

社会工作本土化过程中的督导关系分析

——基于东莞H镇督导项目实践的经验

顾江霞

摘 要：文章首先分析督导所处的社会权力关系结构，认为与督导服务项目相关的利益相关者主要有督导员、购买督导服务责任方、派出机构等、前线社工及其所在的机构、案主。其次，文章将督导员与被督导者的关系发展分为四个阶段，即双方建立关系期、社工依赖督导期、双方合作期、社工自主期。在不同时期，督导关系特质有所差异。然后，文章分析督导员关注的侧重点及相应的督导策略。最后，文章认为，作为社会行动主体的督导员及被督导者均需正视社会工作专业的社会使命感，由此社会工作专业才能获得源源不断的发展动力。

关键词：社会工作本土化；督导关系；督导策略

作者简介



顾江霞，女，湖北襄阳人，广东商学院人文与传播学院应用社会学与心理学系副教授，社会学博士。研究方向：社会工作与社会政策。

中图分类号：C916

文献标识码：A

文章编号：1009-7724

(2012)08-0006-06

收稿日期：2012年6月20日

基金来源：本文是2007年国家社会科学基金项目“我国社会工作人才队伍培养的战略与对策研究”的成果之一，项目编号为07BSH020。

2006年以来，随着珠三角社会工作教育与实践的大力发展，社会工作专业服务质量越来越受到关注。社会工作督导作为专业服务质量的重要保证手段，也越来越受到重视。就珠三角社会工作专业服务机构来说，社会工作督导人才主要来源于三个方面，一是香港、新加坡等地区的资深社工，如深圳于2008年、东莞于2009年聘请了香港社会工作者担任社会工作者督导；二是广东高等院校社工老师，特别是社工老师创办的社会服务机构，一般都会聘请社会工作专业老师作督导；三是传统社会服务机构的资深从业者，如广州基督教青年会（YMCA）、广州仁爱社会服务中心的资深管理人员等。但是，由于专业服务处于起始发展阶段，适合本地社会服务现实情况的督导服务（特别是临床督导服务）甚为缺乏。就上述督导人才来源来说，香港或其他发达地区或国家的督导，面临不同体制差异和文化差异，而这些差异需要时间的磨合；高等院校社工专业老师关注点在理论研究和实践教学上，在投入时间和精力上有所限制；传统社会服务机构数量不多，督导人才也甚为缺乏，而本土的督导实务相关研究更少。

笔者从2010年7月起至2011年12月担任东莞某镇社会工作督导，为该镇5-9位前线社会工作者提供督导服务，从行政、教育、支持等方面给予前线社工督导。2010年下半年每周一次面谈形式督导，2011年每月三次面谈形式督导，期间还通过电邮、QQ、电话等形式对社工的工作计划、实施过程、经验总结及反思等给予反馈意见。在督导实务经验基础上，本文将从督导所处的当前社会权力关系入手，从纵向和横向两个维度分析督导员与被督导者的关系特质，并以探索相互促进的督导关系构建及发展策略。从纵向上分析，即从督导员与被督导者所处不同关系阶段分析督导关系特质；从横向上分析，即分析督导员与被督导员在某一阶段时的关系特质。

一、督导所处的社会权力关系分析

从珠三角社会工作发展形势来看，尽管深圳、东莞等地先后出台督导相关规范文本，对督导有相关资质要求。从社会工作本地人才队伍来说，督导人才处于供不应求的状态，这就使得香港督导、国内高校社工专业老师炙手可热。同时，各社会工作服务机构积极培养督导助理。督导服务参照社会工作服务项目的方式来操作，地方政府并不直接在其内部设置专门的督导岗位，而大多数社会工作服务机构由于人才缺乏暂时也没有条件设置全职工作性质的督导岗位。显然，督导聘用、绩效考核均处于摸索、试验阶段。在督导项目实施过程中，督导项目协议书、督导项目方案进度管理、督导项目成效评估各环节都需要积累经验。

