



志愿服务与社会工作的理念方法

钱雪飞

当前,志愿服务存在着一些问题,影响志愿服务的成效。社会工作对志愿服务可发挥促进作用,把社会工作理念与方法引入志愿服务,实现志愿服务对象与志愿者的双方成长,使志愿服务更具专业性与可持续性。

一、我们该如何理解社会工作

北京大学社会学系教授,中国社会工作教育协会会长王思斌教授认为,“社会工作是以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学方法进行的助人自助的专业服务活动”。2007年3月,中组部“加强社会工作人才队伍建设问题专题研究”课题组认为,社会工作是社会建设的重要组成部分,它是一种体现社会主义核心价值观,遵循专业伦理规范,坚持“助人自助”宗旨,在社会服务、社会管理领域,综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防 and 解决社会问题,恢复和发展社会功能,促进社会和谐的职业活动。因此,我们可以从四个方面来理解社会工作。



志愿服务与社会工作的理念方法





第一,社会工作是一种助人活动。社会工作者的职责首先是帮助那些在社会生活中遇到各种困难和问题的人。

第二,社会工作是一门专业。为了培养具有专门社会工作专业知识和技能的人才,许多国家都在大学里设立了社会工作系或社会工作学院,培养社会工作的学士、硕士和博士。我国于1988年下半年设立了社会工作专业,目前,社会工作专业属于社会学学科下的一个分支学科。



第三,社会工作是一种职业。美国的一位学者在《纽约时报》的一篇社论中说:“一种新的职业已经并且正在我们鼻子底下日渐成熟,这就是社会工作。人们过去曾把社会工作想象成手挎菜篮去帮助穷人的活动,现在,社会工作已经是一种运用科学的方法和艺术的手段去解决各种各样社会问题的职业。”

第四,社会工作是一种制度。社会工作已具备社会制度的基本特征:一是有一套明确的理论作指导。它是基于人的权利和尊严、社会的公平与进步等一系列理念而产生的理性的助人活动。二是有严密而科学的行为规则,保证了职业行为的规范性。有一整套的工作方法、价值观、操守、伦理道德等。这套体系已日益制度化,并在社会上获得普遍认可。三是有专门的机构和受过训练的专门的社会工作者,从而保证社会工作科学、有效地进行。





二、社会工作与志愿服务有怎样的关系

(一)从历史的角度来分析

志愿服务是指个人基于社会责任及义务,自愿贡献自己的时间、精力、技能,为促进社会的改善和发展,无偿地参与社会服务的工作。早在十七世纪,美国的志愿者活动就以自助互助的形式存在,帮助那些生活有困难而自己没有办法解决的个人和家庭,并且鼓励居民参与社区的一些公益事业。到了十八世纪,志愿者们开始组织起来,向政府倡导建立社会的福利服务,由政府承担社会福利服务的责任。到了十九世纪,美国社会的志愿服务得到了广泛的开展。其中受到普遍关注的有慈善组织运动和睦邻友好运动,它们直接推动了专业社会工作的产生。

志愿者活动的产生远早于社会工作,志愿服务是社会工作的先声。专业社会工作产生于志愿服务活动中,其目的是为了提供科学化的慈善服务帮助社区中的贫困人群。在社会工作产生之初,社会工作者与志愿者保持着一种平等合作的关系。

中国社会工作与志愿服务在历史进程中有同样的背景和联系。我国的社会工作和志愿服务的良好恢复及理想发展,都发生在改革开放之后,并由此逐渐在社会发展的转型过程中占据重要地位。

(二)社会工作者与志愿者的区别

社会工作者是受薪人员,而志愿者则是无偿地付出





自己的时间、精力、金钱等,没有任何工资等的报酬。

社会工作者有专业的知识和技术,而从事公益事业的志愿者,有时候也需要一定的方法和技术,比如说医护人员,但社会工作者则是一种专业特有的专业知识和技术,这有别于其他的专业。

社会工作者要遵循严格的专业伦理和价值,志愿者也要遵循社会的伦理和价值,但不如社会工作者严格和专业。



社会工作者需要有从业资格,而志愿者则不需要有专业资格的限制。当然,目前中国的社会工作者证照制度还没有建立。

志愿者所服务的范围要比社会工作者的服务范围更为广泛,包括一系列为了他人、社会而进行的无偿性的活动。而社会工作者则是专指专业社工人员所从事的服务活动。

社会工作者和志愿者最大的区别就是专业性。社会工作者是具有专业素质的社会工作人员,通过专业的手法为有需要的群体提供专业服务。社会工作者是“专业的雷锋”。

(三)社会工作与志愿服务之间的关系

从价值理念上看,社会工作与志愿服务存在着天然的契合性,都有着无私奉献、为人民服务、助人为乐的价值理念;从社会功能来看,志愿服务与社会工作的作用都是提高个人克服困难的能力,实现社会公平,增强社





