



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪社会工作系列教材

Introduction to
Social Work (2nd Edition)

社会工作导论

(第二版)

主编 王思斌 副主编 马凤芝



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

(五) 四个基本系统对社会工作实务的意义

上述四个基本系统为社会工作者开展工作提供了一个分析工具,具有指导实务工作的重要意义。

第一,帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务。例如,通常需要完成的任务顺序是:首先从服务对象系统获得授权和与之订立助人关系的契约,其次需要辨识出目标系统,然后再发展实现目标的行动系统。

第二,社会工作者必须懂得,需要改变的不只是服务对象系统。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标,服务对象系统不一定与目标系统完全吻合。

第三,行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定。

第四,由于社会工作者必须与不同的系统建立关系,所以与一个系统一起工作所需的知识和技巧不一定适用于其他系统。与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识。

第五,组织也是一个系统。组织作为一个系统在改变过程中常常扮演重要的角色。社会工作者除了与个人、群体和社区一起工作以外,组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备与组织一起工作所需的知识,同时也懂得如何推动组织的改变。

第六,因为行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用,所以社会工作者也需要不断诊断行动系统的情况。

社会工作实务通用过程中的“四个基本系统”为社会工作者提供了一个实务工作的基本参考架构和助人活动的介入蓝图。社会工作者要懂得:在社会工作的助人过程中这四个基本系统不断地互动,从而达到助人的目标。作为改变媒介的社会工作者是改变服务对象的重要人物,而对于各系统的分析与运用是达到助人目标的重要工具。

第四节 社会工作实务的通用过程

社会工作实务的通用过程是指适用于为个人、家庭、群体、组织和社区提供服务的,由朝向一些既定目标的系统化的系列行动组成的助人过程。社会工作的通用过程吸取了存在于各种助人模式中的、普遍的和共同的因素,为社会工作者在助人过程中组织自己的工作思路和行动提供基本的指引。

通用过程模式认为,所有社会工作实务活动具有共同的知识基础、方法和技巧,都遵循共同的步骤。这是因为,社会工作帮助社会系统与个人提升社会功能,解决或预防问题的产生,这些实务活动需要经过一个结构化的操作实施过程,以便

有计划、有步骤地达到助人和改变环境的目的。这个有目的的工作过程包括一套完整的程序来评估和介入个人、家庭、小组和社区所面临的问题,要求社会工作者拥有全面、综合的知识基础,以及多样而熟练的专业技巧,他是一个通才的社会工作者。

社会工作的通用过程包括:接案、评估、计划、介入、总结和结案六个阶段或称步骤,每个阶段和步骤都有不同的工作任务、内容、方法与技巧。

一、接案

接案是改变媒介帮助有需要的人、群体或社区逐渐成为服务对象并接受其受助者角色的过程。这一阶段的主要工作包括:了解个人、群体或社区成为服务对象的过程、初步评估、建立专业关系、决定是否提供服务、订立初步服务协议。

(一) 与服务对象进行初步接触

接案初期需要通过与服务对象的初步接触了解其问题或困难,与之建立专业关系,并在此基础上订立初步服务协议。

1. 了解服务对象求助和受助的过程

服务对象的来源通常有四种情况:第一种是个人、家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助。第二种是由他人介绍,比如社区内的机构(街道办事处、居委会)或邻居发现脆弱的个人、家庭或团体因有严重的问题而影响到正常社会功能发挥,要求社会工作者介入帮助解决问题。第三种是由社会工作者主动接触而成为服务对象。第四种是其他机构转介来的;或者在有关机构要求下前来接受辅导的^①。相应的,服务对象的类型有三种:自愿、非自愿和不自愿。主动求助的服务对象是“现实的服务对象”,而非自愿和不自愿的服务对象是潜在的服务对象。

