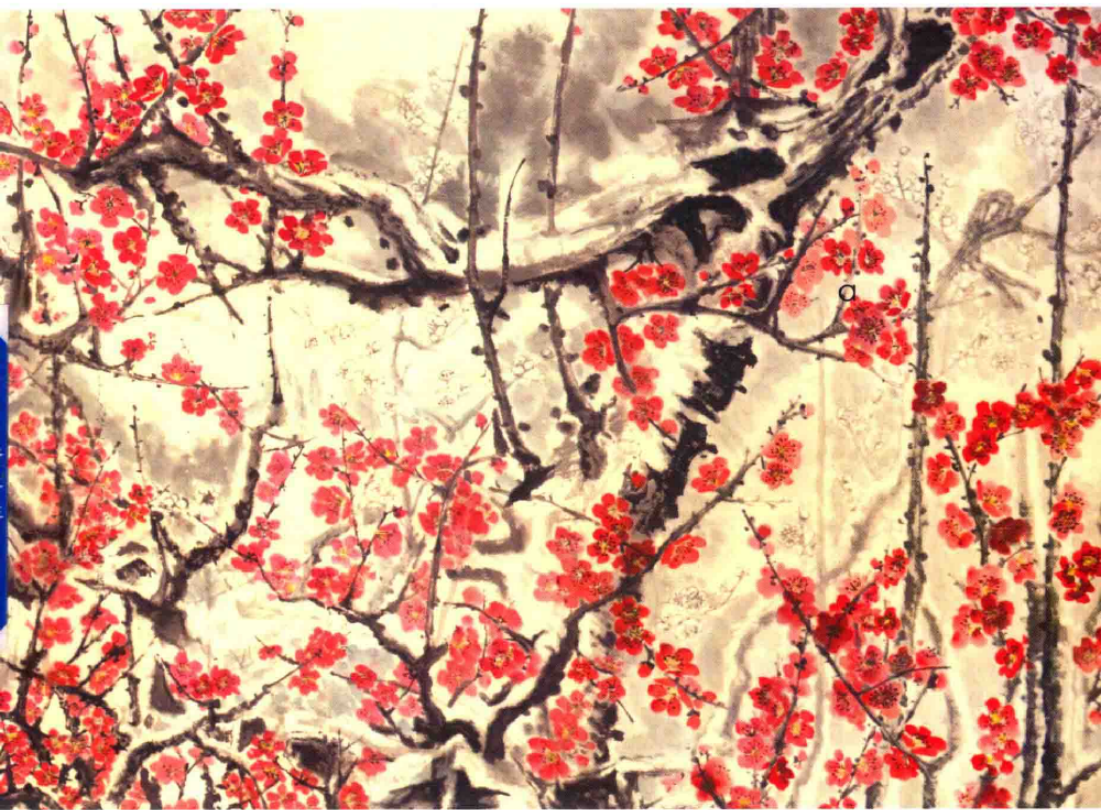


社会工作与社会组织发展案例丛书

致社工的信

上海华爱社区服务管理中心 主编



复旦大学出版社

社会工作与社会组织发展案例丛书

致社工的信

上海华爱社区服务管理中心 主编

 复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

致社工的信/上海华爱社区服务管理中心主编. —上海: 复旦大学出版社, 2018. 1
(社会工作与社会组织发展案例丛书)

ISBN 978-7-309-13301-1

I. 致… II. 上… III. 社会工作-研究-中国 IV. D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 245497 号

致社工的信

上海华爱社区服务管理中心 主编
责任编辑/宋启立

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编: 200433

网址: fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>
门市零售: 86-21-65642857 团体订购: 86-21-65118853
外埠邮购: 86-21-65109143 出版部电话: 86-21-65642845
上海浦东北联印刷厂

开本 787×960 1/16 印张 10.75 字数 194 千
2018 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-13301-1/D·910

定价: 34.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司出版部调换。

版权所有 侵权必究

丛书编委会

顾 问 杨 团 彭希哲 顾东辉

主 编 吴建荣 申利民

副主编 郑惠强 马兆珍

编 委 樊政红 潘卫国 王锦萍 李向平

钱绮莲 解 雁 王 舒 钱文卿



这些年间，无论在北京，还是在上海，我常常提醒自己，这里的生活不是充满困难（difficult），她只是跟从前的生活不一样而已（different），我们不是要完全改变去融入（adapt）这里的生活，而是要接受（accept）生命给予的一切可能性，包括接受这里的独特性。

