

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: 14020141150506

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

社区社会工作专业性的实现路径研究
——以一项社区互助增能项目为例

The Professionalization of Community Social Work:
A Case Study of Community Mutual Help and
Empowerment Program

李雪婷

指导教师姓名: 童 敏 教授

专 业 名 称: 社 会 工 作

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩时间: 2016 年 5 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 4 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

中文摘要

社区是社会工作者开展服务的重要领域。近年来，在政府购买政策的推动下，社区社会工作者居委会和社区志愿者一起，成为社区服务的主要提供者。然而，当前我国社会工作尚处于专业化和制度化起步阶段，在社区行政力量和志愿服务的双重挑战下，社区社会工作服务的专业性岌岌可危。这引起了学界的重视，但现有策略对一线实务的指导作用甚微。鉴于此，本文以厦门市K社区的互助增能项目为研究对象，从问题解决视角出发，运用个案研究方法，旨在了解社会工作者开展社区服务时的实务困境，并探索相应的实务对策及其背后的专业元素。

本研究发现，社会工作者开展社区互助增能项目时会遇到（1）服务介入过度依赖居委会；（2）服务目标受居委会主导以及（3）服务公益化和行政化困扰。对此，社会工作者可以（1）运用兴趣小组建立专业关系；（2）以兴趣小组培育社区志愿者；（3）以人群共性链接服务，建立多系统的双向互助网络。这些实务策略体现了社会工作多元服务视角的要求，即：（1）社区社会工作的服务范围既包括弱势群体，也包括积极分子和普通居民；（2）服务内容既包括消除问题，也包括预防问题和发挥能力；（3）服务方式既可以直接提供服务，更强调建立居民之间的互助网络。在该视角指导下，社区互助增能服务旨在建立一个囊括社区各类人群的志愿者平台，其既能为社区普通居民提供日常化、多样化服务，又能为高危人群提供规范化、专业化服务，使社区居民形成自助互助的生活方式。这一策略能帮助社区社会工作者更好地应对当下实务困境，也为推进我国社区社会工作本土化与专业化提供了理论参考。未来的研究可以在此基础上开展对比研究，以提供更扎实的实证资料。

本文分为三大部分，第一部分包括导论和文献综述，阐述了本研究的背景、目标和意义，并从社区社会工作、政府购买和社区志愿服务三方面展开文献回顾，明确了研究定位；第二部分包括研究理论和研究方法，介绍了本文展开分析的理论基础、采用的方法和研究的对象；第三部分以实务开展的时间顺序为轴，从实务困境、实务对策和专业元素三个维度阐述了研究发现，并在对前文进行总结的基础上，反思了本研究的局限以及未来研究的方向。

关键词：社区社会工作；志愿者；专业性

Abstract

Community is an important work place for social workers. Recently, with the development of government purchasing services, community social workers have become one of the major providers of community services, along with residents' committees and community volunteers. However, the institutionalization and professionalization of social work in China are still at the initial stage, which endangers the quality of the service when it is challenged by executive power and community volunteer service simultaneously. The problem has garnered widespread concern in the research community, while the existing solutions have little effect on it. Given that the research aims at discovering the practical difficulties and strategies during the service process, and exploring the professional requirements behind the strategies from a problem-solving perspective.

The research is based on a case study of a community mutual help and empowerment program in Xiamen. The study found that social workers will be confronted with (1) independent engagement; (2) deviation of original targets and (3) assimilation of administrative activities and voluntary services. Social workers can (1) use interest groups to establish a professional relationship; (2) foster community volunteers through the interest group and (3) establish multiple mutual help networks. These strategies are the requirements of diversity perspective of social work, namely (1) the clients of social work include vulnerable people as well as all the other residents in the community; (2) social workers not only need to solve problems but also prevent problems and develop abilities; (3) mutual help between residents is emphasized in professional services. Under the guidance of diversity perspective, the mutual help program aims at building a platform where all the residents in the community can be volunteers and all the residents can benefit from it. This mode can help community social worker with practical difficulties as well as provide a theoretical reference for professionalization of social work in China. Comparative study could be launched in the future to provide more empirical evidences.

The article includes three parts. The first part describes the background, objectives, significance and orientation of the study in the introduction and literature review, which includes literature of community social work, the government purchases and community voluntary services. The second part introduces the theoretical framework, research methods and research objects of the study. The third part analyzes the practical difficulties and strategies during the service process, explores the professional requirements behind the strategies and reflects the research limitation based on the summary of the study.