“助人”这个概念意味着什么?怎样才是助人呢?“帮助”这个概念不能简单理解为一方给予另一方某种东西。只有当接受的一方能够使用所给之物时,对方所做的事情才成为帮助。因此,帮助或助人可以界定为:由一个人或群体提供给另一个人或群体有形或无形的东西(物质、观念),接受者可以运用它解决问题、克服困难或增强能力与满足需要。帮助含有两个重要的因素:(1)给什么;(2)怎样给予怎样用。要使所给真正有帮助,必须对接受者有价值、有用,并且要以一种能让受助者自由使用、支配的方式来提供帮助。帮助必须是使受助者不失自尊,并且不丧失对自己生活的控制,只有这样的给予才是真正的帮助。所以帮助是助人者对

^① 指依法必须接受社会服务机构服务的人,例如,社区矫正对象。

受助者不含任何回报企求的给予。无论是自己主动求助还是别人介绍或他人确认的服务对象,当他们决定接受机构所提供的帮助时,就从潜在的服务对象转为实际的服务对象。

社会工作者在开始与服务对象接触时,要特别留意当事人对助人与受助的态度与感受。这是因为:第一,从助人方面看,在中国文化中一向都有邻里互助,一方有难、八方支援的优良传统。中国文化把助人当作一件善事,认为它能够为他人自己带来愉悦,所谓助人为乐是也。助人是一种善良行为,也是做人的本分。从受助方面来看,在中国文化中要求或接受他人的帮助是很有讲究的。一般来说,中国人以“差序格局”来区分远近亲疏,决定倾向于接受来自外界帮助的先后次序。人们首先是倾向于接受来自“自家人”的帮助,其次才是“他人”的帮助。接受“他人”的帮助对讲究“面子”的中国人来说不是一件小事。接受帮助等于承认自己处于无力改变的处境中,而且会欠下助人者一笔“人情债”。第二,中国人的文化传统有“滴水之恩当涌泉相报”的观念,这对无力回报的人可能成为一种受助时的负担,因而阻碍人们的求助和受助行动。第三,一般来说,个人和社会对于因个人错误或人格问题而导致的困难与因社会环境因素而对个人造成的困难的态度是有分别的。对于前者,社会的同情小,服务对象也比较恐于求助,要求助也倾向于依靠自然助人系统解决困难;对于后者,社会的宽容与同情都比较多,人们一般也比较多地依靠社会性助人网络系统解决困难。

在接案阶段了解当事人对助人与受助的态度与观念,对帮助其接受社会工作服务具有重要意义。当事人对“助人与受助”的态度与观念会直接影响其是否接受社会工作服务从而成为服务对象。

2. 认定服务对象的类型

只有当事人真正接受机构服务时他们才是社会工作的服务对象,而在此之前他们都还是“潜在的服务对象”。换句话说,从服务受益的人才是真正的服务对象。要使接案工作顺利进行,工作者需要在接案前对当事人的类型进行辨别,以便提供合适的服务。根据上述服务对象的来源可以将其按寻求服务时的意愿把他们分为三种类型,即:自愿、非自愿和不自愿/被强制接受服务的服务对象。不同类型的服务对象接受社会工作协助时其心理和表现出的行为特点不同,应对方法也不同。

(1)“自愿的服务对象”是指认识到需要协助而自己主动求助的以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人。这类“自愿的服务对象”求助动机强,社会工作者比较容易与之建立关系,机构的服务与他们的需要也会比较吻合。

(2)“非自愿的服务对象”是指那些由政府、法院或其他有权力的部门或个人(包括父母、老师等)将需要协助的人转介给社会工作服务机构以协助其解决问题

的服务对象,他们是被动接受服务的人。这种特性使得他们在接受服务时通常会存在或表现出某些抗拒情绪和行为。虽然他们是被动接受服务的人,但如果他们拒绝服务可能会有不良后果。例如,流浪儿童并不是依法必须接受服务的人,但由于拒绝接受服务,他们中的有些人可能会在街头受社会不良分子的欺侮、教唆、控制、威逼而做坏事。所以,社会工作者要识别哪些人或者哪些群体是高危人群,主动劝说他们接受服务。

