

“十五”国家重点图书
社会工作与管理丛书
徐永祥 / 主编

S o c i a l

W o r k

A d m i n i s t r a t i o n

社会工作行政

Social Work Administration

范志海 阎更法 | 编著 |



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

Social
Work
Administration

社会工作行政

Social Work Administration

范志海 阎更法 | 编著 |



华东理工大学出版社

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

社会工作行政 / 范志海 阎更法 编著. —上海: 华东理工大学出版社, 2004. 8

(社会工作与管理丛书/徐永祥主编)

ISBN 7-5628-1592-5

I. 社... II. ①范... ②阎 III. 社会工作-行政管理 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 080155 号

-
- 丛书名/社会工作与管理丛书
“十五”国家重点图书
- 主 编/徐永祥
- 书 名/社会工作行政
Social Work Administration
- 作 者/范志海 阎更法 编著
- 出 版/华东理工大学出版社
- 社 址/上海市梅陇路 130 号
- 邮 编/200237
- 电 话/(021)64250306
- 网 址/www.hdlgpress.com.cn
- 发 行/新华书店上海发行所
- 印 刷/上海崇明裕安印刷厂
- 开 本/850×1168 1/32
- 印 张/11.125
- 字 数/245 千字
- 版 次/2004 年 8 月第 1 版
- 印 次/2004 年 8 月第 1 次
- 印 数/1—5 050 册
- 书 号/ISBN 7-5628-1592-5/C·88
- 定 价/18.00 元
-

内容提要

本书所理解的社会工作行政，既不同于一般的行政管理，也不同于工商行政。社会工作行政是一个“综合体”，它不仅是一个重要的间接实务领域，还是现代公共行政的重要部门；它不仅是微观的社会服务机构的管理活动，还是宏观的社会政策的制定执行；它不仅是具体的管理实践，还是系统的知识体系；它不仅是科学，更是艺术。

社会工作行政：一个新的研究领域

(代序)

国内社会工作起步较晚,社会工作的职业化和专业化远未完成。因此,国内社会工作的教学和研究相对还比较落后,基本上还处在翻译介绍西方、港台经验的阶段,这是就整体而言的。就局部来看,社会工作还存在着这样两个问题:一方面,西方的社会工作理论很难指导中国的社会工作实务;另一方面,中国社会工作者积累的很多鲜活经验没有被概括和提升出来。这种理论界与实务界分离、理论与实践分离的状况,在上海、北京、广州等社会工作先进地区的表现尤为明显。

社会工作的这种两难困境,在社会工作行政研究领域也有充分的体现。我们时代的特点,是经验走在了理论的前面,新的环境、新的经验呼唤社会工作行政研究的新范式。

一、社会工作行政面临的新处境

1. 制高点的转移

“制高点”这个词,最早出现于列宁为1922年共产国际第三次代表大会讲演写作的提纲中。“制高点”,即中文“命脉”的意思。后来有学者用“制高点”指称政府与市场地位的消长(丹尼尔·耶金等,2000)。笔者认为这个词非常传神地刻画出了一个时代的总体特征,因而这里也借用它来描绘政府从时代制高点撤退并被市场取而代之的现象。制高点的这种转移,是从

前苏联行政控制经济实验全面失败时开始的,或者说是撒切尔主义、里根主义之后的事情,因而它也是最近二十年来发生的重大事件。

“走向市场毫无疑问是一个真实的全球现象。它导致大量的可供全国人民分享的观点和最新经验。”^①这里,我们只要看一看席卷全球的民营化浪潮,看一看政府治道变革的方向,就不会否认这一“真实的全球现象”的存在。下面我们将要谈到的“管理主义”思潮也是在这个大范畴之内的,是管理学领域对市场挑战的回应。

不仅如此,私营化和自由市场观念也对社会服务领域大举入侵,对社会工作行政造成很大冲击。市场观念对社会服务领域至少产生三个重要影响:第一,市场机制优于行政机制,政府的社会福利计划越来越借助于市场的力量推行;第二,“僧多粥少”,社会服务机构之间为争夺有限的资源必然展开竞争;第三,促使社会服务机构越来越成为负有社会责任的经济单位。社会服务机构必须考虑以有限的资源发挥最大的效益。

