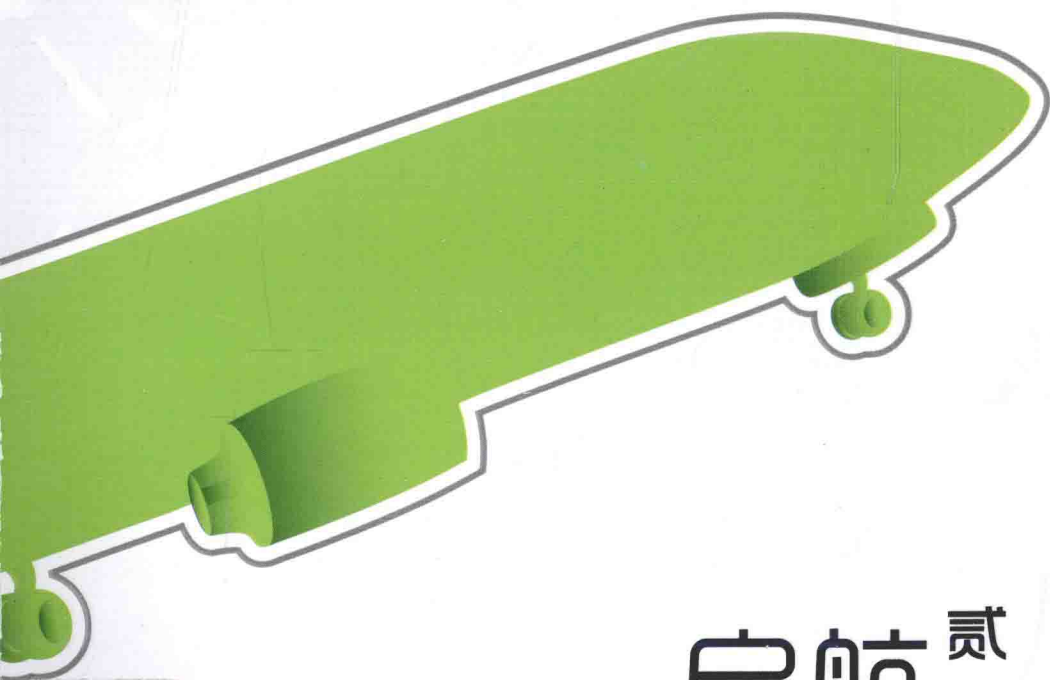




启创社会工作服务中心
QI CHUANG SOCIAL WORK SERVICE CENTER



启航^贰

2009年-2012年度社会工作文集

第一部分 启创纪实

008/ 启服务先河，创社工未来

“服务先行”概念下的启创社会工作服务中心发展纪实

罗观翠 廖焕标 黄 丹

第二部分 理论探索

031/ 政府购买社工组织服务的一次探索

罗观翠 董沛兴

035/ 岗位购买还是项目购买

罗观翠

039/ 广州社工模式发展的机遇、问题与前景

顾红霞 罗观翠

044/ 社会企业视角下的社工机构发展

罗观翠

046/ 本土医务社工怎样融入医院系统

吴惠贞

050/ 把握社会工作发展方向

罗观翠

052/ 社会工作是社区管理的新元素

罗观翠

054/ 社会工作发展的下一个战线

吴惠贞

056/ 政府购买启创“青年地带”项目的探索

胡良喜

第三部分 督导手记

Part 1 心路历程

060/ 我对广州社会工作的回顾与前瞻

罗观翠

064/ 亲历内地社会工作发展二十年

罗观翠

Part 2 社会观察

067/ 不一样的春节

罗观翠

069/ 袭击校园事件敲响儿童保护警钟

罗观翠

073/ 妈妈帮人的智慧

吴惠贞



075/ 谁说社工一定是好人

胡良喜

Part 3 经验分享

077/ 青少年的健康成长离不开学校社工

罗观翠

079/ 企业设置正式社工服务的障碍在哪里

吴惠贞

081/ 企业社工不止是企业的社工

吴惠贞

083/ 承受“不确定”的心理素质及使命感

吴惠贞

085/ 社工服务细节的重要性

吴惠贞

087/ 本土化与水土不服

吴惠贞

089/ 珍惜决定留下来的人

吴惠贞

091/ 聘人难

吴惠贞

093/ “Social worker”不是“Social talker”

