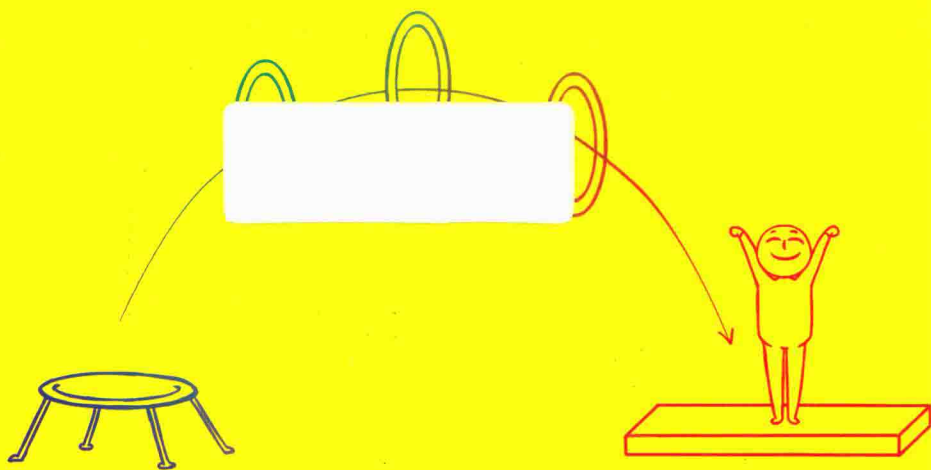


社工书架

新入职社工的 十一项操练

An Eleven-Step In-Service Exercise
for New Social Workers

莫世民 / 著



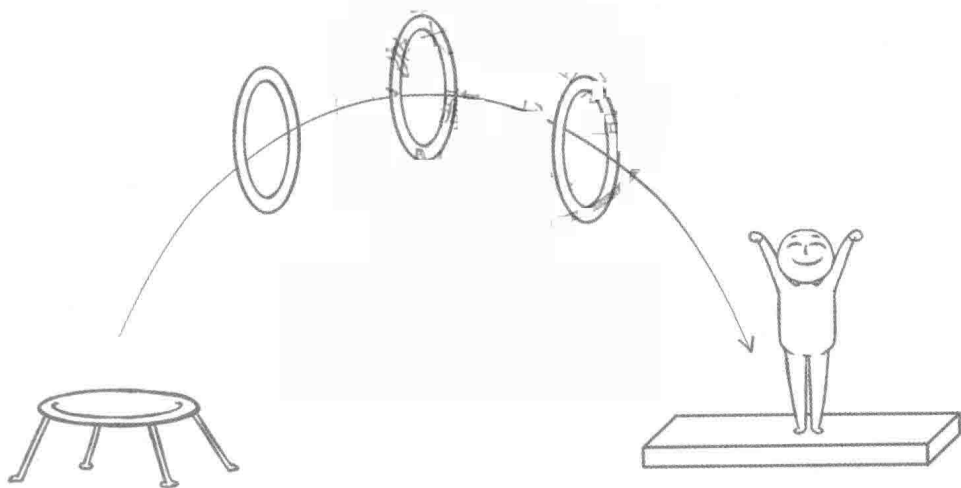
中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

新入职社工的 十一项操练

An Eleven-Step In-Service Exercise
for New Social Workers

莫世民 / 著



中国社会科学出版社

国家一级出版社 · 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

新入职社工的十一项操练 / 莫世民著. —北京:
中国社会科学出版社, 2017. 4
ISBN 978 - 7 - 5087 - 5641 - 7

I. ①新… II. ①莫… III. ①社会工作 - 基本知识 -
中国 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 065285 号

书 名: 新入职社工的十一项操练
著 者: 莫世民

出 版 人: 浦善新
终 审 人: 李 浩
责任编辑: 余细香

责任校对: 张爱华

出版发行: 中国社会科学出版社 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) 58124835
邮购部: (010) 58124848
销售部: (010) 58124838
传 真: (010) 58124837

