



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



复旦卓越·人力资源管理和社会保障系列教材

社会工作实务

孙 林 主 编 孙 健 副主编



复旦大学出版社

复旦卓越·人力资源管理和社会保障系列教材

社会工作实务

主 编：孙 林
副主编：孙 健

复旦大学出版社

前言

Qianyan

党的十八大以来,在全国各族人民的共同努力下,我国呈现出欣欣向荣的发展新局面,其中社会事业全面进步、经济发展协调性不断增强,尤其是将民生保障作为公共政策的重点领域,均为我国社会工作的发展提供了良好机遇。在新的历史阶段,社会工作学科建设得到了中央及地方各级政府的高度重视,社会工作教育出现了前所未有的发展态势,我国各地区开展社会工作教育的高校、机构以及社会工作专业毕业生得到迅速增长。从国家层面来看,社会工作人才与专业队伍能够参与社会治理,从而打造一个共建、共治、共享的社会治理格局是中国社会现代化的必然要求,而社会工作研究与实践针对国家治理中的社会问题,以实现和维护公众权利为核心,以完善社会福利、保障改善民生、化解社会矛盾、促进社会公平、推动社会发展为目标,将为实现建设我国社会治理的现代化格局增添强而有力的砝码。在此过程中,中国社会工作教育重心开始由发展数量转向提升质量的新阶段,社会工作实务教育也正是在这种背景下,不断寻找提升社会工作教学水平的机遇与方法并付诸行动,而本教材便是其中的尝试之一。

本教材详细介绍了社会工作实务的性质、特点和目标,并从微观、中观和宏观三个层次全面梳理我国社会工作的理论、方法与技能等,在明确中国社会工作的内涵、基本特征与历史沿革的基础上,整体揭示了中国社会工作教育由重视理论基础到协同理论与实务的格局转型。其中,我国社会工作教育最重要的一个转变就是将价值培养与实务技能进行统筹,社会工作实务教育逐步进入社会工作学科体系并占据很大比重,其为解决社会工作在中国本土实践中的服务方向、服务质量等困境提供纲领,并且能够更好地引导我国社会工作专业学生的学习与实践。本教材围绕着“社会工作实务”这个主题分七个项目展开。

项目一, 导论。社会工作专业的发展几乎与人类所面临的社会问题息息相关。人类问题通常受到所处的政治、经济、文化等环境的影响, 因而社会工作者协助人们解决问题的方式也随之有所改变, 本项目主要探讨的是社会工作的内涵与实务领域、特征、功能以及历史过程中的相应发展与实践。

项目二, 社会工作的价值与价值观。社会工作是一项助人的专业和职业, 受特定的专业价值和伦理的约束。本项目首先介绍了中国社会工作正在逐步形成、建立并成熟的价值观和专业伦理, 其对促进专业化和职业化目标的实现至关重要, 之后探讨了中国社会工作实务中的现实困境与未来应对策略。

项目三, 社会工作实务的理论基础。社会工作在长期实践过程中形成了自身的知识体系, 现代社会工作的实践活动也为自身理论体系提供了检验的场所。本项目对社会工作者需要掌握的这些专业基础理论知识进行了详细介绍, 同时对社会工作的理论与实践的关系、历史发展、理论分类进行了全面梳理。

项目四, 社会工作实务的通用过程。通用过程一般指适用于为个人、家庭、群体、组织和社区提供服务的, 并由朝向一些既定目标的系统化的系列行动组成的助人过程。本项目探讨的社会工作通用过程, 包括接案、预估、计划、介入、评估和结案六个阶段, 每个阶段都有不同的工作任务、内容和方法与技巧。

项目五, 社会工作实务的三大基本方法。社会工作的核心是在一定理论指导下的一套因时而异的工作方法, 包括个案工作、小组工作、社区工作三大基本方法。本项目分别对这些工作方法进行介绍, 虽然在社会工作领域已经相当专门化, 但实际上常常由于社会问题的复杂性, 需要同时运用多种方法去处理问题。

