

《乐群社会工作实务丛书》

主编 杨团 吴水丽 副主编 钱绮莲



# 社区工作放大镜

——以都江堰社区重建为例的社会工作实务手册

朱蓓 王瑾璟 主编



中国劳动社会保障出版社

《乐群社会工作实务丛书》

主编 杨团 吴水丽 副主编 钱绮莲

# 社区工作放大镜

——以都江堰社区重建为例的社会工作实务手册

朱蓓 王瑾璟 主编



中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

社区工作放大镜：以都江堰社区重建为例的社会工作实务手册/朱蓓，王瑾璟主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009.4

乐群社会工作实务丛书

ISBN 978-7-5045-7895-2

I. 社… II. ①朱…②王… III. 社区-工作-中国-手册  
IV. D669.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 052668 号

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

\*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

890 毫米×1240 毫米 32 开本 5.75 印张 2 插页 112 千字

2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

定价：16.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

## 《乐群社会工作实务丛书》编委会

主 编：杨 团 吴水丽

副主编：钱绮莲

编 委：吴 铎 段慧霞 陆坚松

朱 蓓 姚树梅 王步青

王瑾璟 左桂娟 周祯怡

## 本书编委会

主 编：朱 蓓 王瑾璟

编 委：殷茹媛 关人仁 姚菊香

# 前 言

中国的社会工作走过了一条艰难曲折的发展道路。

自 1988 年中国第一个社会工作专业系在北京大学设立，到 2006 年中共十六届六中全会明确提出，要建立一支宏大的社工队伍，确认推行社会工作有利于建构和谐社会，经历了 18 年。2006 年 7 月，国家人事部和民政部颁布了《社会工作职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》，而第一次全国考试是在 2008 年即改革开放 30 周年之际才举行的。

中国社会工作从学校走向社会，形成学科和人才队伍，历经整整 20 年。其间艰难困苦，玉汝于成，多少人努力奋斗才有了今天。

中国社会工作发展史上有两件大事值得一书。一是社会工作的学科地位溯源于 1987 年北京马甸会议；二是 2002 年在上海浦东成立了首家从事社工专业实务的非营利组织——“上海乐群社工服务社”，成为我国有组织的社会工作实务的源起。可以说，我国的社会工作萌芽于北京、孕育于上海。

“乐群”社会工作者是中国的第一代社工，出版“乐群社会工作实务丛书”，将乐群的实务社会工作经验分享给全社会，是乐群理事会一直以来的意愿。

“乐群”不是学术机构，而是以社会工作实务服务为宗旨的服务机构。“乐群”的资产不在“财”和“势”，而在于对社会工作专业的不懈追求和对社会工作规范的始终坚守。“乐群”自成立以来就懂得以小小的一个非营利机构不能满足社会对社会工作服务的广大需求，因此，“乐群”一直走的是一条以推广、示范和引发为主的路线。

“乐群”懂得，社会工作的功能一方面在于加强社会的亲和力，提升人民的有能感，另一方面，是为了促进社会发展和增进社会的公义。社会工作这两种角色都是构建和谐社会的重要力量。不过，要让社会工作充分发挥出这两种角色作用还需以待时日。

我们希望通过总结“乐群”的实务经验并集结成丛书予以出版的方式，向社会传递这样一个信息：发挥社会工作的社会角色作用必须建设一支专业的社会工作者队伍。正是通过社会工作者们在社会的基层——社区、学校、医院、企业、社会组织和社会服务机构内日积月累的努力，才维护了社会的和谐与健康。他们的努力值得尊敬，他们是我们这个时代的先行者，是促进社会和谐工程师。爱护、鼓励、支持他们的成长与发展，是一个具有良知的社会懂得维护和完善自己的一种表现。

杨团 吴水丽

2009年3月25日

# 乐群社工服务社的主要经验

## (代序)

乐群社工服务社常被人们亲切地简称为“乐群”。这个简化的称谓已得到社会的认可，在她服务的对象和社工界广为流传。“乐群”的魅力就在于她弘扬敬业乐群的社工精神，以自身的实践不懈推进社会工作的专业化和职业化，为民众提供服务，为社会建设尽心出力。“乐群”所走过的道路，印证了我国民间社会组织在发展社会工作、建设和谐社会中的重要作用。“乐群”在进步提高的过程中，已凝聚、锻造出一种“乐群精神”，这是助人自助、奉献他人、奉献社会精神的具体体现。

