

第一章

社会工作者的专业任务

不推，怎么成社工师？
给我一个支点，
让我推动改变，不用扛，不用抬！
社工实施，不盲不空。
何谓盲空？
没有理论的实务是盲的，
没有实务的理论是空的！

2007年10月,深圳率先出台了《中共深圳市委 深圳市人民政府关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作发展的意见》(深发〔2007〕18号)及其配套政策文件——即被业界所熟知的深圳社工“1+7文件”——标志着以政府购买、民间运作为主要特征的职业化、专业化社会工作开始在内地发展起来。随后,广州、上海、北京等地纷纷跟进,彼此遥相呼应,却又因地制宜、各具特色,整体呈现出多样化的趋势,服务领域涉及扶贫济困、养老助残、社区服务、社区矫正、心理辅导、精神健康、救灾、禁毒、司法、维稳、宗教、优抚安置、学校等多个领域,甚至两年前还出现了“动物社工”的新闻,让人眼花缭乱,目不暇接。

不能说这样的一种发展状况不好,但是从专业服务的角度看,最起码有不少服务是值得商榷的,甚至是不够规范的,无论是社工的定位、服务的导向,还是服务的策略、服务的内容等,普遍缺乏一定的社工专业元素,因此也招致了很多质疑。比如政府层面会觉得每年政府财政投入不少,却难以收到预期的社会效益,难以看到明显的服务成效。与此同时,社会层面也有对社工专业性的质疑——社工的工作就是在开展各种各样的活动,是锦上添花,感觉和居委会的工作没什么区别,甚至还没有人家做得好。更加遗憾的是,面对此类所谓的“质疑”,很多社工不知如何回应,有的甚至唯有沉默(可能也是默认),这无疑是对专业自信的严重打击,也让社工的专业形象严重受损。

实事求是地讲,这里面固然有社会工作事业的决策者和推动者对社工的使用及定位问题,但也不排除目前很多社工从业人员存在对自己的社工身份和专业任务认识不清的问题。因为,不同的定义就意味着不同的定位,不同的定位也就意味着不同的角色,不同的角色也就意味着不同的专业任务。

在社工界流传着这样一句话:不是社会工作不行,而是从事社会工作的人的能力不行。这虽然只是一种调侃,不能成为忽视社工专业性和服务成效性的借口,但背后所折射出来的信息还是不言而喻的。因此,提升社工的专业性,体现社工服务的成效性,就成了解决问题的关键。

已经认识到这一点并付诸行动的,不仅仅是业界。广州市人民政府办公厅印发的《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)管理办法》(穗府办规〔2018〕13号)就明确规定了社工要重点开展补救性服务、支持性服务、预防性服务和发展性服务。这个表述,对于社会工作服务的发展与分类颇具借鉴和指导意义,同时无疑也是对社工专业任务的另一种阐释。

我们认为,社工的专业任务用一句话概括就是:促使改变。促使改变是社工实践的核心及关键任务。衡量社工专业成效的最佳也是唯一的标准就是

服务对象在社工介入之后是否发生正向改变以及改变的程度的高低，而且服务对象的这种改变应该是正向的、积极的，有利于个体发挥其社会功能的改善。在专业关系互动的过程中，有两条同时行进的主线，一条是社工方面的，即社工能否找到适切的促使服务对象发生改变的着力点，并推动改变；另一条是服务对象方面的，即服务对象有没有在社工的协助下确定自己的改变焦点，并主动改变。这个“干预—改变”的交互历程，体现出来的就是社工的专业性和成效性，而这些恰恰也正是社工的专业任务。

那具体从哪些方面促使改变呢？换言之，社工可以促使服务对象发生哪些方面的改变呢？根据生态系统理论，人不是完全独立存在的个体，了解一个人，必须将其放到他所处的环境中进行，而人所处的环境——生态系统，可分为微观系统、中间系统、外层系统和宏观系统这四个依次层叠、彼此之间又相互影响的环境系统。

因此，社工的专业任务就是从这四个层面进行介入和干预，使服务对象发生积极的改变，简述如下：

微观系统层面：修复个体的社会关系

微观系统，指个体活动和交往的直接环境，这个环境是不断变化和发展的。比如一个人的核心家庭、幼儿园、学校、邻里朋友和同伴关系等。此时，社工的专业任务就是协助服务对象厘清角色定位，改善人际交往模式，修复和促进个体与社会之间的良性互动等。

中间系统层面：增强个体与环境的良性互动

中间系统，指各微观系统之间的联系或相互关系。如果微观系统之间有较强的积极联系，发展可能实现最优化。相反，微观系统间的非积极联系会产生消极的后果。此时社工的任务就是促进服务对象各微观系统之间的积极联系，增强个体与环境的良性互动。社工解决问题的思路应该是多维度的、全方位的，以服务对象的改变为重心，从目标对象所处的生态系统中的不同情境场域带来的影响，综合评估服务对象的问题和需求，审视对应改变焦点的多层次介入着力点的可操作性，并能够预判推动服务对象改变的效能。