项目六, 社会工作实务的常用模式。社会工作是一个不断发展的新学科, 新的变化主要体现在对于社会工作实务模式的理解上。本项目探讨的社会工作实务模式指的是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的普遍性工作方法, 是我们把握社会工作实务的前提, 也是我们开展社会工作实务的重要基础。

项目七, 社会工作实务的基本技能。社会工作作为一门应用型学科, 其要求社会工作者在受助者面临多重困境时为其提供专业服务, 这就要求每位社会工作者掌握基本的实务技巧, 同时也正是因为专业技巧的运用, 使得社会工作成为一门专业性学科, 本项目主要介绍详述、移情法等社会工作基本技能。

总体而言, 本教材为回答什么是社会工作实务, 为我国社会工作者及社会工作专业的师生提供努力的方向, 尽微薄之力以提升我国社会工作教育与实务的质量。本教材收集了诸多社会工作实务案例, 从案例所涉及的领域来看, 主要包括青少年服务、老年

服务、社区服务、精神健康等,这些案例不仅丰富了本教材中对社会工作实务的实践内容,也为我国社会工作的实际工作提供了诸多指引与现实素材。本教材将通过这些整理与思考立志于促使中国社会工作实务得到更多重视,并在中国社会转型与社会治理新阶段中提供更加全面的社会工作手段与方法,为解决中国转型时期新的社会问题与风险提供社会工作的可行道路与实务参考。最后,本教材是集体智慧的结晶,有案例撰写者的思考也有审阅专家的点评,在两位编者与诸多调查人员的共同努力下,得以完成这样一本充实、生动的社会工作实务教材,在此感谢北京师范大学社会发展与公共政策学院张丙璐、张琳琳、张丹阳、黄雅昕、李扬、章明俐等几位社会工作专业硕士的案例资料调查与补充,感谢北京师范大学中国社会管理研究院孙健博士对本书稿的全面整理与反复校对。此外,本教材得到北京劳动保障职业学院的全力支持,在此表示特别感谢!

编者

目 录

Mulu

项目一 社会工作实务导论	1
【学习目标】	1
【案例导入】	1
模块一 社会工作的内涵与实务领域	2
模块二 社会工作的特征与功能	5
模块三 社会工作者及其角色	8
模块四 社会工作的历史沿革	13
模块五 社会工作在中国的发展与实践	17
课后实训题	20
项目二 社会工作的价值与价值观	21
【学习目标】	21
【案例导入】	21
模块一 社会工作的价值体系	22
模块二 社会工作者的专业价值观	27
模块三 社会工作实务中的伦理困境与应对策略	33
课后实训题	44
项目三 社会工作实务的理论基础	45
【学习目标】	45
【案例导入】	45
模块一 社会工作实务的理论与实践	46

模块二 社会工作实务理论	51
课后实训题	60
项目四 社会工作实务的通用过程	61
【学习目标】	61
【案例导入】	61
模块一 接案	62
模块二 预估	70
模块三 计划	82
模块四 介入	92
模块五 评估	98
模块六 结案	102
课后实训题	107
项目五 社会工作实务的三大基本方法	108
【学习目标】	108
【案例导入】	108
模块一 个案工作	109
模块二 小组工作	114
模块三 社区工作	118
课后实训题	124
项目六 社会工作实务的常用模式	125
【学习目标】	125
【案例导入】	125
模块一 危机介入模式	126
模块二 任务中心模式	129
模块三 心理社会治疗模式	132
模块四 行为治疗模式	135
模块五 叙事治疗模式	137
课后实训题	140
项目七 社会工作实务的基本技能	142
【学习目标】	142
【案例导入】	142

模块一 详述技巧	143
模块二 移情法	148
模块三 分享社会工作者个人情感	153
模块四 制订工作项目	159
模块五 指出障碍	165
模块六 明确过程和内容之间的联系	170
模块七 分享信息的技巧	173
模块八 结束阶段和过渡的技巧	179
课后实训题	184
参考文献	185