“乐群”所创造和积累的主要经验有三个方面。

### 一、坚持发展民间社工组织的方向

《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》指出，要发挥社区民间组织的作用。民间社会服务组织与社会工作的产生和发展是近现代社会进步的产物，

是社会管理改革和科学化的必然要求。西方发达国家的民间社会服务组织，一般是在个人或宗教自发的慈善事业的基础上发展起来的，而后逐步走向专业化、制度化、法制化的成熟阶段。民间社会服务组织和社会工作对提高社会生活质量、维护民众权益、化解社会矛盾、促进社会进步具有重要作用。

“乐群”的实践说明，我们的社会需要有更多的、服务对象和服务内容更全面的“民间社会组织”，政府和全社会要在观念、政策方面给予“民间社会组织”有力的支持。民间社会组织实施政府制订的政策，接受政府主管部门的指导和监督检查，但要坚持民间社会组织运作的自主性。民间社会组织源于民间、植根民间，要保持和发扬“民间性”。工作要切实考虑普通百姓的实际需要，服务要融入百姓的实际生活。民间社工组织要坚持讲奉献和爱心、“助人自助”的社工价值观，不断提高员工素质和专业技能，加强民主管理和制度建设，防止“行政化”或“商业化”。

## 二、坚持社会工作专业化的方向

社会工作作为社会工业化和现代化的产物，经历了一个从非专业化到专业化的发展过程。社会工作所提供的服务，初期是由非专业人员提供，以后逐步转变为专业社会



工作者提供；社会工作的方法，由初期的一般工作方法，转变为包括个案、团体、社区和行政、研究等内容的工作方法；社会工作的实施，也从初期的慈善性、非职业性和非专业化，转变为理性化、组织化、职业化和专业化。我国 20 世纪 80 年代中期在高校恢复设置社会工作专业，是我国社会工作专业化的重要标志。而普遍开展社会工作专业化培训，使社会工作的实际从业人员具备社会工作专业素质，提高社会工作专业水平，则成为我国继高校设置社会工作专业之后实现社会工作专业化的又一重要标志。

“乐群”是在上海和全国积极推进社会工作专业化的过程中发展的。“乐群”的员工都坚持了专业化的要求。除了个别管理人员，所有的同工都来自高等学校社会工作专业的毕业生，经过比较全面的社会工作专业培养，具有社会工作者的基本素质，会运用社会工作的专业方法开展服务。“乐群”重视对同工的各种形式的专业培训，对各项服务实施专业督导。“乐群”的同工积极参与社会工作职业标准的培训和考试，取得职业资格执业证书。在专业化方面，“乐群”得到了香港基督教服务处提供培训、专业督导等多方面的无偿帮助。

“乐群”的实践说明，坚持社会工作的专业化，努力提高专业水平，是提高社会工作服务质量、获得社会信誉的

关键所在。

### 三、坚持社会工作职业化的方向

社会工作者成为社会的正式职业，是工业化和社会管理逐步走向科学化的产物，在发达国家和地区，经历了长期的发展过程。在这些国家和地区，社会工作者作为一种职业，同律师、会计师等一样，享有应有的社会声誉，成为弱势群体福祉的代言人，被称为解决社会问题、推进社会和谐发展的社会工程师。

“乐群”是在上海和全国积极推进社会工作职业化的过程中发展的。“乐群”初创时期，上海市浦东新区社会发展局 2003 年 4 月出台文件，明确规定在浦东新区的民政、教育、医疗卫生系统内，必须设置一定比例的社工岗位，成为国内第一次由政府正式制定的有关社会工作岗位的政策。2003 年 6 月，上海市民政局人事局制定《上海市社会工作者职业资格认证暂行办法》，在上海市首先推进社会工作的职业化、专业化，明确社会工作者的职业要求，提高社会工作者队伍的整体水平，加强社会工作专业服务的规范化建设，保障服务对象的合法权益。这是我国第一次公开面向社会确认社会工作者的职业地位。2003 年 9 月，上海市政法委员会推出司法社工制度，在社区青少年事务、戒毒

