

新编社会学系列教材

社会工作机构的 运作与管理

郭景萍 主编

The Operation and Management of
Social Work Agency



本书是国内第一本全面介绍社会工作机构的专业书籍，呈现的是对一种重要社会建制——社会工作机构的一组织横轴间的描述。社会工作机构是一种什么样的社会组织？为什么体现了制度化利他主义特征？境外社会工作机构是怎样运作和管理的？当今中国社会工作机构存在和发展的状况如何？政府是如何管理社会工作机构的？我国政府购买社会服务“运动”的兴起促使社会工作机构发生了什么变化？社会工作机构的自我管理治理机制由哪些因素构成？又有哪些具体模式与运作流程？要建立社工机构稳定的人才队伍、塑造良好形象必须做出什么样的努力？社工机构项目的承接与运作具体怎样操作？怎样链接各种资源？又怎样应对第三方的评估？有哪些理论观点可以运用在机构的实务当中？以上皆为本书介绍与探讨的主要内容。



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

社会工作机构的 运作与管理

郭景萍 主编

The Operation and Management of
Social Work Agency



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

社会工作机构的运作与管理 / 郭景萍主编. — 北京: 北京大学出版社, 2015.4
(新编社会学系列教材)

ISBN 978 - 7 - 301 - 25734 - 0

I. ①社… II. ①郭… III. ①社会工作—组织机构—管理—高等学校—教材 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 078667 号



书 名 社会工作机构的运作与管理

著作责任者 郭景萍 主编

责任编辑 武 岳

标准书号 ISBN 978 - 7 - 301 - 25734 - 0

出版发行 北京大学出版社

地 址 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址 <http://www.pup.cn> 新浪微博: @北京大学出版社

电子信箱 ss@pup.pku.edu.cn

电 话 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62753121

印刷者 北京大学印刷厂

经 销 者 新华书店

730 毫米 × 980 毫米 16 开本 20.25 印张 311 千字

2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

定 价 41.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010 - 62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题, 请与出版部联系, 电话: 010 - 62756370



前 言

社会工作机构是随着社会工作职业化、专业化的兴起而发展起来的,反过来又推动和促进了社会工作的职业化、专业化。最初的社会工作是以分散的、自发的方式开展扶贫帮困活动的,就像星星点点的火把在黑暗里闪耀着一样,温暖着贫困人、困难者的心。经过逐渐的演进,社会工作最终发展成为有组织的社会救助方式,产生了专门化制度化地从事帮助贫困群体的社会工作组织机构。社会工作组织机构把星星点点的火把转变为具有巨大热能的太阳之光,照亮了受助者的发展之路。社会工作机构作为凝聚社会工作人才资源、提供社会工作专业服务、传递社会福利的平台和载体,在社会工作发展过程中具有举足轻重的作用。

社会工作机构的出现是现代社会发展进步的必然结果,也符合中国社会建设和社会管理的现实需要。世界各国的社会工作及其机构起源各不相同,从我国来看,社会工作机构在21世纪第一个10年后如雨后春笋般涌现,截至2014年底,我国各地扶持发展了3522家民办社会工作服务机构,比2013年增长43.6%。^① 社会工作机构存在和发展成为我国社会建设和社会管理的不可或缺的重要力量,而这股力量源于机构是社会工作人才发挥作用的主阵地。中共中央十六届六中全会《关于构建社会主义和谐社会的决定》提出建设一支宏大的社会工作人才队伍,随之中央19个部委和群团组织联合发布的《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》把社会工作人才列为国家重点建设的六大人才队伍之一,提出以人才培养和岗位开发为基础,以中高级社会工作人才为重点,培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。按照上述国家中长期人才发展规划纲要,到

^① 《民政部通报我国专业社会工作发展及领军人才遴选情况》, http://www.gov.cn/xinwen/2015-01/26/content_2810096.htm。

