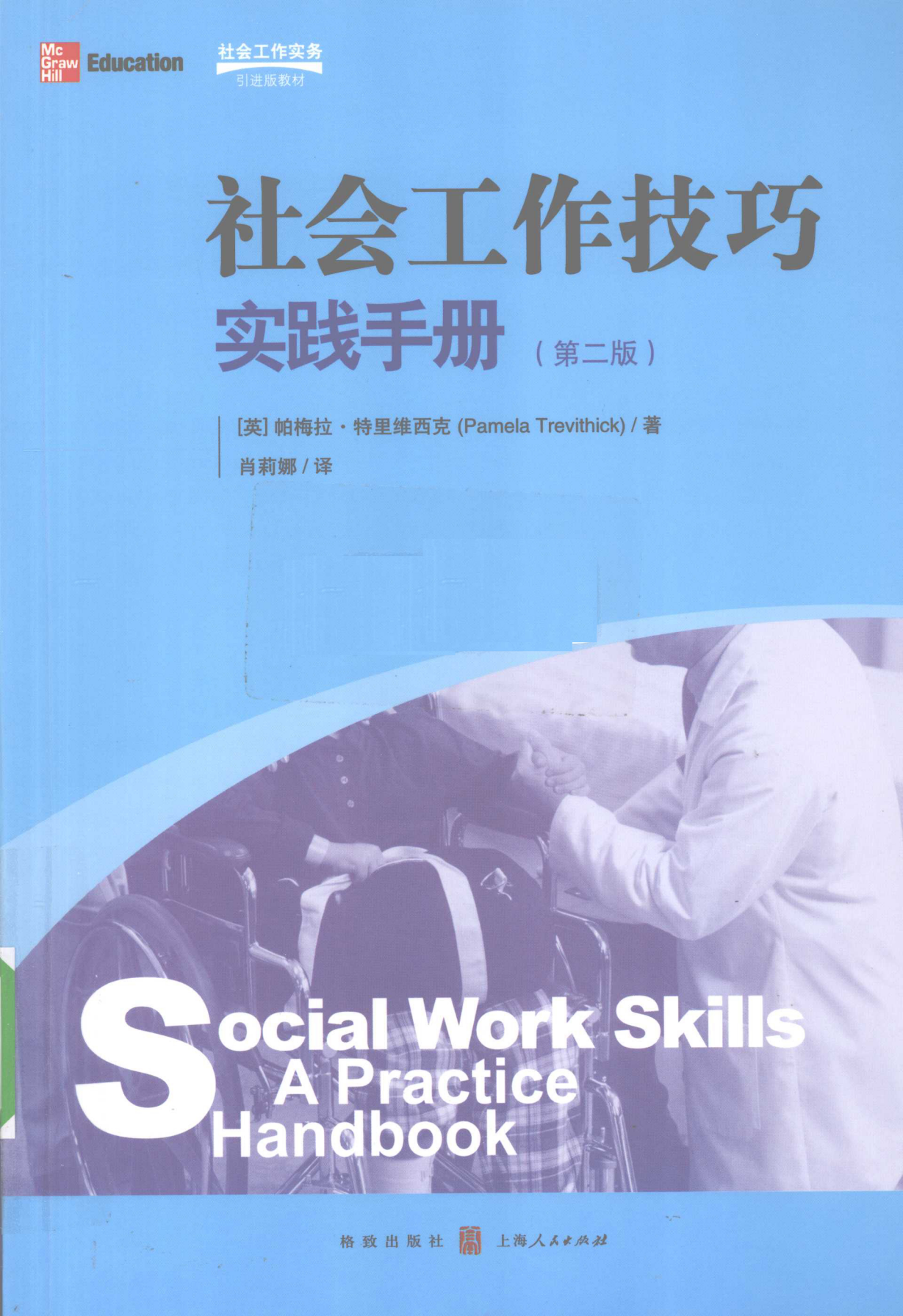


社会工作技巧 实践手册

(第二版)

[英] 帕梅拉·特里维西克 (Pamela Trevithick) / 著

肖莉娜 / 译



Social Work Skills
A Practice
Handbook

社会工作实务

引进版教材

Social Work Skills A Practice Handbook

社会工作技巧 实践手册（第二版）

[英] 帕梅拉·特里维西克 (Pamela Trevithick) / 著
肖莉娜 / 译

格致出版社



上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作技巧:实践手册:第2版/(英)特里维西克(Trevithick, P.)著;肖莉娜译. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2010