上述三个影响,归结为一点就是社会服务机构的经济压力与社会责任之间的矛盾进一步加剧。社会工作行政人员不得不花费大量的时间和精力去处理机构的财政平衡问题,以及向政府、社会、社区证明自身服务的成效,以争取更多的外部资源,维持机构的生存成了决策者的首要决策任务。而对于如何改善服务质量、如何制定机构更长远的发展规划等影响机构发展的根本问题,则成了次要的任务。这种错位现象给社会工作行政带来了巨大的困惑。

2. 管理主义的兴起

所谓“管理主义”(Managerialism),是指由上而下、以行政

^① (美)丹尼尔·耶金,约瑟夫·斯坦尼斯著:《制高点——重建现代世界的政府与市场之争》,外文出版社,2000年,第537页。

主导的方式运作、提倡一切以管理的方式去达成组织目标的信念。它依赖于精英管理阶层,以削减成本、提高顾客地位、追求产品质量、加强员工管理等为手段,去扩大市场占有率,从而争取最大的利润(徐明心、张超雄,2000)。

20世纪70年代末80年代初,伴随着制高点的转移,西方社会产生了两大影响深远的重要思潮,即经济上的新自由主义思潮和政治上的新保守主义思潮。受这两种思潮的影响,一种新的管理方法开始在欧美工商界和公共管理界崭露头角。这种新的管理方法有许多名称,诸如“管理主义”、“新公共管理”、“以市场为基础的公共行政”、“后官僚制典范”或“企业型政府”等(休斯,2001),可谓百花齐放,反映出学者们对于新出现的事物的不同观点。按照行政学者孔茨(Koontz)的说法,就是存在着一个“管理理论的丛林”,各种新的理论交错生长,彼此之间缺乏联系和整合,但是这些不同的理论确实存在着某些共同点。在这里,笔者倾向于以“管理主义”的名称来统一指称这一新的管理方法。因为在笔者看来,“管理主义”这一名称具有更强的包容性和概括性。它是管理“主义”,所以并不排除不同的观点;它也是“管理”主义,所以可以涵盖不同的管理部门,而不像“新公共管理”那样具体。

管理主义的主要原则可以概括为以下几点:第一,顾客导向,即满足顾客的需要,而不是机构官僚政治的需要;第二,绩效取向,即组织更加关注其结果和产出而非投入;第三,企业导向,即更加关心从私人部门管理中借鉴理论和技术;第四,效率导向,即更加关心服务提供的效率 and 成本。

制高点的转移与管理主义的兴起,为我们大致勾画出了社会工作行政所面临的新环境。对于西方成熟的市场经济国家而言,市场意识与市场能力问题与其说是挑战,不如说已成为一个不言自明的前提;对它们而言,管理主义才是一个真实的挑战。在这方面,一个明显的例证就是,西方最新的公共管理

文献对于管理主义的评介和回应已大量出现。而我国是一个后发展国家,市场机制正在渗透到社会的各个层面,因此可以说,培育市场观念和市场能力对中国的社会工作行政而言乃是一个无法逃避的现实问题。

■二、国内社会工作行政研究的三种形态

根据笔者的概括,目前国内对社会工作行政的研究,可以大致划分为以下三种形态:

1. 应用说

这种观点认为行政学与社会工作行政是一般与特殊的关系,社会工作行政是一般行政学原理的应用和发展。按照这种观点,行政学讲行政领导、行政组织、行政决策、行政计划、行政用人、行政指挥、行政沟通、行政协调、行政监督、行政发展,因此社会工作行政也可以“如法炮制”,只要在这些不同的行政概念前面加上“四个字”——社会工作——就可以了。这样理解的“社会工作行政”,使人感觉它的重心是“行政”(行政一般),而它的前缀“社会工作”倒真正成了标签,可谓“拿来主义”了。

应用说在国内相当一部分搞社会学和社会工作的学者当中产生影响。究其原因不外乎两条:第一,我国自古以来形成了一套成熟发达的行政管理体系,行政管理思想遗产非常丰富,甚至成为整个民族集体无意识的重要组成部分,用它来套社会工作行政可谓“驾轻就熟”;第二,社会工作在我国发育较晚,没有成熟的体系可供借鉴,整体理解也比较肤浅。这样一来,一个强势,一个弱势,自然就会出现弱势向强势偏离的趋向。