从人际关系脉络来看，督导所处的社会权力关系对督导项目实施显然相当重要。与督导服务项目相关的利益相关者主要有督导员、购买督导服务责任方（通常是地方政府分管社会事务的部门）、派出机构等、前线社工及其所在的机构、案主。相应地，督导服务成效受到来自督导员、被督导者、督导者所服务的机构、案主四个方面的影响。督导员相关因素包括督导员对特定实务领域擅长程度、督导员专业知识的扎实程度、督导员的投入程度等。被督导者相关因素包括被督导者专业理念、个人抱负等。督导者所服务的机构相关因素包括机构文化、机构管理风格、服务传递模式等。案主并不直接与督导接触，案主主要是通过前线社工来接受专业服务，但督导员对于案主所处群体或个人特质也需要有所体会、认识、了解、洞察。在督导所处的多重关系中，督导关系的焦点是督导与被督导者（主要是前线社会工作者）之间的关系。为了理清各利益相关方之间的关系，本文通过社会权力关系结构图进行分析。

从图1“督导所处的社会权力关系分析图”可以看出，社会工作初步发展时期，各项政策法规处于探索时期，督导如何平衡各利益相关方，促进专业发展，需要慎重处理。督导所处的社会权力关系比较复杂，而且各利益相关方之间的力量不平衡，如政府行政力量和民间组织社会力量之间、督导与前线社工、前线社工与服务对象等均存在不同的权力落差。在其他利益相关方对督导员无明确的权力制约下，督导员对于推动专业发展的专业自觉性显得尤为重要。那么，在现阶段，督导员的专业自觉性体现在哪些方面？如何实现？在此，我们通过对督导员的角色分析来观察督导员的专业自觉性。

对前线社会工作者来说，督导承担三大重要角色即支持者、赋能者、倡导者，发挥情绪支持、教育、行政三大督导功能。首先，在现阶段，由于各利益相关方对社工服务成效的不放心，或者在社工专业素质难以保证的情况下，不管是岗位社工，还是项目社工，均受到诸多牵制，社工服务自主性方面受到影响。这也使得社工易产生职业倦怠或者职业耗竭。督导员是否能够“支持”到前线社工，自身也接受着考验。其次，督导员对不同发展阶段的社会工作者来说，能够准确捕捉到社工的真实需求，保持足够的敏感度，并能够有效回应到社工的督导需求，推动社工个人成长和专业服务能力提高，督导需要履行“赋能者”的角色。再次，尽管各地方政府在社工专门化管理、项目化管理、社工待遇方面，为社工发展制度化提供了丰富的经验，但是各地社工发展模式充满了各种不确定的因素，这造成社工职业生涯规划充满了各种不确定的因素。随着社会

工作者的发展，社会工作者也逐渐成为一个新的利益集团。督导员角色之一便是“倡导者”，除了倡导关注有关服务对象的社会政策发展外，也需要倡导社会工作专业发展相关社会政策，从而确保专业稳定发展，实现专业可持续发展。

二、督导员与被督导者关系发展不同阶段的关系特质

不论督导所处的社会权力关系如何，一旦督导员进入田野

为了弥补社会工作督导人才的不足，深圳、东莞、广州积极探索社会工作督导人才成长的途径。深圳在香港督导的倡议下，积极培养本土督导，构建前线社工、督导助理、见习督导、督导的职业层级体系；广州市社会工作协会在2010年、2011年连续两年举办社会工作督导班，为近百名学员提供督导学习机会。

中国学术期刊网上以“社会工作督导”为关键词，仅检索到4篇文章，且内容主要讨论社会工作实习督导。

督导一词可以作为名词和动词用，分别指称提供督导服务的人和督导服务活动，文章为了区分督导不同指向，将提供督导服务的人称之为“督导员”。

相关文件如《东莞市社会工作督导人才选拔培养办法（试行）》、《东莞市社会工作督导工作职责手册（试行）》等。政策要求督导具备社工专业本科及以上学历，或具有心理学、社会学、管理学等相关专业研究生学历，社会工作师及以上资质，且具备五年以上一线社工实务工作经历；对督导助理、见习督导人才选拔也有相应资质要求。东莞民政局网站，<http://www1.dg.gov.cn>。2012-02-16。