（摘录自第一章《变幻原是永恒》，钱老师自拍于新疆喀什。）



想一想我们作子女的这段经历，若不是父母对我们的信任、支持与放手，我们就没有这样的成长空间，也不可能有这样的人生历练。

（摘录自第一章《爱是恒久忍耐又有恩慈》，钱老师自拍于香港沙田城门河。）



我漫无目的地走过同一条路
街旁有一个很深的洞，我假装看不到它
我再掉进去
真的难以相信，我竟掉在同一处地方
这不是我的错
但我仍花了很长的时间走出来

（摘录自第一章《成长五部曲》，钱老师自拍于辽宁大连。）



社会工作帮助他人的专业，可是，她也是一个让我们自己更了解自己、帮助我们自己成长的专业。唯有更多地了解自己的局限与盲点，我们才能更好地扮演社会工作者的角色！

（摘录自第二章《都江堰之行随想》，钱老师自拍于四川都江堰。）



社会工作督导不单单是一种技巧的传授过程。我更愿意相信，那是一个全人培养的过程，它的挑战在于，你不是“指教”被督导的同工如何把服务做出来，而是让他们从心底里明白为什么要做这项服务，在实施的过程中要勇于思考自己的不足，主动寻求解决方法，那就是我们常常说的主动学习的能力。

（摘录自第二章《授人以渔——督导的体会》，钱老师的一位小朋友，摄于上海。）



我们需要常存一颗敏锐及关怀的心，这是督导工作的基础。因为被督导的同工就好像你的服务对象，你的目的只有一个，就是协助同工胜任其工作，协助他们发挥所长，提供到位的服务，使他们在社工专业上振翅高飞。

（摘录自第二章《常存一颗敏锐的心》，钱老师自拍于法国巴黎。）



志愿者工作是社会工作专业的一种工作手法，志愿者是社工可以整合的社区资源的其中一种，是社工利用社区本身的优势及特点，协助社区解决自身问题的具体展现。

（摘录自第三章《志愿者——你的名字是廉价劳工？》，钱老师自拍于四川都江堰。）



作为一名儿童工作者，我们需要学习放下成年人的角色，“回到”童年时代，做一名儿童的小伙伴，这样，我们就能走进他们的内心世界，他们才愿意跟我们诉说心事。

（摘录自第三章《童心同行——从儿童暑期托管服务谈起》，钱老师的一位小朋友，摄于上海。）



我们使用游戏，是期望通过游戏活动带出活动的主题及目的，因此，游戏只是一个工具，它的“任务”是协助我们开展更深入的分享环节……

（摘录自第三章《游戏的妙用——执行篇》，钱老师在游戏中，摄于上海。）

也就是说，为什么我们社工部会觉得我们是一伙的，因为我们有共同的理念和使命感，但是我们又不仅仅只是一伙的，因为我们最终的目的，不是说要把我们这些人凝聚得越来越紧，而是通过我们这个团队与其他同工的互动和相互交流，把我们的社会服务越办越好，更能回应社区及社会的需要。

(摘录自第四章《情系社工团队中》，钱老师自拍于上海。)



社工的工作也许不是惊天动地的那种，更多的时候，我们只是默默耕耘，本着对人的爱、洞察人的需要的初心，做我们应该做的力所能及的事情。或许这已经足够了，是吗？

(摘录自第四章《有爱的服务》，钱老师自拍于法国巴黎。)

社会工作之所以成为一种专业，不单单是因为她具有一套系统化的助人方法与技巧，更重要的是她还具备一套针对服务对象、针对机构、针对其他同行、针对社会大众的专业操守——工作守则。这套守则规范并约束着社会工作者在提供服务过程中的行为，让我们能判断什么是应该做的、什么是需要三思的！

(摘自第四章《活的专业里——浅谈社工工作守则》，钱老师的一帧网站截图。)