吴惠贞

Part 4 督导答疑

095/ 给一直被「魔鬼」督导的同工的回信

吴惠贞

097/ 做督导的难处

吴惠贞

099/ 我们的社工太年轻？

吴惠贞

101/ 社工最重要的是“有心”还是“有力”？

吴惠贞

103/ 做个案要从案主的表征问题入手

吴惠贞

105/ 将案主对社工的寄望调整为对服务的期望

吴惠贞

107/ 怎样处理晚年长者的无用感

吴惠贞

111/ 当社工感觉到已无法控制自己的时候

吴惠贞

112/ 就算在学院学了什么，也不可能担保你可以做得好

吴惠贞

114/ 社工一定要像法官一样判断案主的是非黑白吗？

吴惠贞

116/ 建立前线同工网络支持平台

吴惠贞

118/ 决定谁是“主要案主”会受不同条件的限制

吴惠贞

121/ 当案主家人的问题有利益冲突

吴惠贞

123/ 怎样处理组员违反小组契约的状况

吴惠贞



125/ 社工若发现儿童模仿性行为该如何应对

吴惠贞

第四部分 社工实务

Part 1 社区社会工作

129/ 用陪伴和关怀伴你走向新年

吕乐琴

131/ 我们为灾区带来了什么，又将留下什么

王军芳

138/ 在灾区服务的五味杂陈

刘广敏

141/ 陈家坝的“羌禹娃娃”和“厨房娘娘”

贺彩霞

144/ 秋日的蝴蝶与花朵——北川社工手记

贺彩霞

146/ 回望启创灾后三年社工服务之路

贺彩霞

153/ 鞋子变形记

杨 玲

156/ 一名灾区社工的3年

贺彩霞

Part 2 青少年社会工作

161/ “酷”小伙背后的求职挣扎

黄 丹

163/ 让家长与孩子同行

徐结容

167/ “混世小魔王”的转变

黄 丹

169/ 我如何让他走出人生的沼泽

张 伟

173/ “异常”的阿雯

廖其能

175/ 文化大使——青少年的社区参与

廖其能 叶倩怡

181/ 妈妈为什么经常“骂”我

叶倩怡

183/ 服装设计职中生“编织爱心”志愿小组

廖其能 黎丹丹

Part 3 长者社会工作

187/ 难伺候的倔婆婆

李桂芳

191/ 香港S机构长者服务见习录

王军芳

195/ 社区居家养老中社工的角色

王 王



- 201/ 居家养老服务的创新尝试 王军芳
- 207/ 一对老夫妇的相处之感 李桂芳
- 213/ 一个社工对居家养老服务的思考与建议 王 王

Part 4 戒毒社会工作

- 217/ 给戒毒家庭注入新能量 黎玉婷 周冠君

Part 5 康复社会工作

- 219/ 广东省荣军康复医院社工试点：服务构思与实践 吴惠贞

第五部分 作者简介





序

翻看《启航二》的文稿，它丰富多采的内容，给我很大的阅读乐趣。启创过去几年经历着从无到有的过程，无论是同工如何发掘服务的重点，还是如何选取理念和服务设计，对承担任务的社工和督导，都是很大的挑战。虽然启创所有的服务，在开拓时我都有参与构思及制定服务方向，但落实服务方案的重要任务则放在同工和督导的身上。可喜的是，同工都非常用心，并且无限创意，这些服务发展中点滴的纪录反映了同工在思考和实践过程中个人的感受，《启航二》便是期望将这些点滴精华整理成文，为后来者提供有价值的参考。

我们在众多创新服务中有着非常宝贵的经验。举例来说，在荣军医院进行为时一年多的康复服务实验计划，参与的社工、督导都有很大的成就感，因为经过他们悉心的引导，把暮气沉沉的病房变成活泼的生活空间，受人照顾的荣军变成了帮助别人义工，也改变了到医院做义工的后进青年的生活态度。这计划真实地反映了社工服务的成效，也为我们日后开展其他医务和康复服务打下了很好的基础。

除了宝贵的社工实践经验，伴随着启创的成长，我们也经历了社会服务类NGO组织发展面临的各种问题和挑战。举例来说，在广州大范围推广政府购买社工服务开展家庭综合服务中心的实践中，我们一路思考：政府与NGO组织的合作关系如何建立？服务如何扎根社区？如何真正做到综合性的服务等。