及社区矫正等工作中引入社工制度。以上这些举措，都推动了社会工作职业化的进程，成为我国社会工作职业化和制定职业准则的先声。

“乐群”在政府主管部门积极推进社会工作职业化的过程中，一方面受到鼓舞，看到并实际体验到这个新兴职业的强劲生命力；同时，又在实践过程中按照职业化的准则和要求，规范员工的培养和机构的全部工作，为社会工作的职业化和职业准则的制定积累了宝贵的现实材料和经验。

党的十六届四中全会以来，中央对社会组织、社会工作人才队伍建设提出了一系列明确要求，以充分发挥社会组织在社会建设和管理中的作用。十六届六中全会指出：“建设造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要”；要“充实公共服务和社会管理部门，配备社会工作专门人员，完善社会工作岗位设置，通过多种渠道吸纳社会工作人才，提高专业化社会服务水平”。党的十七大要求，要“更加注重社会建设，着力保障和改善民生，推进社会体制改革，扩大公共服务，完善社会管理，促进社会公平正义，努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居，推动建设和谐社会”。为此，要“重视社会组织建设和管理”。

党中央的这些重大决定和明确要求，既是对我们社会工作者的巨大鼓舞，也为社会工作的发展进一步指明了方向，是我们规划“乐群”在新时期进一步发展的指针。我们要依据全面建设小康社会、建设和谐社会的需要，按照社会工作专业人才的标准，进一步加强专业化、职业化建设，努力提高专业化社会服务水平。

国家为社会工作发展创造了前所未有的良好条件，让我们共同努力，敬业乐群，“乐群”的未来一定会更加辉煌！

吴锋

2009年3月20日

# 目 录

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| 导 读 .....                            | 钱绮莲( 1 ) |
| 第一章 社工开展社区工作的理论基础 .....              | ( 5 )    |
| 一、社区工作的基本概念 .....                    | ( 5 )    |
| (一) 社区——有归属感和认同感的地域生活共同体 .....       | ( 5 )    |
| (二) 社区工作——“发展能力，促进和谐”的专业<br>方法 ..... | ( 7 )    |
| (三) 社工的行动准则——“以人为本，助人自助” .....       | ( 8 )    |
| (四) 社工的考察视角——以全局的眼光考察社区工作 ...        | ( 9 )    |
| 二、社区工作的介入模式 .....                    | ( 11 )   |
| (一) 社区发展模式——确定做什么并去做 .....           | ( 11 )   |
| (二) 社区照顾模式——利用社区资源，开展社区互助 ...        | ( 12 )   |
| (三) 社区规划模式——确定目标、挑选方案、完善<br>计划 ..... | ( 14 )   |
| (四) 社会行动模式——广泛参与，促进和谐 .....          | ( 15 )   |
| 三、本章小结 .....                         | ( 16 )   |

|                                        |        |
|----------------------------------------|--------|
| <b>第二章 初期阶段</b> .....                  | ( 17 ) |
| 一、认识灾区重建的安置点 .....                     | ( 17 ) |
| (一) 社工服务安置点的特点 .....                   | ( 18 ) |
| (二) 工作的理论依据 .....                      | ( 19 ) |
| (三) 确立工作方向 .....                       | ( 20 ) |
| 二、进入社区和制定目标 .....                      | ( 21 ) |
| (一) 社区工作者的装备 .....                     | ( 22 ) |
| (二) 与社区居民建立关系——凸显专业的伦理和职业的<br>操守 ..... | ( 30 ) |
| (三) 进行服务宣传 .....                       | ( 36 ) |
| (四) 了解服务需求和制定工作目标 .....                | ( 38 ) |
| (五) 安置点社区的工作目标 .....                   | ( 44 ) |
| 三、本章小结 .....                           | ( 46 ) |
| <b>第三章 实施阶段</b> .....                  | ( 47 ) |
| 一、如何制订计划 .....                         | ( 47 ) |
| (一) 什么是制订计划 .....                      | ( 55 ) |
| (二) 为什么要制订计划 .....                     | ( 55 ) |
| (三) 制订计划的“五部曲” .....                   | ( 57 ) |
| 二、如何执行计划 .....                         | ( 63 ) |
| (一) 什么是执行计划 .....                      | ( 63 ) |
| (二) 执行计划的要素 .....                      | ( 63 ) |
| (三) 工作技巧的分享 .....                      | ( 66 ) |