2009年东莞聘请9名香港社工督导，《东莞社会工作发展研讨会材料汇编（2010）》（东莞市社会工作领导小组办公室编印）第84页；2010年与广州某高校达成协议，聘请6名社工专业老师担任督导。

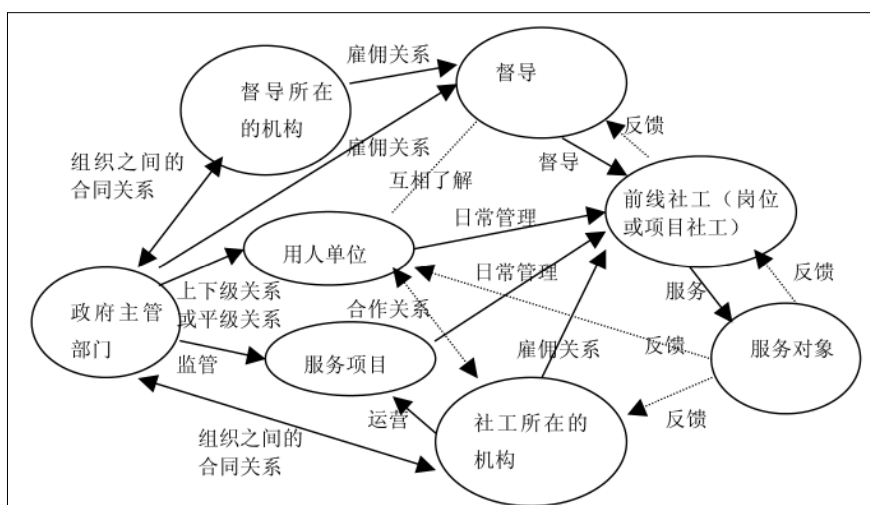


图1 现阶段督导所处的社会权力关系图

图中符号说明：

- 表示强单向关系，箭头左边的行动主体对箭头右边的行动主体有很强的制约作用
- ↔ 表示强双向关系，箭头两边的行动主体互相制约能力很强
- 表示较弱的单向关系，箭头左边的行动主体对箭头右边的行动主体约束力较弱
- 表示双方几乎没有制约力，双方会保持工作上的接触，但相互之间几乎没有制约力

工作中，督导员与被督导者的关系就开始发展。根据社会工作专业理念之“助人自助”，督导员与社会工作者的关系发展将经历四个阶段，即双方建立关系期、社工依赖督导期、双方合作期、社工自主期/督导撤离期，如图2所示。从督导人际关系脉络上来看，在同一个督导的不同督导阶段，或者在不同督导与督导员的关系上，督导关系表现出各种形态，同时呈现出不同的督导动力形态。

事实上，督导关系是动态发展的。如果前一个阶段未处理好，那么，较难进入下一个关系阶段。在同一个关系阶段，由于被督导者所处的工作状态及专业技能状况、督导期望不同，督导员与被督导者的关系状态不同，督导者督导的重点、策略也有所不同。在不同的关系阶段，督导的任务也有所不同。以下分析双方在不同关系阶段的关系特质。

徐明心认为，督导的脉络包括物理脉络、人际之间的脉络、文化的脉络、心理的脉络，并将这四种脉络整合在一起，提出“整全脉络”，认为督导和被督导者都应该具有脉络敏感度。Ming-Sun Tsui：《社会工作督导：脉络与概念》，陈秋山译，台北：心理出版社，2008年2月，第60页。

督导服务成效即督导服务促进前线社工为案主提供服务的效果。Kadushin和Harkness认为，社会工作督导终极的长期目标是提供案主有效率及有效果的服务，而就短期而言，行政督导的目标是提供一线社会工作人员清楚的工作脉络，好让他们能有效行事；教育督导的目标是借由协助社会工作人员发展其专业，尽可能扩展其实务知识与技巧，来增进社会工作人员有效行事的工作能力；支持性督导的目标，则是希望能确保社会工作人员工作愉快。转引自Ming-Sun Tsui：《社会工作督导：脉络与概念》，陈秋山译，台北：心理出版社，2008年2月，第15页。



