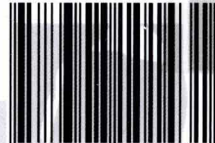




社会
SHEHUI GONGZUO SHIWU
工作
实务

ISBN 978-7-308-10143-1



9 787308 101431 >

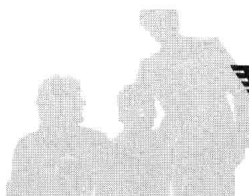
定价：43.00元

社会

SHEHUI GONGZUO SHIWU

工作 实务

主 编 徐美燕 董海宁
副主编 张鸣宇 楼永勤



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务 / 徐美燕, 董海宁主编. —杭州:

浙江大学出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-308-10143-1

I. ①社… II. ①徐… ②董… III. ①社会工作—研究—中国 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 137055 号

社会工作实务

徐美燕 董海宁 主编

责任编辑 葛 娟

封面设计 浙江新华图文制作有限公司

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 21.75

字 数 390 千

版 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-10143-1

定 价 43.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

前言

在加强和创新社会管理、大力构建社会主义和谐社会的背景下,我国社会工作人才队伍建设近年来受到了中央政府的高度重视。2011年11月,民政部等18个部门和组织联合发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》;2012年5月,中央组织部、政法委、民政部、人力资源和社会保障部等19个部门和群团组织发布《社会工作专业人才队伍建设中长期规划(2011—2020)》,对我国今后10年的社会工作专业人才队伍建设提出了具体的要求。这些政策的出台对社会工作教育而言,既是机遇,又是挑战。最重要的挑战就是社会工作教育如何培养一线社工的实务能力,以回应当前基层社会纷繁复杂的需求,实现专业的价值和目标。

高职院校作为社会工作教育体系的一个重要组成部分,如何根据高职教育自身规律,加强这一层次学生的社工实务能力训练,一直是我们探讨的问题。近年来,我们强化教学改革和课程建设,努力寻找各种有效途径开展社工实务能力的培养,本教材就是我们多年实践的结晶。

教材的设计充分考虑了学生职业核心能力的培养,以此构成了教材中第一个教学模块——社会工作实务通用过程,这一模块分为接案、预估、计划、实施服务计划、评估和结案五个环节,提供相应的教学情境和工作任务,基于一般工作过程开发设计,并设置了相应的课堂实训环节和相应的教学指导。

由于社会工作的对象和环境的复杂性,我们认为实务过程中学生还需具有一定的应对新情况、新问题挑战的能力,也需具有持续学习的能力及合作、反思的能力。因此,我们在教材中设置了第二个教学模块——社会工作实务领域,本模块提供了十个详尽的PBL教学案例,这些案例都有一定的复杂性,给人留有許多专业思考的空间。教学指导中,我们还安排了一般知识背景的介绍,以便教师在组织学生进行自主探索性的学习中使用。

教材的最后一个模块是行动导向的教学,让学生回归社区,在真实的环境中开展实务,如认识社区、评估居民需求、制订社区服务计划、实施社区服务计划,最后对社区服务进行评估。通过行动导向的教学,达到切实巩固所学知识并能在实际生活中加以灵活应用的目标。

本教材是2008省级、2010国家级精品课程“社会工作实务”建设的阶段性成果之一,被纳入浙江省重点规划教材建设,也是金华市第三批重点学科——社会学学科建设成果。

本教材由徐美燕副教授提出编写提纲。导论部分、模块一和模块二的项目五、项目九、项目十,由董海宁老师编写。模块二的项目一、项目二由项丽萍老师编写。模块二中的项目三、四、七、八由张鸣宇老师编写。模块二中的项目六以及模块三由陈宇鹏老师编写。义乌民政局领导楼永勤为本书编写提供了诸多案例和指导,全书由徐美燕副教授负责统稿。

鉴于知识水平和编写能力有限,教材中难免会有疏漏之处,敬请同行们批评指正。教材编写过程中,我们也参考、借鉴了许多同类优秀的社工实务书籍和案例,在此一并表示谢意。本教材适合高职学生的社会工作实务教学,同时也适合作为一线社工的培训教材和参考工具书。