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| (四) 整合资源的运用 .....                     | (71)        |
| 三、本章小结 .....                          | (72)        |
| 附录: 1. 计划书模板参考 .....                  | (74)        |
| 附录: 2. 大型活动工作流程图参考 .....              | (75)        |
| 附录: 3. 当天活动分工表参考 .....                | (77)        |
| <b>第四章 评估阶段 .....</b>                 | <b>(79)</b> |
| 一、什么是评估 .....                         | (80)        |
| (一) 关于评估的概念 .....                     | (80)        |
| (二) 评估的实例 .....                       | (82)        |
| 案例分析1 对爱心超人特工队——青少年志愿者服务的<br>评估 ..... | (82)        |
| 案例分析2 对社工介入安置点服务6个月的评估 .....          | (87)        |
| 二、评估的做法 .....                         | (94)        |
| (一) 评估会 .....                         | (94)        |
| (二) 问卷调查 .....                        | (96)        |
| (三) 其他收集评估信息的途径 .....                 | (97)        |
| (四) 评估结果呈现方式 .....                    | (99)        |
| 三、如何提高评估的有效性和可信度 .....                | (99)        |
| (一) “三要” .....                        | (99)        |
| (二) “三不要” .....                       | (100)       |
| 四、撤离前的社工处理 .....                      | (101)       |
| (一) 离别情绪的处理 .....                     | (101)       |

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| (二) 服务的转介工作 .....             | (105) |
| (三) 其他需要完成的任务 .....           | (105) |
| 五、本章小结 .....                  | (106) |
| 附录 1. 小组/大型活动/单项活动评估记录表 ..... | (108) |
| 2. 服务满意度调查问卷 .....            | (109) |
| 3. “小组单次活动满意程度” 问卷调查表 .....   | (110) |
| 4. 评估卡片 .....                 | (111) |
| 5. 服务量统计表 .....               | (111) |
| 6. 服务总结报告的提纲 .....            | (111) |
| 7. 资金结算表 .....                | (112) |

## 第五章 “我们在一起”

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 中秋节系列服务项目案例分享 ..... | (113) |
| 一、引言 .....          | (113) |
| 二、背景 .....          | (114) |
| 三、项目推进阶段 .....      | (115) |
| (一) 项目前阶段 .....     | (115) |
| (二) 项目组织策划期 .....   | (116) |
| (三) 项目实施推进期 .....   | (121) |
| (四) 评估终结期 .....     | (125) |
| 四、对于服务项目的评估 .....   | (125) |
| (一) 过程评估 .....      | (125) |
| (二) 结果评估 .....      | (127) |



|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 五、遇到的困难及解决方法 .....               | (127)        |
| (一) 场地条件有限 .....                 | (127)        |
| (二) 居民对社工服务不够了解 .....            | (128)        |
| (三) 服务对象与社工的沟通有困难 .....          | (128)        |
| (四) 社工受文化局限, 活动形式未能贴近当地特点 .....  | (129)        |
| 六、对于项目服务的反思 .....                | (129)        |
| (一) 社工在安置点的服务角色 .....            | (129)        |
| (二) 社工观念与不同社区服务观念的融合 .....       | (130)        |
| 七、对于今后服务的建议 .....                | (131)        |
| (一) 要与不同时段、不同服务组的原有计划相结合 .....   | (131)        |
| (二) 活动场地、时间的安排要根据不同服务调整 .....    | (131)        |
| (三) 整合当地社区资源, 运用不同形式做好活动宣传 ..... | (131)        |
| (四) 提供服务要避免过多使用专业术语 .....        | (132)        |
| (五) 发挥成员不同职业的优势, 促进团队合作 .....    | (132)        |
| 八、从本服务项目中得到的启示 .....             | (133)        |
| <b>第六章 社工心声 .....</b>            | <b>(134)</b> |
| 千山万水社工路 / 朱蓓 .....               | (134)        |
| 社工与自我的对话 / 殷茹媛 .....             | (139)        |
| 以真诚的心投入社会工作事业 / 关人仁 .....        | (141)        |
| 广角镜看生命——社区工作与我 / 王瑾璟 .....       | (143)        |
| 坚持到底就是胜利 / 周祯怡 .....             | (146)        |
| 社工路, 刚踏上 / 王安琪 .....             | (147)        |