(社会工作实务·引进版教材)

书名原文:Social Work Skills: A Practice Handbook
(2nd Edition)

ISBN 978-7-5432-1737-9

I. 社… II. ①特…②肖… III. 社会工作-手册 IV.
C916-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第040697号

责任编辑 高璇

封面装帧 人马艺术设计·储平

社会工作实务·引进版教材

社会工作技巧

——实践手册(第二版)

[英]帕梅拉·特里维西克 著 肖莉娜 译

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海商务联西印刷有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 22
插页 1
字数 320,000
版次 2010年4月第1版
印次 2010年4月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1737-9/C·36
定价 40.00 元

出版说明

作为一个新兴专业,社会工作已经进入官方的话语体系,其发展之“势”可谓初定。与此同时,社会工作要面临更为严峻的挑战——作为一个融价值、知识与技巧为一体的应用性学科如何彰显自己的专业优势,或者说我们需要回答,社会工作何以可能?解决这个问题的核心就是,社会工作者需要经由专业实践全面展现自己特有的知识和价值,也就是说,实践技巧的提升是专业共同体的目标。

本套丛书甄选书目皆为英美颇具影响力的社会工作实务教材,内容涵盖范围甚广:从微观的会谈技术到宏观的倡导技巧;从科学研究的实践到国际经验的全球分享。各书均可作为社会工作实践的专业参考资料或社会工作课程的教学用书。尽管译介的知识脉络仍需时日适应我国语境,但全球的知识转移和相互学习对于化解人类社会遭遇的共同问题具有重要意义。尤其需要说明的是,社会工作没有所谓的“屠龙术”或“炼金术”,唯有一代代社会工作专业人士的不断努力,方可确立中国社会工作的“道”与“术”,如此才能贡献于全球的社会工作发展。

致 谢

在第二版里,有些主题有相当大的改动,尽管我本意并非如此。实际上我只是想对某些章节做一些修订,好让实务工作者和学生能够掌握更新的参考资料和概念。但是,我读得越多,写得越多,就越觉得困惑和迷失,直到我意识到必须停下来重新开始。幸运的是如此折回之举得到了编辑的支持。阻碍我进展的是知识,或者说,社会工作的知识基础。这个诱人的题目看起来似乎很容易——不过那可能是对其他人而言,于我则并非如此。我感到必须对什么构成社会工作的知识基础有更多的理解。一路上,我在 Schön 所说的沼泽洼地(1991: 43)里艰难前行,曾经陷入过一堆混沌不清、无以为用的理论之中——其中一些有自己的一套概念和语言,或者说是用不同方式说相同事情的窍门。我也曾经找到一些精彩卓绝的篇章,其思想之丰富、清晰令我深受启发。某种程度上,我可能是故意要让自己迷失,假设如果我都无法在丛林之中找到方向,遑论其他实务工作者和学生?当然,他们可能比我更“切合目的”或“切合实际”。不管怎样,有时候要找到早先的作者所留下的一些路径或标记的确会很难。

我要感谢公开大学出版社的组稿编辑, Rachel Gear,正是她的鼓励和指导让我能够在这本书里探讨新的主题。Rachel 的编辑技巧和专业知识的——以及对我的判断的信任——使得这本书的写作成为一次令人享受的、值得回忆的经历。对于公开大学其他工作人员的体贴周到和专业精神我也深表感激。在这

里,我要特别感谢 Amy Blower、James Bishop、Hannah Cooper、Kathleen Evesson、Lin Gillan、Sharon-Lee Lukas、Shona Mullen 和 Nikki Tomlinson。

