



“十一五”国家重点图书
社会工作案例研究丛书

社会工作 项目精选

The Project of Social Work

王瑞鸿 / 主编
上海市浦东新区社会工作者协会组织编写



华东理工大学出版社



上海市浦东新区社会工作者协会成立于1999年12月，是一家致力于推动社会工作专业化、职业化的社会团体。协会的工作内容有：社会工作者培训、社工服务项目研发、扶持和培育社工机构。在多年的耕耘中，协会始终坚持“团结社工、服务社会、发展专业”的宗旨，逐步建立了社会公信力和在业界的影响力。《社会工作项目精选》一书集中反映了浦东社工机构社会化和项目制运行的本土经验。

“十一五”国家重点图书

社会工作案例研究丛书

社会工作项目精选

上海市浦东新区社会工作者协会组织 编写

王瑞鸿 主编



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

社会工作项目精选/王瑞鸿主编. —上海:
华东理工大学出版社, 2010. 3

(社会工作案例研究丛书)

ISBN 978-7-5628-2681-3

I. 社… II. 王… III. 社会工作—研究—浦东
新区

IV. D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 238054 号

“十一五”国家重点图书

社会工作案例研究丛书

社会工作项目精选

主 编 / 王瑞鸿

责任编辑 / 钟献刚

责任校对 / 张 波

封面设计 / 戚亮轩

出版发行 / 华东理工大学出版社

地址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电话: (021)64250306(营销部)

传真: (021)64252707

网址: press.ecust.edu.cn

印 刷 / 上海展强印刷有限公司

开 本 / 787 mm×960 mm 1/16

印 张 / 21

字 数 / 335 千字

版 次 / 2010 年 3 月第 1 版

印 次 / 2010 年 3 月第 1 次

印 数 / 1—3 000 册

书 号 / ISBN 978-7-5628-2681-1/C·138

定 价 / 33.00 元

(本书如有印装质量问题, 请到出版社营销部调换。)

编委会名单

编委会顾问：

王家桢 上海市浦东新区人大常委会城市管理与环境建设工委主任，原上海市浦东新区劳动保障局局长

顾云豪 上海市浦东新区民政局局长

姚琼 上海市浦东新区民政局副局长

编委会主任：

段慧霞 上海市浦东新区社会工作者协会常务副会长、秘书长，上海乐群社工服务社主任

文军 华东师范大学法政学院副院长、教授、博导，上海市浦东新区社会工作者协会副会长

编委会委员（以姓氏笔画为序）：

丁晶 上海市香山中学社工

万其刚 上海市浦东新区民政局社团处处长

王瑾璟 上海乐群社工服务社社区部主任

王瑞鸿 华东理工大学社会与公共管理学院社会工作系副主任、副教授

王悦 上海乐家社会工作服务社项目主管

左桂娟 上海乐群社工服务社青少部主任

吉嘉 上海中致社区服务社副总干事

刘芳均 上海浦东新区阳光慈善救助服务社社长

朱蓓 上海乐群社工服务社社区部督导助理

朱眉华 华东理工大学社会与公共管理学院分党委书记、教授，上海市浦东新区社会工作者协会副会长

张平 上海中致社区服务社干事

张一奇 上海市东方医院社工部副主任

陈奇春 上海中致社区服务社职能干事

范志海 华东理工大学社会与公共管理学院社会工作系副教授,
上海公益社工师事务所总干事

姚树梅 上海乐群社会工作服务社资源开发部主任

钟 怡 上海新途健康促进社项目主管

顾东辉 复旦大学社会发展与公共政策学院副院长、教授,上海市
浦东新区社会工作者协会副会长

姬中宪 上海市浦东新区社会工作者协会副秘书长

徐金凤 上海市浦东新区社会工作者协会项目开发部主任,上海
浦东新区乐耆社会工作服务社理事长

殷茹媛 上海乐群社工服务社社区部社工

郭小牧 上海新途健康促进社总干事

陶维昀 上海市浦东新区社会工作者协会乐爱助残项目组潍坊项
目主管

程 斌 上海浦东新区乐耆社会工作服务社社区部督导助理

韩丽蓉 上海市浦东新区社会工作者协会宣传联络部项目助理

蒋亦凡 上海市浦东新区社会工作者协会宣传联络部主任

彭希哲 复旦大学社会发展与公共政策学院院长、教授,上海市浦
东新区社会工作者协会会长

臧 萧 上海市浦东新区民政局社会事务管理处副处长

◎ 上海市民政局局长 马伊里

社会组织是社会建设的重要力量,社会组织的质和量是衡量一个国家经济、社会发展水平的标志。党的十七大强调要在经济发展的基础上,加快推进以改善民生为重点的社会建设。而日前召开的上海市社会建设推进大会指出,要把民生改善贯穿于社会建设各项工作的始终,把更多财政资金投向公共服务领域,积极培育和发展公益服务类社会组织,充分发挥社会组织在扩大公共服务、协助政府管理、反映利益诉求、动员社会参与、规范群体行为等方面的积极作用。