编者

2012年6月9日



导论 社工实务的挑战与回应 / 1

模块一 社会工作实务通用过程 / 24

任务一 接案 / 24

任务二 预估 / 37

任务三 计划 / 47

任务四 实施服务计划 / 56

任务五 评估与结案 / 74

模块二 社会工作实务领域(PBL 教学案例) / 91

项目一 网瘾少年弑父案 / 91

项目二 汇丰花苑小区的老人们 / 112

项目三 家庭暴力救助 / 132

项目四 遭遇车祸后的故事 / 149

项目五 贫困家庭救助 / 168

项目六 假释后的生活 / 189

项目七 邻里纠纷调解 / 207

项目八 吸毒酗酒的社区矫正 / 225

项目九 海南感城群体性事件 /253

项目十 红枫妇女热线的故事 /278

模块三 行动导向的实务教学 /319

任务一 进入社区 /319

任务二 制订社区服务计划 /327

任务三 实施服务计划 /330

任务四 社区服务评估 /336

导论

社工实务的挑战与回应

【教学目标】

1. 认识社会工作的服务对象、实务目标。
2. 认识总体社会工作实务和社会工作实务通用过程模式。
3. 理解社会工作实务工作者的角色。
4. 理解社会工作实务的生态系统视角。
5. 理解社会工作者在实务过程中所遵循的价值观。

教学情境

缪伟芝 4 岁时,父亲就过世了,母亲改嫁,在乐清做清洗工的奶奶赵吴妹将孩子从西安接了过来相依为命。

奶奶赵吴妹做清洁工,主要是帮助一些老人家打扫卫生,也轮流住在别人家,就这样缪伟芝成了奶奶的“跟屁虫”。



“那时候,我看这个孩子没东西吃,就给了他一个蛋糕,他拿在手里半天,等到奶奶回来了,把蛋糕送给奶奶吃,我问他,你不爱吃蛋糕吗?他说,奶奶辛苦,应该留给奶奶吃。”以前的雇主谢阿婆说,因为孩子孝顺,所以雇主家也从来不嫌弃缪伟芝跟着奶奶到家里住。

几年来,为了减轻奶奶的生活负担,缪伟芝跟着奶奶一起上街捡拾垃圾,在乐清乐成北门、东门一带,常常留下祖孙俩捡垃圾的身影。

奶奶年纪大了,背不动那么多垃圾,他就拖个蛇皮袋,乐颠颠地跟在后面。远远的,听到易拉罐拖动的声音,就是小伟芝“满载而归”了。

转眼间,缪伟芝 8 岁了,到了读书的年龄,西安老家已经没有人了,祖孙俩回老家连生活都不可能。在热心人的帮助下,乐清乐城北门一所小



学给缪伟芝免去了学费。由于勤奋好学,缪伟芝一直是班上的学习委员、卫生委员。班主任陈老师说,缪伟芝的学习优秀,在学校从来不买零食吃,放学路上,孩子还一路捡垃圾回家。

“有些奶奶知道我要易拉罐,都把它们存起来给我。”缪伟芝很乐观,心里充满了感激。

今年77岁的奶奶因为劳累工作,加上身上的风湿关节炎慢性病也越来越严重了,经常脚痛背胀,考虑到婆孙俩的实际困难,乐清政府每月补贴他们140元低保户救济金。

今年6月的一天,缪伟芝放学回家,迟迟等不到奶奶,当他在街边找到晕倒的奶奶时,不禁失声大哭。

这一夜,缪伟芝半醒半睡地陪伴在奶奶身边,照顾奶奶。

一些市民得知赵奶奶和缪伟芝的困境后,纷纷过来帮忙,有几位老人轮流来帮婆孙俩洗衣烧饭;一位朱阿婆让出自己的老屋,免费供婆孙住,并在每月几百元的工资里拿出一部分给婆孙俩当生活费;一位名叫阿祝的老人捐出一万元积蓄,作为缪伟芝未来的读书生活费;还有,乐清市烟草专卖局干部李建林每逢节日就给婆孙俩送上一些礼物和慰问金……