(3)“不自愿/被强制接受服务的服务对象”是指那些依法必须接受社会服务机构服务的人。因为他们是在法律规定下接受服务的,我们称之为“被强制接受服务的服务对象”。这些服务对象如果不接受服务将依法受到相应的制裁,这使得他们在接受服务时通常会存在或表现出某些抗拒情绪和行为。在社会工作的助人活动中,与这类服务对象的专业关系通常不易建立,需要进行相当细致的工作,同时需要非常娴熟的工作技巧。

服务对象的这些不同来源和类型要求社会工作者在接案前要对即将面对的服务对象有清楚的了解,以便在接案面谈中有意识地增加服务对象接受服务的自愿因素,使他们成为“自愿的服务对象”。

3. 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”

现有服务对象是指前来社会工作服务机构求助,并已经使用社会工作者所提供的资源或服务的服务对象。潜在服务对象是指那些尚未使用或接受社会工作者的资源和帮助,但未来可能需要服务的服务对象。一个人没有求助,但可能需要协助,或者是虽然没有求助但已妨碍他人或其他系统社会功能的正常发挥,这时他即成为“潜在服务对象”。例如,在一个父母因孩子学校生活适应困难而求助的案例中,学生在老师介绍下接受社会工作者的帮助,这个学生即是社会工作的实际服务对象。学生的父母因为感觉自己的孩子与其他同龄孩子不同,对教育孩子感到非常为难,不知如何处理孩子在性格、学习和成长方面的困惑,因而对孩子的问题束手无策,这时需要协助的还有这个学生的父母,因此“父母”就是“潜在服务对象”。社会工作者的任务是不仅要与“现有服务对象”建立关系,同时还要联系潜在的服务对象,使其了解接受社会工作服务对他们的意义,促使“潜在服务对象”也成为“现有服务对象”。

无论是自己主动申请帮助还是别人介绍或由他人确认而转介来的服务对象,当他们决定接受机构所提供的服务时,就从潜在的服务对象转为实际的现有服务对象。在这个意义上说,“非自愿”和“不自愿”的服务对象在其决定接受协助前也是“潜在的”社会工作服务对象。辨别服务对象的类型,弄清楚服务对象是如何来社会工作机构求助的,是接案前重要的准备工作,也是接案的第一步。这是由于,社会工作者与服务对象专业关系的建立,以及在助人过程中与服务对象的互动都

与他们的来源和类型有关。此外,在“接案”的过程中,不同类型的服务对象也会带来不同的对机构和社会工作者的看法,需要特别留意并做处理。

当社会工作者接受有关人士的要求而介入某个服务对象的生活时,很多时候会引起对方的愤怒和焦虑。因为对个人或家庭来说,与社会工作者接触是有一定障碍的。他们带有很强的戒心,一直要到他们能够明白社会工作者介入的动机、社会工作者对他们有多少了解、到底要对他们做些什么时,他们才能接受社会工作者的介入。因此,要了解他们的问题,社会工作者得先向他们介绍自己,向他们说明介入他们生活的目的。这里,有三个事项要记住:

第一,对于非自愿和潜在的服务对象来说,社会工作者是不请自来,因此服务对象有权不高兴,有权向社会工作者表示怀疑或挑衅。事实上,这些反应表现出他们有良好的“自我强度”。这时社会工作者可以向服务对象表达帮助的意愿:我明白我的到来可能给你们的生活带来麻烦,但是如果你们能现实地对待问题,对待你们真实的需要,也许我可以和你们一起找到一些好的方法去解决困难。

第二,对于社会工作者来说,你有可能不愿意去听服务对象讲述他们自己的故事,因为这些事很可能也是你经历过的。你不愿意与他们讨论,你宁愿回避那些负面的、令人不快的事情。但是你必须怀着关切之情去听、去说、去与服务对象沟通。社会工作者需要训练自己的素质,这样才能在服务对象愿意或选择改变时去帮助他们。