项目一

社会工作实务导论

社会工作是有历史传统的一种专业。社会工作专业的发展,几乎与人类所面临的社会问题息息相关。人类问题,通常受到所处的政治、经济、文化等环境的影响,因而社会工作者用以协助人们解决问题的方式也随之有所改变。



【学习目标】

- ◆ 了解社会工作的内涵与服务领域
- ◆ 掌握社会工作者的特征与功能
- ◆ 理解社会工作者的角色
- ◆ 熟悉社会工作在国内外的发展与实践

【案例导入】

房屋拆迁及安置问题的解决

某居民小区是一家钢铁厂工人的宿舍区,已经有几十年的历史了。小区居民中,老工人占有很大比例,他们大多在该区内生活了二三十年,有的则生活了三四十年。前不久,房地产公司看上了这个小区,准备在此区内拆掉旧房屋,建几幢现代化的住宅楼,小区原有居民将被安置到离此很远的地方居住。几乎所有的老工人都为此而黯然神伤——他们不愿意离开生活了几十年的老家,不愿意住到离自己工作了一辈子的工厂那么远的地方去。其中一位老工人甚至说:“我在这儿活了一辈子,我死也要死在这儿——我哪儿都不去。”

一位社会工作人员了解了工人们的情绪之后,设法与房地产公司取得了联

系,希望房地产公司能考虑老人们的需要。但是,房地产公司对此漠不关心。社会工作人员意识到自己仅仅这样做来引起有关部门对此事的关心是远远不够的,于是,毅然扮演起了另一种角色——把工人们组织起来与房地产公司谈判。最后,在政府有关部门的参与下,房地产公司不得不同意就地安置老人。

思考:在这个案例中,受助者是谁?社会工作者扮演了什么样的角色?

模块一 社会工作的内涵与实务领域

一、社会工作的内涵

(一) 社会工作的内涵

社会工作(social work)是根据一定的价值观念帮助有困难的人走出困境的活动。

(二) 对社会工作的不同界说

(1) 社会工作是一种助人活动——美国社会工作者协会。

(2) 社会工作是一种助人过程——弗里兰德。

(3) 社会工作是一种助人方法——台湾学者廖荣利。

(4) 社会工作是一种制度——维特默尔。

(5) 社会工作是“一门艺术、一种科学、也是一种专业,其目的在于协助人们解决其个人、群体(尤其是家庭)、社区的问题,以及运用个案工作、群体工作、社区工作、行政和研究等方法,促使个人、群体和社区之间的关系达到满意的状态”——斯基摩尔。

一般性定义:社会工作是利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的方法进行的助人服务活动。其本质是一种助人活动,其特征是提供服务。

(三) 几个相关概念

1. 社会保障与社会工作

社会保障是国家和社会依法保障社会成员的基本生活的社会制度。其目的是保障社会成员不因基本生活受损而招致危险,并进一步达到社会的稳定。社会保障是通过政府立法而确定的,基本上属于政府行为。它与社会工作有五个方面的区别。一是社会保障是一套制度性规定;而社会工作则是依据这些制度性规定而实施的具体服务。二是社会保障属于收入或物质的帮助;社会工作除此之外,还提供精神上的帮助。三是社会保障的直接目的是维持困难者的基本生活以不至于发生危险,因此也叫社会安全;社会工作除了救助之外,还有发展受助者能力的任务。四是社会保障是对个人、家庭而言的;社会工作的对象包括个人、家庭及社区。五是社会保障的基本责任主体是国家和政府;社会工作的责任主体则是社会工作者与受助人双方,是他们之间的合作。

2. 社会福利与社会工作

社会福利是指在解决了人们的基本生存需要之后更好地生存或发展的一种状态。社会福利比当人们陷入生活困境而向其提供救助性保障的水平要高一些。社会福利不限于向社

会上的特殊人群提供,而且向某一政策范围内的全体社会成员普遍提供。例如各种社会设施免费、低费向社会开放,供社会成员享用就属于社会福利的内容。社会工作是一种服务活动,是实现社会福利的手段。例如在社会中,即使社会工作者已经向社会成员提供了服务设施,某些成员也可能因各种障碍而不能享用,这时服务设施的享用就需要提供另外的服务,这就是社会工作。