“孩子,住到我们家来吧,这样你可以安心读书。”一位好心人打来电话。

“不,谢谢叔叔,我走了,77岁的奶奶怎么办,奶奶就靠我了。”13岁的西安男孩缪伟芝坚定地答道。他像个男子汉一样,撑起了奶奶的一片天空。白天,他在乐清乐成走街串巷去捡垃圾,晚上,他不仅要温习功课,还要照顾生病的奶奶。

这位坚强、好学的外地孩子感动了周围很多人。

现在,在乐成的大街小巷,经常能看到汗流浹背的缪伟芝捡垃圾的背影。

(案例转引自《乐清日报》2010年8月7日)

【启发讨论】

1. 案例中反映了哪些社会问题?
2. 缪伟芝是社会工作的服务对象吗?为什么?
3. 请列举社会工作的服务对象有哪些类型?
4. 缪伟芝的需要是什么?他又有哪些支持和资源?

5. 在案例中社会工作介入服务的目标是什么?
6. 社会工作者在介入服务过程中可以扮演哪些角色?
7. 在为像缪伟芝之类的案主提供服务时,会面临什么样的挑战? 如何回应挑战?

【教学指导】

一、社会工作实务在中国发展的时代背景

当前中国进入以社会建设为重点的新阶段,其阶段特征是突出的经济发展成就与复杂的社会矛盾问题并存。^①

一方面,经济发展成就突出。改革开放三十余年来,中国国内生产总值以世界经济发展史上罕见的年均 9.8% 增长率快速增长,综合国力迈上了新台阶,2010 年 8 月,有媒体报导中国已超越日本,仅次于美国,成为世界第二大经济体。

另一方面,社会矛盾和问题复杂而突出。在经济建设成就之大超乎预想的同时,社会问题和矛盾之多也出乎意料。1978 年改革开放发轫之初,社会普遍的认识是:当时中国面临诸多矛盾与困难的主要原因是贫穷与经济发展落后,搞好了经济建设,这些问题就会迎刃而解。但如今,在经济建设取得巨大成就的同时,社会领域中的矛盾和问题不是少了,反而多了。如住房、教育、医疗、养老等民生问题日益突出,贫富差距、城乡差距、区域差距持续扩大,劳资关系等社会利益群体矛盾日益显化,土地征用、房屋拆迁、企业改制、涉法涉诉等容易引发不稳定事件的问题凸现;一些地方杀人、绑架等严重暴力犯罪增多,抢劫、抢夺、盗窃等侵财犯罪上升,社会治安出现不少新情况。特别是群体性事件。1993—2005 年,群体性事件增加了近 10 倍,并呈蔓延趋势,社会稳定问题日益突出。(陆学艺:2009)

从世界各国现代化的发展历程的经验教训来看,经济结构调整应与社会结构调整相协调。党的十六大以来,中国对社会建设的重要性有了更高的认识,并将社会建设任务写入执政党的党章等重要文献。2004 年,中共十六届四中全会第一次提出“构建社会主义和谐社会”和“社会建设”的战略任务。党的十七大报告指出:“社会建设与人民幸福安康息息相关,必须在经济发展

^① 汝信、陆学艺、李培林主编:《2010 年中国社会形势分析与预测》,社会科学文献出版社 2009 年版。



的基础上,更加注重社会建设,着力保障与改善民生,推进社会体制改革,扩大公共服务,完善社会管理,促进社会公平,努力使人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居,推动建设和谐社会。”

社会工作是社会建设的重要组成部分,它是一种体现社会主义核心价值观理念,遵循专业伦理规范,坚持“助人自助”宗旨,在社会服务、社会管理领域,综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防 and 解决社会问题,恢复和发展社会功能,促进社会和谐的职业活动。2006年10月,中共中央十六届六中全会作出《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》,提出要建设宏大的社会工作人才队伍,造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要。

二、社会工作者服务对象和服务领域

社会工作者的基本服务对象是社会最边缘、最困难、从道义上来讲最需要帮助的人。现阶段中国社会最需要关注的,一是孤儿、无依无靠的老人和残疾人,他们多数因为生理机能不足或受损而难以像别人那样生活,并陷入困境,他们缺乏基本的去维持自己的生存。二是精神病患者,由于心理上、精神上患有疾病,他们难以自理,他们的家庭也难以照顾他们,所以需要别人的帮助。三是因失业、灾害等而沦为生存困难者,这些人并非自己不想处理好自己及家庭的生活,而是由于自然或社会原因将他们抛入极度困境之中。在当前福利资源有限的背景下,这些都是需要优先救助和帮助的人。