2015年,我国一线社会工作专业人才总量达到200万人,到2020年,我国一线社会工作专业人才总量增加到300万人。而一线社会工作人才的就业去向主要是社会工作机构。截至2014年年底,全国已有70余所高职院校设立了社会工作专科,310所高校设立了社会工作本科,104所高校和研究机构开展了社会工作专业硕士教育,每年培养输送3万余名社会工作专业人才。^①在校社会工作专业学生必须要学习和掌握社会工作机构的价值知识和操作方法,才能在就业时尽快地适应所在社会工作机构的工作岗位,并能对机构有所作为,胸有成竹地参与其中的运作与管理。

为适应加快推进中国社会工作专业人才培养队伍建设的需要,《社会工作专业人才培养中长期规划(2011—2020)》提出,实施民办社会工作服务机构孵化基地建设工程,逐步建立50个国家级民办社会工作服务机构孵化基地,到2020年,培育发展8万家民办社会工作服务机构。从社会工作机构发展最快的广东来看,截至2014年年底,广东民办社会工作服务机构达770家;浙江、四川民办社工服务机构数量突破400家。^②随着社会工作机构的快速增长,一方面急需这方面的系统理论知识来对机构加以引导和指导,另一方面随着社会工作机构所面临的困难和问题的明显增多,也迫切需要相关的管理和运作的理论和方法来加以化解。这种快速发展以及带来的问题给我们提出了系统研究它的紧迫任务。

政府购买服务作为政府提供公共服务的一种新理念、新机制和新方法,近年来已被中国各级地方政府日益广泛地实践于社会公共服务的多个领域,逐渐成为政府提高公共服务水平的重要途径。目前,广东省正在全面推进以政府购买社会工作专业服务为主要内容的社会建设宏大工程,购买的主要对象就是社会工作机构提供的社会工作专业服务。2012年,广州市的132条街道,每个街道至少建成1个家庭综合服务中心。广州市2011年10月正式出台的《关于加快街道家庭综合服务中心建设的实施办法》指出,“家庭综合服务中心”是指街道设置的一个服务平台,通过政府购买社

^① 《为中国社会工作教育协会鼓劲加油》, <http://sw.mca.gov.cn/article/ldjh/201410/20141000721542.shtml>。

^② 《2014年我国社会工作专业人才数量突破40万人》, <http://www.chinairm.com/print/4197084.html>。

会服务的方式,由民办社会工作服务机构承接运营,政府每年为每个家庭综合服务中心投入200万元。在政府购买社会工作机构的服务过程中,无论是购买方还是提供方都需要了解社会工作机构的运作与管理的理论和方法。

《社会工作机构的运作与管理》一书是国内第一本全面介绍和阐述社会工作机构的专业书籍。本书对社会工作机构的运行与管理进行了系统的和全方位的探讨,既有学理和方法的架构,也有实务和案例的展示;既是以中国内地为主要对象考察本土的扎根探讨,也有对境外社会工作机构运行与管理的对比研究;既包括对社会工作机构外在管理制度的分析,又侧重于对社会工作机构内在治理机制的梳理;既有对社会工作机构组织形象的建构,也有对社会工作机构具体运营过程的操作性设计。我们在探讨社会工作机构的功能作用的同时,尝试描述出政府购买服务形式下我国社会工作机构现存的发展状况,呈现社会工作机构在发展过程中所遇到的困难和问题,探索我国社会工作的前进方向,为政府购买服务的应用研究提供一些有益的思路和建议。本书是对当今社会存在的一种重要的社会建制——社会工作机构的一组纵横捭阖的描述。社会工作机构是一种什么样的社会组织?它为什么与众不同?它的存在和作用给社会尤其是弱势群体的发展带来什么?社会工作机构为什么是一种制度化利他主义的机构?它作为一种提供福利性服务的机构,其实用价值特别是援助价值体现在哪些方面和领域?其价值又是如何实现的?境外的社会工作机构是怎样运作和管理的?当今中国社会工作机构存在和发展的状况如何?政府是如何管理社会工作机构的?我国政府购买社会服务“运动”的兴起促使社会工作机构发生了什么变化?社会工作机构的自我管理与治理机制以及服务标准化体系由哪些因素构成?社会工作机构的运作与管理存在什么样的逻辑,又有哪些具体模式与操作流程?要建立社会工作机构稳定的人才队伍、塑造良好形象必须做出什么样的努力?社会工作机构项目的承接与运作具体怎样操作?怎样链接各种资源?又怎样应对第三方的评估?有哪些理论观点可以运用在社会工作机构的实务当中呢?以上皆为本书介绍与探讨的主要内容。

