

学校编码: 10384  
学号: 14020121150497

分类号 \_\_\_\_\_ 密级 \_\_\_\_\_  
UDC \_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

社会工作者在青年志愿服务领域的  
角色、困境及对策

——以深圳市宝安区“双工联动”实践为例

**The roles, dilemma and countermeasures of social workers  
in the field of youth voluntary service**

**Bao'an District of Shenzhen City "social and  
volunteers linkage" as an example**

罗曼静

指导教师姓名: 郑思明助理教授

专 业 名 称: 社会工作

论文提交日期: 2014年4月20日

论文答辩时间: 2014年5月17日

学位授予日期:

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评阅人: \_\_\_\_\_

2014年5月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- (        ) 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于     年    月    日解密，解密后适用上述授权。
- (        ) 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年    月    日

## 摘要

当前，我国社会在一个发展转型的阶段，随着经济的发展，催生出大量的社会问题，而产生于西方社会转型期的志愿服务事业和社会工作在缓解社会问题、提供公共服务、改善社会民生等方面有着显著的作用。为此，党和政府鼓励采取“社工义工联动”的服务模式，促进社会工作者和志愿者积极合作。但是在这种联动模式下，社会工作者应当扮演一种怎样的角色、角色扮演过程中遇到怎样的问题以及他们应当如何解决他们所遇到的问题在目前依然是一个研究空白。

本文从角色理论出发，采用质性研究的方法，通过对提倡“双工联动”的深圳市宝安区所进行的两类由社会工作者介入的青年志愿服务的政府部门相关负责人以及对“社工义工联动”有着实践经历的社会工作者、青年志愿者进行访谈，从角色期待、角色扮演、角色困境、解决困境的方法四个方面对青年志愿服务领域中社会工作者的角色进行研究和探讨。

通过访谈和分析，笔者认为政府、志愿者和服务对象对社会工作者有着不同的期待，社会工作者在不同的青年志愿服务领域有着不同的角色实践，在角色扮演过程中社会工作者主要面临着认可度低、支持不足和伦理冲突等困境，在解决困境时，社会工作者主要采取了寻求支持和建立信息交流平台的方法。

在访谈和研究基础上，针对社会工作者在角色实践过程中所遇到的困境，笔者从政府、机构、社会工作者和志愿者四个方面提出意见和建议，使社会工作者能够更好地在青年志愿服务领域提供服务，提高志愿服务水平，促进社会工作的进一步发展。

**关键词：**社会工作者；青年志愿服务领域；角色

## **Abstract**

At present, our country is in the transitional period of social development, with the development of the economy, create a lot of social problems, arising from western social transition of volunteer services and social work in easing social problems, provide public services, improve social livelihood of the people have a significant role. To this end, the party and the government encourages the "social workers and volunteers interaction" service mode, promote social workers and volunteers actively cooperation. But in this linkage mode, social workers should play the role of a kind of how, what kind of problems in the process of role playing and they should be how to solve their problems in the current research is still a blank.

This article embarks from the role theory, uses qualitative research methods, Advocated by "social workers volunteers linkage" shenzhen baoan district of two types of social workers involved in youth voluntary service of the relevant person in charge of government departments and have practical experience on "social workers volunteers linkage" of social workers, volunteers interview, from role expectations, role-playing, role difficulties, solve the plight of the four aspects of the role of social workers in the field of voluntary service for research and discussion.

Through interviews and analysis, the author thinks that the government, youth volunteers and service objects have different expectations of social workers, social workers volunteering in different areas have different roles practices in the process of role-playing social workers faced with major recognition low, the lack of support for the plight and ethical conflicts, difficulties in solving social workers have taken the seeking support and establish an information exchange platform approach.

On the basis of the study of interviews, in view of the social workers encountered difficulties in the process of role of practice, the author from the government, institutions, social workers and volunteers four aspects put forward opinions and Suggestions, In order to make the social workers can provide better services in the field of voluntary service, improve the level of voluntary services, and promote the further development of social work.