随着中国社会的发展,福利制度的日益完善,社会工作服务对象也在不断扩大,已经不再只是包括社会公认的弱势群体,而是可能涉及所有的社会成员,不论其年龄、民族、阶层、信仰、性别和能力,只要其遭受了困难,不能正常发挥其社会功能,都可以成为社会工作的服务对象。

在共识层面我们可以将下列类型的人群视作现代社会的社会工作实务对象:

1. 因为身体、心理疾病或肢体残障而遭遇生活困难的个人或家庭。
2. 缺乏基本生活资源的流浪乞讨人群。
3. 有儿童疏忽、儿童虐待或性侵害、配偶虐待的家庭。
4. 严重婚姻冲突的夫妻。
5. 有离家出走行为、偏差行为或暴力倾向儿童或青少年的家庭。
6. 因为判刑而遭遇生活困难的个人和家庭。

7. 未婚怀孕的青少年。
8. 有吸毒酗酒的个人或家庭。
9. 生活在寄养家庭以及遭遇父母死亡或遗弃的寄养儿童。
10. 缺乏基本生活资源的流动人口和少数民族。
11. 有严重生理或发展障碍的个人和家庭。
12. 无法照顾自己的老人。
13. 有学校适应困难的儿童。
14. 因为重大灾难事件或生命发展历程而遭遇压力的人。
15. 其他有特殊需求的人群(如艾滋病患者、同性恋者)。

在2012年4月中央19部门颁布实施的《社会工作专业人才队伍建设中长期规划》(2011—2020年)中,社会工作的服务领域被清晰界定为在社会福利、社会救助、扶贫济困、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残障康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮扶、人口计生、应急处置、群众文化等领域直接提供社会服务。

三、总体社会工作实务

由于需要在基层面对不同的人群,这些人群又有着复杂的问题和广泛多样的需求,所以作为实务工作者,我们认为,首先要接受的是总体社会工作实务训练,用综融的社会工作方法(个案、小组和社区社会工作),更有效地去应对不同层面的问题,或者是在不同层面上去解决这些问题。这些层面包括个人、家庭、团体、组织和社区。

现在,我们用一个较为形象的类比来帮助说明什么是总体社会工作实务,以及总体社会工作实务的重要性。

在医学中,有一个专业叫全科医学,经过全科医学专业训练的医生,掌握有丰富的基础临床医学知识,临床技能全面,他们往往活跃在基层社区,面向个人和家庭开展初级医疗保健服务。若一个居民某一天身体突然感到不适,他可以方便地在社区诊所就近得到全科医生的专业诊疗,若是头痛发烧感冒之类的小病,就完全不必浪费时间跑到拥挤的大医院,接受全面的检查,使用昂贵的专科医疗服务。只有全科医生觉得他的病情需要得到进一步的专业检查、确诊或治疗,则使用其所熟悉的医疗资讯,转介患者去××医院××专科接受及时有效的治疗。在患者的康复阶段,等患者出院回到社区,全科医生则能帮助其制订、实施康复计划。同时,由于全科医生长期在基层社区工作,所以熟悉该社区居民的日常生活和疾病之间的关系,可以帮助社区预防



常见的流行疾病。

从以上粗略地介绍全科医生的工作内容中,我们可以看到全科医学在处理广泛、复杂、初级的医疗问题上,发挥着重要的作用。我们接下去要介绍的总体社会工作实务,就类似于全科医学,只不过它处理的不是疾病,而是被训练处理广泛、常见的社会和个人问题,回应社区居民的日常生活需求。

