

广东省社会工作师联合会
社会工作系列丛书

用生命影响生命

——了解专业社会工作



广东省社会工作师联合会 编

无论你是不是社工
无论你从事什么工作
都希望你加入助人自助的行列
成为燃点烛光的人
为世界多加一点温暖



中国社会出版社

全国百佳图书出版单位
国家一级出版社

用生命影响生命

——了解专业社会工作

广东省社会工作者联合会 编

☞ 中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

用生命影响生命：了解专业社会工作 / 广东省社会工作者联合会编.

- 北京：中国社会出版社，2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3961 - 8

I. ①用… II. ①广… III. ①社会工作 - 基本知识 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 037172 号

书 名：用生命影响生命——了解专业社会工作

编 者：广东省社会工作者联合会

责任编辑：张博超

出版发行：中国社会出版社 **邮政编码：**100032

通联方法：北京市西城区二龙路甲 33 号

电话：编辑部：(010) 66016392

邮购部：(010) 66060275

销售部：(010) 66080300 传真：(010) 66051713

(010) 66051698 传真：(010) 66080880

网 址：www.shcbs.com.cn

经 销：各地新华书店

印刷装订：中国电影出版社印刷厂

开 本：185mm × 230mm 1 / 16

印 张：12.5

字 数：200 千字

插 图：25 幅

版 次：2012 年 3 月第 1 版

印 次：2012 年 3 月第 1 次印刷

定 价：36.00 元

鸣谢

广东省民政厅

香港圣雅各福群会

编委会

顾问：叶秀仁 林惜文

编委会成员：

- 李敏兰 广东省社会工作师联合会会长，社会工作师
罗观翠 广东省社会工作师联合会专业总督导，中山大学教授
裴谕新 广东省社会工作师联合会专家会员，香港大学社会工作博士，中山大学讲师
金艳 广东省社会工作师联合会理事，行政督导
丁蓓 广东省社会工作师联合会副秘书长，中山大学社会工作专业本科，社会工作师
石卉 广东省社会工作师联合会会员，香港中文大学社会工作硕士，社会工作师

文本编辑：刘远章

插图、绘画：刘远章

刘远章简介：

社工、作家、画家、培训师，早年毕业于香港理工学院（即今天的香港理工大学）社工系，英国莱斯特大学（University of Leicester）理学硕士。从事社会工作20多年，现专注于社会服务行政管理及人才培训工作。

2004年获选为香港杰出培训师，名字曾被载入“Who's Who世界名人录”。

曾任香港明窗出版社“心灵律动丛书”系列策划及主编，先后撰写了8本及编辑了15本心理励志的畅销书，并曾编写两本香港中学通识科教科书：《创意思考》和《批判思考》。

序言一

发展专业社会工作、加强社会工作专业人才培养，是解决工业化、城镇化、市场化、国际化和信息化发展产生的社会问题和满足人民群众不断增长的多样化社会服务需求的必然要求，是加强和创新社会管理、构建社会主义和谐社会的迫切需要，是提高党的执政能力、夯实党的执政基础的战略举措。

党中央国务院高度重视专业社会工作及其专业队伍建设。党的十六届六中全会通过的《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》做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的重要决策，提出要“建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。”党的十六届六中全会以来，中央对发展专业社会工作、加强社会工作专业人才培养做出了一系列部署、提出了一系列要求。2010年4月出台的《国家中长期人才发展规划纲要》将职业化、专业化的社会工作人才提升到与党政人才、企业经营管理人才、专业技术人才、高技能人才和农村实用人才并列的第六支主体人才地位，纳入了我国人才队伍发展总体布局。2011年7月发布的《中共中央、国务院关于加强和创新社会管理的意见》将社会工作专业人才作为加强和创新社会管理的重要力量，提出“发展社会专业服务机构，加强社会工作专业人才队伍和社会志愿者队伍建设”的要求。特别是2011年10月

13日，中央组织部、中央政法委、中央编办、民政部、人力资源和社会保障部等18个部委和群团组织联合发布的《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》，系统提出了我国社会工作专业人才队伍建设的指导思想、工作原则、战略目标和政策举措，奠定了我国专业社会工作发展的制度基础，开启了中国特色专业社会工作发展的新阶段。