这本书(第二版)的问世,也得益于很多同事和朋友的慷慨相助。我要特别向以下各位致谢:感谢 Robert French 再次为这一版所做的深刻评论,感谢 Hilary Burgess 对导论的敏锐评述,感谢 Sally Richards 在关键时刻的帮忙,感谢 Dave Gordon 过去几年的鼓励和支持。我也要感谢贫困和社会正义研究中心的其他成员,尤其是 Bill Beaumont、Sarah Cemlyn、Michelle Kelly Irving 和 Elaine Allenby-Parker。此外,我还要感谢 Judy Carver、Chris Charters、Ali Chown、Mark Cox 和学院的电脑小组(David Hurst、Paul Croft、Debra Jacobson、David Midwinter、Julie Steen、Scott Wishart), Amy Durbin, Mark Doel, Anna Harvey, Penny McLennan, Phillip Lewis, Joyce Lishman, Stuart Matthews, Rachel Mirrlees, Karen Postle, Michael Preston-Shoot, Gillian Ruch, Katherine Sugg 和 Liz Wilson。我还要感谢英国社会科学院,他们提供的资助让我有机会参加各种国际会议,拓展我在关键领域的知识基础。

写这样一本书对其他人而言可能是不胜其扰的。因此,我儿子 Tom 表现出来的可爱、耐性和理解就特别值得一提。另外,我也要再次感谢 Bridget 的爱和支持,以及她在重要时刻给我的帮助。我还要感谢 Charlie Beaton 和 Donald Branch 这么多年来对我和我工作的支持。我最诚挚的感谢要送给 Charlotte Paterson,她慷慨地和我分享她的学识和时间,在整个写作过程中给了我莫大的帮助。当然,所有的错误都由本人承担。

作为一个社会工作者,我要感谢这些年来和我一起工作过的人们;那些给我教益良多的人们。他们的事迹,他们面对逆境时的勇气,仍然激励着我探究社会不公正的原理,激励着我投身于扭转这些不公正的社工事业。我也要感谢 16 年来我教过和指导过的学生。教授和学习是一个双向的过程,我非常感激能够有机会学到这么多。

序 言

社会工作并没有简单的补救方法,尤其是当我们每天都面临着压迫与剥夺的时候……

(Coulshed and Orme 1998: 3)

近年来,社会工作发生了很大的变化(Gree 2002)。不仅是英国,世界上的其他地方皆是如此。但是,社会工作的一个根本特性并未改变——它应对的是人类经历中的一部分最复杂的问题和最困惑的领域。出于这个原因,社工是——也必须是一项具有高度技巧性的活动。这一活动的复杂性在国际社会工作学院联盟(IASSW)和国际社会工作者联盟(IFSW)的社会工作定义(2001)中得到了充分的体现——这个定义也被写进了社会工作的《国家职业标准》(National Occupational Standards for Social Work)(TOPSS 2004: 12):

社会工作专业旨在通过促进社会改变、人类关系问题的解决以及个人的赋权与解放以提高社会的福祉。社会工作运用人类行为和社会系统的理论,对人类与环境互动过程中出现的各种问题进行干预。人权原则和社会公正是社会工作的基本要求。

(IASSW/IFSW 2001)

本书的目的就在于,描述这一技巧性的活动以及辨识社会工作的技巧和干预方法如何在实践应用中提高其有效性从而取得积极的成效。它主要聚焦于

在社会工作中广泛使用的 50 种通用技巧,而其中,有若干核心技巧决定了这些通用技巧的有效应用,包括沟通与访谈技巧,观察、聆听与评估技巧,问题解决与决策形成技巧,组织和行政技巧。过去少有著作专门讨论社会工作技巧这一议题,而本书旨在填补这一空白。本书的第一版已被翻译成西班牙文和韩文,即将出版日文版和中文版,这一情况也正好印证了空白的存在。同时,这一空白也存在于社会工作教育领域,不少社会工作课程并不重视社会工作技巧的教学即为明证。Marsh 和 Triseliotis(1996)发表的关于社会工作训练的研究中就已经发现,其访问的新社工以及实习社工中,有 51% 的人认为,他们所接受的课程培训中很少有关于社会工作技巧的内容。但即便在此以后,这一情况也并没有发生多大的改变。Marsh 和 Triseliotis 强调,在社会工作培训以及“更具实用性的心理学教学”中,运用具体的实践场景是非常重要的(1996: 219)。而这两点,正是贯穿本书的两条主线。

