



李永华 主编

改变中国社会的 社工

Better Life
—Social Workers in China

山东大学出版社



改变中国社会的社工

李永华 主编

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

改变中国社会的社工/李永华主编.
—济南:山东大学出版社,2015.3
ISBN 978-7-5607-5245-7

I. ①改… II. ①李… III. ①社会工作—研究—中国
IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 061438 号

责任策划:张申华
责任编辑:张申华
封面设计:张 荔
封面摄影:周 鹏

出版发行:山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号
邮 编 250100
电 话 市场部(0531)88364466

经 销:山东省新华书店
印 刷:山东新华印务有限责任公司
规 格:720 毫米×1000 毫米 1/16
15.75 印张 257 千字
版 次:2015 年 3 月第 1 版
印 次:2015 年 3 月第 1 次印刷
定 价:32.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

《改变中国社会的社工》

编委会

主 编 李永华

副主编 陈忠华

编 委 (按姓氏笔画排序)

马 骁 刘嫣娜 苏 玲 李巧玲

李庄园 李丽华 李振时 陈 立

陈健涛 曹 洋 曾广云

序

永华是我在社工领域里志同道合的好朋友。在与他的接触中,我被他对社会工作执着追求的精神深深感动。最近,永华把由他主编的《改变中国社会的社工》书稿交给我时,醒目的标题、丰富的内容促使我很快就翻阅了一遍。这本书的素材来源于以和悦社工为主体的众多一线社会工作从业者,他们用亲身经历和感悟,通过“行业观察”、“实务视点”、“案例聚焦”和“社工心语”几个篇章,从理论研究到实务工作,从社工机构发展的轨迹到一线社工的心声,几乎全方位地折射出我国社会工作发展的历史和现状。也正如此,书名《改变中国社会的社工》,就蕴含着“知微见著”的深刻意义了。相信读者翻阅此书后,会和我一样得出相同的感受。

大家知道,改革开放之后,我国由计划经济向市场经济迅速转型,由此带来了诸多错综复杂的社会问题,借鉴现代社会工作的理念和方法是我国处于经济社会转型期的现实需要。尤其是中央在2006年发出“建设一支宏大的社会工作人才队伍”的号召后,我国的社会工作呈现出“提速发展、全面推进”的态势。社会工作作为社会治理创新的重要组成部分,发挥着协调社会关系、缓解社会矛盾、预防社会问题、促进社会和谐的重要功能。对这一点,《改变中国社会的社工》一书所辑录的案例从不同的角度反映出我国社会工作的现状、探索、实践和发展,使读者能从中体会到社会工作是如何适应我国经济社会转型的需要、推动社会主义和谐社会建设的。

说到社会工作的功能,这是我长期以来关注的问题。因为搞清楚社会工作的功能才能够说明社会工作在中国改革开放过程中的作用和地位,也才能使我们的专业社会工作者方向更明确、信心更坚定、服务更主动、作用更明显。

应该说,《改变中国社会的社工》的作者们从不同的视角对这一问题作出了具有启迪作用的回应。2007年,中国社会工作协会换届后,提出了“专业化、职业化、行业化”的发展目标,这正是基于如何认识和发挥社会工作功能的考虑。其中,专业化是社会工作的安身立命之本。作为一种解决社会问题的专业服务,社会工作必须要结合中国国情,体现本土特色,正确学习、掌握、运用现代科学知识与方法,能够为服务对象所接受。职业化是将专业社会工作切入到社会相关领域的重要条件和保障。社会工作作为一种职业已正式纳入国家职业序列之中,职业岗位在相关领域也正在逐步设立,而民办社会工作机构恰恰是社会工作职业化的重要载体;社会工作专业化、职业化的发展则加快了这个行业的形成与发展。政府及相关社会组织需要认真思考和切实推动行业组织建设,为广大社会工作者和服务机构提供积极的管理与服务、支持与引领,保证社会工作行业健康有序地发展。当“三化”问题解决到位了,社会工作的功能也就会得到最大程度地发挥,中国的社工就会被全社会更加广泛地接受、认可、支持和参与,从而为构建社会主义和谐社会提供更好的专业社会服务。《改变中国社会的社工》一书作为和悦社会工作服务中心的阶段性的成果总结,实际上也是对如何通过专业化、职业化、行业化的有益探索和实践完善社会工作的发展、对如何充分发挥社会工作的功能作出的有力回应,这也是我国社会工作事业健康发展的关键所在。