《启航二》从社会观察，到理论探讨，再到实务经验的分享，记录了督导、社工、青少年、家长、长者和残疾人士的参与，显示了现实社会对社工服务的巨大的需求，我们必须用敏锐的眼光，深入发掘和思考，分析如何以有限的资源，为社会做最有意义的事。盼望在不同岗位的同工，继续努力总结经验，供我们学习，促进交流。

总监

罗观晖





前景共创，你我同行

启创自2008年成立以来，至今已经过了近四个春秋。回首四年前，启创首次承接“青年地带”，开创广州政府购买社工服务的先河，现在机构在多方的支持下，得到了历史性的急速发展，有越来越多的社工、专家和志愿者加入到我们的团队中来，一起前行在社工发展的道路上。

延续《启航一》的务实风格，《启航二》记录了启创的一群专业社工在2009到2012年度间，在本土进行社工实践走过的足迹。我们希望能借《启航》这个平台，讲述实务工作的经历与故事，分享社工信念的实践与体会，探索社工行业的方向与路径。

有人说，社工是萤火虫。萤火虫虽是微小的昆虫，只能散发微小的光芒，但在旷野黑暗之处所带来的光明却给人带来希望；如果将一大群萤火虫聚集起来，更可以起到如明灯照耀指引脚步的作用。而我们的社工则像萤火虫一样，虽然微小、年轻甚至被人轻视，但温柔、坚定地处于人生低潮、黑暗中的受助者提供一点微弱而温暖的光芒，集合起来则能为现今中国高速变迁的社会带来更多光明与希望。

“独行总不及有人同行”。成为凝聚专业社工力量的平台，一直是我们对启创所寄望予的美好愿景。我们衷心希望借着《启航二》的文字，让更多人了解启创、了解社会工作，通过文字链接在读社工学生、在职社工以及社会各界关心社会服务的热心人士，你我结伴、同心同行，共创美好的明天。

第一部分 启创纪实

008/ 启服务先河，创社工未来

“服务先行”概念下的启创社会工作服务中心发展纪实

罗观翠 廖焕标 黄 丹

第二部分 理论探索

031/ 政府购买社工组织服务的一次探索

罗观翠 董沛兴

035/ 岗位购买还是项目购买

罗观翠

039/ 广州社工模式发展的机遇、问题与前景

顾红霞 罗观翠

044/ 社会企业视角下的社工机构发展

罗观翠

046/ 本土医务社工怎样融入医院系统

吴惠贞

050/ 把握社会工作发展方向

罗观翠

052/ 社会工作是社区管理的新元素

罗观翠

054/ 社会工作发展的下一个战线

吴惠贞

056/ 政府购买启创“青年地带”项目的探索

胡良喜

第三部分 督导手记

Part 1 心路历程

060/ 我对广州社会工作的回顾与前瞻

罗观翠

064/ 亲历内地社会工作发展二十年

罗观翠

Part 2 社会观察

067/ 不一样的春节

罗观翠

069/ 袭击校园事件敲响儿童保护警钟

罗观翠

073/ 妈妈帮人的智慧

吴惠贞



075/ 谁说社工一定是好人

胡良喜

Part 3 经验分享

077/ 青少年的健康成长离不开学校社工

罗观翠

079/ 企业设置正式社工服务的障碍在哪里

吴惠贞

081/ 企业社工不止是企业的社工

吴惠贞

083/ 承受“不确定”的心理素质及使命感

吴惠贞

085/ 社工服务细节的重要性

吴惠贞

087/ 本土化与水土不服

吴惠贞

089/ 珍惜决定留下来的人

吴惠贞

091/ 聘人难

吴惠贞

093/ “Social worker”不是“Social talker”