作为修订后的第二版,本书突出了 4 个主要的观点。第一,为了工作有成效,社工实务工作者必须在一个坚实的知识基础之上开展工作,而这一知识基础应该是相关的并且可识别的。第二,社会工作从本质上是一项关于“能力建设”的活动。社工在提升个人、家庭、群体以及环境的能力方面,能够发挥非常重要的作用。第三,社会工作在很大程度上涉及人际关系,具体而言,就是指人们在与他人的关系中所面临的利益与局限。从人们如何建立其与自身、与他人以及与社会的关系的方式中,我们可以看到建立关系的重要性。正是在这些方面,人们有时候会转而求助于社会工作或者其他的专业来解决其难题。而沟通的方式,则最能够体现出一个人的关系建立能力。这就引出了我们的第四个观点,即沟通技巧对于社会工作的重要性。需要申明的是,尽管上述这些观点都会在独立的标题之下加以阐释,但它们总是以复杂多样的方式重叠交织在一起,并且以这种方式共同构成了一个内在更为一致的实践框架的基础。

坚实知识基础的重要性

为了获取并且完善我们的实践技巧与干预方法的“工具箱”,首先必须有一

个坚实的知识基础,由此而理解人们及其所处的情境,进而制定出合适的行动计划。这就涉及理解人们的经历是如何被感知、理解和传递,并且以积极或者消极的方式影响其行为和生活处境的。就某种程度而言,这种理解总归是不完全并且不稳定的。在人类的经验范围内,生命总是不可预见的,一些不确定性总是不可避免(Marris 1996a)。这种复杂性在国家职业标准(NOS)等许多有影响力的社工团体内都得到了承认:

社会工作以各种形式回应人与环境之间复杂多样的互动。它的使命就在于使人们能够发展潜能、改善生活、避免功能障碍。专业的社会工作聚焦于解决问题和推动改变。因此,社会工作者对于社会,以及他们所服务的个体、家庭和社区而言,就是改变的媒介。社会工作,是一个价值、理论与实践相互关联的系统。

(IASSW/IFSW 2001)

这一目标的核心所在就是要发展出各种能够影响人及其环境的工作技巧与干预方法。这实在是一个艰难的任务。可以说,没有哪一种专业或是实践方法能够声称在这一领域内取得了完全的成功。这一点在首相策略小组(Prime Minister's Strategy Unit at the Cabinet Office)的一份讨论稿《个体责任与变化的行为:知识的现状及其对公共政策的启示》中得到了充分的强调:

这篇文章建立了一套理论、证据和可能的政策启示。这个领域的发展仍然是相对滞后的。更多的政策制定者对于经济原则和法律比对心理学更为熟悉。很少有将这些知识基础进行系统性整合的努力,而致力于影响行为的政策常常是权宜之计……展望未来,我们亟待加强对于行为动力及行为改变机制的理论性与经验性理解……政策不应只是简单地宣称个人的责任或是对此进行责难,而是应该充分地考虑到人们思考与感知的方式,以及影响行为的社会及心理因素。

(Halpern & Bates 2004: 67)

我们可以进一步通过研究拓展我们的知识,但是,我们也需要把它们整合在一起并且付诸应用。有趣的是,在这篇讨论稿中,我们可以看到,它涵盖了广

泛的社会问题,纳入了许多的专业人群,包括老师、护士和医生。但是,却并未提及社会工作和社会工作者。这种情况在同类的文件里经常出现。而实际上,社会工作较之其他任何专业而言,在以有限的资源去帮助人们改善生活方面,都有着其无法比拟的悠久的历史、丰富的经验,以及涵盖广泛的知识文库。社会工作者在为最贫困、最弱势的人群提供服务的过程中,发展出了独特的知识、技巧与理解,因此,社会工作这一专业在社会福利与社会改变领域有着独特的贡献。而另一贡献则在于以价值观塑造我们的工作方式——即一种秉持社会公正之重要性的观点。

这种价值观最为明显地体现在我们与服务对象、服务提供者以及其他人的沟通方式上,同样地,它也体现在“社工实务工作者和机构的态度、方法和实践上”(Clark 2000: 360)。由于特定的群体在我们的社会中所占据的位置,社会公正的权利经常受到威胁,并且常常导致偏见和歧视。这些不公正可能是基于一个人的阶层、种族、性别、年龄、残疾、性取向、宗教/精神信仰、文化、健康和地理位置(好比存在于英格兰南部与北部之间的区分),或者仅仅是因为一些人比较贫穷并且表现得缺乏生活机会和被社会排斥。社会公正当然并不只是社会工作独有的价值观,但是,其他专业都不像社工一样给予这一价值如此的重视,尽管这一情况正在改变。例如,近年来的《英国医学杂志》(*British Medical Journal*) (Watt 2001: 175—176)和《柳叶刀》(*the Lancet*) (Horton 2002: 186)上,对贫穷的影响和对健康的剥夺明显有了更多的考量。