社会福利:有关改善社会成员物质、文化生活的一切举措。

广义社会福利:社会保障的同义语,指“一种公共福利计划”,是国家和社会依法保障社会成员的基本生活的社会安全制度。

狭义社会福利:社会保障体系的一个组成部分,是社会保障制度中的一个特定的范围和领域,通常是指专为社会弱者所提供的带有福利性的社会服务与保障。

(3) 社会服务与社会工作。

社会服务:组织社会力量,设置公共设施,通过以提供劳务为主要形式的社会活动来满足社会成员的物质和文化需求,改善处在困难情况下的社会成员的生活状态。

社会服务是以劳务为主要形式向有困难的社会成员,特别是社会弱者提供的改善其处境的活动。它是社会保障、社会福利传至有需要社会成员的过程。它不是营利性商业服务,而是社会福利服务。从广义上讲,社会服务的范围更广,而社会工作的专业性比较强。

二、社会工作的构成要素

社会工作是社会工作者有意识、有目的地帮助他人的活动,在这个助人过程中,社会工作者与受助者互为该过程的主体与客体。在这个过程中,社会工作者是行动的组织者,他设计并引导助人过程的进行;但受助者也不是完全被动的,他们的意识、目的等也会影响社会工作者的工作,起一个反作用。他们之间的关系可以用图 1-1 来表示:从这个图中我们可以更加清楚地看到,社会工作过程是社会工作者与受助者互相作用的过程。

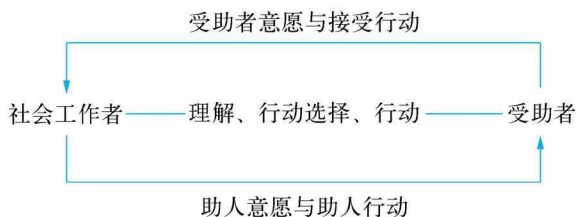


图 1-1 社会工作关系图

在这个过程中,我们也可以看出社会工作者、受助者、助人活动、社会工作价值观是该过程中不可缺少的要素,缺少任何一个也不能构成社会工作。

社会工作的要素具体包括以下四个方面。

1. 社会工作者

这是服务和帮助的提供者,是社会工作过程的首要的要素。社会工作者不但有利他主义的价值,而且应该受过一定的科学训练,掌握有效的工作方法。

2. 受助者(服务对象、工作对象,港台地区通常称为案主)

这是服务的接受者,是遇到困难,自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。

3. 社会工作价值观

社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念,是社会工作的灵魂。社会工作的价值观是利他主义,尊重受助者的权利和选择。