本书是广东财经大学社会工作专业作为广东省社会工作特色专业、广

东省社会工作专业综合改革试点建设过程中的重要成果,也是我校社会工作专业教师长期以来投入社会工作机构实务的成果总结。值得一提的是,由广东财经大学(前身为广东商学院)人文与传播学院从事社会工作和心理学教学与研究的教师团队于2009年9月创立了“广州市羊城社会工作服务中心”,这是经广州市民政局批准注册的专业化社会工作服务机构,中心依托广东财经大学社会工作系,为有需要的个人、家庭、组织和社区提供人性化、专业化的社会工作服务,为广州市社会工作事业的发展贡献应有的力量。中心已在广州、东莞、珠海、河源等地承接了家庭综合服务、督导、培训等多个服务项目,获得了服务购买方的好评和服务对象的一致认可,社会效果良好。正是通过这个平台,我们教师积累了丰富的“实战”经验,为写作此书打下了坚实的基础。

本书共十章。郭景萍主持了全书的策划、组织和改稿统稿工作,各章主要执笔人是:第一章,郭景萍;第二章,卢玮;第三章、第四章,孙宏英;第五章,张莉萍;第六章、第七章,张东航、艾战胜;第八章、第九章,夏少琼;第十章,顾江霞。此书除了用于高校社会工作专业、社会学专业(本科、研究生)以及相关专业的学生教学之外,还可以作为社会工作机构人员、其他社会组织员工以及政府相关部门工作人员和社区干部的重要学习书籍。

在本书的写作过程中,多方参考引用了有关专家学者的学术观点和案例材料。本书的出版得到了2012年度广东省高等学校教育质量工程“社会工作专业综合改革试点”项目经费的资助。北京大学出版社社科编辑部耿协峰主任和武岳编辑为本书的出版做了大量工作。在此,我们一并表示诚挚的谢意。

郭景萍

2014年11月30日于广州

目 录

第一章 社会工作机构概述	(1)
第一节 社会工作机构的性质与特征	(1)
第二节 社会工作机构的类型	(10)
第三节 社会工作机构的功能	(16)
第四节 社会工作机构运营的五大关系	(27)
第二章 境外社会工作机构运作与管理	(37)
第一节 西方社会工作机构运作与管理	(37)
第二节 我国香港社会工作机构运作与管理	(46)
第三节 我国台湾社会工作机构运作与管理	(53)
第三章 社会工作机构的政府管理	(62)
第一节 政府与社会工作机构的关系	(62)
第二节 政府管理社会工作机构的路径	(73)
第三节 政府购买社会工作服务	(79)
第四节 社会工作机构宏观管理机制	(87)
第四章 社会工作机构的中观管理	(91)
第一节 社会工作机构的行业自律	(91)
第二节 社会工作机构的社会监管	(109)

第五章 社会工作机构的自我管理	(117)
第一节 社会工作机构的组织架构	(117)
第二节 社会工作机构服务标准化管理	(133)
第三节 社会工作机构的自我治理	(140)
第六章 社会工作机构的运作	(159)
第一节 社会工作机构的运作条件	(159)
第二节 社会工作机构的运作路径	(164)
第三节 社会工作项目的承接与运作	(182)
第七章 社会工作机构的人才队伍建设	(196)
第一节 社会工作机构人才的种类与管理	(198)
第二节 社会工作机构人才的培养	(204)
第三节 社会工作人才的职业生涯规划	(216)
第八章 社会工作机构的服务与形象塑造	(227)
第一节 社会工作机构的服务对象	(227)
第二节 社会工作机构的服务内容	(236)
第三节 社会工作机构的形象塑造	(251)
第九章 社会工作机构的资源链接	(263)
第一节 “社工+义工”的社会工作模式	(263)
第二节 社会工作机构的社会支持网络	(273)
第三节 社会工作机构与社区建设	(279)
第十章 社会工作评估	(289)
第一节 社会工作评估概述	(289)
第二节 社会工作评估类型	(296)
第三节 社会工作评估模式	(304)
第四节 社会工作评估流程	(314)