**Key words:** Social workers; youth volunteer services; roles

目录

摘要.....	I
Abstract.....	III
第一章 绪论.....	1
第一节 研究背景.....	1
第二节 研究问题.....	2
第三节 研究意义.....	2
第二章 文献综述.....	4
第一节 核心概念.....	4
第二节 社会工作与志愿服务的联动研究.....	8
第三节 社会工作者的角色研究.....	9
第四节 小结.....	11
第三章 理论基础及研究设计.....	12
第一节 理论基础.....	12
第二节 研究框架.....	13
第四章 研究方法.....	14
第一节 研究方法的选择.....	14
第二节 收集资料的方法.....	14
第三节 研究对象的选择.....	15
第四节 分析资料的方法.....	18
第五章 社会工作者在志愿服务领域所扮演的角色分析.....	19
第一节 社会对志愿服务领域中社会工作者的角色期待.....	19
第二节 志愿服务领域社会工作者的角色扮演.....	23
第三节 社会工作者在志愿服务领域的角色困境.....	26
第四节 社会工作在志愿服务领域中解决角色困境的经验.....	29
第六章 总结与讨论.....	32
第一节 主要研究发现.....	32
第二节 对策及建议.....	33
第三节 进一步讨论和思考.....	36
第四节 研究中的不足.....	36
参考文献.....	38
附录.....	40
访谈提纲 A（社会工作者）.....	40
访谈提纲 B（针对志愿者）.....	41
致谢.....	42

## content

<b>Abstract.....</b>	<b>I</b>
<b>Chapater I Introductions.....</b>	<b>1</b>
<b>Section1 Research Beckground.....</b>	<b>1</b>
<b>Section2 Research Issue.....</b>	<b>2</b>
<b>Section3 Research Significance.....</b>	<b>2</b>
<b>Chapater II Literature Review.....</b>	<b>4</b>
<b>Section1 Core Concepts.....</b>	<b>4</b>
<b>Section2 Study on the linkage between social work and voluntary service....</b>	<b>8</b>
<b>Section3 Research on the role of social workers.....</b>	<b>9</b>
<b>Section4 Preliminary summary.....</b>	<b>11</b>
<b>Chapaterv III Theoretical foundation and Research design.....</b>	<b>12</b>
<b>Section1 Theoretical foundation.....</b>	<b>12</b>
<b>Section2 The object of study.....</b>	<b>13</b>
<b>Chapaterv IV Research methods.....</b>	<b>14</b>
<b>Section1 The choice of research methods.....</b>	<b>14</b>
<b>Section2 Methods of data collection.....</b>	<b>14</b>
<b>Section3 Select the object of study.....</b>	<b>15</b>
<b>Section4 Method for analysis of data.....</b>	<b>18</b>
<b>Chapaterv V Analysis on the role played by social workers in the field of voluntary service.....</b>	<b>19</b>
<b>Section1 The community's expectations of the role of social workers.....</b>	<b>19</b>
<b>Section2 The role of social workers in the field of voluntary service.....</b>	<b>23</b>
<b>Section3 The dilemma of social workers in the field of voluntary service....</b>	<b>26</b>
<b>Section4 The experince of social workers to solve the dilemma in voluntary service.....</b>	<b>29</b>
<b>Chapaterv VI Summary and Discussion.....</b>	<b>32</b>
<b>Section1 The main findings.....</b>	<b>32</b>
<b>Section2 Countermeasures and suggestions.....</b>	<b>33</b>
<b>Section3 Further discussion and thinking.....</b>	<b>36</b>
<b>Section4 Shortcomings in this study.....</b>	<b>36</b>
<b>Reference.....</b>	<b>38</b>
<b>Appendix.....</b>	<b>40</b>
<b>Interview outline A (Social workers) .....</b>	<b>40</b>
<b>Interview outline B (Volunteer) .....</b>	<b>41</b>
<b>Acknowledgements.....</b>	<b>42</b>