网 址: www.shcbs.com.cn
shcbs.mca.gov.cn

经 销: 各地新华书店



中国社会科学出版社天猫旗舰店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 145mm × 210mm 1/32
印 张: 5.375
字 数: 110 千字
版 次: 2017 年 5 月第 1 版
印 次: 2017 年 5 月第 1 次印刷
定 价: 25.00 元



中国社会科学出版社微信公众号

我首先恭喜新入职社工，你们将来会走一条与众不同的人生路。我也十分感谢世民邀请我为他的新书写序言。

世民是我大学的师弟，也是我在香港特别行政区社会福利署（社会署）的同事，我们都是20世纪70年代香港中文大学社会工作学系的学生，毕业后便在社会福利专业服务。

我们共同经历过在大学学习的艰辛岁月，初出“象牙塔”后的就业困惑，随后的技能缺乏和无力感以及因社会环境急剧变化而带来的专业上的冲击和反思，等等。我们有幸互相扶持和激励，在社会福利专业上走出了我们的路，亦造就了我们的事业。

世民在退休后仍积极投身社工教学及前线督导的工作。有感于国内社会福利专业已处于高速发展时期，而初投身该专业的新入职社工都有种种的困惑及对专业委身的怀疑，他经过细致、有系统的观察和思考，结合了我们在社工成长年代的困难，再加上他提携后辈的经验，用轻松的文笔和洒丽的文字，写成了这本书。

我看完书后觉得十分欣喜，世民是难得的有心人，将十一项大课题用深入浅出的方法向大家阐释。我不认为这本书是工具书，反而是社会福利专业新入职社工的心灵鸡汤及武功秘

籍。大家选择走这条社工路，绝非一帆风顺，总有适应上的困难、疲惫和匮乏的感觉，也都会得到家人的支持，以及上司和同侪的帮助与指导，但是未必能系统性地论述社会福利专业方方面面的困难和解决方法。我相信这本小书提供了最直接的答案。它对于新入职社工而言，是一位24小时值班的无言老师，在有需要的时候拿起它，翻到需要指导的地方就可以再充电，继续有能量走这条不平凡的路。

我坚信世民这本小书，将会是大家的良师益友。我谨以至诚向大家推荐。

蒋庆华 BBS

香港特别行政区社会福利署前副署长（服务）

莫世民是我在香港中文大学社会工作系的同学，是认识多年的老朋友。他虽一向是谦谦君子，谨言慎行，但每当谈到社会工作，便滔滔不绝，处处显现对社会工作的热情和投入。他撰写本书的目的，便是基于对专业持续发展的期盼，对初入职社工新人的关心，希望协助他们尽快适应工作，继而成为社工精英。

我十分喜欢本书！世民兄总结多年来在香港及内地当社工督导的实务经验，运用敏锐的观察力，列举具体实际的事例，再以轻松的语言表达出来，不仅提供宝贵而实用的建议，还有助社工新人减压。例如，如何妥善部署第一天到第一星期再到关键的第一个月、认识自己的机构、清晰地介绍自己的工作岗位等。

本书虽注明是为新入职社工而著，其实不少内容及建议对有经验的社工、社工机构主任、社工督导皆有极高的参考价值，例如，如何掌握时事脉搏、压力管理等。故此，我诚意向大家推荐本书。

庄明莲

香港城市大学

应用社会科学系教授暨副系主任

我与莫 Sir 相识于 2012 年穗港合作的广州市社工培训及顾问试验计划，被他的价值理念和君子气度所折服，当即就邀请他在刚成立的广州市黄埔区同心社会工作服务社做专业督导。转眼间，我们已经在自喻“社工黄埔军校”的“长洲街家庭综合服务中心”相伴了 5 年。“年轻的”机构管理者和在这里工作过的前后 30 多位社工都深受他的关怀和影响，他的专业素质和人格典范，使我们获益匪浅。

莫 Sir 曾于香港社会福利署任职长达 30 余年，积累了丰富的实务与管理经验，见证了香港社会工作的发展历程。在广州市第一届针对新入职社工的培训中，莫 Sir 担任了“社会工作伦理”的导师，在入职伊始，为年轻的社工点亮一座灯塔。也许正是这个契机以及一路陪伴机构的成长，使莫 Sir 感受到年轻社工对专业陪伴和指导的迫切需求与责任感，于是笔耕不辍，玉成此书。