会凝聚力,推动社会和谐有序的运行;从服务领域来看,社会工作与志愿服务的服务领域具有重叠性。

社会工作的进步离不开志愿服务。志愿服务有着广泛的社会基础,通过专业化的志愿服务,人们不断增强对社会工作及其作用的认识;志愿服务在推动社会发展中越来越重要的地位,为社会工作的建设提供了契机;志愿服务组织机构为社会工作的职业化提供了实践和发展的平台。

社会工作对志愿服务可发挥促进作用。在价值理念角度,社会工作的价值理念和伦理原则能够引导志愿服务的价值体系;在工作方法角度,社会工作实务的专业模式和方法技巧能够指导志愿服务开展工作;在政策行政角度,社会工作行政和社会政策能够帮助建设志愿服务组织的管理体制和制度;在专业性角度,社会工作可以从职业视角为志愿服务活动提供有效的激励和评估。等等。

社会工作和志愿服务二者之间应是一种相互支持与促进的关系。上海、广州、深圳等地已经形成了“社工+义工”这一较为成熟的工作机制,并在全国各地得到了大力的推广。“社工+义工”就是指在社会服务中整合社会工作与志愿服务的资源,发挥优势,共同发展,逐步建立“社工引导义工开展服务、义工协助社工改善服务”的联动机制,从而实现两工“联动双赢、互补互惠、互动共进”。这应该是中国志愿服务与社会工作相互支持与





促进的较为理想模式,应有效地整合社会工作、志愿服务两者在社会服务和管理方面的价值理念、专业知识、职业技能和社会资源,发挥二者的优势,共同发展。

三、当前志愿服务中存在哪些主要问题

为什么要社会工作理念与方法引入志愿服务,主要是因为当前志愿服务存在着一些问题,影响志愿服务的成效。



(一)“志愿精神”肤浅化,忽视主体与客体的自主成长需求。由于行政干预过多以及过于强调志愿服务的思想教育功能等因素,“志愿精神”往往被过分强调“无私奉献”的漂亮口号,志愿服务近乎等同于简单的“不求回报”“无偿服务”等行为,使志愿精神流于空洞的说教;同时,过于强调“改善社会问题”的单向目的,忽视了客体的需求和主体的成长,使得“志愿精神”较为肤浅。

(二)志愿服务的理论指导不够。志愿服务工作还主要停留在实践活动上,缺少对志愿服务工作的经验总结和理论升华。

(三)志愿服务规范性有待进一步完善。志愿者的招募、注册、培训、考核、激励、劝退、保障等制度的建立,各地还不平衡,志愿者队伍稳定性不够,整体服务水平不够专业化。存在围绕一次活动临时组建一支队伍的现象。

(四)志愿服务的发展资源不足。志愿服务事业的发展有助于社会文明服务网络的形成,在社会管理中具有





重要的作用。志愿服务活动的有效持续开展需要一定的发展资源做支撑。一是经费支撑。志愿服务可以是无偿的,但是志愿服务活动的开展却需要一定的经费提供支撑。每次活动中各项宣传、运作费用支出较大,政府、企业和社会对公益性的志愿活动资金支持较少,志愿者们往往既要出力又要出钱,长此以往,会使志愿服务流于短期行为。

现今社会迅速、深远、多方面的变化,促使身在其中的人们生活方式、伦理情感、人生观和价值观带来了巨大的影响。在志愿服务蓬勃发展的今天,仅靠人民的爱心、善心和乐于助人的热情,无法去解决复杂多样的社会问题,这也正是为什么对于志愿服务的要求不能单单抓住量,更需要严格把握质,只有这样,志愿服务才能一步步向专业化、规范化、制度化的领域靠拢。所以,为了志愿服务更加专业化,将好事做好,更好地满足服务对象的需求,有必要将社会工作引入志愿服务。



四、怎样把社会工作理念与方法引入志愿服务

(一)向志愿者普及社会工作的价值理念

社会工作是一个融合价值观、理论、方法和实践的多维系统。“助人自助”是社会工作的核心价值理念,其他的社会工作价值理念还包括尊重、个别化平等、宽容、接纳等。研究发现,通过进行社会工作理论和价值的普及之后,传统志愿服务精神开始实现从单纯的给予、好心、善意、助人向平等、尊重、关怀、互助和自助方向的转





化。

在传统的志愿服务过程中,志愿服务的开展应该努力做到符合社会伦理道德和主流价值观,但是也会存在一些不能在道德伦理上严格约束自己的志愿者,由于他们并不了解社会工作所提倡的平等、接纳以及尊重等核心基本的价值理念,很容易把服务对象看作是落后无能的、没有价值的弱势的群体,造成对服务对象的无心伤害,从而导致好心办坏事的现象发生。