对于社会工作有价值的知识,必须与实践中经常遭遇的问题存在相关性,同时能够致以实用。另一方面,实践也需要对知识进行反馈——以一种持续的方式——通过将我们的实践行为概念化来修改现存理论中与实践经验不相符合的地方。然而,往往从实践中产生的知识很少被著述出来加以发表,这就意味着它无法为其他实务工作者,以及其他的专业人士所运用并进一步发展。很多实务工作者和学术研究者都认为,理论化和著述的工作属于学术研究的领域。尽管并非有意,但是实践证明,这一视角的引入的确削弱了不少社工实务工作者对于社工实务的知识和理论基础的信心。这一发展趋势令人担忧,必须要加以关注。

社工能力的培养

“能力”这一概念在社会福利的语境中运用广泛,但却很少被明确定义。它源自于拉丁文的“capax”,意为“能够承担”;“得到或保留的能力”;“控制权力”(牛津英语词典)。它通常用来描述人们所拥有的、能任意支配的资源或能力(Sheldon 1995: 126)。然而,“能力”一词不单是指实际的、当前的能力,也包括潜在的、将来的能力。它突显了发展或习得更大能力的潜在可能性(French 1999)。而现有的能力、技巧或才能,从另一方面来看,可能会因为缺乏使用或实践而丧失,也可能因为压力、疲劳、焦虑、沮丧、创伤等原因而丧失。在一位对20世纪五六十年代的社会工作领域有非常大影响力的儿科医生兼精神分析学家 Winnicott 的工作里,能力概念占据了中心位置。由此,经由我们对人类和环境的介入,两者的能力都可能改变;它们可能得到提升、保持或者破坏。这一点,在人们处理其与自身(自尊感与价值感)、与他人、与社会的关系的方式发生改变时,表现得尤为明显。而这,又把“能力”概念和关系建立的重要性联系起来了(Trevithick et al. 2004);并且,两者都是本书框架中的中心命题。的确,我所持的观点是将社会工作视为一种能力建设的活动。

举例来说,当我们在特定的工作场景或领域里尝试评估什么是否紧急、是否必要时,如果基于“人类和环境的能力”来进行概念化,并且根据以下三个观点行事,可能会对事情有所帮助。首先,识别实务工作者的能力、优势和局限非常重要。其次,要承认服务使用者和提供者带入到情境之中的能力。因为各方的能力差不多都要被我们处身其中的外部社会、文化环境所影响,由此就引出了需要识别的第三种能力,即存在于外部社会、文化环境中的能力。这里面也包括了其他机构和组织:实际上,是任何可能影响我们工作方向和效果的人或者事,不管是积极的或是消极的。而且,正如环境会作用于我们一样,我们同样也会作用于环境。我们的工作场景在这种情境之下尤为重要。对于能力和能力建设的关注,使得我们能够将生态学的观点(见附录七)和优势的观点(Saleebey 2003)结合起来,而这两个观点正是《国家职业标准》规定中最重要的部分。同样,它也使得我们能够将其他的重要概念,如社会资本(Pierson and

Thomas 2002: 435), 发展, 包括社区发展、个人成长和发展、专业发展和研究发展等联系起来。

在社会工作中有一个常用的词, 叫“应对能力”: “社会工作者的服务对象不是那些‘有问题’的人, 而是那些在问题应对方面存在困难的人”(England 1986: 13)。应对的能力在积极的经历之后可能得到提升, 但也会因为消极的经历和忽视而降低或是萎缩(Salzberger-Wittenberg 1970: 162)。基于这一观点, 每一次经历都可能成为一次成长提升和能力建设的过程, 或者相反的, 导致更多的防备心理和逃避挑战(Weick 1983), 以及现有能力的减弱。