广东是改革开放的前沿阵地，也是专业社会工作发展的先行地区。从2006年12月在深圳召开全国民政系统社会工作人才队伍建设推进会议以来，在广东省委省政府的正确领导、有关部门的密切配合和社会各界的大力支持下，广东省民政部门认真贯彻落实民政部与广东省政府签署的《共同推进珠江三角洲地区民政工作改革发展协议》的要求，围绕率先建立现代社会工作制度，将珠江三角洲地区逐步建成社会工作发展和社会工作人才队伍建设示范区的目标，以打造专业队伍、提升服务能力、发挥专业作用为着眼点，以组织建设为保障，以制度建设为核心，以开发社工岗位、培育民办社工机构、开展粤港合作为抓手，大胆实践，积极探索，创造了具有鲜明地域特色的专业社会工作发展模式。尤其是近年来，广东省委省政府将专业社会工作作为加强社会建设、创新社会管理、建设幸福广东的重要制度安排，从政策、机构、财政等方面给予了有力支持，极大地促进了广东专业社会工作发展；专业社会工作在解决社会问题、化解社会矛盾、促进社会融合、增进社会和谐等方面的作用日益显现。

积极发展专业社会工作，是当前和今后一个时期的一项重要任务。当前推进专业社会工作的一个重要制约因素，就是社会认知度、知晓度不太高，缺乏良好的社会支持环境。为切实解决这个问题，广东省社会工作师联合会组织编写了《用生命影响生命——了解专业社会工作》这本社会工作知识普及读本，以通俗易懂的语言、形象生动的故事，阐述了专业社会工作的基本内涵，展现了专业社会工作的基本功能，是宣传普及专业社会工作的重要读物。我相信，该书的出版发行，将为营造专业社会工作良好发展环境发挥积极作用。

专业社会工作是一项与社会和谐、人民幸福息息相关的民生工程，是需要社会各界广泛参与的新的社会事业。我希望，有更多优秀人才能够积极投身到这项社会事业中来，共同为发展中国特色专业社会工作、促进和谐社会建设做出积极贡献！

是为序。

李立国

2012年1月18日

序言二

一个人的生命有什么价值？相信每个人心里都有不同的答案。

历史上有很多伟人，其生平事迹启发了很多后人，他们或对民族、或对社会、或对人类进步做出了贡献，他们在世的成就变成了一种理想、人生哲理，甚至成为文化传统、生活方式，让后人追求和承传。

在当代，有很多被推崇的成功人士，他们是各行各业的翘楚，遍布在文化界、科技界、医学界、商界及政界等，是令人瞩目的人物。他们的能力、际遇及作为，在社会上掀起了热潮和风气，成为其他人羡慕、模仿和学习的对象。可以说在历史洪流中，在过去与现在，许多人的生命，都不知不觉地影响着其他人生命的轨迹。

事实上，社会上每个人，不一定是伟人，也不一定是出名的人，每天都在影响着家人、同学、朋友、同事、邻居。一个平凡的人，可以在偶然机会，伸出援手救助在车祸中受伤的人，使伤者的家人得到安慰；一个平凡的人，也可以因一时贪念，骗去另一人的财产，使其家人陷于困境。人对他人的影响，许多时是不自觉的。例如有些人随意丢垃圾、吐痰，以为是个人行为，结果把社区卫生环境弄得一团糟。若每个人都自觉地把垃圾带走，保持公共环境清洁，社区内每个人的健康便会多一点保障。问题是，怎样才可令人有更高的自觉性？

人与人的关系，是社会建设的基石，这是经常被忽略的事实。在家庭、学校、工作场所、社区内进行的各种活动得以顺利发展，倚靠的是人与人沟通，彼此了解，才可以发掘社会需要，设计合适制度，改善生活质素。社会活动始于对人类需求的认识，也因人的需求满足而作为成功的标记。无奈的是，我们经常把个人的私利、金钱、物质和权力作为唯一的追求欲望，而忘记有更重要的、更美好的、值得追求的社会目标，例如人与人之间的和谐关系、身体及心理健康。人与人的关系，是令人快乐、满足的来源，若个人觉得在群体中感到安全，受到尊重、爱护，又有自由发展的空间，其成长和生活、寻找人生方向和克服过程中遇到的困难，会应付得较容易。

社会工作专业的价值观，是要促进人与人的平等、和谐、互相支持，以获得心灵与精神满足，并反思生命的价值。丰盛的生命人所追求，可惜因为复杂的社会环境、疾病和其他环境结构的限制，人不时遇到挫折、恐惧、痛苦或愤怒。社工的介入，是帮助人从自己主观的感受和认知，以另一角度去分析和理解面对的问题，重新认识自己，看清楚自己的需要、自己和他人的关系，得到真正的快乐和彼此的满足感。由不自觉到提升自醒能力，到学习用积极的态度，面对处境，这种反思过程，最有用的效果就是可以帮助人肯定自己和他人生命的价值。

本书尝试以简略的方式，综合介绍社会工作专业的价值观、功能和工作方法，是社工初入门很有用的参考书。书中特别强调以人为本，并说明这不是口号式的理念，而是要确切地从服务对象的需要出发，设计和提供服务。在推行服务过程中，社工要担任多项角色，其中一项，是生命导师，特别值得留意。我个人的理解，其意思不是说社工可以指示他人如何生活，而是作为服务对象的同行者，引导他们认识自己，发掘自己的能力，以积极方法追求适合自己的生活路向。社工投身这行业，所抱的理想就是要透过自己的参与，帮助服务对象找到自己生命的意义，可以说，是作为赋予人意义的人，亦即是以自己的生命影响他人的生命。