和悦社会工作服务中心相比一些资深社工机构而言成立时间相对较短,但它定位准,起步高,作用发挥明显,服务成效显著。和悦社会工作服务中心为什么会在四五年的时间里取得这样好的成绩呢?通览《改变中国社会的社工》一书,我得出这样一个看法,就是他们做到了“四个坚持”:一是坚持正确的发展方向。民办社会工作机构的发展要符合我国经济政治文化特色,要把握好坚持中国社会主义制度和借鉴国际先进理念、经验的关系。二是坚持专业的服务能力。民办社会工作机构要认真把握社会工作专业的价值观理论与方法,结合中国国情,为服务对象提供行之有效的专业服务,这是安身立命之本。三是坚持务实的工作方法。“务实”一词颠倒过来就是实务,也就是指社会工作的实际操作过程或基本模式,这是社会工作发展过程中的瓶颈问题。四是坚持严格的内部管理。要以自律的精神,加强自身建设,广聚社会资源,不断在探索中发展壮大。和悦的发展历程充分说明,民办社工机构作为吸纳社会

工作人才的重要载体和发挥社会工作人才作用的重要平台,在创新社会治理、完善社会服务方式、改变中国发展进程中具有不可替代的重要位置,从中也可看出广大社会工作者和民办社会工作机构责任在肩、任务艰巨、前途宽广。

最近,以习近平为总书记的党中央提出落实“四个全面”战略部署,李克强总理在2015年政府工作报告中首次提出要发展专业社会工作,社会工作发展迎来了新的机遇。我们相信,在党和政府的指引下,在广大社会工作者的努力下,社会工作的政策环境和政府领导与支持力度会得到进一步加强,社会工作在社会治理创新中的作用将会得到进一步凸显,社会工作将为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的“中国梦”作出更大的贡献。我想,这不仅是《改变中国社会的社工》一书作者们的心声,也是广大社会工作者的共同心愿。

永华要我为本书作序,盛情难却,写了以上这些话,是为序。

中国社会工作联合会副会长 赵蓬奇
中社社会工作发展基金会常务副理事长

2015年3月

前言

社工,指社会工作。社会工作是一种帮助人和解决社会问题的的工作。它帮助社会上的贫困者、老弱者、身心残障者和其他需要帮助的人群;预防和解决部分经济困难或生活方式不良而造成的社会问题;开展社区服务,完善社会功能,提高社会福利水平和社会生活质量,实现个人和社会的和谐统一,促进社会的稳定与发展。社会工作者是遵循“助人自助”的价值理念,运用个案、小组、社区等专业方法,以帮助机构和他人发挥自身潜能,协调社会关系,解决和预防社会问题,促进社会公正为职业的专业工作者。^①

《改变中国社会的社工》是我们实践和探索社会工作本土化的首部经验和汗水的结晶,经过数载的积累与沉淀,终于在2015年元旦定稿。我们希望以本书为载体,系统地向读者介绍社工的工作性质和发展概况。当前,政府正经历从社会管理到社会治理的职能转型,我们期望社工的专业服务能够真正成为社会治理的有力补充,我们更希望和读者一起见证中国社工的发展历程及其对社会的贡献。

本书是广州市和悦社会工作服务中心成立以来,收集整理出版的第一部以行业观察、实务视点、案例聚焦、社工心语为主线的社会实践类书籍,该书更多的是对社工工作概况进行一个简单介绍,在后续的一系列出版物中我们将对社会工作的各个方面作更详尽的阐述。本书展现的是一线社工在工作中的点点滴滴,这里没有华丽的语言,也没有豪言壮语,有的是实实在在的工作记录

^① 参见 http://baike.baidu.com/link?url=nSiBAmwkl96NwmERtj8P1m3dH-Ar-05z7yv_bjGmb7wUMS4f0Utpoby7yrBAkrUd_asbtdAdNv18xNgneX9N__。