Key Words: Community Social Work; Volunteer; Professionalization

厦门大学博硕士学位论文摘要

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目录

第一章 导论	1
第一节 问题提出	1
第二节 研究问题	2
第三节 研究意义	3
第二章 文献回顾	5
第一节 社区社会工作	5
第二节 政府购买社会工作服务	8
第三节 社区志愿服务	15
第四节 总结讨论	22
第三章 研究理论	24
第一节 问题视角转向优势视角	25
第二节 对优势视角的反思	26
第三节 从优势视角到问题解决视角	29
第四节 理论指导	31
第四章 研究方法	32
第一节 质性研究方法选择	32
第二节 个案研究方法选择	33
第三节 研究单位	34
第四节 研究对象	36
第五节 资料收集方法	37
第五章 研究发现	39
第一节 实务困境	39
第二节 实务策略	45
第三节 专业元素	56
第六章 总结讨论	65
第一节 结论与讨论	65
第二节 研究局限	66
参考文献	68
附录	82
致谢	84

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1 Research Background.....	1
2 Resaerch Purpose.....	2
3 Research Significance	3
Chaooter 2 Literature Review	5
1 Community Social Work	5
2 Government Purchasing Services.....	8
3 Community Voluntary Services	15
4 Summary.....	22
Chapter 3 Resaerch Theory Framework.....	24
1 Strengths Perspective.....	25
2 Reflection on Strengths Perspective	26
3 Problem-solving Perspective	29
4 Theoretical Guidance.....	31
Chapter 4 Research Methods.....	32
1 Qualitative Research.....	32
2 Case-study Method	33
3 Research Program.....	34
4 Research Participants.....	36
5 Methods of Collecting Data.....	37
Chapter 5 Research Findings.....	39
1 Difficulties in Services.....	39
2 Coping Strategies	45
3 Professional Requirments	56
Chapter 6 Discussion and Limitations.....	65
1 Research Discussion.....	65
2 Research Limitations	66
References	68
Appendix.....	82
Acknowledgements	84

第一章 导论

第一节 问题提出

目前我国社会工作发展尚处于专业化和制度化的起步阶段，社会工作专业自主性微弱，身处于行政力量和志愿服务的夹缝之中（郭伟和，2007）。时至今日，还有相当多的人把社会工作混同于社会福利行政或者慈善志愿服务，而我国社会工作实务恰恰起源于行政福利体系，在发展过程中又被卷到志愿服务规范化的变革之中（陈涛，2008），这就导致社区社会工作者在开展服务的时候，既容易受到社区行政力量的干扰，致使服务行政化；又容易受到志愿活动经验的影响，致使服务公益化。在这样的双重挑战中，社区社会工作服务的专业性岌岌可危。

我国社会工作专业发端于高校教育，直到 21 世纪之后，在政府购买政策的推动下，专业社会工作服务才被广泛引入社区。由此可见，我国社会工作经历了“自上而下发起和推广”的发展历程（谭建光，2011）。这一发展模式不同于社会工作本身产生与发展的逻辑，在西方历史中，社会工作的萌芽根源于工业革命后日益突出的社会问题，其发展始于人们对当时社会慈善服务的思考与完善，社会工作的专业化与职业化则基于“科学化的慈善”这一原则，旨在为人们提供科学化服务。纵观历史，社会工作的产生与发展都和西方工业社会的发展息息相关，工业革命带来的社会问题为社会工作服务创造了广泛的社会需求，而工业文化中对科学与理性的重视则为社会工作奠定了服务的基调。相较而言，我国社会工作发展却缺乏这样的社会土壤：一方面，社会公众对社会工作的认知度与认可度较低，大部分人对社会工作服务持观望和保留态度，社会工作发展缺乏广泛扎实的社会基础；另一方面，我国社会工作服务的存在与发展严重依赖于政府赋予的合法性，在政府购买政策的推动下，近年来我国社会工作虽然得到快速发展，但随之而来的政社关系不平等、专业自主性受限等问题反过来又制约着社会工作实现专业化与职业化。