4. 助人活动

这是社会工作的关键。

三、社会工作的类型

(一) 社会工作形态的变化

最初形态是慈善性、分散化、非职业性和非专业化,现代形态则是理性化、组织化、职业化和专业化。

(二) 当前我国社会工作的类型

(1) 普通社会工作;(2) 实际社会工作(行政性、半专业化);(3) 专业社会工作。

四、社会工作的实务领域

(一) 按受助者的生理和社会特征分类

1. 儿童社会工作、少年社会工作、青年社会工作、老年社会工作
2. 妇女社会工作、残疾人社会工作

(二) 按受助者遇到的困难分类

1. 日常生活方面的问题

生活难以自理、自我封闭及心理失调、家庭关系紧张与冲突、儿童抚养和老人赡养问题等。

2. 就业方面的问题

失业、就业中的性别歧视、工伤、劳资纠纷、职工的各方权益保护等问题。

3. 个人行为方面的问题

自我封闭、孤独与偏执、吸毒、酗酒、赌博和犯罪。

(三) 按社会工作的特点分类

1. 救助

救人于危难的活动,如果没有这种活动,受助者就可能陷入深刻危机。

2. 帮助

一般意义上的服务。

3. 发展

受助者自认为面对未来能力不足的情况下社会工作给予的帮助。

(四) 按社会工作方法分类

1. 社会个案工作
2. 小组社会工作
3. 社区工作
4. 社会行政

(五) 按社会工作的方式分类

1. 家庭式

儿童寄养、儿童家庭补助、家庭服务。

2. 社区或社会式

设置社区服务中心,如儿童福利站、老人活动中心。

3. 机构式

儿童福利院、老人院、伤残康复中心、精神病康复中心。

模块二 社会工作的特征与功能

一、社会工作的特征

社会工作是复杂的帮助有困难的人及群体的活动,与一般助人活动相比,它有许多特征。主要表现在以下六个方面。

(一) 职业性助人活动

社会工作是一种专业助人活动。社会上有多种多样的助人活动,扶老携幼、济贫助弱、救人于水火、助人成好事,都属于助人活动。社会工作不是一般的助人活动,而是专业的、以困难群体为主要对象的、职业性的助人活动。社会工作以帮助社会上极度困难和比较困难的群体为主,决定了这种助人活动的艰巨性,而国家和社会对这种活动的较高要求使其走向职业化。显然,社会工作与一般的做好事、志愿服务有所不同。在性质上,它不是以营利为目的,而是以服务于有困难群体的、以利他为目的的职业活动。

(二) 注重专业价值

专业价值是社会工作的灵魂。所谓专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。在现代社会,社会工作是解决社会问题的重要方法,它以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任,以追求社会公正和社会进步为自己的理想。社会工作强调平等之爱,要帮助所有有困难、有需要的人。社会工作以帮助人为快乐,以帮助人作为自己的职责,在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。它有崇高的理念,同时社会工作者又脚踏实地、忘我地进行工作。这些都是作为一种专门职业的社会工作所必须的。

(三) 强调专业方法

社会工作是社会工作者用专业方法去帮助他人的活动。所谓专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法。帮助人也需要方法和技巧,否则会心有余而力不足,甚至会造成好人办坏事。社会工作者所从事的服务,常常是复杂的助人服务,要解决复杂的问题,这就需要有专门的、训练有素的方法和技巧。经过长期的实践和积累,社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作等一系列独特的工作方法。这是一些经过人们反复实践、行之有效、科学的方法和技术,它通过教育和培训传递给新入这一行的人们,并通过实践不断得到发展。专业方法是社会工作的重要特点。

(四) 注重实践

实践也称实务,它是人们参与改变任何事物的活动。社会工作具有十分明显的实践特征。社会工作从本质来说实践的,它要通过对科学方法的运用,与受助者一起帮助他们改变自己的困境,增进其社会功能。简单地说,社会工作要具体地去做,即在科学的理论指

导下采取行动,这是其不同于其他理论性社会科学学科的重要一点。社会工作实践性不但要求社会工作者要有很强的实践能力,有根据情况的变化不断改变工作方法与技巧的能力,而且要有理论联系实际的能力。通过复杂的实践活动,社会工作者才能够达到有效助人的目的。

(五) 双方合作

社会工作是社会工作者帮助有困难、有需要的人克服困难的过程。这一过程并不是社会工作者单向地给予受助者某种服务的过程,而是双方合作、共同面对困难、分析问题成因、寻找解决问题的方法、进而解决困难的过程。社会工作是对人的工作,是社会工作者与受助者互动的过程,从某种意义上来说,它也是社会工作者与受助者“一同工作”的过程。社会工作者在许多复杂问题上与受助者形成良好关系、相互配合,对解决问题十分重要。没有社会工作者与受助者之间的良好配合与合作,就很难有效地实现“助人自助”目标。