和成长心路。同时,该书收录了有关社工机构发展和运营的经验与感受,供正在准备投身社会工作行业的朋友们参考和借鉴。

本书自征稿开始就得到了众多社工从业者和研究者的热情支持,共收到100多篇来自社会服务界的各类文章,他们毫无保留地把自己的心得和感受分享给大家,让我们有了更多了解一线社工工作境况的机会。本书的编写也得到了专业督导老师的支持和指导,在此我代表广州市和悦社会工作服务中心的所有社工同仁向各位社工和督导老师表示诚挚感谢。

本书力图做到真实和如实地呈现当下社工行业的发展状况,这里既有来自一线社工的实践与反思,如云南鲁甸“8.03”地震灾区社工支援服务、在社区服务中如何处理服务对象的个体诉求等;还收录了具有代表性的社工从业者的从业感受,并力求通过“改变”的视角将其一并展现在大家面前。外来工是中国社会发展历程中最为庞大的群体,他们如何融入流入地,如何成为一个城市新市民。本书从不同的视角对这些问题作了探讨,以期抛砖引玉。本书还详细介绍了和悦社工的特色服务——企业社工,通过对其服务模式及策略的说明和分析,希望将我们的工作经验推广至全国,让更多的企业和外来务工人员受益。

本书是“和悦人”的成长见证,同时也希望本书可以成为社工从业者的一盏航灯,指引中国社工本土化的未来发展之路。最后,希望下一本以专项服务为主的书籍尽早面世,并开启我们探索中国社会工作本土化与专业化实践的新篇章。

李永华

2015年1月4日

目 录

— 行业观察篇 —

论规模化社工服务机构“中央供给能力”的未来建设 曾 凯 /3

珠三角社会工作机构运营模式与发展策略初探

——以广州市和悦社会工作服务中心为例 李永华 /15

街道支持下社工机构专业发展路径探索

——以增城市乐众社会工作服务中心为例 杨艳秋 武婉娴 /29

从“三区”社工项目看内地后发展地区社会工作事业发展的困境

与突围 陈忠华 /38

工业园区企业社工服务可持续发展模式初探 苏 玲 李永华 /44

广州家庭综合服务中心社工督导工作现状研究 王雪莲 /53

社会工作服务发展乱象及规范 陈忠华 /61

— 实务观点篇 —

个案接触初期社工的工作心态 陈忠华 /77

社会生态理论视角下流动儿童服务反思

——以增城市荔城街 XJ 村外来工随迁子女为例 李锦雯 /80

整合视角下儿童性侵害的社会工作介入 刘亚萍 /90

社会工作介入“类家庭”学龄孤残儿童的探索

——以济南市儿童福利院为例 丁冬霞 /99

精神康复社会工作服务在社区的“三级预防”思考

——立足于老城区的服务探索 任浩华 /103

“我也是一个好孩子”