第三,要记住在与服务对象一道分析反面事件和做评价时,实际是把它们作为要解决的一个问题提出来的。这时要注意,不要指点服务对象应该如何,或者表现出你知道应该如何。可以这样说:“我曾对这个问题有过一些研究,也读过些这方面的资料。书上说如果父母不把打骂孩子作为教育的唯一方法,孩子的表现可能会更让人满意,你听说过这些吗?有没有试过用其他方法教育孩子?效果怎么样?”这样,就避免了把自己置于权威的地位。因为如果社会工作者把自己放在权威的地位,而服务对象拒绝听你的意见,就等于直接拒绝了你。通过让服务对象表述问题,社会工作者就把他带进问题解决的过程中来了。

(二) 初步评估

接案阶段需要对服务对象的需要、问题或困难进行初步的评估。初步评估的任务主要是界定并确认服务对象的问题,对照机构功能看是否能够处理。通过了解服务对象对问题的看法,看他们是否愿意由社会工作者协助,最后,确定问题的轻重与先后次序。

对服务对象问题的界定是通过会谈来进行的。在界定问题时社会工作者要谨记:第一,任何人都可能是解决各种问题的专家。因此,在使用沟通技巧与服务

对象会谈时,服务对象的起点即是界定问题入手点。在这个阶段社会工作者对服务对象表达同感的能力是很重要的,要了解是什么使得服务对象寻求帮助,运用对服务对象情绪和态度的同感达到听懂服务对象说话的内涵的目的,要注意他所使用的字眼、言谈话语中所表达的情感与感受,他身体语言所传达的信息,以便准确地传达工作者的同感。

第二,在界定问题时要把会谈集中在社会工作者所需要的信息上。如果服务对象比较善于表达,工作者就可以多听少问,只针对服务对象的表述做一些简短的评论,或问一些与服务对象所讲有关的问题,以促使他们去继续引出更深入的问。要让服务对象用自己的语言、方式讲述自己的故事,这样社会工作者就可以去试着了解他的痛苦。此时,重要的是要认识服务对象的观点,而不是急于形成自己的判断,或者为了工作者自己的目的去收集资料。你可以表示对服务对象正在讲的问题的困惑,并请求服务对象做进一步澄清。当服务对象的问题与你的经验很不同或是超出你的理解力时,要注意别把要马上理解这种不现实的期望当作一个包袱背上,特别是当你和一个与自己生活经历完全不同的人谈话时,这点特别重要。社会工作者可以尝试用自己类似的经历去理解服务对象的情感,这不是说你要与服务对象一样,而是指情绪感觉与服务对象所表达的一样。一个人理解另一个人是因为人类情绪、经历的共同性与一般性。虽然情感的深度和意义可能不同,但情感的相似性可以帮助社会工作者去理解服务对象。

这里要注意,如果社会工作者的经历与服务对象的非常相同,一个危险是社会工作者可能会用自己的感受去认识服务对象。但要记住,世上没有两个人会以完全一样的方式去经历同样的事。因此,一个原则便是必须从服务对象开始,即了解使他与社会工作者走在一起的、他的那些具体观点与看法。

第三,与界定评估服务对象问题有关的是,要了解服务对象希望从社会工作者这里获得什么,他们希望与你一起工作产生些什么结果。通过了解服务对象的希望可以了解服务对象希望改变的是什么。这也需要一个持续的过程。经过几次会谈服务对象对问题的看法与社会工作者对问题的看法可能并不一致,实际上二者经常会不同。所以社会工作者与服务对象要经过一系列的讨论、磋商来形成对问题的共同看法,形成具体目标,作为工作的开始。

在完成对问题界定的任务后,社会工作者需要做出决定:中止服务还是继续服务。这要考虑机构的功能是否能满足服务对象的需要。当如下情况存在时即可中止服务:机构缺乏合适的工作人员;缺乏具有必要技能的工作人员;服务对象或其问题不在机构正式或经常的职责、使命或功能之内;其他机构的资源、服务更优越;其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权。但社会工作者必须注意,即使做出中止服务的决定,你也有责任帮助服务对象去获得其他服务的机会。社会工