当前,上海处于经济结构调整和社会建设阶段,社会矛盾凸显,民生需求空间巨大,这就要求我们既要当前的形势有清醒的认识,准确把握社会组织的功能和定位,也要勇于实践,强化政府的社会管理和公共服务职能,为社会组织“腾出空间”,优化发展环境,大力支持社会组织发展,积极探索政社良性互动的合作关系,通过政府购买服务探索建立公益创投和公益招投标机制,引进一批具有专业水平的公益性社会组织,尽量提供优质的公共产品和社会服务,满足日益多样化和个性化的公益服务和民生需求,最终使群众得到实惠。这是实践现代民政“以人为本,以人和为目标”价值观的具体体现,也是提高公众参与、建立公民社会的重要路径。

党的十六届六中全会提出了建设一支宏大社会工作人才队伍的重大决策,国外的经验和我国的实践都表明,社会组织是社会工作的主要承担者,也是社会工作人才施展才华、发挥作用的主要舞台,民间社会工作机构在积聚人才、规范职业、强化专业、提升服务等方面起着独特的作用。发展社会工作事业是促进社会管理体制变革、公共服务内涵与模式创新、社会组织健康发展以及整个社会组织化程度提升的必然要求。作为中国改革开放的前沿阵地和内地社会工作的发源地,上海市浦东新区从20世纪90年代就开始进行社会工作的探索和实践。经过十余年的发展,社会工作在参与社会管理、承接公共服



务项目、提供公共服务、倡导社会公益、促进社会和谐等方面取得了显著成效,逐步形成了政府主导、行业管理、社会组织参与的社会工作发展格局,积累了具有鲜明浦东特色的社会工作人才队伍建设经验,其中专业性、项目制、福利型和社会化是其典型的特征。以社会服务项目为载体,积极探索社会组织培育和发展机制,推进社工、社团和社区“三社联动”。截至目前,新区已培育发展了近 25 家公益类社会组织。这些公益机构适应政府职能转变,积极承接公共服务项目,职业渗透性非常强,范围涉及禁毒、司法、矫正、灾后重建、慈善救助、家庭和妇女服务、社区党建、外来人口、残障人士、民族与宗教、老年服务、人口计生、学校、医院等实务领域。这些公共服务项目有效地促进了政社合作和社社合作,开发了更多的社会工作岗位,合理配置社会资源,并以此开发设计新的项目,形成可持续性的项目链。同时,它对于社会工作机构加强自身能力建设、提高专业服务水平、树立专业权威和提高社会公信力、保障机构健康稳定发展具有重要意义。

本书是“十一五”国家重点图书社会工作案例研究丛书之一,秉持专业性,突出实用性,旨在为总结提炼社会工作项目成功运作和管理的本土化经验与模式,梳理出公共服务项目一般的流程和运行机制。

本书框架完整,内容充实,在编排上采用了比较新颖的方式,根据项目经费的不同来源,共分成五个主题,并在每个主题开篇附上了专家点评,更具有指导和示范作用。

第一个主题的焦点是政府购买服务的项目案例,也是目前项目经费的主要来源。这些项目分别来自八家社会工作机构,涉及少数民族宗教社工服务、流浪乞讨人员社工服务、社区助老社工服务、政社合作平台社工服务、社区青少年社工服务、家庭社工服务、外来媳妇社工服务和外来流动人口关怀生育社工服务项目。

第二个主题是由基金会资助的社会工作项目,分别来自两家社会工作机构,主要开展外来民工子女社会工作服务和都江堰灾后重建社会工作服务。

第三个主题聚焦企业赞助的社会工作项目,主要来自机构针对外来人口的健康教育社会工作服务和青少年的健康教育社会工作服务。

第四个主题是社会捐助的社会工作项目,范围涉及都江堰灾后重建的紧急救援社会工作服务和外来青少年的社区社会工作服务。



最后一个主题是在体制内自主开发的社会工作项目,项目涵盖了医务社会工作 and 学校社会工作服务领域。

需要指出的是,本书在划分项目类别时,是以其中最主要的项目经费来源为依据的,但这并不意味着除此之外没有其他的经费来源,事实上,很多项目同时接受了多种渠道的经费支持。限于体例及篇幅,本书所收录的优秀项目难免挂一漏万,希望将来能用其他方式呈献给大家。