外层系统层面：组建社会服务网络

外层系统，指个体未牵涉其中但会影响个体或被个体所影响的系统。例如，父母的工作环境就是外层系统影响因素。社工的任务就是链接资源，建

立服务对象的社会服务网络，强化个体与外层系统之间的良性作用，隔断或弱化两者之间的消极影响。首先，社工要致力打造一个相对完善的专业服务网络。其次，社工要重视行业内跨领域的关联服务。此外，在提供社会工作专业服务的同时，社工还要特别注重跨界合作，即建立社会工作与其他行业的联动模式或机制，共同为服务对象提供其所需要的服务，携手解决其面临的复杂的、多元的问题或困难。

宏观系统层面：社会政策维护和倡导

宏观系统，指的是存在于以上三个系统中的文化、亚文化和社会环境。宏观系统实际上是一个广阔的意识形态。因此，此时社工的任务就是要改变和创造环境以获得更好的个人适应性，比如社会政策维护和倡导等。在这个过程中，社工有三个方面的专业任务：一是维护现行的社会政策，发挥服务提供者和政策传递者的角色。社工要熟悉现行社会政策，学会借助社会政策为相关群体提供有针对性的救助帮扶或专业服务。二是社工要发挥社会政策倡导者的角色。古语云：“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”社工深扎于基层提供服务，对于基层的问题和需求相对比较了解，如何将社会上的普遍问题和共性需求反映出来形成社会关注点，促使其被纳入社会政策的讨论，并上升为社会议题乃至政府议题，以谋求问题的解决或需求的满足，这需要社工发挥其社会问题的发现者、社会议程设置的参与者、社会政策的建议者的作用，而这正是社工在社会政策倡导方面的专业任务。三是社工要时刻注意践行“助人自助”的核心理念，要推动服务对象对其处遇的改变，对其进行社会政策的倡导，而不是全由社工代办。

综上所述，要体现社工服务的专业性和有效性，一定绕不开上述四项专业任务，因为这是社会工作服务的根基所在，也是社会工作专业地位和专业自信的具体体现！

第二章

社会工作服务树

社工开展服务的基本逻辑脉络就像一棵树，
树根吸收养分，
支撑着树领营盘定位，
树干就可以目标清晰、坚挺顺畅地输送养料，
树冠才会枝叶茂盛。

第一节 假如社会工作服务是一棵树

社工开展服务的基本逻辑脉络就像一棵树：树根对应的是理论及概念基础，吸收养分辨析改变范围，掌握改变发生的来龙去脉；树领对应的是需求预估，树领借由树根的盘根错节更能透析改变需求；树干对应的是社工实施的专业干预和服务对象的改变轨道并行互动，促使改变发生；树冠对应的是服务方案的设计及执行，是目标对象产生改变的载体（见图 2.1）。



图 2.1 社会工作服务是一棵树

开始本节的内容阐述之前，我们先来看一段对话：

女儿：我同学家地方很大，她家住豪宅，是三层别墅，每层 200 平方米，还有花园，私人游泳池，车库；她家就是爸爸、妈妈和她，另外有六位用人，还有多名司机，因为她家有好几部私家车。

母亲：你是我的女儿，她不是！不如你跟你同学交换，你做她爸妈的女儿！

女儿：(把头扭到一边，一路不再言语)

母亲：(十分不悦，但也没有再说话)

这段对白发生在香港地铁上的一对母女之间。母亲大约 40 岁，受过高等教育。女儿约 13 岁，中学生。她们家属于双职工家庭，父母均为中高层职业，家里有四个孩子，两男两女，该女儿为长女。一家六口和一位外籍用人同住租用的 60 平方米的私楼。

假如你是一名社工，机构让你介入本案例，你会从何着手呢？相信每个社工都会有不同的视角，但是首先要做的工作却是相似的，不外乎初步的专业审断、服务需求预估：

(1) 这属不属于社工的专业任务范围？即对案主的行为如何界定？

(2) 如果属于，谁是社工的案主（即目标对象）？是母亲？女儿？还是家庭？

(3) 案主的改变焦点在哪里？即社工要从哪里/哪个情境场域开始介入？介入的着力点又在哪里？如何触发目标对象的改变动机？

(4) 社工介入的策略是什么？是个案辅导？还是家庭治疗抑或亲职讲座？

(5) 社工的具体行动计划及方法是什么？

……

这一连串的预估与自我提问的思考过程，其实就是一个社工专业服务的思考脉络，或者叫逻辑过程，围绕的不外乎专业社工的首要任务：促使改变，不推诿成社工师！社工的每一项服务都不外如是，最终能够显性地呈现出来的却只有一个，即社工的具体行动计划。一般来说该计划是指个案治疗方案、小组程序设计、活动方案设计等。

对于一般社会大众或者服务对象而言，他们需要知道的仅此即可，但是对于社工而言，这却是必须经历的思考过程，甚至需要更加深思熟虑，比如创建精专服务模式，进而从多层次介入，推动改变螺旋产生。如果没有这个过程，社工推行的服务将是无本之木，其行动计划很可能会沦为应对困难的“次等解决方法”（香港，叶锦成，2011）。不仅如此，这个思考的过程，特别