吴惠贞

Part 4 督导答疑

095/ 给一直被「魔鬼」督导的同工的回信

吴惠贞

097/ 做督导的难处

吴惠贞

099/ 我们的社工太年轻？

吴惠贞

101/ 社工最重要的是“有心”还是“有力”？

吴惠贞

103/ 做个案要从案主的表征问题入手

吴惠贞

105/ 将案主对社工的寄望调整为对服务的期望

吴惠贞

107/ 怎样处理晚年长者的无用感

吴惠贞

111/ 当社工感觉到已无法控制自己的时候

吴惠贞

112/ 就算在学院学了什么，也不可能担保你可以做得好

吴惠贞

114/ 社工一定要像法官一样判断案主的是非黑白吗？

吴惠贞

116/ 建立前线同工网络支持平台

吴惠贞

118/ 决定谁是“主要案主”会受不同条件的限制

吴惠贞

121/ 当案主家人的问题有利益冲突

吴惠贞

123/ 怎样处理组员违反小组契约的状况

吴惠贞



125/ 社工若发现儿童模仿性行为该如何应对

吴惠贞

第四部分 社工实务

Part 1 社区社会工作

129/ 用陪伴和关怀伴你走向新年

吕乐琴

131/ 我们为灾区带来了什么，又将留下什么

王军芳

138/ 在灾区服务的五味杂陈

刘广敏

141/ 陈家坝的“羌禹娃娃”和“厨房娘娘”

贺彩霞

144/ 秋日的蝴蝶与花朵——北川社工手记

贺彩霞

146/ 回望启创灾后三年社工服务之路

贺彩霞

153/ 鞋子变形记

杨 玲

156/ 一名灾区社工的3年

贺彩霞

Part 2 青少年社会工作

161/ “酷”小伙背后的求职挣扎

黄 丹

163/ 让家长与孩子同行

徐结容

167/ “混世小魔王”的转变

黄 丹

169/ 我如何让他走出人生的沼泽

张 伟

173/ “异常”的阿雯

廖其能

175/ 文化大使——青少年的社区参与

廖其能 叶倩怡

181/ 妈妈为什么经常“骂”我

叶倩怡

183/ 服装设计职中生“编织爱心”志愿小组

廖其能 黎丹丹

Part 3 长者社会工作

187/ 难伺候的倔婆婆

李桂芳

191/ 香港S机构长者服务见习录

王军芳

195/ 社区居家养老中社工的角色

王 王



- 201/ 居家养老服务的创新尝试 王军芳
- 207/ 一对老夫妇的相处之感 李桂芳
- 213/ 一个社工对居家养老服务的思考与建议 王 王

Part 4 戒毒社会工作

- 217/ 给戒毒家庭注入新能量 黎玉婷 周冠君

Part 5 康复社会工作

- 219/ 广东省荣军康复医院社工试点：服务构思与实践 吴惠贞

第五部分 作者简介



启创纪实

第一部分





启服务先河，创社工未来——

“服务先行”概念下的启创社会工作服务中心发展纪实¹

◎罗观翠 廖焕标 黄丹

启创（包括先后于各地注册的广州市海珠区启创社会工作协会、广州市启创社会工作服务中心、佛山市顺德区启创青少年社工服务中心、佛山市南海区启创社会工作服务中心、汶川县启创社会工作服务中心、中山市启创社会工作服务中心、启创（香港）社会工作服务网络有限公司，统称启创社会工作服务中心，以下简称启创）的取名，意涵“开启与创新”，最早（2008年2月）成立于广州。作为广州本土第一个正式成立并注册的社会工作NGO，启创一直在做着开启性的工作，除了不断在服务上探索符合本土特色的工作手法外，也不遗余力地尝试着在广州乃至广东本土的社会福利界探索出一条行之有效的本土社会工作行业创新发展模式。

启创的取名，也包含了创办人罗观翠教授对启创的期望。2002年罗观翠来到中山大学任教，开始发展处于起步阶段的社会工作专业。在致力于推动社会工作教育事业的同时，她也看到广州社会服务的需求，一直在谋求机会，希望可以发展实体性的专业非营利组织，踏踏实实为一些确有需要的人士提供切实有效的社会服务。她在2003年创立了“中山大学社会工作教育与研究中心”（以下简称“中大社工教研中心”），开始有意识地在广州地区作一些服务试点，培育了第一批广州本土的社工人才，而他们也成为了现在引领启创发展的中坚力量。

21世纪以来，广州本土社会服务需求的日益凸现，加之“小政府、大社会”的社会管理体制改革创新趋势，培育着社会工作发展的土壤。而十六届六中全会“建设宏大的社会工作人才队伍”的部署，宣告了“中国社会工作春天的到来”。回顾启创四年来一路走过的点点滴滴，我们试图从机构服务与管理的角度反思启创的发展历程，供业界及社会点评及参考。