第一章 社会工作机构概述

社会工作机构是一种社会组织,属于非营利性组织。非营利性组织的存在究竟对社会有什么贡献?著名的当代企业管理大师柯林斯认为,如果一个社会只有卓越的企业,这个社会也许会繁荣兴盛,但却不会伟大。要有伟大的社会,就需要孕育卓越的非营利性组织,卓越的非营利组织催生卓越的社会;而“有卓越的社会,才有伟大的国家”^①。社会工作机构是一种具有卓越援助价值的社会组织,它的出现改变了非营利组织的运作理念和运作方式,其中一个最大的革命性变革就是将助人资源投向弱势群体并付诸行动,使得社会结构由短板水桶转为满水圆桶,由两极分化走向相对平衡,“Good to Great”(柯林斯语)。社会工作机构作为一种社会组织已经在社会中存在并发挥着积极的作用,当然也会遇到一些困难和问题,我们很有必要对它进行系统的分析和研究。本章作为本书的开章,首先对社会工作机构的性质和特征、类型和功能以及其运营的基本模式提供大致梗概。

第一节 社会工作机构的性质与特征

认识社会工作机构的运作与管理首先必须了解它的性质和特征。社会工作机构的性质与特征,决定着社会工作实务的功能和发展方向。我们力图把社工机构放在社会结构的模块中、放在社会组织的框架中来考量和研究其一般性质;并以制度化利他主义理论为视角分析社工机构的独特特征,以期对社会工作机构有一个基本的把握和认识。

^① [美]柯林斯:《从A到A+的社会》(齐若兰译),台北:远流出版社2007年版,自序,第10页。

一、社会工作机构的性质

从归属来看,社会工作机构是一种社会组织。现代社会结构由三大部分组成:政府社会、经济社会和市民社会。相应地,存在着三大块机构(部门):国家政府机构、市场机构和社会组织。它们各自承担着不同的功能,遵循着不同的活动规则。社会工作机构属于第三部门组织。

社会工作机构,也叫民办社会工作服务机构。我们所指的社会工作机构采用我国民政部文件中的定义,是以社会工作专业人才为主体,坚持“助人自助”宗旨,遵循社会工作专业伦理规范,综合运用社会工作专业知识、方法和技能,开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务工作的民办非企业单位。^①简单来说,社会工作机构是以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的方法进行助人服务活动的现代社会组织。“民办社会工作机构”虽然是一个符合中国国情的本土化的概念,但与国外或我国港台地区的非营利组织或社会服务机构在实质上是是一致的。

作为社会组织的重要组成部分,社会工作机构以社会工作服务为组织的根本任务,由民间发起,主要通过企业、民间组织或个人出资兴办的方式或通过政府购买服务的方式获得发展资源。社会工作机构属于非政府组织,在权威的《联合国国际标准产业分类体系》(the UN International Standard Industrial Classification System, ISIC)对非政府组织分列的17个门类中,就包括社会工作类。^②在政府官方表述中,社会组织是指经各级人民政府民政部门登记注册的社会团体、基金会、民办非企业单位。^③社会组织与非政府组织、非营利组织、民间组织、志愿性组织含义相似,都是国外NGO、NPO引入中国后,在不同语境下产生的表述差别,共同指除政府(第一部门)、企业(第二部门)以外的第三部门,是为了追求和实现一定的宗旨或目标依照有关的

① 《民政部关于促进民办社会工作机构发展的通知》, <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shgz/200910/20091000039649.shtml>。