图2 督导员与被督导者的关系发展阶段图

（一）双方建立关系期的关系特质：各有期待，达成共识

从督导所处的社会权力关系上可知，督导员聘用渠道不同，督导员与被督导者之间的信任关系有所不同。如果被督导者仅是被动或不得不接受政府主管部门“安排的”督导员，那么，被督导者通常对督导员有刻板印象，会怀疑督导员督导资质、实务能力等，结果造成抵触督导员。这样一来，双方会花较长时间建立信任关系。

以东莞H镇督导项目为例，督导项目由政府主管部门与高校社工专业所在的学院达成协议后，由学校派出老师担任督导。在督导员与前线社会工作者配对上，督导员受制于所在的学院，而前线社工受制于所服务的地方政府及所在的社工服务机构。社工服务机构及前线社会工作者均处于无权状态，可以说督导是通过行政权力获得合法性，是携带着“政府权威”进入田野工作中的。前线社会工作者80%以上是广东省外高校应届社工专业毕业生，对大陆高校老师实践能力评价不高，非常期待实务经验丰富的督导。部分社会工作机构负责人对香港督导认可度较高，对大陆高校社会工作专业老师认可度很低。而高校老师所擅长的服务领域也有所不同，督导意愿也不同。这就造成督导一开始，双方之间的互相排斥。

那么，如何建立信任关系呢？除了督导员自身的专业素质过硬外，督导项目负责人需要考虑被督导者的需要、社会服务机构的期待和政府主管部门的意图，并努力协调督导人选。以东莞H镇督导项目为例，双方就督导人选协调了近一个多月后，在无法调整原定督导人选的情况下，督导员开始正式为被督导者提供督导服务，此时双方未真正接纳对方，互相排斥的督导关系发展成为相互防御的督导关系。在这种关系状态下，双方并未有开放的态度去促进督导工作发展。事实上，这种督导关系在督导员专业信心不足，被督导者不信任督导员的情况下比较常见。如果督导员的专业素质能够满足被督导者的个人专业发展需求，关系会发生变化，即会过渡至互相信任关系阶段；但是，如果督导员不能满足需求，则双方关系会停留在互相防御的层次上。双方仅靠督导合同、督导契约维持，而无心理上的联结和互相触动。

那么，理想的督导关系是什么呢？笔者认为督导员与被督导者互相契合的督导关系，表现为双方互相接纳，能够坦诚、开放地开展督导活动，督导员能够准确了解社工需求、能够针对性提供督导，促进社工成长；而社工也能给予督导员切实的反馈，推动督导员成长，双方均能从督导过程中受益。从东莞H镇督导项目来看，督导员与被督导员建立信任关系并不是一件容易的事情，受制于多重因素的影响，但是这并不妨碍双方朝互相契合式的督导关系迈进，而这个过程有赖于双方专业自觉性的发展。

（二）社工依赖期的关系特质：调整焦距，输入资源

根据督导员与被督导者的发展层次不同，督导员在督导初期，需要捕捉被督导者督导需求，

设计督导方案及实施。具体来说，经过前期的互相试探，双方逐渐熟悉对方性情、风格、优势等。实践发现，社会工作者从事社会工作的原因、动机各异，社工的差异性不容忽视。如何推动被督导者寻找自己的工作动力、工作热情、遵守职业道德，便是督导不得不面对的问题。结合社工发展契机，督导“以人为本”，积极了解所督导的社工成长过程、性格特点、职业期望、专业知识储备及实践能力，并了解其督导需求，协助社会工作者规划其职业生涯。

为了匹配督导员的督导服务供给与被督导者之间的督导需求，笔者从双方能力发展阶梯图来分析各自的发展阶段，以及督导针对不同发展层次的所需要关注的重点，由此发展出不同的督导策略。图3是督导员与被督导者能力发展阶段及督导侧重点图示。不难看出，督导员的能力发展及被督导者能力发展都是一个持续发展的过程。