事实上，在社会工作服务进入社区之前，社区中就已有一套成形的服务体系，其中一支重要的服务力量便是社区志愿服务队伍。虽然政策推广也对社区志愿服

务的发展起到了不容小觑的作用，但从历史角度看，我国社区志愿服务源于居民间的互助，经历了“自下而上发起，自上而下推广”的发展过程（梁绿琦，2008）。因此，相较于社会工作者而言，社区志愿者有着更为广泛的社会基础和更为丰富的实践经验。近年来，各级政府推行的“两工联动”模式正是在这样的关系中开展服务。有过实务经验的工作者就会发现，表面上，社会工作者依靠自身的专业知识处于“领导”地位，实际上，社会工作服务的专业性却受到来自各方的质疑与挑战：（1）不了解社会工作的居民直接将社会工作服务等同于社区志愿服务；（2）经验丰富的社区志愿者对年轻的社会工作者产生排斥心理；（3）缺乏实务经验的社会工作者在服务中难以将理论付诸实践，服务层次和效果都与社区志愿活动相差无几，或者社会工作者在服务中直接沿用志愿活动的经验，向社区提供名为社会工作服务，实为社区志愿活动的服务。

由此可见，不同于西方社会工作的发展路径，我国社区社会工作服务是在社会基础和实务模式尚不成熟的情况下，被政府迅速推到社区服务的前列。在这种情况下，社区社会工作的专业性既受挫于社区行政力量的控制，又受挫于传统社区志愿服务的挑战。我国社会工作服务若要在现有社区服务体系中占有一席之地，就必须在社区行政和社区志愿服务这两股力量的交织影响下找到自身的专业服务路径。因此，本研究将以社会工作者在开展社区服务时面临的来自社区行政与社区志愿服务的挑战为焦点，考察社会工作者应对服务逆境的具体实务策略，并由此挖掘实务策略背后社会工作者坚持的专业元素。

第二节 研究问题

从环境角度考察社会工作服务专业性的研究不在少数，其中，政府购买和两工合作是学界探讨社会工作服务专业性时最为集中的两个角度。在政府购买的相关研究中，学者主要从政社关系方面表达了其对社会工作服务专业性的担忧（费梅苹，2014；刘志鹏、韩晔，2013；周爽，2014；朱健刚、陈安娜，2013），其主要观点认为政社关系不平等会导致社会工作者行政化（代曦，2011）以及社会工作服务任务化（郭风英，2014），进而威胁社会工作服务的成效。在两工合作的相关研究中，学者对社会工作专业性的探讨主要源于对当下两工关系的反思（陈涛、武琪，2007；童敏，2011a），这些学者认为当下两工关系不平等是社会

工作脱离与慈善的本质联系的表现,这种关系将社会工作服务架空于专业价值理念,使社会工作服务容易在福利政策的变化中迷失自身的专业定位,不利于其适应全球化背景下多元福利服务带来的挑战。

上述研究为本文提供了十分有益的分析基础。实际上,在本文的分析中,社区社会工作服务的专业性也遇到了上述因素的威胁。但是,与上述研究不同的是,本文希望综合政府购买和两工合作两个环境因素,从整体上考察当下社区环境中,社会工作实务可能遇到的困难及相应的实务策略。这里有两点不同于上述研究:其一,从整体角度考察。现有研究主要从政府购买或者两工合作某一方面探讨社会工作服务的困境,但在实际服务中,社会工作者往往需要同时应对两者带来的挑战。在这个过程中,社会工作者并不是简单回应某一方的挑战,而是寻求如何在两者的夹缝中保持平衡。这就需要从整体视角出发,同时考虑社区行政与社区志愿服务对社区社会工作实务的影响。其二,以社会工作实务为出发点和落脚点。虽然学界已针对政府购买和两工合展开了广泛讨论,但这些研究或者停留在发现问题阶段而未提出相应对策,或者从政府、社会公众和社会工作机等宏观和中观层面提出了相关建议,但这些建议对社会工作实务的指导作用甚微。换言之,目前学者的建议并不能帮助一线社会工作者摆脱当下的服务困境。这就需要我们换个角度,从微观层面出发,以社会工作者为行动主体,挖掘现有实务模式中可以调整的方面,其目的不是要改变整个社会环境来迎合社会工作者的要求,而是帮助社会工作者适应当下的服务环境。

基于以上原因,本文将从整体视角出发,考察社会工作服务在社区居委会和社区志愿服务的双重影响下可能遇到的困难,并从微观层面入手,探讨在这样的服务环境中,社区社会工作的服务路径及其背后的专业元素。具体而言,本研究将探索和回答以下三个问题:

- (1) 在社区行政与社区志愿服务的交织影响下,社区社会工作服务会遇到哪些实务困难?
- (2) 社会工作者可以采取哪些实务策略来应对这些困难?
- (3) 这些实务策略是否具有专业性?如果有,那么其背后的专业元素是什么?