本书汇集的项目案例具有代表性,引人入胜,充分反映了社会工作项目实务运作的智慧。书后附加的上海市浦东新区政府出台的相关政策和公益招标投标项目架构,可为社会工作运作专业学生和一线社会工作开发社会工作项目、进行项目研究提供政策指引和设计范本。

这是一部凝结了作者群体智慧、经验和思考的好书,相信会带给你有益的启示。



导言 社会工作项目研究	1
浦东社会工作项目发展之路	2
现代社会工作与项目管理	11
 第一篇 政府购买社会工作项目	 16
市民中心：政社合作服务平台	17
社区共融：少数民族服务	32
阳光慈善：流浪乞讨人员救助服务	49
金色夕阳：面向老年群体的服务	62
中途宿舍：社区青少年服务	82
家庭服务：特定女性的专业服务	96
圆梦家苑：女性群体服务	106
外来不寂寞：流动人口生育关怀	119
 第二篇 基金会资助社会工作项目	 132
雏鹰展翅：流动儿童健康教育	133
火凤凰：灾后妇女绒绣技能培训	157
爱心加油站：灾后社区慈善帮困计划	174
 第三篇 企业赞助社会工作项目	 187
新市民之旅：流动人口生殖健康教育	188
关爱生命：青少年健康教育项目	206
 第四篇 社会捐助社会工作项目	 227
新驼峰：灾后重建物资中转	228
阳光童年：流动儿童服务	241
快速直通车：来沪青少年服务	257



第五篇 自主开发社会工作项目	277
治疗小组：医务社工服务	278
潜能开发：学校社工服务	292
附录	307
机构介绍	307
相关文件	312
项目流程	317
标书示范	321
友好单位	325



项目研究 社会工作

导
●
言



作为一种专业的助人方法,社会工作本身经历了产生和发展的过程,迄今为止,这种快速发展的势头依然在持续。

作为一种高效而且系统的运作方法,项目管理已经逐渐突破了军工领域,超越了工业领域,进入到了社会服务领域。

当项目管理和社会工作这两种现代专业方法相互交融时,可以期待的一定是令人激动不已的新突破。

SOCIAL WORK
社会工作项目精选

浦东社会工作项目发展之路

自 20 世纪 90 年代起,上海市浦东新区社会工作历经了十余年的发展,已成为中国社会工作版图中的重要阵地,浦东社会工作产生和发展的过程,也是浦东社会工作项目从无到有、从少到多、从探索到成熟的过程,这一过程大致经过以下几个阶段。

第一阶段：构建小政府大社会格局,为社会工作项目发展奠定基础

在大政府、小社会甚至全政府、无社会的传统体制格局下,社会工作项目必然没有生存的空间,而上海市浦东新区作为全国经济社会发展的前沿,在 20 世纪 90 年代早期建区之初就确立了“小政府、大社会”的基本格局,政府在把握宏观调控的同时,将大量公共管理与社会服务职能剥离,为社会组织与社会工作发展预留了空间,也为未来的社会工作项目发展奠定了制度基础。上海市浦东新区社会发展局作为当时主管社会事务的政府职能部门,集民政、教育、卫生、人口计生等多条线于一体,正对应社会工作服务的主要领域。上海市浦东新区社会发展局积极探索公共管理与社会服务的专业化和社会化,勇于创新,率先试点,从而开启了浦东社会工作项目发展之路。

社会工作项目还需要专业人才来运作实施,社会工作人才无疑是首选专业力量,而放眼当时的浦东甚至整个上海,社会工作专业人才难觅踪影。1997 年,上海市浦东新区大胆创新,开始了社会工作人才的引进工作,在全国率先招聘专业社会工作人才到社区从事社会工作,由于华东地区最早设立社会工作专业的华东理工大学社会工作系在 1996 年才开始招生,当时整个华东地区还没有社会工作专业的高校毕业生,所以首批引入的专业社会工作人才全部来自中国青年政治学院社会工作系,共 36 名。这些毕业生被充实到基层相关

岗位上,成为上海市浦东新区开展基层社会工作的一支新生力量。他们尝试运用专业理念与方法处理社区问题,表现出与传统社区工作者截然不同的专业身份,起到了良好的效果,初步彰显了社会工作的专业有效性,为日后浦东社会工作项目的发展储备了人才。