首先，对督导员来说，需要有丰富的实务经验，且受过督导训练，认同专业发展追求目标，对不断更新的服务发展保持开放的学习态度。不过忽略的一点是，督导员非常需要关注自我健康，平衡督导工作中的压力。否则，督导员很难满足被督导者的需求，也很难有效面对被督导者的挑战，最终会造成“督导耗竭”或“应付式督导”。其次，对被督导者来说，被督导者发展层次不同，被督导者专业知识储备及个人发展追求、实务经验、专业思维能力均不同。如果没有针对式的督导服务支持，被督导者也很容易出现“职业倦怠”。

那么，双方如何找到督导契机，建立联结？督导员在评估被督导者的状态、水平、需求后，弹性地调整督导内容，主要是通过降低、保持或调高督导层次。此外，督导员需要根据督导成效考虑是否需要调整督导方式。从东莞H镇督导项目实践来看，被督导者主要有三种情况，以下进行分析。

1. 对于才上岗或无经验的社工，督导的侧重点放在服务领域拓展、实践技能和职业道德的培养上。首先，督导员在行政上的功能表现在：督导协助前线社工了解当地社区权力结构，澄清服务目标，寻找服务定位，制订合乎实际的年度工作计划，布置明确具体的工作任务并督促完成。其次，督导员在教育上的功能表现在：督导员要教授前线社会工作者具体的方法，最好通过示范或服务典型案例学习实践技能，协助社工构建社会支持网络。最后，督导员在情绪支持上的功能表现在：督导员协助被督导者角色转变，从学生转变为实务工作者，从其他领域从业者转变为社工实务工作者，根据转变过程中出现的问题，发现被督导者的优势，顺势引导被督导者发展。

2. 对有专业实务经验但有待提炼的社工，督导的侧重点放在服务深度推进和职业生涯规划上。首先，督导员在行政上的功能表现在：发展被督导者对无经验的同工的经验分享，从专注个人服务素质提高转变到团队服务素质提高。其次，督导员在教育上的功能表现在：服务深度推进，协助被督导者处理疑难个案、治疗小组或专项服务常规化，提炼实务经验，通过同领域社工交流等扩大视野。与此同时，协助社工融入当地社会生活，巩固、扩大社会支持网络。最后，督导员在情绪支持上的功能表现在：协助被督导者平衡工作压力，以防社会工作机构过度使用被督导者或被督导者由于过度投入工作而忽视身心健康。

3. 对有专业实务经验且有专业思维的社工，督导的侧重点放在协助被督导者争取高层级的职位或职称获得机会和发展批判性专业思维。首先，督导员在行政上的功能表现在：视乎被督导者个人职业生涯规划，协助被督导者获得更高层次的发展机会，比如协助其成为中高层管理者，或者协助其成为督导。再次，督导员在教育上的功能表现在：与被督导者合作