(六) 多方协同

社会工作者介入的大多是比较复杂的问题,在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工,也需要他们之间的合作,很多时候社会工作者也要与其他方面的专业人员合作,共同去解决受助者所遇到的比较复杂的问题。这里并不是指在所有工作中这些社会工作者都同时在场,而是说他们形成了良好的合作关系和体系,形成了一个工作团队。多方协同、共同努力解决问题是社会工作的一个特殊的方面。例如,要帮助失业人员再就业,社会工作者就要与本机构(组织)中的同事、社区工作者、劳动部门的工作人员等多方面的人一起工作,解决问题。团队协作解决问题是社会工作的一个重要特点。

二、社会工作的功能

功能是一个与系统相联系的概念,它指的是在系统内部各部分之间的联系中,部分对整体的贡献。这一概念原先是在物理学和生物学中使用的,后来社会学家和人类学家将这一概念用于解释社会现象。功能主义认为,功能是部分对整体的积极的支持性的作用,因此,功能这一概念一开始就被赋予了积极的或正面的涵义。但是,在一个角度看来是正面的作用,从另一个方面看来可能是负面的;现在看来是积极的作用,长远看来可能是消极的。于是,社会学家默顿在批评帕森斯的结构功能主义时提出了负功能或反功能的概念。反功能是指部分对整体的作用并非具有建设性,而是相反的情况。相对于反功能或负功能,积极的作用可以称为正功能,但是按照功能主义的假设,它常常被简称为功能。在这里应该注意的是,在社会科学中功能有时被视为一个中性概念。

(一) 社会工作对工作对象的功能

社会工作作为一种专业的助人活动,对改变受助者的不利情况发挥着重要的作用。

1. 提供物质帮助

社会工作可以对有困难、有需要的贫困人士给予物质或经济上的帮助。由于社会变迁、家庭或个人原因,有些人可能会一时或长时间地陷入贫困。在这种情况下,物质支持对于解决贫困人士的困难是重要的,甚至是第一位的。社会工作者可以联系某些社会资源,帮助他们在合法条件下获得某种物质上的支持,在某种程度上解决其生活方面的困难。例如通过政策方面的服务使他们获得制度规定范围内的经济 and 物质支持,通过与非营利组织、社会服务机构的连接使他们得到优惠的甚至免费的服务等。社会工作的许多对象是经济上困难的

人士,社会工作的基本任务之一就是帮助这些最困难的人。

2. 给予心理支持

某些生活上陷入困境的人士在许多情况下并不是因为经济原因,而是由于社会关系失调或事业上的压力等原因所致。社会工作者可以通过心理辅导等方法,帮助他们认识压力、缓解压力,积极地对待生活和挑战,也可以通过建立社会支持网络给他们以心理上的支持。在现代社会中,社会变化的节奏越来越快,社会生活越来越紧张,社会转型也使人们经历着前所未有的冲击,在这种情况下,有些人产生心理焦虑和紧张都是在所难免的。社会工作能够帮助他们缓解心理压力,给他们以支持,减少人们的心理紧张和孤独感。

3. 促进能力发展

社会工作的基本价值观念是助人自助,社会工作不但要具体地帮助有困难的人士解决困难,而且要帮助他们增强自己的能力以应付各种挑战,即帮助他们增强战胜困难的能力,以达到自助。人们对所遇问题的解决离不开外部条件,但是个人的内在因素是关键。个人能力的提高不但有利于解决现时的困难,而且对于克服未来社会生活中的困难也有重要帮助,并能促进他的发展。正是基于此,社会工作特别强调发展受助者的能力。社会工作所关注的能力发展不只是指技术性能力,而是指在现实社会中生活的能力,所以,促进人的能力发展是指人的全面发展。

4. 维护合法权益

维护社会弱势群体的合法权益是政府与社会的责任,也是一个社会公平程度的表现。但是,在激烈的社会竞争中,弱势群体的合法权益被侵犯、受损害的情况还是时有发生。社会工作作为主要为有困难的人士服务、追求社会公正的专业,把维护弱势群体的合法权益置于重要位置。社会工作者要伸张正义,通过服务、宣传、影响社会政策等方式帮助弱势群体,争取和维护其合法权益。