深想一层，社工何尝不是因为服务对象而令自己活得更有意义呢？每天看见自己组织的义工成长，或推行的社区教育渐有成效，或鼓励案主从苦恼中心情恢复，走出困局，这些工作，皆令社工自己对人生有更深刻的反思，使自己变得更成熟。社工所服务的长者、残疾人、在社区不同阶层的人士，他们都各有智慧和能力，从他们的身上，社工可以学习到很多，他们的生命，对社工也有很大影响。所以，生命的价值，在于赋予别人生命的意义。

刘远章先生是香港资深社工、艺术家，他为本书的原稿做了大量编辑工作，使其

有很高的可读性。

广州社工界起步只有几年，工作经验已有不少累积。书中案例记录的广州社工的一些足迹，也可以作为探讨进一步发展服务的参考材料，作为广州社工起步这几年一个阶段发展的小小总结，很是珍贵。

罗观翠
2012年1月

前言

社会工作专业在中国起步得比较迟，却是发展得非常之快的事业。在欧美等较发达的国家，社会工作已经有超过一百年的历史，在理论、实务和研究各方面都已经非常成熟。西方社会工作的基本理念，特别是以人为本的观念，其实与中国传统文化非常相似。

两千多年前，我国的儒家思想已经提出了“人不独亲其亲，不独子其子；使老有所终，壮有所用，幼有所长，鳏、寡、孤、独、废疾者，皆有所养”的思想，这与西方社会工作甚至是社会福利制度的基本原则非常吻合。而孟子的“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”和《论语》中的“己欲立而立人，己欲达而达人”都强调以“仁”的精神、以同理明心的态度与人相处，这都与社会工作强调的价值观和操作手法不谋而合。21世纪的今天，正值中国大力发展社会工作专业的时机，社会工作在中国遍地开花，可以说是东、西方两种不同文化和制度的巧妙重逢。

不同的土壤会种出不同的花果，虽然在观念上西方社会工作理论与中国传统文化有很多相似之处，但毕竟社会工作专业是“外来品种”，不可能原封不动地抄袭过来，到底应该如何让这助人自助的事业能够在中国的土壤中开花结果，造福百姓？回到最基本，到底什么是社会工作？它是怎样的事业？它是如何运作的呢？对一些没有受过社工训练的朋友来说，到

底应该如何配合才可以发挥它的最佳效果？我们又如何把社会工作的价值和技巧应用到日常生活之中，达到利人利己、健康成长的效果？

本书并非社会工作理论的专业著作，学术成分不高，但只希望以简单的文字，深入浅出理念，向你简介什么是社会工作。本书主要是为渴望了解社会工作的朋友而写的，你虽然未必能单凭本书就可以全面知道社会工作的知识，更加不能助你考取专业社工资格，但编者试图以简单的文字和图画，加上20个社会工作的真实故事，让你了解社会工作的基本理念，对这个专业有初步的认识，希望你也可以认识和分享到社会工作中助人自助的意义。

为什么要写这本书？

本书有四个目的：

1. 希望读者可以对社会工作有基础的认识，初步掌握它的轮廓，知道如何在你现有的岗位上配合，与专业社工共同努力和合作，为有需要者谋取最佳的襄助效果，达到老有所终，壮有所用，幼有所长，共同建立和谐仁爱的社区。

2. 书中会简单介绍“助人自助”的基本理念和技巧，你可以应用在日常生活中的“助人”之上。助人为快乐之本，这是你快乐的其中一个泉源，希望你每天都能加以应用，每天都能以助人为乐。

3. 本书加插了20个社工小故事，虽然并非什么惊天动地的大个案，但都是有血有肉的、实实在在的小故事，是前线社工一点一滴有眼泪有汗水的工作见证。透过这些故事，你可以更了解社会草根阶层的真实面貌，可以知道我们的专业社工是如何以生命影响生命，如何把温暖的烛光散发给社会上有需要的人。

4. 最重要的是，希望你认同社会工作的理念和价值观。无论你是不是社工，无论你从事什么工作，也希望你可以加入“助人自助”的行列，与社会工作者一起努力，不分你我地互相配合，成为点燃烛光的人。因为只要多一个人散发关爱，你和身边的人就会多一分温暖，社会就会多一分希望，世界会多一分美满，多点温暖，多点希望，多一分和谐。