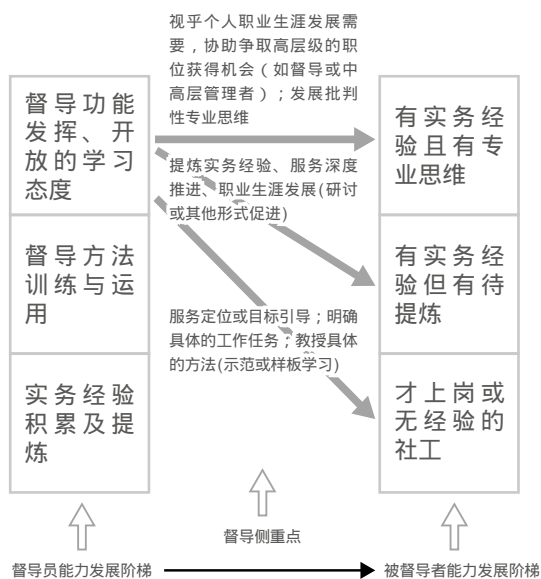


图3 督导员与被督导者能力发展阶梯及督导侧重点

有人认为社会工作初步发展阶段，在社会服务过程中，不亦过度追求“专业化”，强调专业主义不利于社会工作行业发展，而应“去专业化”。笔者认为，社会服务专业化发展有三个阶段，无专业化、专业化、去专业化，专业化是提升社会服务素质的必经阶段。“无专业化”，即社会服务因应社会需要，根植于本土文化传统发展的服务形式，如在工作专业化服务引入之前，社区服务中利用有丰富人生经验和社经验的人员开展的家事调解工作。“专业化”，即社会服务引入专业服务理念和整合其他国家或地区的服务手法开展的服务，是复杂的社会分工精细化的表现，专业化的一个表现是强调从业者专业资格的获得。“去专业化”，是指社会工作者秉承社会工作专业服务理念，融会贯通各种服务手法开展的服务。有人用综合性或整合性的服务手法来指称“去专业化”。

对有关服务深度的说明如下：个案服务，服务早期较多表现为个案建档，社工需要积极探索适合当地社会情况的个案服务方式，比如特定领域个案服务能力、特殊家庭辅导能力等。再如小组工作，早期较多为兴趣性或教育性小组的开展，社工也有可能开展发展性或治疗性小组。再如社区综合性服务，尽管完成任务式社区活动对于社会工作者拓展服务资源相当重要，但社工不能仅仅停留在政府下达的任务式社区活动，有必要根据社会需要发展相应的综合性服务。社区综合性服务或专案服务，是指综合运用社会工作各种手段，为解决特定社区问题或社会问题而发展的一系列服务。

《社会工作督导：脉络与概念》第七章“督导者与被督导者之间的权力议题”所提及双方的权力游戏，笔者几乎都遇到过。Ming-Sun Tsui：《社会工作督导：脉络与概念》，陈秋山译，台北：心理出版社，2008年2月，第91至107页。

⑩大陆高校社工专业学生在校实习时间要求一般在400-600个小时，各校的实习督导情况也不尽相同。

研究有关服务对象、服务手法、社会政策等方面的议题。最后，督导员在情绪支持上的功能表现在：协助被督导者自主发展，双方互相支持，互相促进。

（三）双方合作期的关系特质：互相契合，促进发展

由于社会工作处于初始发展阶段，宣传推广性服务较多，但要获得较高的社会认同度，社会工作服务不能停留在宣传推广层次，而应拓展服务深度。随着服务深度的发展，服务对于前线社工或督导的要求都随之提高。在专业发展目标一致的情况下，督导和被督导者互相促进。与之相反，也有可能出现另外一种情况，即双方关系的错位或虚假的契合。在实践中表现出来是督导者与被督导者之间各种权力游戏。

事实上，督导员与被督导者是对象化的存在，双方互相需要，双方的关系也是一个不断构建的过程。如果没有被督导者提供的实践情境，督导员无法了解现实的情况；如果没有督导员早先经验和专业判断，被督导者就没有专业服务参照体系。有关双方契合的分析，在前文中已有论及，不再赘述。需要说明一点的是，为了提高双方之间的关系契合度和提高督导成效，督导员通常会通过结构化督导程序来规范督导流程。这种督导规范通常体现在文书工作上，如督导建议表和督导记录表、督导成效评估表、督导总结报告等工作。

（四）社工自主期的关系特质：成效评估，结束关系

按照督导服务发展理念，在被督导者能够胜任工作要求，而且能够推动专业发展的情况下，即达到“助人自助”的最终目标时，督导服务即可终止。一般来说，对于才上岗或无经验的人来说，要达到社会工作专业服务要求，至少需要1-2年的督导。这个督导时间并不包括社工在学校期间参加的实习督导时间^⑩。从图3来看，被督导者能力处于第三个阶梯（即有实务经验且有专业思维）时，终止督导服务是最好的时机。但是，如果被督导者能力处于第二个阶梯（即有实务经验但有待提炼），终止督导服务也能保证专业服务的开展。

从实践上来看，督导服务合同结束会受制于多个方面的影响。在社会工作初步发展阶段，社会工作服务成效不显著的情况下，各利益相关方对包括督导服务在内的社会工作服务抱试探性的态度。因此，督导合同期限及被督导者合同期限都较短，有半年的，一年的，也有的督导合同期限是三个月。督导服务购买方（地方政府或被督导者所在的社会工作服务机构）往往视乎督导成效，考虑是否续期聘用督导员。此外，督导员因个人原因不能续期被聘，或督导服务购买方因财政原因不能续聘，这些都可能造成督导服务在短期内终止。