具体说来,一个需要在基层社区工作的总体社会工作者通过社会工作实务课程,会被训练成能够使用社会工作实务通用过程模式来评估和处理个人、家庭、团体、组织和社区所面临的问题的人。总体社会工作者通常是服务对象进入服务系统时见到的最初的专业人员,该专业人员能够评估服务对象的需要并确定服务对象的问题,并能够使用各种社会工作技巧和方法对服务对象进行有效的介入,最终缓解或解决其问题,满足其需要。因此,社区中的社会工作者应当是总体社会工作者的典型代表,在为社区居民服务时能够在多个层面,系统的实施初级干预,并在其中同时扮演多个角色,例如促进者、倡导者、教育者、经纪人、赋能者、个案管理者和调解者等。若服务对象需要,他应当能实施及时的转介,同时,他还负有尽可能采取措施预防问题发生的责任。

案例 1-1^①

A, 17岁,一名高三女生,一天深夜,A准备乘车回家时。突然,4个男青年冲上来,把她拖到一个偏僻的停车场,轮奸了她。

第二天,A被转介到社区中心,社工B曾有成功负责性侵犯案例的历史,故她决定接案后迅速会见了A。

见到A时,她泣不成声,伤痕累累、浑身颤抖。她愤怒、不知所措,她的精神显然受到了重创。在接下来的50分钟的时间里,她简要地描述了被侵犯的细节和她的一些感受。她认出了那4个轮奸她的人中有一个是她学校老师的儿子。被侵犯后,她还受到了威胁——如果她把此事告诉别人,她将遇到严重的麻烦。她惊恐万状地回到家里,妈妈看到她的样子,马上意识到发生了不幸。她将事情告诉了父母,妈妈愤怒而又不知所措,只有极力安慰她。父亲同样陷入不知所措中,愤怒地声称,如果让他知道是谁干的,他将杀了他们。由于担心父亲的行为,A没有告诉他,

^① 案例改编自查尔斯·H.扎斯特罗:《社会工作实务应用与提高》,晏凤鸣译,中国人民大学出版社2005年版。

她认出了其中的一个。

在到社区中心之前,A在她的父母的陪同下去了警察局。在那里,两位男警官对她做了询问。A向社工B指出,因为询问她的警官是男性,她仍然感到恐惧并处于防御状态,因此只是简单地讲述了事情的经过,而且她觉得接待她的警官好像不相信她真被轮奸了,或者甚至怀疑她是心甘情愿被轮奸的。警官当时的的问题是:“你真的被轮奸了吗?是不是因为你欠他们的钱不还,他们打了你一顿?”“如果你呼救或极力反抗,他们怎么能侵犯你呢?”

A现在有许多问题感到彷徨。她应该告诉警官她认识侵犯她的人中的其中一个吗?如果她暴露了这人的身份,她必须在法庭上作证吗?如果她出现在法庭,她的名声会受到何种影响?如果她不告诉警官这人的身份,是否将来还会有其他与她一样的受害者,或者他们会再次强奸她?无论何种情形,当她感到学校的其他学生以这样或那样的方式听到了这件事后,她将如何面对呢?为什么警官怀疑她被强奸的事实并且暗示是她招致了事件的发生呢?她有可能怀孕吗?如果她怀了孕,她将做什么?她应该告诉父亲她认识强奸犯中的一个吗?如果她这样做的话,结果会怎样?她怎样学习应对她经历到的恐惧呢?A还说,除非父母和她一道外出,否则,她在晚上再也不会出门了。她还不理解,为何这种不幸的事,偏偏发生在她的身上呢,这是不是命?

社工B在接案后,先确认了A接受过必要的医学检查,经确认,父母已带她去过。在此后,她仔细地倾听了A的倾诉,并流露出热情、支持和真诚的关切感。她在A讲出了她的问题后,表达了她对A受到深深伤害和目前被此种情景困扰的理解。社工B慢慢地告诉A,她目前所担心的所有事情都可以应对,方式是逐一解决。社工B要求A指出她目前最紧迫的担心。A想了一会,说,是否告诉她父母她认识强奸犯中的一个和如果她的同学知道了这件事,她怎么办?这两个问题是她最担心的两件事。

然后,社工B要求A再进一步详细说明这两个她最担心的问题。对于第一个问题,她最主要担心的是她父亲知道谁是强奸犯后会做什么,关于第二个问题,她担心的是同学们会议论、嘲讽她。