莫 Sir 为新入职社工撰写入职指南，在如今“来得不易、做得困难、走得无奈”的社工职场环境下尤为可贵。社会服务成效需要具有专业能力的社工来实现，而入职之初的指导和支
持便显得尤为重要。因为理想和热情不足以应对职业带来的压力和挑战，失陷在困惑与迷茫中的社工也不在少数。对此，

莫 Sir 在《新入职社工的十一项操练》一书中，系统地介绍了社工在应聘面试、适应环境、压力管理、提升专业能力等方面遇到的困难和问题，并提供有效的处理技巧与思维模式，帮助新入职社工更好地了解职业要求与机构期待，充分运用环境的资源提升自我。而本书也有助于社工机构管理者了解新入职社工在入职前期遇到的问题和需求，进一步为新入职社工制定合适的入职培训与指导，为其适应角色转变和工作要求提供支持。相信本书中许多实质可行的内容会使新入职社工及社工专业毕业的学生受益。

本书为莫 Sir 退休后推动内地社会工作发展的“黄金十年”工作计划增添了含金量，我们十分钦佩他把经验智慧和勤奋努力凝结成黄金送给我们。黄金般的价值，黄金般的沉重！作为第一代内地社工的开拓者，我们一定不负所望，用努力和行动诠释社会工作，从穿上工装的那一刻开始，让所有人都知道：我就是社会工作者，我所做的就是社会工作！

杨明宇博士
广州大学社会工作系副教授

与莫世民兄相识虽只有短短的数年光景，然而莫兄的谦谦君子形象，给我留下深刻的印象。

我认识莫兄是通过友人介绍。他当时刚退休不久，我获悉他正计划到广州讲授有关社工伦理与实务操守的课，便邀请他到珠海来为即将参与第一次实习的社工学生讲述在社工实务上要留意的伦理课题，他毫不犹疑就答应了。其后又得知莫兄在院舍服务方面有丰富的知识和经验，更贸然邀请他撰写有关院舍服务与社会工作的课程大纲（此课程大纲现仍为我校所采用，是社工课程选修课之一），亦获得他即时的应允。莫兄的无私精神和助人态度，令我敬佩。其后莫兄多次到珠海市参与社工督导培训活动，为内地的社会工作发展作贡献。

内地社工专业近年来蓬勃发展，同时也面对大量人才流失的困境。究其原因，除了薪酬和激励机制等方面的缺陷外，社工对职场的不适应也是一个重要因素。当今内地社会工作教育在专业实习方面未能给予足够的重视，准备踏足社会工作行业的社工学生在社工实务方面亦未能有足够的装备和锻炼机会；部分社工机构负责人欠缺经验，未晓得怎样去协助和引领新入职社工融入职场。

莫兄这次总结多年来在内地当社工督导的经验，融合自己

在社工专业方面的丰富知识，完成了《新入职社工的十一项操练》这本书，实属沙漠中的甘泉。书中描绘了新入职社工的适应过程，也详述了多种有助于新入职社工适应职场的方法；书中的内容对新入职社工、社工机构负责人以及准备参与社工实习的同学，均提供了非常实际而且有用的宝贵讯息，同时亦对社会工作教育提供了参考材料。我谨此向大家推荐，并借此向莫兄予以衷心的祝贺。

吴耀辉

北京师范大学—香港浸会大学联合国际学院
社会工作与社会行政课程署理课程主任

笔者经历了40多年的社工生涯，督导了数以百计的初入职社工新人，看到他们最初工作时营营役役，战战兢兢，心里替他们紧张，经常想尽办法协助他们度过试用期。

新入职职场，社工新人多有倒退行为（regression），经常怀念在校读书的生活，那时候凡事都有老师、学姐、学长指导，实习时只需要处理2—3个个案，学业成绩及格就好了，不像工作之后压力这么大，所以时常希望时光倒流回到读书的日子。