但是,强、弱势之间的“权力斗争”还只是表面现象。应用说存在的问题可能还不止于此,在笔者看来可被划入这一“家

族”的不仅有国内学者,还有相当一部分海外学者。我们来看一下他们对社会工作行政的定义。

基德尼(Kidneigh)认为,社会工作行政是把社会政策转化为社会服务的过程。它是一个双向的过程:(1)把社会政策转化为具体的社会服务;(2)利用经验对政策的修订提出建议。

斯坦(Stein)认为,社会工作行政是一个通过系统的协调与合作来确定和达到组织目标的过程。

崔克尔(Harleigh B. Trecker)综合了各家的说法,整理出社会工作行政的共同要素:(1)社会工作行政是一种持续不断的动态过程;(2)此一过程的运作是为达成共同的目的;(3)发掘并安置好人力、物力资源,以达成共同的目标;(4)以协调与合作的方式去取得各种资源;(5)在定义内包括设计、组织及领导等要素。

上述定义虽然角度不同,但有几个共同点:第一,都认为社会工作行政承担执行社会政策的功能;第二,都认为社会工作行政是一种过程(process)或方法(method);第三,都认为社会工作行政过程包含组织、协调、领导、人事等要素。这三个方面与传统公共行政理论的两个基本假设有关,即“政治—行政”的二分法和“价值—事实”的二分法。

政治与行政的区分,始自美国学者古德诺。他在1900年出版的《政治与行政》一书中,断定“在所有的政府体制中都存在着两种主要的或基本的政府功能,即国家意志的表达功能和国家意志的执行功能”。^①按照古德诺的观点,所谓“政治”,就与政策有关,或是国家意志的表达;而所谓“行政”,则与这些政策的执行有关,或是国家意志的执行。古德诺通过这种区分,就为刚刚兴起的公共行政专业提供了一个意识形态的盾牌,因为公共行政人员与当选的政治官员拉开距离,可以免受政治的

^① F·J·古德诺著:《政治与行政》,华夏出版社,1987年,第12页。

压力和干扰。但是,这种区分一旦被强化,就会产生两个“意外后果”:第一,“行政就是执行政策”成为行政学领域的“金科玉律”,影响至深,以至于我们现在思考“社会工作行政”依然脱不了这样的痕迹;第二,阻碍了公共行政人员发挥更大作用,因为行政的领域在政治的适当范围之外。

更进一步说,政治与行政的强化区分,是通过另一种与之相关的价值与事实二分法实现的。即政治与“价值”有关,而行政则强调“科学”和“事实”。这一区分,为后来公共行政科学原则的提出奠定了基础。古立克和厄威克在 1937 年发表的《行政科学论文集》中提出了七项公共行政原则,即 POSDCORB,包括计划(Planning)、组织(Organizing)、人事(Staffing)、指挥(Directing)、协调(Coordinating)、报告(Report)、预算(Budgeting)。如果对照一下上述社会工作行政学者对社会工作行政过程的理解,基本上还是围绕这些主要原则展开的。

通过上述两个基本假设,我们可以合乎逻辑地推出第三个假设,即“目标—手段”的二分法。政治是目标,行政只是实现目标的手段;目标有价值属性,手段则与价值无涉。从这里,我们就可以理解为什么有那么多人仅仅把社会工作行政看成是一种与个案、小组、社区相并列的间接服务方法。

综合以上三个方面的分析,我们可以说,“应用说”从总体上还属于一种非此即彼的“二元对立”式思维方式的产物,应该被超越了。

2. 替代说

这种观点认为,社会工作行政人员的工作,与私营企业行政人员和经理的工作并无分别,因此,可以用管理取代行政。

澳大利亚学者欧文·E·休斯在其 1994 年出版的《公共管理导论》中,首次对行政与管理的区别做了系统的清理。他认为,行政注重的是过程、程序和符合规定;管理涉及的内容则更为广泛,一个管理者不仅仅是服从指令,他注重的是取得结果和

为此负有责任。休斯断言：“‘行政’和‘管理’这两种密切相关的词可能在使用上会发生变化：其中之一会被使用得更频繁；另一个则会受到人们的冷落。”^①从休斯的这种表述中可以看出，替代说是管理主义在社会工作行政领域贯彻到底的产物。