——一个问题儿童的成长过程 王钦浩 /113

社工介入让一名“问题少年”展现阳光 彭毅谊 何茜 梁贞勤 /123

烧伤儿童救治案例分析

——重大疾病的政策帮扶及社会救助 陈健涛 /127

痴情妻子的守夫路

——重症家庭支持个案工作的伦理困境反思 郑桂花 /132

病患长者住有所居的生活离他们还有多远？

——任务中心模式在长者居住问题个案中的实践 刘嫣娜 /139

小小创作者

——儿童效能感提升小组 陈立 /147

“义”行天下

——残障人士义工技能培训小组 李丽华 /167

“花的故事”亲子园艺小组 马秀凤 /178

服务感恩社会 公益成就自我 李永华 /197

社工是谁？ 梁炜朝 /204

社工是一个阴谋吗？ 钟年华 /207

乡土社工 马骁 /212

社会工作者的情感舒压 陈立 /216

行走与思考，灾害社会工作的鲁甸记忆 陈忠华 /219

洗礼·成长

——记鲁甸的十天 吴秋萍 /225

记忆中的葫芦桥 韩淑坤 /232

相信与希望 冯丹玲 /235

行业观察篇

论规模化社工服务机构“中央供给能力”的未来建设

曾 凯

规模化社工服务机构是成立时间较早,设立子机构,拥有服务产品、高端业务、大客户和独特文化的社工机构,是实现社工创业的大平台。规模化社工服务机构同小微型社工机构一样,都是帮助他人实现价值、以德服人的系统,两者的不同之处在于资源结点的体量大小、专业精糙及其支撑机制所生成的体系化运作能力的强弱。在提供“令顾客尖叫”的服务产品、互补性产品、短期负收益长线产品(以下简称“标杆三项产品”)方面,规模化社工机构具有明显的优势。正因为这一优势,规模化社工机构得以实现高端业务,得以吸引大客户,得以领军行业发展。这也是衡量规模化社工服务机构是否足够大且强、分支多且精干的基本标准。标杆三项产品是体系化运转的成果,其核心是“中央供给能力”建设。

一、关于规模化的界定

社工服务机构规模化实践,就其现状和未来3~5年的发展预估来看,主要有以下几种模式。一是一人为主发起,多地注册,这类社工机构已经出现,其名称中有共同的字号,比如正阳社工、彩虹社工、鹏星社工等,它们都是尚未注册总部的社工机构。二是设立子机构、代表处的模式,该模式即将付诸实践。三是兼并、合并模式。这类强强联合的机构,尚未成立,预计机构盈余的政策空间压缩后,会在短期内出现。四是企业集团化模式,对于社工服务机构,其运营成本因注册性质不同而存在差异,一般来讲,注册企业的运营成本会低于注册民办非企业,预计短期内注册企业的社工服务机构将出现,并将伴随出现集团化运作的新形态。五是理论上已进行探讨但尚未付诸实践的联营

或联盟模式。六是理论上已进行探讨但尚未付诸实践的连锁模式。

二、关于未来建设的界定

目前,国内社工价格由地方政府定价,基本上是“一城一价”。采购价格与规模取决于政府的可支配财力,具有“市长决定”的特征。随着社工实务进一步成熟,企业业主和公民家庭对社工服务的认同不断增强,企业购买服务和家庭购买服务两种政府意志以外的具有“市场决定”特征的新形态服务将迅猛发展起来,其规模很可能超过政府购买服务。据调查,目前少数规模 200 人以上的社工服务机构的发展方向,正在从竞争日趋激烈的政府采购“红海”中转向企业与家庭购买的“蓝海”,开始设计和推介面向市场的服务产品。这些先行者是未来规模化社工服务机构的预备队。

为适应未来“蓝海”服务新趋势,提高对日趋扩大的政府购买服务需求的承接能力,先行者开始尝试投标社工(不从事具体实务,以研发产品为主)、一线实务社工和客服(目前主要是机构领导层和中层领导承担)的三分离制度;开始启动服务业务转换服务产品、办成精品的标准化管理模式,并据此评选金牌团队和明星社工;开始出现理事会领导下的业务总监(初级督导担任)、行政总监(机构副总担任)、财务总监(机构副总担任)和市场总监(一般是机构法人担任)负责制度。这些创新性尝试或端倪是社工行业未来发展的风向标。

三、“中央供给能力”的定义

社工机构中央供给能力是指规模化机构总部主责或主导提供“微笑曲线”两端高附加值,以服务机构及其员工的高端能力。微笑曲线借用的是产业经济学的理论,曲线中间代表制造,左边代表研发,右边代表营销,两端朝上的左右边代表高附加值。对于社工机构而言,左边的曲线是由“研发”、“知识产权”、“讲师”、“培训”、“公关”、“档案”等主题词构成的开发能力;右边的曲线是由“文化”、“标准”、“营销”、“风险”、“信息”、“社会责任”等主题词构成的实战能力;二者叠加,构成中央供给能力,这是总部机构的主要职责;子机构的主要职责是制造,即获得订单和一线服务。

四、中央供给能力的构成

现代品牌理论认为,品牌不只是一个名称、一种标志或一种象征,而是消

费者心目中的一组无形资产。中央供给能力建设实质上是服务品牌创建、进阶和维护的过程。开发能力建设遵循由百家到独家的发展轨迹,侧重先进导向;实战能力建设,遵循由专到精的技术路线,侧重精品锻造。