社会工作人才作为一支专业力量,必须有专业的组织归属,否则分散在各个社区,难免不被传统的行政体系同化,专业的社会工作项目也就无从谈起。为此,早期浦东社会工作在开展专业服务的同时,也开始自发地寻找专业归属与组织认同,他们通过民间社会工作沙龙的形式定期聚会,围绕不同主题进行各种形式的交流讨论,如“个案工作方法探讨”、“社会工作在老人福利院中的应用”、“社区工作中的法律问题”、“青少年热线服务及跟进辅导”等,还组织参观各类服务机构、听取实务工作者经验介绍,并邀请专家进行现场点评。通过组织社会工作沙龙,使分散在各个社区的社会工作有了分享的机会,凝聚了社会工作力量,提升了专业认同感,其自发性、民间性的组织特点也显现了未来浦东社会工作项目社会化运作模式的雏形。

第二阶段: 社会工作项目初次尝试,催生内地首家社会工作机构

自2002年起,受新区社会发展局委托,一个为简易学校民工子弟服务的社会工作项目开始实施,一批刚从学校毕业的年轻社会工作者组成了项目组,而这个项目组正是内地首家社会工作机构——乐群社工服务社的前身。

项目运作一年之后,2003年2月,乐群社工服务社正式注册成立。这群没有户口,没有编制,没有“人头费”,只有专业理想与一腔热情的年轻人,开始了他们惊心动魄又波澜壮阔的创业历程,也为中国社会工作的发展路径示范了新的可能性。而简易学校社会工作服务项目,正是促使乐群社会工作服务社成立的催化剂。

在第一个项目的基础上,乐群社工服务社规划了以提供一线服务为核心的业务范围,包括:向社会服务机构派驻社会工作专业人员,提供社会工作专业咨询、培训、评估、督导服务;面向社区居民个人及家庭,提供多种专业服务;接受委托,管理社会服务机构,策划、运作社会服务项目,面向社会推出了学校



社会工作服务、医务社会工作服务、青少年外展社会工作服务、老年社会工作服务、流动儿童服务、社区发展以及专业培训等项目。乐群为自己制订的目标是：成为一家受大众信任的综合性社会工作专业服务机构，为推进国内社会工作专业化、职业化担任探路先锋！

如同浦东开发之初得到全国各地人才的援助一样，乐群社会工作服务社作为浦东土生土长的社会工作机构，其最初的员工均是毕业于全国各地高校的社会工作专业、专科毕业生。为了一个共同的理想，他们选择了浦东这块社会工作的乐土，选择了乐群这个年轻而充满活力的集体。在成立之后的几年中，他们拓展项目的过程充满了艰辛，他们的专业探索之路也一波三折，每一步都为中国社会工作的发展提供了经验或教训。乐群的成长之路，也是浦东社会工作项目发展过程的缩影。

第三阶段：多种渠道拓展项目经费来源，项目化运作初见成效

2003 年是中国社会工作发展史上的一个重要年份，也是浦东社会工作项目发展的重要转折点。经过前几年的酝酿，浦东社会工作在制度建设、职业化推进、社会化运作及实务拓展等方面均有重大突破，同时，浦东社会工作对社会工作专业化、职业化的实践积累与专业思考，也为整个中国社会工作的职业化发展贡献了智慧。

这一时期，浦东社会工作项目的服务范围逐渐拓展，资金来源渠道也趋于多样化，尤其在项目管理运作方面，呈现出多种模式共存的局面，不同领域、不同机制下的社会工作因地制宜，分别找到了适合自己的项目运作模式，丰富了社团社会化运营的方式，积累了项目管理与实施的经验，也让项目化运作的观念深入人心。这些都为未来的浦东社会工作大发展奠定了基础。这一时期有代表性的项目包括以下几个。

1. 简易学校社会工作服务项目：以服务为导向的政府购买项目

受上海市浦东新区社会发展局的委托，浦东新区社会工作者协会从 2002 年 9 月至 2003 年 8 月为新区 6 所简易小学（原民工小学）提供驻校社会工作服务，目的是帮助流动人口子女解决家庭、个人和社会交往等方面的问题。



2003 年乐群社会工作服务社成立后,该项目移交乐群承办。该项目取得了良好的社会效益,对流动人口及其子女更好地融入上海给予了专业的协助,得到了社会各界的好评。同时,该项目的购买、运作方式也具有探索意义。该项目由政府直接购买,社团承接后,根据项目需要聘用适当数量的社会工作人员,完成项目方案中的各项内容,并通过提取项目经费中的管理费,维持机构运转及人员开支。这种模式代表了未来浦东社会工作服务项目的主流。