(二) 社会工作对社会的功能

社会工作作为现代社会系统的组成部分,对社会运行发挥着重要的功能。

1. 促进社会稳定与社会和谐

社会工作在最一般的意义上来说具体解决社会问题的专业活动,对有困难人士问题的解决不但可以给他们以实际的帮助,而且由于这些问题的解决可以减少因问题激化而可能产生的对社会秩序的冲击,从而有助于社会稳定。在人际关系、群体关系层面上,对问题的解决可以达至社会和谐,从而帮助建构一个人们可以正常生活的社会环境条件。如果是在现有的框架内维持社会稳定和秩序,那么,社会工作就发挥着社会控制的功能。

2. 促进制度建设与社会进步

有些社会问题的出现主要是因为个人方面的原因,虽然社会因素总会在其中发挥着这样或那样的作用。但是对另一些较为普遍性的问题来说,社会因素就是主要的。这时,对问题的解决就要在政策和制度层面下功夫。在制度不健全、政策有漏洞的情况下,就要通过制度建设和修订完善政策来解决和预防问题。社会工作者在具体解决问题的过程中有许多深入的对政策的见解,他们可以提出完善和制定社会政策的建议,参与和促进合理的社会政策的出台,减少社会问题的发生,使社会在更加公正的制度框架下运行,这就是在制度层面上促进社会进步。

3. 增加社会资本与促进社会协调发展

社会是人们的社会关系的系统,是人们共同生活的领域。人们之间具有良好的关系和社会支持是健康社会的表现。在现代社会中,人们之间原本良好的共同体关系受到了伤害,利益竞争和社会排斥使人们相互隔离,并引发了诸多社会问题。社会工作以人为本,致力于在社会成员之间建立相互支持的关系,增加人们的社会资本,建立一个相互关怀的社会,这不但可以改善人们生活的具体的社会环境,也有利于社会持续协调地发展。

模块三 社会工作者及其角色

一、社会工作者的特征

(一) 什么是社会工作者?

社会工作者是从英文 social worker 翻译而来的。该词最初由西蒙·伯顿于 1900 年提出。在他的原意中,“社会工作者”一词包括当时正在英美等国家中开展的慈善组织会社中的“友善访问员”(friendly visitors)和睦邻组织运动中的“社区睦邻工作员”,他们是一批对社会弱势群体有爱心、有热情的志愿工作人员。前者的工作是走访申请救济的家庭,了解情况,以保证社会救济物品分发到真正需要的家庭;后者与落后社区的居民生活在一起,帮助他们重建了解与合作,解决生活难题。显然,这时的社会工作者并不能被称为专业的工作人员。

随着社会的变迁,社会工作教育的出现和社会工作专业化的发展,社会工作者逐渐成为社会中不可或缺的专业的工作人员,需要具备一定的条件才能胜任。因此,许多国家对社会工作者这种专业人员的任职资格有了一定的规定。美国社会工作者协会就明确规定:社会工作者是毕业于社会工作学院(包括学士和硕士学位),运用他们的知识和技巧为受助者(一般包括个人、家庭、团体、社区、组织和社会)提供社会服务的人员。社会工作者帮助人们提高解决问题的能力,帮助他们获得所需要的资源,促进个体与人们及其环境的互动,促使组织负起对人们的责任,影响社会政策。英国国家社会工作协会(National Institute for Social Work)出版的《社会工作者:他们的角色与任务》(Social Worker: Their Role & Tasks)一书指出,社会工作者是“由地方社会服务当局或有关的志愿组织雇佣的,在他们的雇佣契约中明确规定他们作为社会工作者、或者在社会工作居支配地位的实务领域范围内执行他们的任务,不论是在日间或居民服务领域,还是在医院或其他相关机构中”的工作人员。