关于第二个问题,社工B建议A,她们可以做角色扮演,来演练她如何回应同学的议论和嘲笑。B首先扮演A的角色,示范几种回应议论和嘲讽的果断策略。然后角色互换,B扮演议论和嘲讽者,A练习怎么回应。



经过首次1个半小时的会面,A变得放松了许多。A提到她确实担心父亲可能的行为。社工B建议,让她父母(他们在外面的接待室等候)进来一道讨论。A同意了。漫长的会谈开始了。A的父母以发泄愤怒开始,希望找出是什么人所为。A父亲扬言,无论是谁所为,他都要杀了他们。社工B适时地指出,A目前担心的就是父亲一旦知道是谁所为会做什么,并问A父是否知道这一点。在经过长时间讨论置法律于不顾杀害罪犯的严重后果之后,A父哭着承认,他不会实施他的威胁,他之所以嘴上威胁要那样做,是因为他觉得实在是太愤怒和无助了。在A父保证他不会做出违法的事情之后,社工B告诉他,A认为她认识强奸犯中的一个。社工B又与A父母约了第二天进一步讨论他们的问题的时间,同时,在第二天,留出了一些时间给A与社工B继续讨论她的问题。

这已经不是该社区中心首次接到的强奸案例了,此前,已经接到好几起类似的案例。社工B因此得到结论,她所居住的城市(50多万人口)需要一个被性侵犯女性危机干预中心。社工B为此做了进一步的调查以收集相关数据,了解到更多的强奸案并没有被报告,也没有记录在案,因为受案者担心受到报复和名誉受到损害,或者认为报告事件后也没有用,只能靠自己以后多加小心。认识到问题的严重性,于是社工B向社区中心负责人汇报后,说服市妇联和其他社区中心相关工作人员一道组成了一个“性侵犯问题委员会”,社工B是该委员会的一员,该委员会形成后,设计了一份调查问卷以进一步获得有关信息。问卷被分发给一家大型购物中心的女性顾客,问卷回答以匿名方式进行,调查结果显示,报告给警察局的强奸案不及实际发生的十分之一,这进一步说明有必要建立一个被公众广泛认知到的“被性侵犯女性危机干预中心”,以便受害者知道在什么地方可以得到有用的帮助。另一项建议中心的服务是向学校和有关组织传播“如何避免成为受害者”和“受到性攻击时应该怎么办”的知识和技巧。中心还应该做警察局和法院的工作,帮助他们更人道、更有技巧地接待有关的案主,而不是像接待A的那两位警官那样。

最后,“性侵犯问题委员会”起草了在该市建立“被性侵犯女性危机干预中心”的建议书。几个月之后,他们终于从市政府和其他渠道争取到了经费,资助该中心试行3年,3年之后视当时的情况再作决定。社工B成了该中心的项目主任。

从这个案例当中充分证明了社区中心的工作人员B作为总体社会工作

者必须具备的总体实务技巧,其中包括:会谈技巧、为危机中的个人和家庭提供有效咨询的技巧、与其他组织机构有效互动的技巧、社会调查研究的能力、起草研究报告与工作计划的能力、向社会做宣传和教育的能力、募集资金的能力以及怎样处理相关道德伦理和法律问题的能力等。

在以上所有的技能当中,为案主提供有效咨询的能力也许是最基本、最重要的。不具备这项能力的人也许不应该成为社会工作者,至少不能从事具体的、面对面的服务工作。另一项重要的能力是与相关的组织、机构打交道的能力。总之,总体社会工作者需要掌握广博的知识与多样的技能,以有效地处理案主常见的情感与行为问题,以及家庭、团体、组织和社区中常见的社会问题。

四、社会实务工作者的角色

在从事个人、家庭、团体、组织和社区社会工作服务时,社会工作者被期望具备多种角色的知识和技巧,具体应该扮演的角色由实际工作情形决定。下面是总体工作者常常扮演的角色。