2. 司法社会工作服务项目:以社会工作岗位为导向的政府购买项目

由于服务对象的特殊性及体制机制的差异,司法社会工作的三大社团采用了另一种形式的政府购买模式。根据社会工作与服务对象的配比关系来确定人数,具体比例为:社会工作与刑释解教人员比例为 1:150,社会工作与监外服刑人员比例为 1:50,社会工作与吸毒人员比例为 1:50,社会工作与社区青少年比例为 1:150。服务对象规模的庞大与相对稳定,决定了三大社团中社会工作人员规模的特点。社会工作薪酬,采用的是与公务员和事业编制人员类似的“人头费”的方式,由政府在全市范围内统一定价,单价乘以总社会工作人员人数,再加适当行政成本,即是每年的项目费用。在社会工作发展初期,人头费使社会工作的收入有了基本保障,有利于吸引人才、保证社团快速平稳发展,尤其对当时没有稳定项目来源的浦东社会工作机构来说,这种做法是十分必要的。

3. 抗击“非典”社会工作服务项目:基金会支持、政府与社团共同参与的项目

2003 年 4 月以来,非典型性肺炎的传播给社会正常生活带来了巨大的冲击,在社区居民中造成了一定程度的困惑和恐慌心理。在这种情况下,为协助居民解决因“非典”带来的社会、心理和情绪方面的问题,倡导社会公德心和公民责任,重建社区人际关系,并为奋斗在抗击“非典”一线的社区工作人员提供专业支持,由上海市浦东新区社会发展基金会资助、上海市浦东新区社会发展局和浦东新区社会工作者协会共同主办、乐群社工服务社和华爱社区服务中心等共同参与的“抗击非典,与你同行”社会工作服务计划正式启动。该计划主要包括以下几方面内容:

(1) 开设“彩虹”情绪支持热线,由专业社会工作人员负责拨打和接听,通过电话交谈的形式,及时发现居民因“非典”引起的各种问题,运用专业技巧,



缓解一般居民对“非典”的困惑及恐慌情绪,并为留观和隔离人员提供情绪支持。热线自当年5月份开通以来,受到广大居民的欢迎,不少人通过拨打“彩虹”热线,增加了关于预防“非典”的知识,树立了抗非必胜的信心。

(2) 深入社区,为居民提供危机介入服务。针对社区中被隔离者、留观者、“非典”恐惧者、一线医务人员的家属、弱势群体等,社会工作人员深入社区,与他们展开面对面的交流,运用个案和小组工作的专业方法,为他们提供情绪和心理上的支持,同时也担当起连接居民、社区工作人员与政府之间沟通的桥梁作用。

(3) 开展青少年抗非历奇辅导、流动人口子女及家庭支持、发放爱心指引宣传单等配套项目,倡导市民、非营利组织、工商业界广泛参与抗非活动,各尽所能,为战胜“非典”贡献自己的力量。在活动中,浦东新区社会工作者协会共张贴海报及宣传单一万余份,增强了市民抗非必胜的信心,同时也宣传了社会工作的服务理念。

经过一段时间的努力,“抗击非典,与你同行”社会工作服务计划取得了较大的成绩,为缓解居民恐慌情绪、重建良好的人际关系、营造温馨的社区氛围贡献了力量。几次大型社区活动也取得了较好的成效,既鼓舞、团结了居民,也在活动中宣传了社会工作的专业技巧与服务理念。

尤其值得注意的是,此次社会工作服务计划也为探索社会工作应对突发事件与重大灾害积累了宝贵的经验,对政府主导、基金会支持、社团组织实施、社会工作一线服务这一灾后救助模式进行了卓有成效地演练。5年后,当汶川大地震发生时,浦东社会工作界能够做出快速反应并提供有组织、有计划的专业服务,也与这一次的锻炼密不可分。

4. 辉瑞青少年健康教育项目:企业赞助、社团独立运作型项目

在寻求政府资源的同时,浦东新区社会工作者也开始积极拓宽资金来源,尝试吸引企业资金开展专业服务。2004年4月,浦东新区社会工作者协会获得美国辉瑞制药公司的资助,开始启动为期一年半的“辉瑞—上海市浦东新区青少年健康教育”项目。为更好地完成该项目,社工协会联合东方医院社会工作站、罗山市民会馆社会工作站、乐群社工服务社、浦东潍坊科普中心及上海市浦东新区部分中学和医院等多家单位共同参与,并得到了上海市浦东新区社发局和金杨、梅园、潍坊、花木等社区的支持和配合。该项目形式新颖活泼,