力图通过发现和创造更为精巧的方法去更有效地解决现实问题。所以社会工作又常常被视为一种艺术。

然而，社会工作者又不是简单的工艺师，其职业特点决定了他们应该是一批奉献者，是用自己的爱心和助人技巧去愈合人们身体和心灵伤口的行善者，这种善行不是针对那些酒足饭饱之后自觉无所事事而陷入苦闷之中的有闲人士，而是面对社会最困难的人士，包括老人、儿童、残疾人、贫弱者及其他因自然或社会原因而自身处于不利地位者。这样，社会工作的服务就主要是针对社会中的下层人士。社会工作者是同苦难打交道的专业人群，他必须有始终不渝的、以受助者为中心、以帮助受助人为乐趣的专业精神，否则就不可能去承担和完成看似平凡、实则艰巨的任务和职责。

(二) 社会工作教育的质量保证

基于社会工作的特点，借用全面质量管理的思想，英国的社会工作教育机构采取了一些策略保证社会工作教育的质量。除了高等教育通用的方法之外，大致包括如下一些方面：

1、招生环节的认真选择。生源是影响教育质量的重要先决条件，较好的生源，较高素质的学生是达致较高教育质量的基础。什么样的学生才是有素质的未来的社会工作专业人选，英国的选择标准不局限于较好的卷面成绩，还顾及到社会工作的特殊要求。英国诺丁汉大学史蒂文森 (olive stevenson) 教授指出，社会工作必须具备三种基本素质，即：①对人感兴趣，善于了解人，同人打交道；②对人的同情与理解，面对服务对象，社会工作者应该感同身受；③分析和解决问题的能力。这三方面素质需要在学习过程中进一步培养，但不同的人常有不同的潜质，特别是关心人、理解人应该是入学者所具有的基质。为了考察求学者的这些素质，英国的社会工作教育机构采取了面试方法，即除书面考试外，还要与求学者面谈，了解学生的价值观，以决定取舍。在这方面，香港也采取了同样的办法。

2、课程设计及教学过程。英国的社会工作教

育基本上采取了通识教育模式，即不企图把大学本科培养成只精通某一领域社会工作的专才，而是注意培养他从事社会工作的基本能力，进行素质教育。这些能力包括对社会问题的认识能力、理解和分析能力、知识转移能力、处理和解决问题的能力，以及探求真理的批判能力和怀疑态度等。这些能力的培养被渗透到专业教学的整个过程之中，而专业课程之间的衔接是经过认真思考和精细安排的。为了使课程设计更趋合理，课程组内部研讨、专业队伍之间的磋商、听取学生的意见和了解（追问）雇主的意见是被经常使用的方法。

3、注重实习的安排。与其他社会科学学科不同的是，社会工作特别强调动手和实务，而实习是社会工作教育的重要内容，它是理论与实践相结合的环节，也是检验学生是否真正掌握社会工作价值与方法的手段。学生进入社会工作专业就开始了实习的历程，社会工作实习贯穿整个专业学习时间，从参观社会服务机构认识社会到进入具体服务，运用课堂上学到的理论方法和技巧去尝试服务。实习是在社会服务机构进行的，学生实习过程中有具有不同背景的专业人员（教师、机构人员等）进行督导。为了使实习能收到预期的效果，社会工作教育机构（系、所）常设有实验室，使用先进设备帮助学生进行角色扮演。

4、发展学校同实习机构和用人单位的关系。在英国，社会工作正在迅速向专业化方向发展。其基本涵义是：社会工作正在变为一种职业或行业，从事该种专业活动的人必须受过社会工作专业训练。这样，社会对社会工作有了较高认可，社会工作有了越来越明确的专业地位。社会工作专业地位的逐步确定使社会工作的人才市场相对确定，毕业生的去向日渐明确。为了使学生更适应社会（用人单位）的要求，英国的社会工作院校十分注意建立与实习机构、用人单位的良好关系，包括聘请这些机构的专业人员做学生实习督导员和听取雇主对学生的反馈意见。学校则考虑消费者（雇主）的意见改善教学。

除此之外，英国社会工作院校还注重处理市场需求与学科发展需要的关系。按照市场需求原则，雇主的需要是社会工作教育质量的标准，即只有雇主赞许的才是有质量的。然而这难免有急功近利之嫌，而急功近利式的需求常常不利于学术的成长。为了能够使毕业的学生既能满足雇主的需求，又给学生的未来发展打下基础，学校一般在注重操作能力培养的同时，还注意培养他们的发展能力。较好的大学也注重教学和研究相结合，这与以往社会工作教育着重社会工作方法和技能的训练，忽视科学