# 社会工作者在青年志愿服务领域的

## 角色、困境及对策

### ——以深圳市宝安区“双工联动”实践为例

#### 第一章 绪论

##### 第一节 研究背景

20 世纪 90 年代以来，我国现代意义上的志愿服务活动得到了蓬勃的发展，上千万的志愿者每年提供数亿小时的志愿服务，组织和参与志愿服务的政府部门、企业、社会组织不断增多，专业志愿服务组织不断涌现，这些志愿者和组织在社会公益、扶贫救助、防灾减灾、应急救援、消除社会不公等领域都发挥着重要作用。志愿服务的重要性和作用已经得到了政府和社会各界的认可，2006 年，《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决议》中明确提出要“完善社会志愿服务体系”。随着社会的不断发展，社会志愿服务体系的完善除了需要宏观上政策法规的支持，需要各个志愿团体的努力和推动，也需要专业力量的推进。而社会工作是以专业社会工作者和专业机构为主体，为寻求帮助的案主提供专业服务的专业服务活动，是人类文明进步的重要标志之一。因此社会工作有助于促进志愿服务领域内实现志愿服务的专业化发展，更有助于受助对象问题的解决。社会工作的理论、知识、技巧和方法，有利于志愿服务朝专业化方向发展，对完善社会志愿服务体系建设有着积极的作用。在当前，发展社会工作、加强社会工作人才队伍建设，是中央着眼于加快构建社会主义和谐社会的重要决策。党的十六届六中全会通过了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》（简称《意见》）和中央 19 部门《社会工作专业人才队伍建设中长期规划》（简称《规划》）对建设宏大社会工作人才队伍做了全面的战略部署，并进一步强调了社会工作人才队伍在加强社会主义建设中的重大意义和重要作用。在当前，越来越多



地方政府认识到社会工作者和志愿者联动的重要性,采取多种措施鼓励二者积极合作,同时也有大批的社会团体、社区机构的服务项目认识到志愿者对社会工作所起到的积极作用,愿意促进社工与志愿者合作。

## 第二节 研究问题

在我国,社会工作者基本受雇于各种社工机构或直接在政府部门任职。由于社会工作属于新兴职业,人才匮乏,有时需要依靠志愿者队伍这一庞大而具有活力的群体开展专业服务。而在与志愿者合作或者为志愿者提供服务的同时,社会工作者应当以怎样的角色进行服务成为一个社会工作如何在志愿服务领域发挥其作用,依靠社会工作的专业方法和制度保障,由社会工作者为志愿者提供专业指导服务,对克服志愿服务目前存在随意性大、专业训练不足、资源匮乏等缺陷有重要作用,因此充分发挥社会工作在志愿服务领域的指导和引领作用,对推动我国志愿服务完善和发展有着重要意义。

笔者是一名深圳宝安区政府某部门的公务员。2011年初,为确保“大运会”在深圳能顺利举办成功,深圳市政府鼓励全市公务员成为志愿者,为市民提供志愿服务。2011年12月,深圳在全国率先确立每月的15日为“公务员志愿者服务日”。此后,每月15日,身穿“蓝马甲”的深圳公务员志愿者将在深圳全市主要交通路口、地铁口、公交站等500多个工作点统一开展志愿行动。因此,笔者有幸作为一名普通的公务员志愿者,亲身经历与深圳义工以及社会工作者一起服务的过程。由于自身专业研究需要,笔者比其他公务员志愿者多一份思考,以此为契机与义工、社工交流,观察义工与社工联动活动的过程。在社工义工联动的过程中,社工充当怎样的一个角色,怎样发挥其自身的专业作用,服务过程中遇到了哪些困难和难题又是怎样解决的,成为笔者思考的一个主要方向,也是本文的主要研究方向。

## 第三节 研究意义

从志愿服务和社会工作的发展、定义及功能来看,志愿服务和社会工作具有天然的契合性和千丝万缕的联系。目前,我国正大力弘扬和推广志愿服务,如何处理好社会工作与志愿服务的关系,充分利用社会工作的专业优势和资源,对进

进一步完善志愿服务有着战略性的意义。社会工作者在介入青年志愿服务领域时首先要解决的问题是应当明确其在志愿服务领域充当何种角色、提供何种服务，因此有必要对社会工作者在志愿服务领域的角色进行分析。具体来说，本研究具有以下意义：