(一)六项开发能力

1. 中央科研支援能力

一是组建社工产品研发中心,中心由社工教授、社会学界权威人士、业务总监、各业务部门负责人和一线社工组成,对重大、复杂、疑难社工业务进行研讨、评估、论证,并制订具体方案或出具专家意见。二是建设在线中央图书馆,为子机构及其职工提供远程在线图书、文献、业务资料的查询、下载和定制服务。三是组建专家顾问委员会,委员会由教授、学者、中高级公务员、社会名流、媒体人士和企业高管组成,作为连锁机构的智库,为社工机构出谋划策、指点迷津。四是开发社会治理观测信息库,为循证式社工服务奠基。

2. 知识产权保护能力

社工服务机构是一个知识型员工单位,社工的经验技巧、服务诀窍、研究成果、社工文案等都是具有特殊价值的资产。积极为机构、明星社工团队、明星社工及社工项目等申请、注册和维护知识产权,推动劳动技能产权化发展,建立和催生社工知识产权保护体系与服务体系是规模化社工服务机构中央供给能力未来建设的重要目标。其中需重点保护的权利包括商标权、商号权、版权、著作权、软件权、外观设计权、技术诀窍权、发明权(道具等)、实用新型权等。

3. 全域化讲师团能力

全域化是核心,当子机构达到足够数量的时候,如果该社工机构将自己定位为“百货店”,则其业务具有全域的特征,即涵盖社工业务的绝大部分领域;如果社工机构将自己定位为“专卖店”,则其业务具有专业精细“水银化”的态势,即在特定领域,其业务覆盖如水银泄地不留空隙。讲师团的主要任务是到全国社工机构巡回讲解社工发展趋势、前沿性动态、行业热点、关键性技术、复杂性服务、代表性实务和普遍性管理等难题。

4. 学院化培训能力

一是建设社工中央培训中心(继续教育培训中心)。总部以购买服务方式与高校科研机构合作,后者向社工机构提供师资、科研骨干和场地,有偿服务

社工及其机构管理人员。二是以“三明治”模式合作“订单”办学。总部机构物色高校为连锁机构进行定向招生,聘用一线明星社工和资深管理者担当教师,实行“下水作业”式培训,共同培养急需社工人才和管理人才;安排学生到连锁机构实习,实习期限须累加到12个月,学生毕业后定向输送到社工机构就业。三是把学习当成一种制度、一种习惯、一种发展动力,把社工打造成专家型、学习型社工,建设学习型、创新型、服务型、危机型、交互性社工机构,为社群提供便捷、专业、领先、卓越的社工服务。

5. 公共关系输出能力

总部开发立法技术、政策研究、民情调查、政策评估、社会稳定风险评估和统计调查等专业课程,从智力上支持基层机构开展政策研究,参与立法活动,参与政府政策制定,受托开展民情调查,组织政策评估,开展社会稳定评估,建立社会发展数据库,以多种方式建立健全参政议政、参与立法、协助风评等政府公共关系体系。

6. 海量档案保管与开发能力

档案的经济价值是隐性的,数字档案是与时俱进的,档案不是历史的代名词,而是柔性生产力,档案开发是科研实力的体现。随着社工机构的不断扩大,日益增多的档案存放和管理工作成为难题。据了解目前社工机构的档案管理主要存在两种方式:一是在办公场所集中场地进行管理,或者在外租用民房由社工机构集中管理。其优点是有利于机构规范化发展,弊端是成本过高,尤其是租用写字楼的机构,而对于民房的档案库,由于防火、防潮、防盗设施较差,容易发生档案灭失。二是由一线社工个人或社工机构负责人个人保管部分或全部档案。其优点是机构不承担保管成本,弊端是档案管理流于形式,随着社工或社工机构负责人的转岗、转所或离职,由社工个人保管的档案容易灭失。因此,对扩容后的档案管理,为克服这两种方式的弊端,由总部与专业档案管理公司达成外包服务就成为首选。

(二) 九项实战能力

1. 战略管理能力

全面负责“6S管理体系”中的四个部分,即业务战略体系、公益营销计划体系、管理报告体系、战略评价体系。主要任务是:(1)提升总部战略管理能力,制订战略评价指标,促进战略导向型组织的形成;(2)全面丰富并发展“6S管理