但问题是，社会工作行政与工商管理真的可以相互替代、没有分别吗？英国伦敦经济及政治学院已故教授蒂特马斯(Richard M. Titmuss)在其遗著《社会政策 10 讲》中，对这个问题给予了很好的回答，现在读来对人仍有很大启发。蒂特马斯对流行的“替代说”提出了三点批评：第一，跟私营市场不同，社会服务(从大学教育到社会工作)的目标不是谋取利润和控制价格。它们关心服务的分配和供应，使之满足公众认可的需要，而这却正是市场或家庭所不能、不应或不会提供的。所以，与私营部门的经理相比，社会服务部门的行政人员和专业人员的工作结果及成绩较难被量化和量度(即使可以)。第二，社会行政人员需要更多有关人类行为和人类需要的知识。社会行政人员必须对人类需要的多样性和多面性保持敏锐的触觉。因此，社会行政人员需要比私营市场中的人员接受更多的教育和训练，尤其是社会科学的各门科目。第三，它与教育及训练的原理密切联系，并需再次考虑守密、行为伦理守则和公众交代等问题(蒂特马斯，1991)。

凭借这些分析，蒂特马斯得出结论，社会行政研究涉及的问题并非全属方法问题，或如有些人所说属社会工程学(Social Engineering)问题；在本质上，社会工作行政涉及关键性的政治抉择。因此，将政策(目标)与行政(方法或供给)分作不同的研究分支，只应有限度地进行，才算恰当。不论分析的对象是教育、医疗还是社会保障，政策与行政均有相叠和互动之处。

蒂特马斯的结论对我们有两点启发：第一，他指出了“替

^① 欧文·E·休斯著：《公共管理导论》，中国人民大学出版社，2001年，第7页。

代说”的实质仍然是我们前面提到的“目标—工具”假设,即仅仅把社会工作行政看成是一种方法,并且只有在方法和技术的层面,公共部门和私营部门的管理才具有相通性。第二,蒂特马斯的结论隐含着这样一个观点,就是我们在批评“应用说”时提到的另外一个假设——“价值—事实”假设,社会工作行政也是与价值有关的。社会工作的价值和使命是它区别于工商管理根本所在。如果说,社会工作的使命是本体之“道”,那么管理的知识和技巧则是应用之“器”,实践时要先“道”而后“器”,不可本末倒置。否则,就会变成管理主义的泛滥,对社会工作贻害无穷。

3. 范例说

社会工作研究的第三种形态,就是本文所提出的“范例说”。这种观点认为,社会工作行政既不同于一般的行政管理,也不同于工商行政。社会工作行政是一种独特的范例或范式。由于本文在下面还要具体论述这一范式的具体内容,因此在这里将着重交代这一观点的理论基础——库恩的“范式”理论。

托马斯·库恩在其名著《科学革命的结构》中集中论述了“范式”学说。按照库恩的观点,“范式”有两种用法:第一,综合的,包括一个科学共同体所共有的全部规定;第二,把其中特别重要的规定抽取出来,成为前者的一个子集。前者可叫做“专业母体”,它包括符号概括、模型、范例等三种成分;后者则可叫做“范例”,即具体的见解。库恩认为自己是在典型事例(范例)的意义上使用“范式”一词的,并且坚持认为只有共有事例才有基本的认识功能,它优先于说明一个事例为什么成为范例的准则(库恩,2003)。

从以上这些转述,我们可以看到,库恩的范式理论有两个要点:第一,范式是指一套规定性,范式与范式之间不可通约;第二,范式具有重要的认识功能。基于此,本文将“范式”与“范例”当作同义词来使用,但在使用时稍有差别。在强调特例时,

用“范例”概念；而在强调一套规定性的时候，用“范式”概念。

■三、社会工作行政研究：一种新的研究范式

作为一种行政范例或者一个新的研究领域，意味着社会工作行政既不同于一般的行政范畴，也迥异于工商行政，它有其自己独特的内涵规定性。这样来理解社会工作行政，笔者以为可能更接近于社会工作的真义，而且能够为进一步的批评和争论留下空间。