### 一、理论意义

1. 本研究通过梳理社会工作和志愿服务的概念、二者联动关系的研究以及社会工作者的角色研究，以青年志愿服务领域为例，进而提出如何进一步明确社会工作者在青年志愿服务服务领域中应当充当的角色，分析其在角色扮演中所面临的困境，提出促进或发挥社会工作在青年志愿服务领域作用的具体对策建议，进一步促进社会工作和志愿服务的专业化发展。

2. 当前，社会工作介入青年志愿服务更多地见诸于各地实践尝试以及政府部门的一些文件材料和经验介绍，研究理论不多。本研究基于深圳市宝安区在社会工作和青年志愿服务联动实践经验的研究之上，具有明显的本土化特色，有助于社会工作研究在本土化方面进一步发展。

### 二、现实意义

1. 有助于明确社会工作者和志愿者各自的职业要求。通过明确社会工作在不同志愿服务领域的角色和作用，有助于厘清社会工作者和志愿者各自的角色定位，使社会工作者在志愿服务领域提供更为专业和有针对性的服务，从而进一步提高志愿服务的水平，并有助于帮助社会工作的进一步本土化发展。

2. 有助于我国社会稳定，促进社会福利进一步发展。社会工作和志愿服务都具有缓解群体矛盾、预防社会问题恶化、促进社会和谐的作用，通过明确二者在联动实践过程中的角色定位，也有助于进我国社会福利制度的进一步发展和深化。

## 第二章 文献综述

### 第一节 核心概念

#### 一、社会工作和社会工作者

社会工作是一个助人的专业，也是以助人为主要工作内容的职业，重点在于人类与环境之间的相互作用，以协助个人，家庭，群体，社区可以适应社会语境，

社会工作专业是工业化的产物，工业化的发展引发了一系列的社会问题，从而使志愿服务发展成为社会工作。在 19 世纪末 20 世纪初，英美两国出现了众多社会服务组织，以应对工业化迅猛发展所引发的各类社会问题，弥补政府在社会福利、社会救济等方面的功能不足。1917 年，玛丽·里士满出版了《社会诊断》一书，成为了社会工作专业化的标志。联合国在 1960 年的《国家社会服务方案的发展》一书中指出，社会工作是协助工人及其社会环境，以使其更好地相互适应的活动。Fried Lander 认为“社会工作是一种以科学的知识和技能协助个人以达到社会与个人满足和自助的专业服务过程。”Fink 认为“社会工作是一种艺术和科学，它通过提供人的服务来增强个人和团体的人际关系和社会生活的功能。”（王思斌，1999）美国最大的社会工作者组织 National Association of Social Workers (NASW) 将社会工作者描述为：“每个社会工作者都受过特别的训练，他们考虑人们的生活环境和文化氛围，设身处地地帮助他人，确保人们的健康，预防危机，对个人、家庭和社团提供咨询，保证人们从最恰当之处得到他们所需的帮助。”英国“普遍社会关怀委员会”（General Social Care Council, GSCC）提出：“社会工作的目的是使儿童、成人、家庭、群体和社区能够发挥自身作用，参与社会，在社会中得到发展。社会工作者要适应复杂多变的社会，为人们提供服务，尤其是为社会上大多是易受伤害的、社会地位低的人们服务。”（GSCC，1994）在 2001 年 6 月 27 日，国际社会工作学院联盟/国际社会工作者联合会把“社会工作”定义为：是一种促进社会变迁与人类关系的融洽的职业，使人类不断追寻增强和解放人类的福祉。在行为与社会系统等理论帮助的帮助下，社会工作能够使人类和环境得到更好的交流互通和不断融合。

社会工作者（Social worker），是一群以助人自助为基本的价值理念专业工作者，通过使用和运用个案、小组、社区等不同的专业方法，帮助案主和相关机构或者人员发挥或者增强自身的能力，理顺和协调与之关联的社会关系，使因此产生的社会问题得到解决，并进一步预防可能产生的社会矛盾，使社会得到公平和公正。