总 序

中国社会组织与社会工作的诞生和发展在很大程度上是由经济体制改革所激发出的社会服务需求而引发和带动的。

改革开放前的中国社会经济体制,不仅属于计划经济同时也是计划社会,国家垄断和包办每个个体的一切经济和社会需求,社会没有独立的属性,除了政府办企业和以国家名义设立的人民团体和社会团体外,无论是个体经济实体还是民间社会组织,都不允许存在。

35年前从农村联产承包责任制启动的中国经济体制改革首先冲破了这个藩篱,农民作为独立的社会人开始自由选择自己的耕作与经营方式,种什么、怎么种、怎么销售都不再由政府决定了。接着,国营企业改革和大量非公营经济企业设立,计划经济体制开始走向市场经济体制。

社会体制的松动是从1984年开始的。当时的民政部为了解决城市经济改革中出现的大量未被满足的社会服务需求的问题,首次提出了社会福利社会化观点,发动社会力量兴办社会服务,得到了国务院的大力支持。各类民间组织开始进入原本被政府垄断的社会福利与社会服务领域,社会开始有了独立的公共空间。

而社会工作与社会组织的结合则要更晚一些。1978年中国第一个社会工作系在天津设立,1987年北京马甸会议确立了社会工作的学科地位,而直到2002年上海成立首家专门从事社工专业实务的非营利组织——上海乐群社工服务社,这成为我国民间组织化的社会工作实务的源起。

毫无疑问,我国的社会工作实务是应社会服务尤其是城市社区各类人群的社会服务需求而兴起的。不过,在如何提供社会工作服务上一直存在着两种模式:社会工作者自行组织社工机构与需求方签约提供服务;或是从社会服务组织选聘社会工作者提供由组织分工的专业服务。本丛书提供了上海华爱社区服务管理中心对后一种模式——社会服务组织内设社会工作的实务和管理模式的探索。

上海华爱社区服务管理中心,是成立于2002年的民办非企业单位。它是历史与现实、理论与实务相结合的产物。1900年在中国成立、有悠久的民间社会服务传统的上海青年会,在改革开放时期矢志探索满足社会服务需求的新方式,

1996年已受上海浦东新区政府的委托,建设和管理新落成的上海罗山市民会馆,为社区居民提供综合性的社会服务。1999至2000年间,中国社科院社会政策研究中心对罗山市民会馆受托管理进行的第三方评估,让上海青年会感受到了理论与实践结合的力量,于是萌生了与社会结合,邀请学者、律师等社会人士共同设立上海华爱社区服务管理中心的创新思路,2002年12月华爱正式注册成立。自2007年起,中心理事会决定在内部设立社工部,选聘大专院校社工专业毕业生任职,让社会工作者成为提升中心社会服务质量的专业力量。

十多年来,上海华爱社区服务管理中心通过成熟的工作团队、系统的评估体系、专业的培训机制、明确的服务理念和有效的义工队伍支持,为社区居民提供了高质量的公共服务。华爱以自己的长期实践证明了一个道理:社会服务组织要成长发展,社会工作者不可或缺;社会工作者要成长发展,有必要植根于社会组织。

为了将上海华爱在社会服务管理模式和社工专业化发展方面的探索和思考做一个阶段性的总结,展示并求教于社会各界,并以此在推动中国本土的社会服务与社会工作发展方面尽一份实实在在的努力,上海华爱社区服务管理中心理事会决定出版这套“社会工作与社会组织发展案例丛书”。

该丛书共五本,分别从社工的社会服务管理模式、一线社工成长经历、社工督导的实务经验、社会服务及其管理的实务案例及华爱成长轨迹这五个方向展示了上海华爱社区服务管理中心的实务及工作方法、在实践中的思考和理论探索。

作为上海华爱的理事,我们陪伴华爱走过了十余年的路程,分享了华爱发展过程中所经历的种种成功的喜悦和奋斗的艰辛。我们以为,这套丛书不仅揭示了上海华爱的成长历程,也是中国从计划社会体制走向社会市场体制的一个见证,所以,郑重地推荐给大家。

我们希望通过这套丛书,向上海华爱人,也向所有奋战在民间社会服务组织一线的中国公益人表示一份由衷的尊敬。其实,中国的社会体制改革就是在你们数十年如一日的努力中绽开了朵朵花儿。