1. 社会工作行政与一般行政管理的关系

在这一问题上通常有两种基本的立场。第一种立场，有些人认为行政功能适用于所有类型的组织，稍有不同之处在于区分组织类别的目标、结构、技术与服务对象方面(林显宗等，1990)。如果把这种观点运用到社会工作行政领域，就是我们前面提到过的“应用说”。对于应用说理论前提的检讨，我们已经做了很多。在这里，我们再从具体的方面探讨一下应用说问题之所在。用一句流行的话语来描述应用说可能是比较恰当的，即“社会服务是一种事业，它必须如同其他工业制造产品”。这句话集中反映出应用说的观念，即行政是本体，其他具体的行政都是此一本体的不同表现形式，至于不同的行政环境只是次要因素。从这里，我们可以看到这种观点的思维倾向是很明显的，即站在传统行政立场上的本体论思维，重一般轻个别、重视机构内部要素轻视环境要素。应用说的这两个特点，与传统的行政概念是相适应的。在“政治—行政”二分框架内，我们已经谈到传统的行政概念意味着行政人员只是一个执行者的角色，他只关心组织内部的日常事务，至于制定政策、战略、与外部环境打交道等都是政府官员的事情，这种角色定位往往导致

行政人员的短视,只注重短期目标。另外,在中文世界里,传统的行政概念,一般都是指政府行政,如把行政定义为“是指国家行政部门管理国家事务、政府事务和社会事务的活动”^①、“行政管理主要是指国家行政机关对国家政务的管理活动”^②等,在政府占据制高点的时代,成熟完备的政府行政管理体系无疑是其他社会组织争相效仿的榜样,这种情况在我国现时代依然存在。

第二种立场,认为虽然一般行政管理(政府行政)能够为社会工作行政提供借鉴,但总体而言,社会工作行政不是一般行政管理的应用,而是一个相对独特的领域。这种独特性不在于社会工作行政是一个“独立王国”,而是指社会工作行政一方面在具体可感知的,另一方面它又是一个“综合体”。社会工作行政的具体性,是指它必须考虑到组织的性质和组织面对的具体环境,尤其在一个急剧变动的时代,对外部环境的管理可能更甚于对内部环境的管理。在这方面,社会工作行政已远远走出了传统行政管理的视野。社会工作行政的“综合性”,是指在市场占领制高点的时代,社会工作行政学习的榜样已不局限于政府,企业、非营利性组织等也为它提供了新鲜的理论和经验,管理主义即是明显的例证。

2. 社会工作行政与工商行政的关系

前面我们通过转述伦敦经济及政治学院教授蒂特马斯的观点,已就社会工作行政与工商行政之间在价值目标方面的最重要区别做了分析。这里,笔者将就二者之间的其他一些区别再作一交代。这些区别说明,社会服务机构可能比企业更需要有效的领导和管理。

第一,社会服务机构不具备企业拥有的年终损益数字,因此它们必须拥有一个能转换成行动目标、并为有效行动提供指

① 谭健主编:《现代行政管理手册》,辽宁人民出版社,1987年,第1页。

② 许文惠主编:《行政管理学》,红旗出版社,1992年,第1页。

导的明确使命。

第二,社会服务机构需要对其所寻求的“结果”下一个明确的定义,而一家企业却依然能够仅以年终损益数字作为指导,尽管只能是短短数年。

第三,企业是从其业绩中获得赢利的,赢利是归自己的。相反,社会服务机构的钱款,不管是来自捐赠者还是来自纳税人,都是根据该组织的承诺付给的。社会服务机构并不是财产的所有者,它们是所花费资金的受托人。

与此相联系,社会服务机构的服务使用者(service consumer)和付款者(payer)是分离的。工商企业的顾客(customer)大都既是使用者,也是付款者,或者二者存在密切关系。但在社会服务中,服务对象(client)往往只是服务使用者,而付款者主要是政府或捐款者,服务使用者和付款人是两个分离的个体。所以,“顾客就是上帝”在社会服务中未必适用,因为顾客不是社会服务机构的“上帝”,它的“上帝”是政府和捐款人。社会工作行政人员为了机构生存的目的,可能首先要考虑的是如何与政府、社区和捐款人建立良好关系,而不是如何更好地满足服务对象的需求。

第四,社会工作行政人员较工商行政人员负有更多责任。财政上,行政主管要向付款者(政府或捐助人)负责;行政上,行政主管要向董事会负责;政治上,行政主管要向关注有关服务的压力团体负责;此外,行政主管还要向服务对象负责等。而在工商机构,工商行政主管只需向董事会和顾客负责。