作者必须熟知满足各种需要的适当资源。

还有一种情况也会结束社会工作者的服务,即服务对象对问题的看法和期望与社会工作者所能提供的服务不相符;或者是社会工作者所能提供的服务不能解决问题;或者是服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。如果服务对象与社会工作者对问题有共识,服务对象又愿意由社会工作者提供协助,那么接下来就要对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论,开始进入下一阶段的工作。

(三) 建立专业关系

在社会工作的助人活动中,与所服务的对象建立起良好的专业助人关系是实现助人目标的重要一环。在接案阶段,社会工作者与需要帮助的对象之间是否能够成功地建立起相互了解和信任的关系,对于需要帮助者成为“现实的服务对象”非常重要。换句话说,专业关系是维系整个社会工作助人活动的重要媒介,并贯穿于整个工作过程。

1. 社会关系与专业关系

所谓关系是一种人们之间的社会联结,这种联结使人们形成相互间的“关系”。社会关系对人类成长与促进改变起着重要作用。因此,与社会中与他人的联结“关系”构成人们与社会系统生存、发展与进步的重要支持系统。“唯有人际关系获得满足时,物质才能间接地提供幸福与快乐。”那么,什么是社会工作的专业关系呢?它是社会工作者与服务对象之间表现为专业服务的关系,是社会工作者帮助服务对象与环境之间达到更好适应的合作关系。社会工作专业关系的功能在于,它提供了服务对象与社会工作者之间一种有意义的联结,会激发服务对象的学习动力,使其愿意利用社会工作者的服务,自觉接受社会工作者的影响。因此,专业关系能够使工作过程有组织、有亲切感,从而成为促进服务对象改变的动力。

2. 专业关系的特点

珀尔曼(Helen Harris Perlman)认为社会工作的专业关系是社会工作者与服务对象之间为解决问题而进行的活动,是二者之间的一种气氛和契约。它有如下特点:第一,有一个双方共识的目标;第二,有一个特定的时间架构,即有时间的限制;第三,在此关系中,社会工作者不以自己的利益为取向,而是一切以服务对象的利益为中心;第四,在这个关系中,社会工作者是握有专门知识、具有专业伦理和专门技巧的权威;第五,这种专业关系是“控制性”的,社会工作者要掌握工作的大方向,并控制自己的感情投入、行动和冲动。

3. 建立专业关系的技巧

第一,社会工作者要对服务对象的想法与反应有透彻的了解。开始接触社会工作者时,服务对象会有一些顾虑因而会阻碍服务对象接受协助,比如:(1)因为

不愿意被认为是弱者,所以不愿意接受帮助;(2)怕别人知道而丢面子,从而失去原先被尊重的地位和权威;(3)对能否改变信心不足;(4)想改变,但又不愿花时间和精力;(5)担心改变及改变所带来的后果;(6)害怕(或实际已遇到)生活中的重要他人的阻碍。

第二,针对服务对象上述可能的顾虑,社会工作者需要努力“将自己与服务对象融合”。要通过了解服务对象的看法及其处境,对照自己对服务对象的感受与服务对象对接受服务的感受,努力从他的想法与需要出发,设身处地地了解其所思所想,缩短自己与服务对象的距离,使其感受到社会工作者对他的理解和接纳。

第三,敏锐地感觉服务对象的各种情绪和态度及反应。包括语言和非语言所透露出的信息。例如:身体语言方面的表情、衣着、情绪及言谈举止等的暗示,将服务对象的感受通过社会工作者的语言表达出来,使服务对象能够感受到社会工作者的关切,从而愿意接受帮助。

第四,向服务对象表达愿意提供帮助的态度。包括:

同感。同感是一个人外在进入另一个(群)人的情感与经历,像后者一样感受其生活的活动和结果。它是助人者努力、积极主动进入服务对象的生活世界,在不丧失自己的立场与观点的前提下,感受服务对象的处境,并运用这种对感受的理解去帮助服务对象的能力。