第三节 研究意义

一、理论意义

按照依云斯（R. Evans）对社会工作理论的整体分法，社区社会工作理论包括实践理论（theory of practice）和实务理论（practice theory）。其中，实践理论是对社会工作者从事社会工作的宏观分析，以及指引社会工作者介入服务的较高层次规范，也可称为宏观层次理论。这种理论源于社会科学，大多是借用社会学和政治学的相关理论，是对社区工作和社会整体的关系做出分析。实务理论则源自一线社区社会工作者的实务经验与总结，主要指那些指引社区社会工作者在具体执行工作时的理论，也可称为微观层次理论（房列曙、陈恩虎、柴文杰，2005：63）。在推进我国社区社会工作实现本土化与专业化的道路上，学界的探讨多集中于宏观层面的实践理论，对实务理论的讨论相对较少。而从政府购买和社区志愿服务角度出发，为社区社会工作的本土化与专业化提供实务理论依据的研究更是寥寥无几。本文立足于一项社区互助增能项目，以社会工作多元服务视角为基础，对社会工作者开展社区互助增能项目的服务模式进行提炼与总结，以期为社会工作者提供介入社区的新途径和新视角，深化与本土化社会工作理论的探讨。

二、实践意义

随着政府购买的深入与“两工联动”的兴起，社区行政力量与社区志愿力量在社区服务中起着愈加突出的作用与影响，这既为社区服务带来了福音，但也给社区社会工作者提出了挑战。作为社区服务提供者的一员，社区社会工作者要想在社区中开展服务，就必须学会与其他服务提供者和谐相处，既要与之合作，更要在合作中明确自身的专业定位与专业要求，如此才能在不平等的合作关系中实现共生发展。本文从实务经验为基础，将社区社会工作服务放在政府购买和两工联动的社区环境中进行考察，一方面探讨社会工作者在当下环境中可能遇到的实务困境，另一方面基于社会工作的专业要求讨论相应的实务策略。这为社区社会工作者更好地应对当下实务困境提供了参考，帮助工作者找到一条既适合当下社区环境，又能满足社会工作专业要求的服务路径，为推动我国社区社会工作的本土化与专业化尽绵薄之力。

第二章 文献回顾

第一节 社区社会工作

一、专业社区社会工作介入城市社区

广义的社区工作指在社区内开展的以提高居民福利为目的的社会服务或管理，这一定义下的社区社会工作者包括居委会工作人员、社区志愿者，甚至民政部门、社会福利事业单位、街道有关部门的相关工作人员。狭义的社区工作则特指社会工作三大方法之一，是专业社会工作者运用专业理论和方法提供社区服务的过程，这一定义下的社区社会工作者特指提供专业服务的专职人员（徐永祥，2004；李伟梁，2005）。本节将以居委会为代表提供的社区服务称为本土社区社会工作，将由专业社会工作者提供的社区服务称为专业社区社会工作。

我国本土社区工作最早可以追溯到上世纪 20、30 年代的乡村建设运动及解放前的一系列社区研究（徐盈艳，2011）。建国后，在计划经济的影响下，社区社会工作曾一度失去发展方向和存在必要（徐云、鲍风亮，2009）。随着经济体制改革，原有单位制社区逐渐被多元化的现代社区取代，单位从福利供给中退出，以往“全能政府”视域下的福利供给向社会化福利转变（杨小云，2012）。在这样的转型背景下，我国城市社区于 20 世纪 80 年代开始了以培育居委会为主题的“社区建设”运动，旨在通过居委会向社区居民提供福利服务。

然而，在社区建设的过程中，一方面，政府仍沿用强势的工作方式，致使居委会成为政府组织的延伸（徐盈艳 2011），带来社区组织行政化、机关化、非专业化与社区参与弱化一系列问题（王雪晶，2010；徐盈艳，2013）；另一方面，随着我国政治经济体制改革不断深入，企事业单位改革步伐加快，社会服务、保障和控制等职能被进一步推向社区，同时城市动迁力度加大、人口流动频繁、城市失业群体扩大等问题日益突出，这就要求社区拥有更多的社会功能（王思斌，2007）。在这样的矛盾中，传统社区建设面临诸多挑战：现有服务水平无法满足多样化社区形态和多元化居民需求，行政主导的社区管理理念无法适应现代社区发展，意见表达渠道不畅难以满足人们日益增长的权利意识等