与此相对比,专业化的志愿服务对专业服务的实施者有着严格的专业价值伦理要求,社会工作者可以用助人自助、平等接纳的价值理念引导志愿者进行自我反思,看到服务对象的价值和潜能,在开展服务的过程中,从“人在情境中”的角度出发去理解服务对象的现实遭遇,进而了解他们内心深处的真实需求。社会工作强调在平等待人、尊重人的理念前提下服务于人,因此有助于强化志愿精神平等待人的理念,尊重受助者和弱势群体,从而有助于强化志愿服务服务人的理念。

社会工作价值观强调个别化,以人为本,需求为本,因而在提供服务前,都要运用社会工作研究方法,深入调查和了解社区居民的现实问题和真实需求。

社会工作相信每个人都具有自身的能力,都有与生俱来的潜能,有能力最终实现自身欲求的改变。工作过程中,非常重视服务对象潜能的激发,引导他们学会担当,能够对自己的行为负责,从而依靠自己的力量适应





环境和战胜困难,最终恢复正常生活。

(二)向志愿者引进个案工作、小组工作与社区工作方法

个案工作是由专业社会工作者运用有关人与社会的专业知识和技巧为个人和家庭提供物质或情感方面的支持和服务,目的在于帮助个人和家庭减轻压力、解决问题,达到个人和社会的良好福利状态。一般来说,个案工作所关注的重点不是问题本身,而是个人对问题的感受。个案工作是一连串的工作过程,其基本程序是:初步接触与建立关系;资料收集和问题评估;制定目标与服务方案;服务计划的落实;结束服务与评估;跟踪回访。

运用个案工作技能开展工作,关键是要主动接触服务对象,了解和尊重每个服务对象之间的差异性,深入了解并尊重服务对象的个性,充分调动他们的潜能和积极性,并运用其内外部资源,增进解决问题的能力,促进个人与社会的协调,达到助人成长的目的。个案工作的操作技巧,把服务对象和工作者放在同一个平面进行对话,树立服务对象是能动主体的观念,突破两者是单纯的接受者与施与者的角色分配,使帮扶工作更具人性化和规范化。

小组社会工作是以社会工作者按照既定的目标带领和指引的一个过程;小组成员在小组过程中面对面互动、相互影响,共同解决面临的问题;小组以组员之间经





验的相互分享与影响,从而达到改善服务对象的社会功能,促进个人或群体健康成长。

社区社会工作是以社区为工作对象的社会工作介入手法。通过组织社区成员参与集体行动去界定社区需要,合力解决社区问题,改善生活环境和生活质量。在参与的过程中,让社区成员建立其对社区的归属感,培养自助、互助及自决的精神,发挥其潜能。



(三)在志愿者管理中引入社会工作理念与方法

志愿精神是志愿服务的灵魂,“奉献、友爱、互助、进步”是志愿服务过程中必然坚守的价值和精神,也是志愿服务行动的内在引领。但是由于长期受行政化干预等影响,导致在组织开展志愿服务的过程中更突出“志愿精神”中“无私奉献”的崇高一面,将志愿服务等同于“无偿服务”或“不求回报”等行为,从而造成传统志愿服务中过于关注志愿服务增进社会福利和改善社会问题的功能,而忽视了服务过程中志愿者本身的需求、志愿者和服务对象之间的互动以及志愿服务对志愿者的影响等主体性因素。

按照社会工作“助人自助”的理念,志愿服务中要尊重志愿服务者,并加强对志愿服务者成长的关注。志愿服务一方面为社会问题和缺陷的改善提供了有效的解决办法,为社会发展提供了驱动力,同时,服务的过程也应内化为服务者成长的需要和动力。

志愿管理中,按照社会工作理念与方法,应更加注





重并强化志愿者能力培养,为志愿者提供自我肯定、健康维持、时间管理、工作调适、资讯运用以及人际沟通等能力培养;探索建立志愿服务时间储蓄银行,建立志愿者服务档案和服务时间兑换机制;注重加强志愿者心理建设,为志愿者配设一个督导并开展小组工作。志愿者管理中引入社会工作理念与方法,可以帮助志愿者获得参与解决社会问题的机会,丰富志愿者的生活经验,有助于其获得新知识,增强其自身的能力及进行志愿服务的能力,体会到自己的价值并受到尊重,并进而实现志愿服务精神的完善与升华。

(本稿由南通市社科联推荐)



钱雪飞,女,1968年出生,江苏南通人,博士,教授,硕士生导师。现为南通大学管理学院社会工作系主任,南通市祈通社会工作服务社理事长,南通大学老年学研究所所长。主要研究方向:应用社会学、社会工作。