运用同感这一技巧时要注意区别同感、同情及怜悯之间的不同。例如,当一个人说很不喜欢他的妻子时,可能有三种不同的反应。对之抱同情态度的人说:“是呀,我知道你很不喜欢她,换了我,也不能忍受。”两个人可能谈得很投机,但这种同情不会对服务对象有任何帮助;对这个人抱怜悯态度的人会说:“这真是太可惜了”,并说自己的婚姻是多么幸福:“何不来我家吃晚饭,看看婚姻应该是什么样子呢?”第二个人所表达的怜悯只能增加这个不幸丈夫的挫折感,使他把自己完全排除在问题之外,而把一切责任推到妻子身上,或者说自己运气不好等;对之怀有同感的人则会说:“这对你来说确实是太苦了,但你觉得什么东西会对你有帮助呢?”这三个人中,只有怀有同感的社会工作者会与服务对象讨论能够引导某些改变的事情,以帮助服务对象。

诚恳。所谓诚恳是要求社会工作者要在与服务对象的专业关系中始终保持诚恳的、开放的、真实的态度,向服务对象实事求是地介绍机构的服务和自己的工作角色,而不加以任何修饰,并完全以服务对象的需要作为自己工作的出发点,接纳服务对象,全神贯注于服务对象的处境。

温暖与尊重。这要求社会工作者要关心、关注服务对象的一切,并能够向服务对象传达这种情感。对服务对象的关切包括对服务对象的责任感、关心、尊重和了解及希望促进服务对象提升生活品质的愿望。这种关切是无条件的。

良好、准确地运用以上的技巧,就能够帮助社会工作者与服务对象建立起一个良好的工作关系,从而为服务对象的进步与社会工作者的协助创造良好的前提条件。

4. 角色引导

在建立专业关系的同时,社会工作者要帮助及引导服务对象逐渐接受自己的角色,以便配合社会工作者的工作。同时,还要互相澄清双方的角色期望,包括:

- (1) 服务对象对自己的角色期望、对社会工作者的角色期望;社会工作者对服务对象的期望、社会工作者对自己的角色期望。
- (2) 对比并找出双方想法的差异;
- (3) 协商并达成对问题的一致看法;
- (4) 训练并帮助服务对象逐渐接受其角色。

角色引导的作用在于使双方能有个一致的目标,不会因工作过程中的不如意而放弃自己的责任。

5. 订立初步服务协议

经过了以上几次的初步接触,双方对对方有了一个基本的了解后,社会工作者与服务对象就可以订立一个初步的服务协议。内容包括:机构和社会工作者可以提供的服务;对问题的初步界定;相互的角色期望及暂定的工作时间长度。服务协议的形式可以是书面的,也可以是口头的,其目的是使双方有一个目标与约束,以便使工作有效展开。

二、资料收集与评估

资料收集与评估(assessment)是在与服务对象建立了初步工作关系后进行的,目的在于为科学的计划打好基础。

(一) 评估的目的

评估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关问题含义的暂时性结论的逻辑过程。换句话说,评估就是把服务对象的有关资料组织起来使其具有意义。

评估是一个认识服务对象情况的过程,目的在于达到对服务对象、问题及环境的了解,从而构建一个计划去解决或消除问题。因此,应该特别强调评估的最终目的是要对正确的计划做出贡献,而这里的关键就是要对服务对象的情况有比较清楚和详细的了解,并且形成概念化的认识,从而达到:(1)认识、了解构成问题情境的主要因素;(2)认识问题在服务对象处境中的意义;(3)识别服务对象本身和环境中的资源;(4)运用专业知识去思考、辨认情境中需要改变的部分;(5)计划如何使改变现状的愿望变为现实。

在明确服务对象的需要、获得相关问题的资料以后,社会工作者才能通过对

进行评估,形成概念,并决定解决问