一、青年地带：政府购买社工服务初探

关键词：需求、服务、机构发展、服务发展、创新所需空间

回顾仿如昨日的2008年2月，或许可以用“突如一夜春风来，千树万树梨花开”的诗句描述社会工作NGO在广东省珠三角地区蓬勃迅猛发展起来的现状。当社工同行在一起分享这段历程的时候，却发现几乎每一个社工机构成长发展的道路却常常是用“艰难”、“困境”、“难题”等词来形容的。启创，作为广州市第一个注册成立的社会工作机构，也经历了这样一个过程。不过，我们更愿意用“挑战”、“探索”、“机遇”等来形容。并且，在这样一个探索的过程当中，特别引人注目的是以下几个关键性议题。

1、立于社区，源于需求，服务为先

启创的起步是从青少年服务开始，当时的专业督导胡良喜先生记录了启创第一个项目，也就是现在大家耳熟能详的“青年地带”的诞生过程。²

“记得那是2007年9月9日，星期日，广州市团委及海珠区团委的朋友来到中山大学社会工作教育研究中心与罗观翠教授和我见面，他们提出在广州开展青少年社会工作服务的想法，大家一起探讨可能性。

团委的建议毫无疑问是一个创新尝试。为了赶紧申报青少年社会工作服务的试点，增强推动社会工作服务开展的影响力，我们就只能用两周的时间去做社区需要评估及拟订服务模式方案。幸好从2005年起，教研中心已聘用了3名有志于加入社会工作者行列的第一届社工专业本科毕业生，而且他们一直小规模地在广州开展社区工作及青少年服务。加上2007年教研中心增聘的2名社工毕业生，算是有了一批比较有经验及能力的社工。工作就由此开始。

我们根据团委就地域选择的建议，组织了一批包括社工学生在内的20人团队在海幢、赤岗、华洲三个街道进行深入调研。那两个星期，可以说我们是废队在海幢、

1 本篇文章由华南师范大学政治与行政学院副教授，广东省社工师联合会专家会员余冰老师协助编辑，在此表示感谢。

2 摘自胡良喜《启创：共织荒原为锦绣》，原载于《中国社会工作》2009.8下期。



赤岗、华洲三个街道进行深入调研。那两个星期，可以说我们是废寝忘食的。社工们日间奔走于各街道、社区，现场指导抽样调查、家访、焦点小组的进行，晚上就挤在小小的教研中心整理资料、录入数据、开进度会议，忙得不亦乐乎。那段时间，如果你在深夜走过中大校园的康乐路，就会看到教研中心所在的304号楼还是灯火通明，人影晃动。

2007年10月9日，我们提交了方案。最终，方案被团中央采纳，我们成为全国13个试点之一。”

这一段简短而生动的文字其实反映出的是启创从启动之初就坚守至今的一项原则：立于社区、源于需求、富于创新。在服务开展之初，通过需求评估设计介入方案是社工专业服务的一般做法。所以从2007年10月提交方案前的紧张调研，到2008年初开始试点前透过试运作“青年地带”的方法补充服务评估所需数据等工作，启创都是坚持在社区中基于实际需要开展介入工作。直到今天，仍被共青团广州市海珠区委员会所购买的“青年地带”三街五站（海珠区的华洲街、赤岗街、海幢街三条行政街道辖区的三个社工站及赤岗街辖区内的两所中学的两个社工站）的社会工作服务项目还是基于这种服务原则及持续的需求评估而确定的。这三条街道体现了启创面向不同类型的社区及不同类型的青少年对象提供服务，通过不同社区间的服务互动达致“全面支持、促进共融”的服务理念³。

三街五站的社会工作服务试点以“青年地带”为载体，以所在区域内6-30岁的青少年为目标人群，以促进青少年的健康成长为最终目标，以引导青少年成为对社会负责及有贡献的一员为使命，主要运用预防性、发展性、矫正性的社会工作专业手法，强调各手法相辅相成，并根据三个街道的不同特点，有针对性地提供服务。

2、服务需求培育机构成立，合作伙伴关系推动机构发展

社工服务的提供需要以实体性专业机构的存在为前提。于是，在海珠区团委及海珠区民政局的支持下，广州市海珠区启创社会工作发展协会（以下简称“启创协会”）于2008年2月15日正式注册成立。服务提供是社工机构存在的首要前提和立足基础，而政府购买社会工作服务则是当下广东社会福利界改革的重要探索路径。