② 程玥、马庆钰:《关于非政府组织分类方法的分析》,《政治学研究》2008年第3期,第90页。

③ 《社会组织评估管理办法》, <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/mjzzgl/201101/20110100129934.shtml>。

法律、法规以公民或团体的身份自愿结成,并按其章程自我管理开展活动、不事经营或不以营利为目的的社会组织。

社会工作机构具有民间性、非营利性、志愿性、公益性、自治性等社会组织的一般特征。

(一) 民间性

社会工作机构的“民间性”有三层含义:一是民间社会工作机构具有相对独立性,提供社工服务的民间组织与政府及部门没有人、财、物的关系,不是隶属于政府的一个单位;提供服务的社会工作者也不是政府的雇员。二是民间社会工作机构具有自主性,机构可以按照居民需求、社会资源以及实施条件来制定服务方案,从而积极主动地发挥自身的作用。三是民间社会工作机构具有专业性,按照社会工作理念、社会工作方法开展服务,不受政治权力的干预,确保社会工作沿着“专业运作”的路径顺利推进。当然,这并不意味着社会工作机构作为非政府组织是“无政府组织”,更不是“反政府组织”。相反,社会工作机构是政府功能的延伸,必须借助于政府提供的资源和政策才能实现自身的功能。

(二) 非营利性

社会工作机构不是商业性的,它可以进行营利活动,但所得必须用于为组织宗旨服务而不能在其成员中进行分配。非营利性并不意味着机构不能营利,而是不以营利为目的,这是一种“社会企业”的理念。^① 这与企业等营利性行业是不一样的,但却是政府工作理念的最好实践。如果说社会工作机构是民间非营利组织,那么政府就是官方非营利组织。政府也是非营利性组织,民众的利益就是国家政府的利益,这正是政府要争取、要维护的。除了民众的利益,政府没有额外的、仅仅属于自己的利益。从这个意义讲,

^① “社会企业是介于传统的以营利为目的的企业和民间非营利组织之间的,以社会责任感而非利润驱动的,为实现既定的社会、环境目标和可持续发展而进行商业交易的组织。”引自潘小娟:《社会企业初探》,《中国行政管理》2011年第7期,第20页。狄兹提出了“社会企业光谱”的概念,认为社会企业是处于纯慈善(非营利组织)与纯营利(私人企业)之间的一种连续体(王名、朱晓红:《社会企业论纲》,《中国非营利评论》2010年第2期,第5页)。由于中国内地社会工作机构的运作与管理主要采取的是一种非营利组织的模式,社会企业只是代表了社会工作机构一种新的更高的发展方向,因此本书还是从非营利性组织的角度探讨社会工作机构的运作与管理。

政府无利益。从这点上看,社会工作机构也类似于政府,是政府非营利性具体实现的组织,正因为如此,才成为政府的最好合作伙伴。民办社会工作服务机构也常被称为“第三方政府”,在政府主导的社会服务中扮演关键角色。当然,社会工作机构不以营利为目的,这并不代表组织不需要效益。这个效益主要指社会效益。但要注意的是,社会效益是需要一定的经济效益来支撑的,社会工作机构要以最小的成本获得最大的收益,要通过制度化的管理提高工作效率,要通过一定的方式筹集和整合财物资源,等等,因此社会工作机构也需要运营,搞好成本预算与财务管理。没有效益,就难以获得公信力,也无法继续运营下去。

(三) 志愿性

社会工作者的志愿性来自社会工作特有的文化。社会工作的产生和发展就是一个合乎文化(文明化)的过程,积聚了人类思想文化中最经典的文化^①:基督教文化中的博爱思想、儒教文化中的仁爱情怀、佛教文化中的慈悲精神,以及启蒙文化所倡导的人的价值、人的权利的人道主义理念,这些思想资源都是社会工作的文化标杆。如果说,文明是文化的进步表现,那么,最大限度地减少贫困苦难和社会剥夺是社会文明进步的最重要的表现,以弱势群体为服务对象的社会工作无疑是人类一项崇高的文化事业。具有这样一种社会工作文化的机构会吸收一大批有志于从事该伟大事业的人。如同非营利性组织存在着“志愿失灵”一样,社会工作队伍中也有非志愿性的成员,其特征是对社会工作的价值理念不太认同或不太清楚,出于某种压力或被迫加入社会工作的行列,参与社会工作 is 临时的、投机的,这类人只要有会,就会脱离社会工作队伍。社会工作“志愿失灵”虽然是一种组织上的“异化”现象,但只要不是一种普遍现象,就不会影响社会工作机构的声誉和组织目标的实现。