在大学选读社工，过程顺利，自我感觉良好。进入职场之后，没有老师在旁陪伴指导，服务单位指派的个案总是多而复杂，带领的小组成员众多，工作中常发生自己无法控制的事，完全没有想象中那么轻松，这些情况往往令社工新人缺乏专业自信，无法适应工作的情境和服务的要求。

社工实务情境缺乏明确性并充满着不确定感，新入职社工又缺乏实务经验，辅导技术不熟练、人际互动时出现问题，这些情况都会为新入职者带来压力。一般来说，新入职社工遇到的困扰包括：个案工作负荷远超预期、在学校所学到的理论知识与实际实务工作差距很大、缺乏自我管理和组织能力、小组和个案应变及处理能力不足、不知如何处理复杂的

人际关系，等等。

过去，社会工作的认受程度较低，一般市民不知道什么是社会工作。近几年来，社会工作有较高的媒体曝光率，社会大众也有更多机会实际接触和认识社会工作，社工的社会知悉度与认同度逐渐提升。但仍有许多民众对于社会工作认识不全面或存在错误的认知，比如，义工与社工不分、城市与乡村的社会工作熟悉程度不同等。因此许多新入职社工每每向社会大众解释自己所从事的工作时，总是深感苦恼。

在面对复杂环境及工作压力时，社工新人容易出现适应问题，渐渐失去自信与专业热忱，有些更因吃不消而离职。根据2013年广州大学调查报告，深圳自2008—2013年社工流失率从8.2%增长到19.8%，东莞流失率达20%，广州更超过25%。^①人才流失背后的原因十分复杂，但笔者深信，如果新入职社工能够在入职前做好充分的思想准备和能力储备，将有助于顺利度过适应期，留在社工行业继续发光发热。

自2012年起，笔者利用退休后的空闲时间到广州及内地多个城市参与督导及培训。笔者曾对20位进入社会工作行业不超过3个月的社工进行问卷调查，以了解他们新入职后对工作的感受、面对的工作压力与适应经验等。笔者也通过深度访谈方式进行资料收集，访谈对象为广州黄埔区和越秀区3家家庭综合服务中心5位入职3个月内人员。其中一位新入职社工作了一首打油诗，笔者征得她同意，收录如下：

① 梁祖彬：《家庭综合服务何处何从：香港与广州的比较》，资料来源：www.socialservice.org.hk/user_files/issd/22.5.2015%20PPT%20-%20Prof.%20Leung.pdf，浏览日期：2016年8月31日。

新进社工压力大，角色转换责任难；
社区工作无休止，案主要求难达成；
小组多而变化大，程序出错触天条；
领导超乎想像凶，缺乏支持身心疲；
社工身份难解说，难以融入感孤独；
环境人脉需适应，幸得同侪出手扶。

这首打油诗，反映了大部分新入职社工的心声。我们必须正视他们的适应问题。笔者深感内地社工发展仍在初生期，需要哺育，年轻社工对专业陪伴和指导的需求迫切，故希望通过推介一些自我操练的方法，让新入职的社工同行面对各种压力时，能见招接招、见招拆招，有效及有信心地度过入职后的试用期，成为社工精英，继续服务有需要的市民。

本书得以付梓，首先要感谢我的前上司蒋庆华先生[BBS，前香港特别行政区社会福利署副署长（服务）]、好友庄明莲博士（香港城市理工大学社会工作学系教授）、吴耀辉先生（北京师范大学—香港浸会大学联合国国际学院社会工作与社会行政课程署理课程主任）及杨明宇博士（广州大学社会工作系副教授）惠赐序言，四位先锋在社工专业上取得杰出的成就，为本书锦上添花，不胜感激。此外，我要多谢李文俊先生和刘健怡女士为本书绘画插图，还有尹叶芊芊教授、梁伟康先生以及叶丽平女士对此书的推荐。我亦要感谢林绍裘先生、卢永勤先生和黄晓婷女士花费时间细心校对稿件。最后，我要多谢内子及两位女儿在写作过程中的大力支持。

本书承蒙广州市同行社会服务发展中心出资印刷，在此特

别向其理事长杨明宇博士致谢。本书是笔者到内地作社工督导时所见所闻的辑录，由于见识和经验的局限，书中内容难免存在错漏之处，希望读者能不吝赐教，给予指正，以便在再版时作出修正，不胜感激。联系电邮：saimanmok@gmail.hk。