第五,助人事业的困境。社会工作是一项助人的事业,但其“助人自助”的宗旨却会将社会服务机构带入两难困境。因为,从理论上讲,社会工作实践越成功,服务对象的需求就会越少,这样,组织赖以生存的财政资源也会相应减少。这和商业机构以故意加强顾客对产品或服务的依赖性拓展市场空间有很大区别。这种处境,使社会工作行政人员面临两难的选择。

3. 社会工作行政的基本架构

基于以上分析,我们这里就可以总结社会工作行政研究范式的基本内容了。作为一种研究范式,它应该包括本质、使命、基本原则、主要项目等一系列规定性。

(1) 社会工作行政的本质。社会工作行政,在我们目前掌握的文献中,都是作为一种方法、一种实践、一种历程而存在的,而很少被理解作为一种系统的知识体系(蒂特马斯除外)。蒂特马斯正确地指出了作为一门学科的社会政策与行政学是一个“综合体”——它以跨科际方法研究社会里之社会制度、问题和过程(蒂特马斯,1991)。蒂特马斯反对学科孤立,主张将(涉及福利政策方面的)集体行动置于广阔的社会历史脉络中加以考察,因为有关“人在社会”的知识不可分割。我们沿着蒂特马斯的思想线索,可以认为社会工作行政自身也可以成为一门学科,它有自己的价值承诺、自己的原则、自己的工具。不过,这门学科的性质不是通常我们所说的那种“社会科学”,而是一门“伦理科学”或“人文科学”。

(2) 社会工作行政的使命。使命是社会工作行政作为一门伦理科学或人文科学的核心规定性。社会工作行政作为社会工作的一个重要分支,社会工作的价值取向集中代表了社会工作行政的使命。在社会工作的历史发展中,社会工作的价值观是不断变化的。到目前为止,已有六种不同的社会工作价值取向发展出来,按时间顺序依次为:父权主义取向、社会正义取向、宗教取向、临床取向、专业自我保卫取向和无道德取向。从中我们可以总结出一个规律,就是随着社会工作的职业化和专业化,社会工作的价值取向从道德主义发展为无道德倾向。这样一来,一般地界定社会工作的使命就存在困难。如果结合中国的社会发展阶段,笔者倾向于认同其中的社会正义取向。蒂特马斯所说的“史不绝书的公平分配问题”当也可归入此一范畴之内。1996年,美国社会工作者协会会员大会通过的《美

国社会工作者协会伦理守则》，正式认可社会工作专业的“使命宣言”。该使命宣言宣称，“社会工作专业的首要使命在促进人类福祉，协助全人类满足其基本人性需求，尤其关注弱势族群、受压迫者及贫穷者的需求和增强其力量。社会工作的历史传统和形象定位皆着重于促进社会中的个人福祉和社会福祉。……社会工作专业的使命立足于一组核心价值。这些伴随社会工作走过专业历史的核心价值是社会工作独特的目标与远景的基础：服务、社会正义、个人尊严与价值、人际关系的重要性、廉正、能力。这些核心价值的组合反映了社会工作专业的独特性。核心价值和由此衍生出的原则必须配合不同的人类社会环境及其复杂性而定。”^①《美国社会工作者协会伦理守则》还根据社会工作专业的核心价值发展出了相应的伦理原则以及具体的伦理标准。使命、核心价值、伦理原则、伦理标准等，构成完整的社会工作专业伦理体系。上述伦理原则无疑包含有美国社会和文化的价值偏好，但是它清楚地强调社会工作对于个人福祉和更广大的社会福祉的双重承诺，并且包含了社会正义等核心价值，因而可以作为社会工作行政使命的借鉴。

(3) 社会工作行政的基本原则。以下基本原则，立足于社会工作行政的使命和核心价值。

第一，明确定义组织的使命。社会工作行政人员应该避免充满良好愿望的笼统说教，而把重点放在对其成员的工作具有明确规定的目标上。比如，救世军^②的目标是将社会渣滓——酒鬼、罪犯、流浪者——转变成公民；自然保护者要维护自然界动植物的多样性。一个定义明确的使命使组织着眼于组织外部的变化及其结果，而不像企业那样倾向于内部、本组织或财

① Frederic G. Reamer 著：《社会工作价值与伦理》，洪业文化事业有限公司，2000年，附录一。

② 救世军，美国著名的慈善机构，被彼得·德鲁克称为“美国最有效的组织”。——作者注