(四) 公益性

对多数社会组织而言,其提供服务强调的是受益群体为不特定的人群。政府组织是社会中最大的公共组织,它的构成主体、组织目的、行为方式各方面都充分地体现了公共性。人民的利益包括两种。一种是“公共利益”,

^① 参见江娅:《社会工作的伦理基础》,《道德与文明》2003年第5期,第31—34页。

一种是“个人利益”。公共利益和个人利益,都是“人民利益”。如果发生冲突,政府主要是从公共利益出发来调解的。与政府的公益性不同,社会工作机构的公益性是具体解决民众个人具体困难的,它虽然也要维护“公共利益”,但更注重受到损害的“个人利益”的维护和补偿。如果说政府的重要职能之一是公平分配社会财富,提供公共产品和社会服务,那么,社会工作机构的公益性取向则主要是倾向于弱势群体,而不是大公益的概念。社会工作机构的这一公益性是由其组织特性决定的。

(五) 自治性

社会工作机构的自治性是指其在法律法规范围内,按照章程规定的治理结构独立运作,按照依法核准的业务范围开展活动,实行自我管理、自我发展、自我服务。要保证社工机构的自治性,主要注重抓以下几个重点:第一,依靠建立健全完善的法人治理结构实行自治。实行政社分开,设置规范的组织机构。第二,发挥机构的职能作用实行自治。要推进社工机构的专业性发展,进一步提高其服务功效,增强社工机构独立运作的可能性。第三,通过建立机构自律机制自治。提高社工人员的法律素质,自觉遵守职业伦理守则,加强公信力建设。第四,营造良好的政策环境自治。政府要通过购买服务、税收优惠等措施,鼓励社会工作机构参与社会建设和服务,实现自我管理、自主发展,优化社会工作机构培育发展环境。

二、社会工作机构的制度化利他主义特征

社会工作机构具有一般社会组织的上述五个特性,同时又不完全等同于一般社会组织。社会工作机构具有一些独有的特征。例如,服务对象主要是处于弱势地位的社会群体,机构的主要职责就是通过自己的工作帮助服务对象认识到面临的困境,协助服务对象整合资源解决问题,提升服务对象的能力;主要运用专业的社会工作理念、技巧与方法为服务对象提供专业性的社工服务;主要工作经费来源于政府对服务的购买和一些社会团体的捐赠,并不依靠服务对象所缴纳的费用,等等。不过,我们认为,社会工作机构最具有显示度的特征是一种“制度化利他主义”,这个特征是我们从社会工作的价值和实践中归纳出来的。