对社会工作者，王思斌认为，社会工作者是指在社会福利、社会救助、社会慈善、劳动保障、残障康复、优抚安置、医疗卫生、青少年服务、司法矫治等社会服务机构中，从事专门性社会服务的专业技术人员。宋林飞等人认为，社会工作的主体就是社会工作者，在整个社会工作中，最重要的组成部分就是社会工作者，也是社会工作的推动者，专业的社会工作者应该受过一定的科学训练，系统掌握社会工作理论、知识、方法和技巧，有一定的社会工作经验（宋林飞、朱力，1991）。

## 二、志愿者和志愿服务

志愿者是指自愿贡献自己的时间、知识、技术能力，使得社会得到改善和不断发展，并且不寻求报酬的服务人员。志愿者（volunteer）一词来源于拉丁文中的“voluntas”，意为“意愿”，联合国将其定义为“不以利益、金钱、扬名为目的，而是为了近邻乃至世界进行贡献的活动者”。在内地多将“volunteer”翻译为志愿者，在香港、台湾多翻译为义工。而深圳由于受香港影响，普遍将志愿者称为“义工”。而青年志愿者是指热心社会服务和公益事业，具有一定专业技巧，利用业余时间无偿地参加社会志愿服务的青年（江汛清，2003）。

志愿服务是指志愿者组织、志愿者所提供的以一种无偿的服务，这些服务利用了志愿组织、志愿者的的时间、技能、资源，具有非盈利性、无偿性、非职业性、援助性的特点。志愿服务的基本领域是指志愿者及志愿组织，开展有组织、有计划、相对稳定持续的志愿活动所覆盖的颇具影响力和生命力的服务类型。《中国青年志愿者协会章程》第二章中对中国青年志愿者协会的业务范围作了如下规定：（1）促进社会和谐，为经济社会发展创造良好的社会环境。（2）适应经济社会发展的需要，推动建立与政府服务、市场服务相衔接的社会志愿服务体系。

（3）培养青年的公民意识、奉献精神和服务能力，促进青年健康成长。（4）为城乡发展、社区建设、扶贫开发、应急救援以及大型社会活动等公益事业提供志

愿服务。(5) 为具有特殊困难以及需要帮助的社会成员提供服务。(6) 规划、组织青年志愿服务活动, 协调全国各地、各类青年志愿者组织开展工作。(7) 开展海外志愿服务活动 and 与海内外志愿者组织、团体的交流。

志愿服务始于西方国家, 发展历史悠久, 甚至可以追溯至古罗马时期或者更早的宗教慈善行活动, 因此西方国家对志愿服务具备较成熟的实践经验和理论研究。对志愿服务 (Volunteer Service) 的概念界定, 由于文化和地域差异, 各国学者有着不同的看法和理解。美国学者 Barker 认为“志愿服务是为追求公共利益而提供的服务” (Barke, 1998), 强调对公共利益的追求, 而对其服务的性质和特点并没有作具体规定。英国学者 Bills 和 Harris 将志愿服务定义为“一种有组织的利他行为” (Bills & Harris, 1996) 强调志愿服务的社会动机, 而对志愿服务过程和行为也未进行更进一步的说明。英国学者 Dunn 进一步对志愿服务进行了界定, 认为: “志愿服务是处于社会公益责任的自愿行为, 具有无偿利他、非强迫参与等特点, 表达的是人与人之间互动及社会文化、民主与经济发展的过程” (Dunn, P. C. 1995)。较为全面地界定了志愿服务的性质、特点和功能, 对志愿服务作了相对完善的定义。在“2001 年国际志愿年”启动仪式上, 联合国前秘书长安南在发言时认为: 志愿服务是指个人自愿贡献时间和精力, 在不为物质报酬的前提下利用自己的知识、技能、资金, 以无偿的方式为社会困难群体提供服务的活动。志愿精神体现了公民精神, 在这种精神支持下, 人们追求世界的共同美好, 服务和团结是志愿精神所追寻的理念。在志愿精神召唤下, 数以万计的志愿者在世界各地开展着无偿的公益性服务。作为一种专门的系统化的社会服务活动, 志愿服务来源于西方, 但作为人类社会所共有的精神向往和实践活动, 它存在于人类各种文化和文明之中, 贯穿于人类发展历史的始终。无论是由不同类型的组织来开展, 还是由个人策划组织, 志愿服务都诠释了志愿精神, 并使它得到充分的展现。