我们认为，政府购买社会工作服务除了提高公共服务的效率等中、短期目标外，还应当有一个“合作伙伴”关系（partnerships between the government and the non-government sectors）建立的长期目标考虑。也即，在政府与非政府部门之间建立双方相对独立且平等的“合作伙伴”关系。

启创承接的首个政府项目就是以三方合作的方式进行的，合作三方各自承担的角色和责任是：海珠区政府为出资人，提供社会服务所需的资金支持；海珠区团委代表区政府选择服务提供方，审核并发放使用资金，监督服务提供方的工作开展，评估并验收服务产出及成果等；海珠区团委同时还负责落实“启创协会”开展服务及日常工作所需的场所、相关硬件设施，配合“青年地带”项目进行相关媒体宣传、协调关系及资源调动工作。“启创协会”的角色和责任则是根据区团委的要求，招募及录用服务所需的专业社会工作者，提供高品质的青少年服务；负责服务开展人员的培训及管理，以保证服务产出及成效。另外，“启创协会”在财政及人事上独立自主，合同有效期为一年，在有效期届满前三个月由区团委进行评估，经双方考虑和协商后决定是否续签。

“启创协会”作为行政、财政、人事管理以及工作的开展都完全独立于政府之外的提供社会服务的专业社工组织，在广州乃至全国都是首例。“青年地带”项目是当时广东省内少数真正意义上的政府购买社工服务项目，并因此成为了全国首批青少年事务社会工作的试点单位。启创三年多的发展也证明了“透过服务培育机构成立，通过平等合作伙伴关系推动机构发展”是一条切合实际并有利于实际的做法。

当然，“合作伙伴”关系的建立是一个复杂且漫长的过程，启创作为第一个吃螃蟹的社会工作NGO，“率先”经历了后来申办社工机构的同伴们大都会经历的很多困难。比如，“启创协会”的注册不仅经历了整整半年的时间，而且机构作为“首例”在开始的时候还遇到了注册“民办非企业”性质NGO组织未能通过相关部门预审核的尴尬。几经沟通，最后只能以“广州市海珠区启创社会工作协会”即社团的



名义进行了登记。与此同时，包括银行、税务等在内的相关部门工作人员表示，社会工作这个词太广泛了，什么都是社会工作，希望再细化一下社工服务的内容等。由此可见，社会工作这个专业在2008年的社会及政府部门中的认知率，所幸我们的工作人员不断重复及强调社会工作的专业性后，最终仍能顺利通过审核⁴。

当然，到了2008年下半年，上述情形已大为改观。在市一级相关政府部门的推动下，从2009年开始，广州市以民办非企业单位性质登记注册的专业社会工作机构如雨后春笋，蓬蓬勃勃兴办起来。因应此快速发展的时势和需求，我们在2009年3月也以“广州市启创社会工作服务中心”（以下简称“启创服务中心”）为名注册了市一级的民办非企业社会工作机构。连同后来陆续在佛山、汶川、中山、香港等地成立的“启创”，七家启创其实是在同一行政架构管理下运作，以确保行政资源的整合及七家启创的相互支援。

虽然在2011年的6月广州海珠区启创社会工作发展协会及广州市启创社会工作服务中心成功申请免去“所得税”，但税务问题在当时乃至现在，仍是另外一个无论是社团或民非企（民办非企业单位的简称，下同）都会遭遇的非常大的难题。以启创为例，最初的“启创协会”以其非营利性质的社团属性期待通过申请免税达致减少在财政上的重叠开支（毕竟用于慈善服务上的经费有限，加之政府拨款用于社会服务需征税属于二次征税问题，所以国际通用做法均是为慈善机构设定免税申请机制），但是在相关税法所规定的免税条款中却并没有适合的细则来支持并执行这个观点；后来的“启创服务中心”从其非营利性质的民非企属性来看，也是无法得到免税的支持。即便到目前为止，启创的免税也不是全部税种都免去，仅仅是年底的类似“企业所得税”的所得税种免去，平时开具发票所需缴纳的各项接近6%的税种仍需依法缴纳。

当然，我们始终相信，启创及目前所有民非企性质的社会工作机构所面临的困难肯定只是阶段性的。由于政府也是第一次以购买的方式来提供公共服务，相关部门需要新的认识和逐步认识的过程，在现有的法规中寻找合理、恰当的解释，或突破现有的框架制定新的政策法规。这或许是一个漫长而复杂的过程，但总会找到解决之道。