社会工作机构是一种社会建制,这种建制是按照利他主义来运作的,即

制度化利他主义。如果说,从机构个体成员来看,一般是个体经济理性行为,那么从社会工作机构来看就一定是利他主义行为。利他主义是社会工作机构核心理念,是社会工作者从事助人工作的动力源泉。有两种性质不同的利他主义,一是奉献型利他主义,即利他建立在完全付出、不图回报的基础上,这种利他是无条件的,一般由情感所使然,如母亲对孩子就是如此。另一种可称为互惠型利他主义,这是建立于社会交换基础之上的,其根本点在于强调助人利他的回报性,当然这种回报性必须以一定的付出为代价。后者可视为有条件的利他主义,这是在一种经济理性支配下的行为。现代社会工作作为一种助人利他的社会行动,既不是奉献型的,也非完全互惠型的,而是表现出制度化利他主义的基本特征。作为专门职业的社会工作助人活动必须收取一定的报酬来为人处事,从社会工作者个体看,是一种经济理性行为。那么,这是不是互惠型的利他行为呢?在社会交换论看来,社会互动是在人们之间进行的一种利益交换活动,既然是互惠的,那么,交换双方应是平等对称的关系。然而,社会工作者与受助者之间存在的则是一种不对称的互动关系,表现在:社会工作者掌握着提供帮助的资源,而受助者只是资源的接受者;受助者在接受帮助后,有的通过付出相应的报酬给予回报,但在许多情况下,社会工作者的报酬来源于政府或其他组织机构。社会工作者与受助者之间的互惠交换行为从整体看是偶然的且不稳定。由此,我们也不能把社会工作归结为互惠利他型。我们在这里要探讨的关键问题在于,是什么因素使得社会工作者个体经济理性行为转化为具有终极关怀伦理意义的集体价值理性行为的?社会工作机构作为社会公益事业是如何持续和有效发展的?归根结底,这涉及社会工作利他主义建构的问题。要解决这个问题,我们必须跳出社会工作者与受助者这个小圈子,去追寻和发现促成二者未必互惠却仍然能够互动的真正动力以及背后的机制。我们认为,社会工作利他行为是有组织的集体行为,即认为社会工作的利他行为是受特殊情境中的社会准则以及社会所能提供的资源控制的,并非直接来源于社会工作者个人的动机或道德。这样,这种利他主义就打上了制度的烙印,是制度支持着社会工作的利他主义。离开了制度,社会工作的利他行为就无以发生,也无法解释。因此,我们把这种利他主义称为制度化利他主义(institutionalized altruism)。

制度化利他主义这个概念是著名社会学家罗伯特·K. 默顿在《社会研究和社会政策》一书中提出来的。概括地说,制度化利他主义有三层含义:其一,社会通过一定的制度机制特别是奖赏与处罚的调节,以激励利他行为;其二,制度化利他主义的作用范围超越友谊界限及通常的二人互动组合,即人与人的利他主义不是由私人友谊或情感决定的,而是制度激发的;其三,施助者与受助者之间的关系是由制度来调节的,如通过一定的制度把报酬返回给本来的施助者,使施助者的利他行为不断继续进行。

在社会学中,制度通常指调控人的行为的一整套社会机制,它构成社会结构的实在内容,兼有无形之规则和有形之资源的意义。关于这一点,吉登斯指出:“结构最重要的特性就是制度中反复采用的规则和资源。从定义上来说,制度是社会中较持久的特性。”如果把制度看成是不断流动的和生成的,那么它就是人实践的产物。人在实践中不断地生产和再生产规则和资源,并把它们在时空中最深入地积淀下来,就成为一种“制度化实践”^①。因此,制度化是被建构的结果。另一方面,作为社会构成部分的制度具有突生性质(emergent property)。制度被创造出来之后,不再具有个体的、主观的意义,而成为集体意识,反过来制约或调整着人们的行为,这同时也是制度化的过程。特别值得注意的是,集体意识与其说是心理的,不如说是道德的(涂尔干)。由此可以推出制度也是道德和政治运行的结果。必须指出,制度并不是某些权术家精心策划的产物,相反,制度是民心民意所向。玛丽·道格拉斯指出,制度具有一种社会思维的作用。在《制度是如何思维》的一书中,她认为,制度是社会公义的体现,它超出了个人功利性或自私性,而建立在人们共同接受的基本理念规范之上。当制度落实在公义之上,它对那种利己的工具理性行为起着控制作用。^② 我们对社会工作机构特征的分析正是基于上述的立论。

社会工作是一种援助者和受助者的关系,这种关系的发生和处理不是自然而然的过程,而是社会作用的结果,社会工作机构利用社会制度提供的规范和资源来履行助人利他的职责,在这一过程中,利他主义被制度化了。社会工作机构作为一种利他主义的制度化形式,基本特征表现在:

① [英]吉登斯:《社会的构成》(李康、李猛译,王铭铭校),三联书店1998年版,第87、85页。

② 周雪光:《制度是如何思维的》,《读书》2001年第4期,第10页。