莫世民 MH

第一章 | 绪论 / 001

第二章 | 入职的适应阶段 / 013

第三章 | 操练 1: 妥善部署关键的第一个月 / 028

第四章 | 操练 2: 新入职社工如何介绍自己 / 037

第五章 | 操练 3: 4A 学习 / 046

第六章 | 操练 4: 善用专业督导 / 060

第七章 | 操练 5: 认识你的机构 / 073

第八章 | 操练 6: 掌握时事脉搏, 做到 4A 的关心 / 089

第九章 | 操练 7: 减压心法, 赶走工作压力 / 094

第十章 | 操练 8: 改善心智模式 / 106

第十一章 | 操练 9: 检视你的工作价值观 / 114

第十二章 | 操练 10: 社会工作伦理的再培训 / 129

第十三章 | 操练 11: 认识专业生态 / 137

书后语 / 149

广州市同行社会服务发展中心 / 151

参考书目 / 153

人的一生中有许多的转折过渡时期。对社工学生而言，完成职场训练步入职场就业恐怕是最大的转折和挑战。相关的文献显示，在这个新阶段，除了期待和兴奋外，初出道的社工们更普遍地感到忧虑和害怕，存在适应困难的新入职社工并不少见，主要的困难表现在情绪、社会、行为、工作能力等方面。进入一家新机构难免都会面对适应问题。中国内地在 2008 年才开始全力发展社会工作事业，适应困难问题在内地社工学生进入职场时更显突出。这一阶段的特殊性并非仅限于环境的变化及由此导致的人际关系变动，还有诸多变化并发在两个非常特别的阶段。

（1）社会工作专业的萌芽期

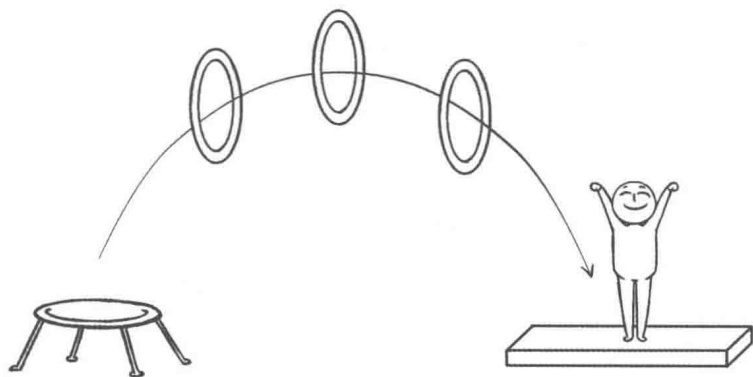
在国家政策的大力扶持下，社工专业应运而生，且被迫迅速成长。社工机构如雨后春笋般涌现和成立，稳定性不足，管理有待完善，行业充满变数和挑战。这个新鲜出炉的专业，社会认知度不高，面对较多的不确定性。社工是否能提供适当且有效的服务，是否值得案主信赖等，社会各界对此普遍存在疑问。

（2）初出茅庐阶段

年轻的社工初出茅庐，人生经验尚浅，抗逆能力低，承受

挫折、打击的能力不足，稳定程度也不强，有学历但实际能力不足，外表成熟而心智仍属稚嫩。因此，新入职年青一代常被贴上草莓族、水蜜桃族、寄居族、归巢族、飞特族、尼特族等负面标签。

这个阶段的适应困难可能会对新入职社工的长远发展造成不利影响。如果过渡不好，不但自己的职业生涯会遭到搁浅，还会带来心灵上的创伤。怎样帮助新入职社工见招接招、见招拆招，顺利平稳地度过孤独期，适应职场环境，并在入职机构取得良好发展，都是机构管理者和督导应该关注的重要职责。角色转换对新入职社工自我体系（self-system）的冲击是社工界常议、热议的题目。本书将根据已有研究，深入探讨这一转折对新入职社工产生的影响，并检视冲击的来源，提供应对的十一项操练，供新入职社工参考。



角色转换