使能者(enabler)。在这种角色中,工作者帮助服务对象表达他们的需求,准确界定服务对象的问题,寻找解决问题的策略,选择并应用某一策略以及发展服务对象有效解决自己问题的能力。在为个人、小组和家庭咨询中,这是最常用的方法。在社区工作中也常常需要扮演这一角色,特别是在帮助社区居民组织起来进行自助的时候。

经纪人(broker)。经纪人的作用是把那些需要接受服务而又不知道到哪里去寻找资源的案主与其所需的资源联系起来。例如,可以介绍一位经常受丈夫虐待的妇女去“妇女庇护所”。作为社会工作者,应当在平时就要留意你所在地区的社会服务资源,并细心地予以保留,举个例子,在今天的中国社会已经有许多社会公益服务机构提供各种服务。因此,如果要对所有的服务资源都了如指掌,这无疑是需要做个有心人。有时媒体的一个报导、或在与他人的闲聊中得知有一个你觉得对你的服务对象可能会有帮助的资源,都应该把它记下来,这是一个不断寻找和积累的过程。

倡导者(advocate)。当服务对象需要某种服务,而现存的社会制度、社会机构不能(甚至反对)提供这种服务的时候,社会工作者就可以扮演“倡导者”的角色。“倡导者”需要收集有关信息,论证服务对象的需要与要求的合理性,对现存制度和机构的政策提出批评和改进意见。倡导的目的不是嘲讽和非难现存的基本制度或政策,而是希望改变其中一些不合理的成分。



赋权者(empowerer)。赋权是指社会工作者协助个人、家庭、团体、组织和社区发展获取权力的能力。从正面角度讲,权力指影响人们生活过程的能力、自我价值的表达、与他人合作而控制公共生活各领域的能力,以及参与公共决策机制的途径。弱势群体之所以处于弱势状态就在于缺乏这类权力。导致权力缺乏主要因为两种障碍:一是直接权力障碍限制了获取物质资源的途径,二是间接权力障碍包括缺乏各种资源及支持不平等社会结构的社会价值观。例如,如果社会认为,工人长期失业在于他们缺乏技能,他们完全是多余的人,一旦失业工人接受了这种负面评价就可能自暴自弃,失去改变自己失业状况的动力。所以,赋权理论认为,要改善弱势群体的状况,就必须消除这些权力障碍,赋予群体成员各种正面的或积极的权力。该理论认为,可以从个人(有关影响和解决个人问题能力的感觉和认识)、人际(与他人合作促进问题解决的经历)和环境(能促进自助努力的社会制度)三个层面来进行赋权实践。赋权者致力于提高服务对象的以下能力:①理解自己生活于其中的环境;②作出恰当的选择;③为自己的选择负责的能力;④通过呼吁和有组织的活动改善自己的生活环境。

行动者(activist)。“行动者”寻求对社会制度的改良,其工作目标通常指向权利和资源向弱势群体转移。“行动者”关注社会不公正、社会压迫与经济剥削。其工作策略通常包括斗争、对抗和谈判(例如,组织服务对象努力争取服务的改善和福利费用支付的增加),目的是改善社会环境以更好地满足案主的需要。社会行动的方式包括调查社会事实、分析社会需要、社会工作研究、传播有关信息、组织各种活动以及其他努力以获得公众的理解和支持。社会行动所针对的问题可以是社区性的,也可以是地区性的甚至是全国性的。但是社会行动使用不当会引起社会动荡,因此需要慎用。

调停者(mediator)。“调停者”是指在冲突双方之间活动,调解争执、化解分歧,以使冲突双方达成一致的认识。社会工作人员可以运用其独特的价值取向与技能,化解多种类型的矛盾与冲突,例如:正在闹离婚的夫妻、邻里间的冲突、劳资冲突、房主与房客之间的矛盾、学生家长与学校之间的冲突等。“调停者”在调停过程中,务必要保持中立,不偏袒任何一方。“调停者”还一定要弄清楚矛盾双方的立场,并帮助双方澄清各自的立场,并清晰地提出各自的观点,消除误会。

谈判者(negotiator)。“谈判者”把那些由于一个或多个问题陷于争端的各方召集在一起,寻求讨价还价和妥协以达到各自可接受的协议。与调停者相似的是,谈判者必须找到一个双方都能接受的条件。不同的是,调停者保