在我国, 由沈毅在 1988 年所翻译美国托马斯·尼科尔撰写的《美国自然历史博物馆内的志愿服务》可视为我国最早对志愿服务进行研究的文献。而天津市和平区在 1994 年新兴街所进行的志愿服务调查则是研究我国志愿服务实践的开端。在志愿服务基本概念上, 丁元竹等将志愿服务定义为: “任何人自愿贡献个

人时间和精力，在不为物质报酬的前提下，为推进人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务”（丁元竹、江汛青，2001）。李凯将志愿服务界定为：“利用工人的时间、技能、自愿和善心，为邻居、社区和社会提供非营利、无偿、非职业化援助的行为”（李凯，2008）。莫于川将志愿服务界定为：“不以营利为目的，基于利他动机，自愿、无偿地贡献知识、体能劳力、经验、技能及时间等，以增进他人福利、提升个人价值、促进社会和谐与进步的服务活动。它源于慈善，但提供的主要是非金钱的帮助”（莫于川，2009）。首先是关于志愿服务基本内涵、志愿组织运行机制等方面的研究。马飞翔认为：“志愿服务是一种非政府系统的组织行为和服务行动，是民间系统服务于社会的群体或个人行为，即志愿组织或个人利用自己的知识、技能、体能和财富，通过各种服务性的行动，去实现和体现对社会事业的服务与奉献，或实施和完成对有困难的社会群体及个人，志愿服务组织隶属于第三部门”（马飞翔，2002）。由于我国志愿服务主要由青年志愿者所进行，因此青年志愿服务是我国志愿服务的重要组成部分。

联合国志愿人员组织网站将志愿服务与志愿精神联系在一起进行了阐述：“是一种在自愿的，不计报酬或收入条件下参与推动人类发展、促进社会进步和完善社会工作的精神”，是“公众参与社会生活的一种重要方式”，是“个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度”。联合国教科文组织对志愿服务的定义是：“志愿服务是一种利他行为，是指人们在正式场合中，在一段时间内、无偿地贡献自己的时间和专业技术。”

在对志愿服务分类上，Wayne Gordon 和 Nicholas Babchuk 最早 1959 年在提出三个衡量标准来划分志愿组织，“第一个标准是成员资格的准入程度，即志愿服务组织对成员资格的限制标准；第二个标准是授予成员社会地位的能力，有的组织能够赋予成员较高的社会地位；第三个标准是志愿组织能为会员提供的功能，包括工具性功能，表达性功能和混合性功能。”（C. Wayne Gordon, 1959）英国学者史密斯将志愿服务分为四种基本类型：一是相互帮助或自我帮助（Mutual Aid or Self Help），二是为慈善或为他人服务（Philanthropy or Service to Others），三是参与和自我管理（Participation and Self-governance），四是倡导与运动（Advocacy and Campaigning）。(Justin

Davis Smith, 2000)。

中国的慈善思想源远流长，比如儒家讲求“仁爱”，墨家推崇“兼爱”，道教讲“积德”，尽管各个流派都有不同的表述，但都蕴含着救人济世、为民造福的慈善理念。虽然我国早在古代就已经崇尚利他理念，但新中国历史上第一次具有中国特色的志愿服务始于1963年的“学习雷锋运动”，这场运动影响广泛，普遍被认为是我国志愿服务的萌芽。由于我国的志愿服务起步较晚，当前国内对志愿服务的研究仍然处于比较初级的阶段，近年来民间学者和官方虽然都有一定数量和质量的理论成果，但仍显不足。