华爱的很多工作还是探索性的,华爱的运作模式还在不断完善之中,本丛书记录了华爱的发展和华爱人的心路历程和工作实践,希望能对业界和同行有所启迪,也欢迎同行和社会各界不吝赐教。

杨 团 彭希哲

序 一

社工的春天

社会工作这个专业有一个特色,就是通过社会工作者作为一个专业者去助人自助,因此一个社工要先会做一个人才能去助人自助,并不单只是掌握有关理论和技巧就可以,因此在社会工作开始建立时对前线社工的督导非常重要。

因为服务使用者的需要、机构的发展和社会的转变,上海华爱社区服务管理中心在2007年就开始建立社工部,在华爱的各项事工和项目中引入专业社工。从开始,香港基督教服务处同工钱绮莲就参与了社工部的建立以及提供专业督导。

这本书收集了她几年来督导过程中的感受、反思和智慧,希望有更多社工能从中得到启发。

内地的专业社工发展的春天来临了,虽充满挑战,但前途却是光明的,因为我们看到了一群有志愿意向的青年社工。

吴水丽

香港社会工作人员协会名誉会长

2012年6月17日

序 二

行囊羞涩都无恨,道术情理社耕行

——我们的钱绮莲同工

人生坎坷,世情冷暖,但在有道有情的人眼里,定会激发满腔热血,不计个人牺牲,助人于水火,仗义于危难,苟能稍纾人间疾苦,为别人添加幸福,增进和谐,便欣喜不已,而自己的辛劳血汗,早已化作过眼烟云。

然而,有道有情也得加上正确方法,方能成就佳绩。徒具仁心而医术欠佳的医师,你会放心让他为你治病吗?

道术情兼备了,当然可以行侠江湖、悬壶济世,但一人之力毕竟有限,要产生更大的力量,便需要更多的同行者,要同行者与你一样地道术情兼备,便需要通过教育,将你个人的主观经验传扬,这便需要将成功的片段加以组织整合,言之成理,才能易于辗转传授,日久便可形成一股力量。

我们的钱绮莲同工,参与国内专业社工督导及教育工作有年,贡献良多,从不计较个人超额付出,毫无怨悔之余,更享受多年耕耘的体会及成果,从这本结集的“书信”之中,你不单可感受到她那份情的丰富,更会看到她的道术情理如何兼容在字里行间,脉脉传情之余,也展示道理与技术。

谨以此序,鼓励各位读者细味此书,同感作者那份社耕不息的社工情。

孙励生

香港基督教服务处行政总裁

2012年6月6日

序 三

社会工作是需要有爱及有担当的专业

在大陆,社会工作这个概念和这个职业经过了近十年的发展,已经逐渐为社会所认识和接受。但社会工作的核心是“服务”,是一份利他主义的职业,需要以信仰为依托,这些特性却还未为多数人所感悟。钱绮莲同工在上海华爱社区服务管理中心的“社工督导”工作中,很好地诠释了社会工作是“服务、信仰、专业”为一体的生命体。

据我所知,钱绮莲同工一开始并不喜欢上海:气候太潮湿、生活太平静、社会组织发展比较慢,这一切都无法像北京、香港那样让人有刻骨铭心的感受。但因缘际会,她参与到两个机构的合作项目当中,表现出了高度的专业精神,很快地融入了上海这个看似平静却变化万千的城市中。她把社工的服务核心概念表达得超越“职业责任”的境界,用爱作为内心驱动的源泉,用专业提升了社会工作职业化中追求助人行为的最高境界。

“服务中要有爱、有感情。”在她的书信里我们看到的都是“先感动自己”的一个个鲜活的故事,我们看到社工所面对的都是一个个有生命的人,要以人为本。我们年轻的社工们在她的影响下有改变、有提升,见证了“生命影响生命,生命改变生命”的道理。

钱绮莲同工十分强调“专业发展”,这使我们对曾经普遍影响内地社会的“居委会工作就是社工,社工就是拿工资的雷锋”的说法有了新的解读和认识,社工是专业,是具有特殊专业的职业,社工离开了爱,离开了专业方法,将是危险的。

但愿更多的朋友能够从钱绮莲同工的心路历程里看懂更多,但愿更多的朋友能因为钱绮莲同工的督导理念而更愿意加入社工行列,参与构建使社会平等、和谐发展的活动,让社会工作走得更远。