刘远章

2012年1月20日

目 录

序言一 / 1

序言二 / 3

前 言 / 6

第一章 社工本色

（一）社工，一个既熟悉又陌生的名称 / 3

（二）“社工”使你联想到什么 / 4

（三）社会工作的起源 / 5

（四）什么是社会工作 / 7

（五）社工不是什么 / 8

（六）社工是在做什么 / 11

（七）社会工作的价值观 / 16

（八）社工的主要工作范畴 / 24

（九）社会工作有什么社会功能 / 27

（十）专业关系 / 32

第二章 以人为本

（一）以人为本 / 49

- (二) 人本主义心理学 / 50
- (三) “以人为本”信念的基本假设 / 51
- (四) 助人自助 / 60
- (五) 助人的历程 / 63
- (六) 不要视案主为受害者 / 65
- (七) 先好好照顾自己 / 66
- (八) 有限的资源、无穷的需要 / 70
- (九) 自我实现 / 72
- (十) 360° 的“需要”分析 / 75
- (十一) 需要被抚慰的心灵 / 77

第三章 同理明心

- (一) 聆听是有效的心灵药物 / 91
- (二) 同理心聆听 / 94
- (三) 聆“听”的智慧 / 95
- (四) 聆听可以分为四个层次 / 96
- (五) 如何做到全面聆听 / 98
- (六) 如何令人向你说出真心话 / 102
- (七) 不要害怕情绪宣泄 / 107
- (八) 驳斥案主、灌注希望 / 110
- (九) 从牛角尖里拉他出来 / 113
- (十) 11个非理性信念 / 115

第四章 发现优势、转危为机

- (一) 寻找生命的一扇窗——优势视角 / 123
- (二) 不同的角度，不一样的结论 / 125

- (三) 社工的新角色 / 126
- (四) 优势盘点 / 127
- (五) 制订目标、促成行动 / 129
- (六) 窗外依旧有蓝天 / 132
- (七) 及时一针胜九针——危机介入 / 133
- (八) 危机处置的基本步骤 / 135

第五章 生命影响生命

- (一) 授人以鱼，不如授人以渔 / 155
- (二) 社会工作——是科学也是艺术 / 157
- (三) 爱你所做的——怎样才能成为优秀的社工 / 160
- (四) 社工也有失落时 / 164
- (五) 生命影响生命——一位专业社工的访问 / 167

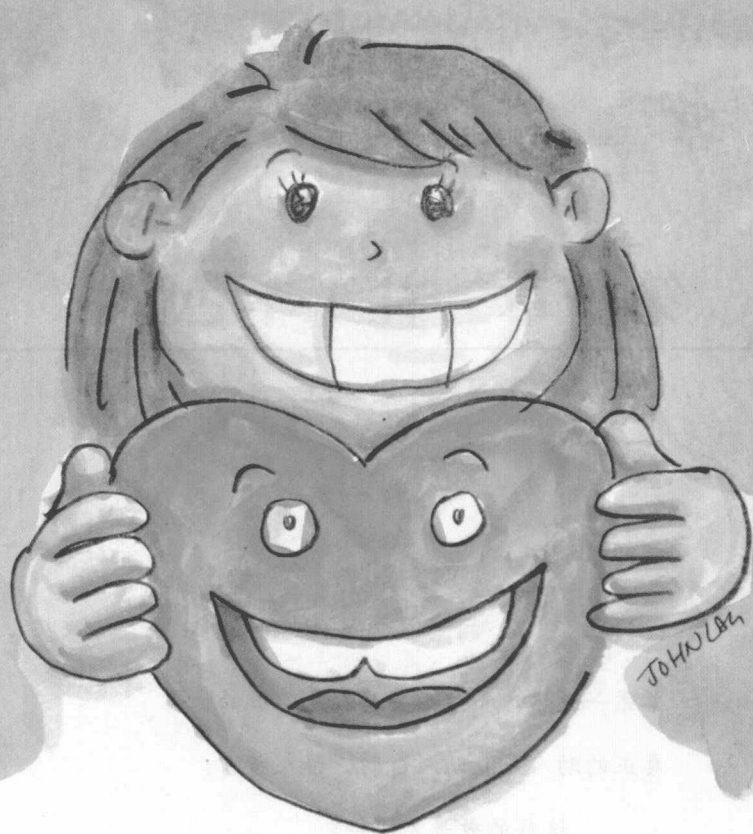
推荐电影 / 171

延伸阅读 / 175

后 记 / 179

第一章 社工本色

单凭一股热情和爱心去助人是不够的，
真正的助人是能助人自助，帮人所需，
这样的效果才能持久。



所有的生命都是黑暗的，除非有了热望；
所有的热望都是盲目的，除非有了知识；
所有的知识都是无用的，除非有了工作；
所有的工作都是空虚的，除非有了爱。

——纪伯伦（阿拉伯诗人）