在督导关系结束时期，通常督导服务购买方要评估督导成效，督导员也会进行自评。督导成效主要通过督导满意度量表进行评估，内容主要包括被督导者对督导员服务内容、服务态度及投入程度、服务是否有助于社工解决困难、督导员个人优缺点、是否愿意继续接受督导服务等。按照督导项目合同要求，根据督导成效评估表和督导过程中所了解的情况，督导员需要向督导服务购买方提供督导总结报告，以正式结束督导关系。在此之前，督导员也需要向被督导者说明情况，处理好结束期间双方的关系。

三、有待讨论的问题：从社会福利运动角度思考督导关系发展过程

从前文督导所处的社会权力关系来看，督导服务受制于多方面的影响；从督导关系不同阶段的关系特质来看，督导服务推进也需要督导员及被督导者的努力。那么，对双方来说，维持积极正向的督导关系的动力何在？督导的专业自觉性来源于哪里？被督导者持续的社会工作职业生涯发展动力在哪里？如果将关注点从微观（社工个体或督导个体发展）或中观（从业者所在的机构或所服务的社区）层次转移至宏观社会结构变迁上，我们就会发现，要想使社会工作专业发展整合进社会发展潮流中，作为社会行动主体的督导员及被督导者均需要正视社会工作专业的社会使命感，由此社会工作专业才能获得源源不断的发展动力。现阶段，社会工作专业作为社会管理体制创新（或社会改革）手段，一直强调增进群体福利，维持社会稳定。在当前体制空间下，社会工作发展亦步亦趋地跟在政府“善治”理念之下，社会工作专业内在的妥协性与批判性或驯服性与斗争性一直充满矛盾。那么，如何看待督导员及被督导者关系发展动力？

在此，笔者引入社会福利运动行动框架，以此来分析督导关系发展过程。社会福利运动^⑩通常表现为特定群体通过集体性的持续行动，“企图改变既有的权力与资源分配秩序下特定人群的社会处境，要求国家提供集体性的社会保障与服务，并且（或者）介入国家福利方案政策制定与执行的过程。”对比社会福利运动的概念，现阶段社会福利运动雏形尚未真正显现，而社会工作从业者（包括督导员与被督导者）是否能成为社会福利运动推动者，仍需要进一步观察。但是，毫无疑问，社会工作从业者是专业发展的利益获得者。从社会长远发展来看，社会工作专业唯有切合时代发展，努力提高专业服务质素，满足民众的需求，才有专业存在的价值。在当前社会发展形势下，社会工作从业者实在需要不断努力。

参考文献：

- [1] 东莞市社会工作领导小组办公室. 东莞社会工作发展研讨会材料汇编[S]. 2010-11.
- [2] Ming-Sun Tsui. 社会工作督导：概念与脉络[M]. 陈秋山译. 台北：心理出版社, 2008.
- [3] 林国明, 萧新煌著. 台湾的社会福利运动导论：理论与实践[C] // 林国明、萧新煌, 主编. 台湾的社会福利运动. 台湾：巨流图书公司出版, 2000.

⑩社会福利运动是指“一系列相关的自觉行动、互动及相互关系组成的集体行动，这些集体行动聚集于或围绕如下议题展开：重要服务的消费与（或）控制、个体、家庭或群体需求及愿望的集合、直接工资以外的福利等。”（Harrison and Reeve, 2002转引自Jason Annetts）Jason认为，“针对国家福利、普通民众展开的持久的、有组织的抗争性互动是社会福利运动的主要特征。……将社会福利运动视为一个连续体的直接抗议行动，把行动的倡导群体（advocacy groups）、受众群体（user groups）和其中的管理结构都描述出来，并聚焦于抗争性政治。”贾森·安奈兹（Jason Annetts）：《解析社会福利运动》，王星译，格致出版社、上海人民出版社，2011年11月，第9页。