可见，国内外对志愿服务的概念、定义、分类和理念都进行了深入的探讨和分析，这些研究在被广泛运用在志愿服务实践中，推动了国内外志愿服务的深入发展。

## 第二节 社会工作与志愿服务的联动研究

近年来，随着社会工作专业和实践活动的发展，各地均开始重视社会工作发展，开展了各种社会工作实践探索，各界越来越关注对社工与志愿者彼此之间协作、联动的研究和实践。民政部社会工作人才队伍建设领导小组在对本土社会工作进行调研后认为，我国要建设和发展社会工作人才队伍，必须从实际出发，在以专业化引领的基础上要注重与大众化相结合；在本土化的基础上，要注重国际化发展；职业队伍与志愿队伍结合，以职业队伍为骨干。该观点明确指出组建社工与义工联合团队的优势，并认为社工应当是联动的核心（民政部，2007）。在价值理念上，社会工作所坚持的“助人自助”的理念对志愿服务精神而言是重要的补充，并有助于志愿服务精神的进一步发展（林艺、傅艺娜，2009）。也就是说，虽然社会工作和志愿服务的价值观念有所区别，但与志愿服务简单的“助人”理念相比，“助人自助”理念可以更好地帮助服务对象解决问题，提升服务对象解决问题的能力，实现共同成长。在社工角色定位问题上，社工充当心理咨询、情绪辅导者的角色，为志愿者提供个人、团体的服务，能促进志愿者个人素质的提升（孙剑宏，2009）。同时，社工与义工联动，还能解决社工人员不足和精力有限的难题（刘小霞，2007）。对于政府而言，社会工作机构能够很好地承担被

政府管理功能所排除出去的一些社会服务或者带有社会管理行政的职能，又同时，也能够由政府培育和推动下，为非营利性组织发展提供具有示范意义的模式（徐永祥，2000）。中山大学社会工作教育与研究中心认为社会工作者参与义工建设，不仅有助于为义工增权，也有助于解决当前义工发展普遍存在的义工实际参与率与注册义工不对等的难题（罗观翠、王军芳、汤统标，2010）。谭建光认为社会工作和志愿服务的诞生和发展，受到部门利益的制约，使得社会工作与志愿服务的管理协调受到制约：“一是接受国家委托的部门或者机构，将协助国家发展社会事业，转变为借助这一事业扩大部门利益与影响力的心态，偏离了发展社会事业的本意。二是受到相应心态的影响，其他部门、机构、团体就将社会工作看成是民政部的部门工作，将志愿服务看成是共青团的团体工作，缺乏合作发展的人情”（谭建光，2011）。

### 第三节 社会工作者的角色研究

对社会工作者的角色定位上，学界有许多不同的观点。王思斌认为社会工作者的社会角色应当划分为六类：服务提供者、支持者、倡导者、管理者资源获取者以及政策影响人（王思斌，1999）。陈为雷将社工角色氛围直接服务角色、间接服务角色与合并服务角色，其中直接服务角色包括支持者、指导者、治疗者或辅导者、照顾者，间接服务角色包括倡导者、增权者与教育者（陈为雷，2010）。张乐天认为社工的角色主要包括组织者、调停者、行动者、教育者、呼吁者、发起者、协调者、谈判者、经纪人、公共发言人等（张乐天、徐玲，2003）。花菊香站在解决社会问题的角度，将社会工作者的角色概况为：“是问题的发现和研究者；是案主之间信任关系的建立者；是帮助存在困难和挫折的人们能够表达自己的问题和需求，使其知道寻求帮助的途径和诉求对象；是社会资源的协调动员者和组织者；是社会工作的宣传者；是个人、家庭、小群体的增权者；是与众多领域研究者的合作者；是本土化社会工作理论和方法的建构者”（花菊香，2001）。同时，针对不同的服务领域，学者也对不同服务领域的社会工作者的角色进行了研究。例如，林胜义认为学校社会工作者的社工角色区分为一般角色和次级角色，一般角色主要包括被咨询者和协调者，次级角色包括生产次级系统（班级）担任



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库