例如, 当人们被现在或者过去的负面经历所困扰时, 情绪上、体力上和智力上的过度的能量会被调动起来应对这些内在和外在的冲突、要求和障碍。如果能量以这种方式被调动起来, 那么, 去实现改变的能力, 也就是去接受新的经验或存在方式的能力, 就会被削弱。这就要求我们去寻找能够减轻压力的行动、干预方法, 从而将能量释放出来, 并且重新引导其接受变化、成长与发展。这里可能涉及实践性的帮助形式, 例如提供家庭杂务、儿童照料和交通方面的支持。在我的经验里, 这些实践性的干预方法都得到了服务使用者和提供者的高度评价(Ennis, E. 2000: 265), 并且, 在某些情形中, 它们比那些先进的、专业的、昂贵的方法更为重要。

同样的, 能力概念也有助于我们理解实务工作者在工作中的随机应变。作为一项正向的特性, 它包括了以下几个方面: 在认识他人时, 能够保持变通、富于创造, 创造新的可能性(Gambrill 1997: 102); 在工作中能够应对冲突, 并且包容他人的焦虑; 具有兴趣与好奇心, 能发现新的想法、实践形式与干预方法; 在工作中有勇气坚持其清晰的价值基础, 同时对其他人的价值保持敏感; 等等。幸运的是, 我们都遇到过具有这等品质的专业人士, 并且我们自己也都在朝这个方向努力。但另一方面, 毫无疑问, 我们也都遇到过许多无法达到这一目标的人。换言之, 我们遭遇到一系列的局限, 如僵化与顽固的人; 无法忍受丧失控制权的人; 以专业权威受质疑为耻的人; 只关注自身需求而无法理解他人困境的人。

我并非有意挑剔: 我们也是在一系列的经验形塑之下才成为我们自己, 有很多方面并非有意但却超出自身的控制。我提到这些个人的和专业的能力是

因为它们将影响到我们的工作。我们的工作,以及工作的有效性,也会被我们的工作环境影响,因此,把握全景要比偏于一面更为重要。一条总的原则是,一个缺乏技巧、没有动力、情绪紧张、过分劳累的人是无法有效地助人的(Adams et al. 2002a: 294),也无法作出明智而有效的决定(O'Sullivan 2000: 86)。对于社会工作组织现状的批评正是基于这样的考虑而作出的。

关系的视角

第三个观点与我们试图跟服务使用者、提供者以及其他专业及相关人士建立的关系的质量有关。过去,我们建立的这些关系被认为是社会工作的一个重要方面,并且对于好的实践是必不可少的,但是近年来,赋予关系的重要性及价值变得“混乱而模糊”(Howe 1998: 45)。以关系为中心的视角有时候也被称作基于关系视角或关系流派。尽管在其他学科诸如教育、健康、管理、人群关系和组织理论以及改变研究里也能找到关系的视角(French and Vince 1999),但是在社工领域里,近年来倾向于把它同以案主为中心的方法、社会心理流派或是个案研究工作联系起来。

移情、温暖、真诚等概念经常与 Carl Rogers(1951, 1961)及其追随者联系在一起,如 Truax 和 Carkhuff(1967)等人。这一观点认为所有的接触和关联都有着深远的影响,尽管我们无从知晓其全部。但是,Edwards 和 Richards(2002)提醒我们,关系的视角在教育和学习领域也非常重要。一些实践的方法,比如那些基于行为主义的方法,可能不那么重视关系视角。但在这一领域的一些著述者也承认移情、温暖、真诚对于工作者的重要性,不过他们强调,良好的工作关系对于成为一个有效的帮助者而言只是一个必要但远非充分的条件(Hudson and Sheldon 2000: 65)。当实务工作者为了平衡不同的需要和任务苦苦斗争时,实在很难认识到我们对于服务对象而言有多么重要。但是,像在所有的实践方法里一样,我们创造的关系的质量在很大程度上取决于我们的知识、技巧、意旨和素质,以及我们的工作文化。

关系视角的重要性在新的社会工作学位中也得到了充分的体现。在品质

保证局(Quality Assurance Agency)的基准、国家职业标准和综合社会服务委员会(General Social Care Council)的准则和要求之中,社会工作者与服务使用者的关系被屡次提及,尽管不是以完全一致的术语。在政府的政策与实践中,这一视角也同样重要。人与组织以及生活其他方面的关系可以在很多概念里找到,如:连结性服务(将个体需要与提供的服务联系起来,或是将资源联系起来)、连结性思考(如何更好地定位、选择、分析、改造并创造性地运用充斥于健康与福利语境中的不同的理论与实践方法)、伙伴关系、赋权、选择等。这些政策表达了要提升服务、服务提供者以及服务使用者之间关系质量的承诺。以下是国务大臣 Jacqui Smith 采用的一个观点:

服务使用者和照顾者应该拥有最好的服务。他们有权利要求提供服务和支持的人必须受过良好的训练、能胜任并且有自信,能够与其他专业人士一起致力于提供最好的支持。雇主有义务检视他们的雇员获得充分的培训,并且能够为他们的服务对象的生活带来真正的不同。

(Smith 2004)

在第四章里,我会更详细地讨论服务使用者与提供者的角色。关系视角中存在的风险之一在于它可能不慎将“个人的困扰”及其解决方法以个体的而非公共问题的方式进行解释,从而不能认识到外在的社会或政治因素。结果,专业的关系将会以一种丧失其自身根本特质的方式被纳入到政策和实践的指令中去,以程序性的、法律性的和行政性的方式被越来越多地误读。

沟通技巧的重要性

第四个观点强调沟通和访谈技巧对于社会工作的重要性。在本文提及的50个通用性技巧中,大部分都与沟通有关。作为人类,我们总是在不断地沟通,尽管我们自己或他人都不能完全明了。这可能需要一些解码工作,如学习一门语言,或者更为精确的,一种新的方言、行话。作为实务工作者,要想理解沟通的内容,意味着我们必须运用掌握的一切知识来跟进服务对象的经历。基于这

个观点,我认为,如果不能成为一个有效的沟通者,就不可能成为一个有效的实务工作者。这一点,接下来也就要求我们具备广泛的知识基础以及与他人建立关系并且沟通的能力。而这其中最重要的就是要有认识我们自身的能力(Dominelli 2002b: 9; Crisp et al. 2003: 32),也就是要认识到我们自身思想、感情和经历的边界,这样才有可能理解他人,而不至于因为站得过远或过近而不能看清楚别人身上都发生了什么(Thorne 2002: 179—180)。

如果像我建议的那样,社会工作在于拓展个人和环境的能力,那么运用我们的知识来帮助理解正在发生的事情及其为什么发生,就是改变成为可能、持久以及有意义的必要条件。在这一任务中,一个有待解决的最复杂的问题就是人们在没有预期自己应该自助的情况下,在何种程度上应该得到帮助。近来英国政府初步逐渐质疑将人们对于国家提供的福利作为权利的观点,强调权利必须与责任联系起来(Halper and Bates 2004: 7)。这一转变强调公民培养更多个人责任感的重要性,包括自我满足、自我管理、自我帮助、自我驱动以及自我效力等。尽管政府一再保证,但是人们仍然担心这一转变可能导致福利依赖者的边缘化和被排斥,比如那些因疾病、残疾以及其他原因不能照顾自己的人。

这种意识形态的转变对于社会工作有着深远的影响,因为同其他专业一样,社会工作也受其所处的政治环境的影响。在一个连“帮助”这一概念都谈不上合法的大环境之下,它很难做到有帮助,或者舒服地承担“帮助者”这一角色。限制我们提供帮助的能力的外在环境使得这一任务变得更加复杂(Macdonald 2002: 425)。我认为助人是社会工作的中心任务,但我们需要批判性地反思助人究竟意味着什么。帮助他人是作为实务工作者的我们的强制性给予吗(Braye and Preston-Shoot 1995: 129)? 助人是为了感觉优越而制造不健康的依附吗,还是为了感觉重要而试图运用权力去控制别人? 我们是通过提供稳定而变得有帮助,还是通过促成新的发展机会而变得有帮助呢? 我们需要在多大程度上与他人沟通是一个重要的问题,它在如何建构及理解赋权、伙伴关系和选择等概念方面会影响到我们的实践。这些都是复杂的实践问题(Thoburn et al. 1995),远比平时想到的要更难解决。