(钟莹, 2006)。在种种批判与反思中, 学界(王思斌, 2007; 徐盈艳, 2011; 徐永祥, 2000)开始呼吁借鉴西方经验, 引进专业社区社会工作, 以解决社区建设的问题。进入 21 世纪以来, 随着政府购买公共服务的推行, 专业社区工作被广泛应用于残疾人服务(郭春宁, 2009)、失独家庭(王晓艳, 2013)、社区矫正(张丽芬、廖文、张青松, 2012)、居家养老(陈为智, 2014)、灾后安置(费梅苹, 2008; 朱希峰, 2009; 张昱, 2008)、家庭暴力(田心, 2010; 刘俊、顾昭明, 2009; 秦颖颖, 2008)、老年教育(王英, 2009)、上访人员(徐明星, 2015)、犯罪预防(王教生, 2009)、空巢老人(薛瑄, 2013)、SOS 儿童村(邹广华, 2007)、自闭症家庭(倪赤丹、苏敏, 2012)等多个领域, 与本土社区工作共同提供服务。

2013 年, 十八届三中全会明确提出创新社会治理, 在此之后, 学者又从国际经验、社会工作本质、治理理论等角度出发, 将专业社会工作进一步提升为创新基层治理的重要途径(陈成文、朱颖, 2011; 李文静, 2014; 周昌祥, 2014)。

二、社区社会工作专业化研究

近年来, 专业社区社会工作实践在各地不断兴起, 在各地实践取得了可喜成就的同时, 专业社区社会工作职业化、专业化和社会化运作等社会工作发展的三大瓶颈也开始进入学者的视野, 成为研究的主要内容(顾东辉, 2006)。对此, 有学者从必要性角度进行了阐述(陈晓宇, 2015; 侯玲, 2009; 廖建华、李志雄, 2012; 谭银花, 2010; 徐永祥, 2000), 但更多学者则将重点放在专业社区社会工作发展的实现路径上。由于篇幅限制, 本文在此着重介绍学界对专业社会工作在城市社区服务中实现专业化的路径探究。

(一) 政策环境路径

大多数学者都从政策环境角度出发, 力求找到影响社区工作者专业化和专业能力的因素, 并针对问题提出相应对策, 其中主要包括:

1. 理顺政府与社区组织的关系, 从制度上确立“政社分开”的社区建设体制, 促进专业社工机构发展(韩伟、武新, 2001; 廖建华、李志雄, 2012; 牛芳、王海洋, 2010; 徐盈艳, 2013; 张丽芬、廖文、张青松, 2012);

2. 加大对社区工作专业教育的资源投入，提升社区工作者专业能力，培养专业社区社会工作人才（牛芳、王海洋，2010；孙平，2012；王莲，2010；张丽芬、廖文、张青松，2012）；
3. 建立和完善社区工作者的资格认证及职务晋升制度，完善岗位设置及薪酬体系，为社区工作者职业发展建立制度保障，吸纳社会工作专业人才（韩伟、武新，2001；牛芳、王海洋，2010；孙平，2012；王莲，2010；徐云、鲍凤亮，2009）。

（二） 理论模式路径

除了政策环境上的探讨外，还有学者从社区工作专业理论与策略出发，探讨了传统西方社会工作理论在我国的适用性及实践路径。

1. 针对地区发展模式、社会策划模式和社会行动模式的探讨。现阶段学界对前两种模式较为认可，如侯玲（2009）对社区工作三大模式进行比较分析后，提出社区发展和社会策划模式在我国使用比较普遍，也比较适合我国国情。吴双（2012）以川西藏区四川德格县当批村的社区社会工作实践为例，发现综合运用社会策划模式和地区发展模式可以克服单一模式的缺陷。相较于前两种模式，学界对社会行动模式的适用性存在较大争议。一种观点认为，社会行动不适合在我国开展，持这一观点的学者主要出于对我国维稳的政治体制、求和的思想文化和薄弱的自治意识的考虑（徐永祥，2004：133）；另一种观点则认为社会行动可以在我国适度展开，持这一观点的学者认为基层民主建设已经初见成效，居民的民主意识和法制意识已经有了较大程度的提高，虽然我国目前仍然缺乏开展激进社会行动的土壤，但是对话性的、非暴力的社会行动可以在审慎情境下发挥出应有的作用（李京京，2012；夏建中，2005：133-134）。
2. 基于社会工作实务理论的探讨。除了重新审视三大模式在我国的适应性之外，还有学者以某一社会工作专业理论视角为基础，对理论指导下相应的实务路径进行了反思与探索。其中，最为常见的社会工作理论包括增能理论（周献德、沈新坤，2009）、社会支持网络理论（周沛，2003；周湘斌、常英，2005）、优势视角（李图强，2010）和系统理论（傅芳萍，2013）。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts 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 for delivery details.