国际社会工作界认可的社会工作者应符合以下五个条件:第一,具有社会工作执业证照;第二,具有社会工作的专业教育背景;第三,受社会工作伦理的制约;第四,是社会工作专业组织的成员;第五,将社会工作作为一种职业生涯。

在许多西方国家,除了社会工作者外,还有社会服务人员(social service worker)、社会福利人员(social welfare worker)。严格地说,社会服务人员、社会福利人员与社会工作者是有区别的,社会服务人员、社会福利人员一般是指受雇于社会工作机构或社会福利机构的工作人员,包括专业和非专业人员;而社会工作者只是社会服务人员中的专业人员。

在我国国内,“社会工作者”的概念被越来越多地使用,但它至今没有一个统一的界定。

有学者认为社会工作者是特指受雇于公、私立社会福利服务机构或设施中,从事专业活动的助人者,即以助人为职业生涯的人。他们有别于一般利用工余和业余时间从事社会公益事业或社会服务意义上的志愿工作人员。有学者认为社会工作者是“以社会工作专业理论为指导、运用专业方法和技巧为人们提供专业服务的专业工作者”。

可以概括地认为,社会工作者是经过社会工作专业教育或训练的,从事社会工作专业研究、教学和实际工作的人员。在我国国内,社会工作者至今还没有像其他一些国家那样,完全成为一个独立的职业,但近年来,有些地区已经开始试行社会工作者制度,如上海市正在试行“社会工作者”制度。虽然国内社会工作者还没有成为一个职业,人们对社会工作者的理解有所不同,但人们对社会工作者的特点的认识同国际社会对社会工作者特点的认识是一致的。

(二) 社会工作者的一般特征

社会工作者作为一个职业群体,区别于其他职业群体的主要特征在于:社会工作者是助人者。这是社会工作专业的本质特征在社会工作者身上的体现。社会工作是一个助人的专业,专业的宗旨是为有需要的人提供帮助,即通过社会工作者的帮助,使受助者恢复和提升社会功能,解决问题,克服困难,满足需要,获得自我实现。

卢卡斯将助人定义为“由一个人或一个团体向另外的人提供的实质性的或非实质性的东西,所采取的方式是让受助人或群体能用来获得不同程度的自我实现”。一些学者讨论了作为助人者怎样才能更好地为受助者提供服务,完成助人职责。例如姆勒坚持认为助人者更多的是发挥个人的影响力而不是运用技术,他指出,助人者在助人的过程中要运用自己,助人者自身是决定助人成功与否的关键因素。对助人者而言,技巧和方法只是工具,如何运用它们更为重要。这些工具是否能与工作者个人的影响力结合到一起运用,是决定助人的有效性的最关键的因素。卢卡斯则认为助人者必须具备三个因素,才能实现社会工作者助人的职业特征。这三个因素是:第一,关心。所谓关心,是指不管喜欢或不喜欢受助者,都能照顾他们,“关心”是比“喜欢”或“不喜欢”更加持久和稳定的一种情感。第二,勇气。所谓勇气,是说助人者必须分担个人可能不熟悉的他人的世界和问题,助人者应该有勇气,在助人过程中要承担风险,要承受成功或失败。第三,谦恭。所谓的谦恭,是说有效的助人者应该不自傲,承认自己只是助人者中的一员,是助人过程的媒介而不是助人过程的创造者。

因此,社会工作者的一般特征可以概括为:

第一,认同并遵循社会工作的价值准则;

第二,他们是从事社会福利服务的人员,而不是行政官员;

第三,他们掌握一定的社会工作专业方法,这些专业方法可能是由国际通则所确定的,也可能是根据本地经验发展出来的。

二、社会工作者的角色

社会工作的特点之一就是范围广泛,方法众多。在为个人、群体、家庭、组织和社区服务的过程中,社会工作人员应该运用其广博的知识和丰富的技能扮演多种角色。社会工作者实现多种功能,具体应该扮演的角色是由实际工作情形决定的。

1. 服务提供者

社会工作者首先是向受助者提供服务的人,这里的服务既包括提供心理咨询,也包括提