通过发展注重彼此重要性及互惠性的相互关系,我们试图避免许多服务使

用者和提供者都经历过的失望与失败。保持清晰的专业界限,真诚无欺,坚守许下的诺言但从不承诺过多,在机构限制范围之内尽可能贴近地回应案主的需求,通过这些,我们将为全新的经验提供可能性。如果一切顺利,这将增加我们的信心,并且形成探索其他关系和可能性的基础。在内城或衰败的农村的区域范围内,这些可能性也许很小很难识别,但每一次积极或消极的经历,都提供了影响一个人生命中下一个阶段的可能性(Salzberger-Wittenberg 1970: 162)。如何找出阻挠进步的障碍并且加以克服,是一个巨大的挑战,因此这些经验都能够成为成长和变化的机会。

正向的经验能够使人产生希望与信任,并且传递一种被理解与被接受的令人欣慰的感觉。作为人类,我们发自内心地渴望自己的存在及意义能够被理解、被接受(Howe 1996: 94)。这一渴望不仅存在于那些处于优势部分的群体,也同样存在于那些来自被剥夺部分的人群,也就是那些构成社工服务对象主体的人群。尽管有时候这种对于意义与理解的渴望可能会使我们感到困惑,但我们中的大多数仍然盼望着某些人能够给我们带来这种感觉,以及随之而来的可能的改变。有些人通过宗教,另一些人通过家人或是朋友来实现这一需求。另外,还有更少的一些处在夹缝中的人只能被迫寻求专业人士的帮助,可能是因为他们缺乏足够的爱与关怀,或者足够的积极经验,所以无法信任其他人。或者,可能是因为调适的能力(即给予和获取的能力,对于关系建立非常重要)遭到了破坏,需要得到关注或修复。

另一方面,消极的经验会加重原有的疑虑与担心,加深不信任感,动摇希望,甚至产生更大的绝望。服务使用者往往被自己的负担所累,将一堆的消极经验带入情境之中,对变化能够带来的可能性缺乏信心。尽管我们努力尝试,但是我们无法逃避这样一个事实,即有些服务使用者会给他们自己(Huxley 2002: 64—65; Pritchard 2000b: 338—340)以及其他(Hester et al. 1996)带来威胁,不管是有意或无意为之(Pritchard 2000a: 309—310)。各种各样的风险在任何预估和评估过程中都必须得到充分认识(Kemshall and Pritchard 1999)。所有的判断,不管是确定的还是不确定的,都应尽可能地以事实为依据。作为实务工作者,如果我们能够介入到与案主建立关系的经历中,我们也能够通过这

样的机会发展和学习关于我们自身以及其他人的知识(Howe 1987: 113)。这其实就是我们最高的奖励。能够被邀进入另外一个人的世界,即使只是短暂而有限的,也是一种信任和希望的标志,从这里开始,许多事情都有可能发生。服务使用者所取得的一点点成就,对于他们自己、对于我们,都像是巨大的成功。将生活向前推进,对于有些人来说可能不算什么,但对于另一些人而言却是需要付出很多努力才能实现的目标。我们并不是要对那些困扰穷人生活的贫穷、耻辱感以及社会排斥进行理想化的描述,但有一点需要牢记,作为人类,我们是复杂而独特的个体,而且总是要远胜于我们所承受的苦难(Angelou 1994)。

社会工作的背景

社会工作在过去的这些年里,一直是很多变革的焦点,其中有些起到了正面的影响,而另一些却带来了困惑、不确定性(Lishman 2002: 97)和支离破碎之虞(Orme 2001: 611—624)。支撑这些变革的是对于提供合格社会服务的承诺,由此促使了健康与社会服务领域里国家标准的建立,并且形成了评估绩效与有效性的基本框架(Huber 1999: 2)。2000年以来引入的一些变革从根本上改变了英国的社会工作的组织与教育。基于这一原因,我们有必要对这些变革的背景以及它们对于现在的社工组织与文化的影响进行简单的描述。缺乏这些理解,我们不可能看到社工在社会全景中的位置,也无法影响它的发展以及未来的方向。尽管这一部分是基于英国的情况进行描述,它也能够为其他国家的读者提供一些有用的比较研究的资料。

现代化方案

福利国家的改革曾是撒切尔领导的政府政策的一个重要方面。它也同样构成了1997年5月上台的工党政府的现代化改革的一部分。工党改革的起点是《现代化社会服务》白皮书(Department of Health 1998b)。而进一步的计划则写在其他白皮书中,尤其是《现代化政府》(Cabinet Office 1999)和《社会服务的