研究形成明显的对照。

英国为保证社会工作教育质量还广泛采取同行评议和校外课程评审委员制度。前者是社会工作教育同行之间的互相评议，后者则是聘请校外社会工作教育或研究专家评审教育质量。他们认为这种评议和评审可以让他人以另外的立场评价课程，这对发现教学和培养中的问题、改善教学，提高教学质量是十分有益的。

三、发展中的中国社会工作教育的质量保证

通过考察，我们发现英国高等教育，包括社会工作教育的质量保证措施在不断完善，并成为一种制度。这种制度化手段在保证社会工作教育质量方面发挥了一定的积极作用，对我国刚刚兴起的社会工作教育无疑有可借鉴之处。考虑到我国社会工作教育发展的现状，以下几点值得注意：

1、根据社会需要设计社会工作课程体系，培养适用人才。英国社会工作教育的消费者（雇主）导向原则使其课程体系及培养目标充分照顾到雇主的需要，即社会服务机构需要何种人才。近几年来，英国的社会服务正在朝私有化方向转变，服务机构对社会工作人才的需要也会更多地考虑经济效益，这必将对社会工作教育产生某种影响。因而这种消费者导向原则也受到某种怀疑。但是，教育作为产品（专业人才）的提供者，考虑市场（雇主）的需求还是必要的，因为毕业生不被实际工作部门欢迎很难说教育是成功的。我国社会工作专业教育刚刚开始，它在社会中的地位还没有确定，因此，社会工作专业的毕业生尚难找到完全的对口单位，但其基本去向是基本明确的。这样，社会工作就应该从宽口径角度设计课程体系，培养通才，以适应多种社会需要。同时要充分注意到我国长期实行计划经济，主要由政府推展社会工作的传统，和由计划经济转向市场经济的国情，既要面对现实，又要用发展眼光来设计社会工作课程体系。

2、加强学校同实际社会工作部门的联系。中国的社会工作主要是由民政部门、妇女、青年和工会系统以及基层社区组织承担的，在民办社会服务机构不可能有较迅速发展的情况下，上述部门和系统仍将是专业社会工作者的吸纳者。为了使学生毕业后能更顺利地进入工作，加强学校同实际社会工作部门的联系是必要的，这不但可以为学生实习找到依托单位，而且对于将已有社会工作的经验引入课堂、形成理论有重要意义。这不仅是开展社会工作教学的需要，也是发展中国社会工作理论的需要。



继续努力推动

有奖募捐事业向前发展

江西省常务副省长 舒圣佑

我省募委会从1988年3月成立到现在6年多来，社会福利有奖募捐工作发展迅速。据统计，到1993年底，共发行社会福利奖券2亿多元，居全国第6位。为发展我省社会福利事业，改善孤老、孤儿的生活环境、生活条件，逐步解决残疾人的就业问题，维护社会稳定，作出了重要贡献，取得了明显的社会效益和经济效益。下面，我就新形势下进一步做好我省的社会福利有奖募捐工作提出几点意见。

一、深化认识，加强对社会福利有奖募捐工作的领导。

党和政府对社会上的孤老、孤儿、残疾人历来非常重视，十分关心。有奖募捐就是党中央、国务院给予的一项特殊政策。通过有奖募捐不仅缓解了国家的困难，增强了社会福利自我发展能力，而且对于倡

导社会主义道德风尚，促进精神文明建设和社会主义进步，使社会上最困难的群体跟上奔小康的步伐，维护社会稳定有着重要的积极作用。各级领导要进一步提高认识，把发展社会福利有奖募捐同发展经济、稳定社会结合起来。把这项工作摆上重要位置，列入议事日程，自觉增强做好这项工作的责任感，实实在在地为奖券发行销售提供必要的条件和创造良好的环境。报社、电台、电视台等新闻单位要加强宣传，引导广大群众正确认识和积极参与这项公益活动；公安、城管部门要为有奖募捐提供便利的销售场地，帮助维持销售秩序；工商、公证、税务部门要尽可能免费为有奖募捐办理有关手续或做一些力所能及的工作。

二、加强监督，严格彩票市场的管理。

3、提高社会工作教育的专业水平。当前我国社会工作及社会工作教育面临的主要问题是专业水平较低，实际社会工作者很少受到专业教育，就是从事社会工作教育的教师大多也未受过系统的社会工作培训，在这种情况下，要使社会工作教育达到较高质量是难以想象的。从社会工作发展长远前景看，逐步提高教师和实际社会工作者的专业知识

水平，并积极开展社会工作研究，是有效推进我国社会工作的重要步骤。这不仅会形成社会工作的专业气氛，从而具有专业水平，而且立足本国情况和经验，使教育和培养目标更适合我国的实际要求，而受过这种教育和训练的学生脚踏实地，认真工作，可以视为是高质量的。