吴建荣

上海基督教青年会总干事

2012年6月15日

序 四

写在《致社工的信》之前

为了解决国家在改革、转型、变迁、发展中所出现的一些社会问题，在若干年前，大陆开始关注社会工作。按当时的设想，就是用社会工作的专业方法来调节社会的失衡和人与人之间的关系。正是在这种背景下，上海华爱社区服务管理中心参与到推动社会服务专业化的发展过程中，不断提升社会工作在社会服务中的运用水平，更好地“服务社会，造福人群”。

2007年，上海华爱社区服务管理中心成立了社工部，开始了社会组织在社会服务中的社会工作发展的探索之路，并以华爱社区服务管理中心的名义提供实质服务。

钱绮莲小姐是华爱社区服务管理中心的社工专业督导。其实我与钱绮莲小姐的合作应该追溯到2003年在乐群社工服务社时期，我们从那时已经开始一起探索社会工作的专业化和本土化的发展方向，我们为这些年社会对社工逐渐认识和认同而欢呼，我们为年轻社工的成长而感到自豪，也为一批又一批的年轻人加入社工这个行业感到欣慰。

钱绮莲小姐在华爱的工作让我们看到了社会工作专业的“专”，不仅仅是社工的技能，更是对社工本身行为的价值取向的诠释。从她身上我们体会到社工的理念、价值观、社工的职业精神，以至社工所要遵守的守则。她和我们华爱一起实践如何把社会工作基本理论和基本方法运用到社区工作中，如何使社工服务更有效。经过几年的努力，华爱已经建立起一支充满爱心和活力的社工队伍，初步具备敏锐的社会洞察能力，能发现需求群体并提供面对儿童、青少年、老年群体的服务，能关注社会问题并就一些社会问题作出积极的回应，重视残疾人和外来务工人员，且以此来介入和扩展社会工作者参与解决社会变革中所产生的社会问题的广度和深度。他们开始能够解读团体的宗旨、理念、团体的文化、团体的行为；在项目活动的策划和参与过程里学会了对自身的反思。所有这些进步，都离不开钱绮莲小姐的辛勤付出。

展望未来,我们将会更积极主动地承担社会责任,整合各方资源,共同推动社会工作的发展,为构建美好和谐社会作出我们的努力。

申利民

上海华爱社区服务管理中心主任

2012年6月14日

目 录

总序	1
序一 社工的春天 / 吴水丽	1
序二 行囊羞涩都无恨,道术情理社耕行 ——我们的钱绮莲同工 / 孙励生	1
序三 社会工作是需要有爱及有担当的专业 / 吴建荣	1
序四 写在《致社工的信》之前 / 申利民	1
 第一章 说爱:爱人爱己	1
成长之钥	2
一人有一个梦想	4
当梦想照进现实 ——读《一人有一个梦想》有感	6
变幻原是永恒	8
人在旅途上 ——读《变幻原是永恒》有感	10
感受生命的馈赠 勇于面对未知与挑战 ——读《变幻原是永恒》有感	12
爱是恒久忍耐又有恩慈	14
不做“梦旅人”	17
猫咪“奥斯卡”	19
感性的朋友是理性 ——读《猫咪“奥斯卡”》有感	21

爱里没有惧怕	24
成长五部曲	27
笑看逆境	29
 第二章 谈情:爱人如己	 32
在热情与冷静之间,在人性与专业之间	33
韩剧“大长今”的启示	35
都江堰之行随想	38
社会工作是助人的过程,更是学习的过程	
——读《都江堰之行随想》有感	40
疾风知劲草	42
这个冬天不太冷	45
督导初体验	
——读《这个冬天不太冷》有感	47
授人以渔——督导的体会	50
做一个“懂生活,善思考”的人	
——读《授人以渔——督导的体会》有感	52
我的社工之路	
——读《授人以渔——督导的体会》有感	54
结伴同行,扬帆起航	
——读《授人以渔——督导的体会》有感	56
督导工作的挑战	58
常存一颗敏锐的心	60
温故而知新	62
 第三章 说理:爱与情的现实	 64
志愿者——你的名字是廉价劳工?	65
在服务中学习 在服务中成长	
——读《志愿者——你的名字是廉价劳工?》有感	67