

开天辟地：我是这里的第一个社工

曾家达教授
多伦多大学社会工作学院
2008年9月18日

作为中国第一代的社工实务者，我们很多时都在做一些史无前例的事，开辟新的领域，我们可能是一个社工服务单位的始创者，机构里头一个专业社工人员，在我们服务的地方，可能有很多人连社工是怎么回事都不知道，我们要同时介绍、推销、教育和倡议社工专业，包括它的社务方法、背后的理念和价值观，对某些人来说我们就是他一生所见的第一个社工样本，我们承受的责任和压力时不轻的，但里面同时也有非常珍贵的机遇。

建岗第一步：工作环境素描

由于社会工作在中国是初起步，很多新入职的社工对自己的工作环境都不了解，加上很多时他们的领导对他们的角色和职能也没有明确的指示，在进入一个社工岗位时，先对工作环境有一个初步的掌握是十分重要的，我建议新入职的同工对自己的工作的环境做一个素描，这个素描的纪录对日后的工作发展会很有价值，它可以包括以下几个部分：

- （一）服务机构简介，包括位置、历史、职能/服务范围、行政组织架构、社会工作站和社会工作者在机构里的角色等。
- （二）社工在实际工作环境里面的主要关系：主要服务什么人？归谁领导？跟谁合作？有谁支持工作？要经常跟谁联系？
- （三）社会工作站的实际环境：具体位置、空间面积、可使用的资源（房间、设施、经费、志愿者等）。
- （四）社会工作站面对的机遇和威胁/挑战：例如表现社工特有功能的机会，机构领导对社工的误解，服务对象对社工缺乏了解或信任。
- （五）社会工作站本身的强处或优势、弱点

有目标就不容易迷失

所有专业活动都是有目标的
All professional activities are purposeful.

在开辟新天地时，有海阔天空的兴奋，但也有可能因为没有清楚明确的目标而令自己不知去向，我们得为自己设定工作方向和目标，因为所有专业活动都是有目标的，原则上我们在专业角色里所做的每一件事都应该能说出它的目的和因由，在具体工作的环境里，界定目标愈具体愈好，因为越是抽象的目标越有机会不会达成，最好是可直接观察和可量化的，这种目标有利于我们明确自己的工作效果，也容易向别人报告或交待。

一般来说，目标可以分成三种：

- （一）长远目标：假设你的工作完全成功的话，三年之后你会看到什么的具体工作成果？
（例如：百分八十以上的医院里的大夫、行政领导、护理人员、病人、家属和社区人员都会很认识和信赖社工；在社区里培养出超过 30 个有组织和领导能力的志愿者；学校/政府愿意投入资源购买或直接提供社工服务，聘用两名以上社工）
- （二）中期目标：一年半之后，你期望能看到什么具体成果？
- （三）短期目标：未来三到六个月，你的工作重点是什么？六个月之后可以看到什么成果？

专业目标操作化

订好了目标之后，下一步就是要把目标操作化和具体化，这样才能保证社工实务可以落实，我们要能够清楚地介绍自己目前的工作，列出主要的活动和他们所针对的目的。专业实务的主要特性就是它们的目标性，理论上社工所有的职业活动都有目标和专业理据。

例如：（1）建立关系（与服务对象、机构内的主要领导和合作人员建立关系）目的是让他们理解并认同社工的角色和职能；（2）阅读档案，目的是深入了解机构的历史和服务范围（也可以是阅读病历表以了解个别病人的需要）；（3）探访服务对象，目的是建立互信协作关系、介绍社工职能、评估服务需求

清楚表列各项活动和目的组要不单是为了满足督导的需要，而是让自己可以反思专业活动的性质和目标，让自己能维持方向感。

记录和存档

由于我们现在做的很多都是实验性的，也有可能是历史性的，我们的经验，包括碰到的问题和犯的错误，对后来的社工都有极高的参考价值，所以我们的纪录是极为重要的，我们现在的纪录可能成为重要的文献。对于保持纪录，我有一些意见：

- （一）纪录是专业活动，它也须要有目标性，我们要先掌握纪录是为谁而写，为什么而写的。为自己和专业督导写的，目的是反思、职业问责 (professional accountability)、学习和进修；为领导写的是为了交待和行政责任；为服务单位写的是为了有利于服务的提供；为服务对象写的就是服务过程的一部分，目的是引起服务对象良性或积极的变化。
- （二）我们现在写的纪录，会成为日后社工参考的模型，我建议纪录要精简而具体，但由于我们是先行者，加入一些个人的观察、感受、或对事情的理解，甚至是做出专业决定或采取行动的因由，对后来者都会有参考价值，这些内容可以成为我们记录文

本的一部分，也可以用注解来标。一般来说，我们的记录可以包括：活动名称、目标、和过程，成果和影响，和我们自己的检讨/评价。

- (三) 在写记录的时候必须考虑服务对象的隐私，我们要知道谁会有机会看到这些记录，比如纯粹为了专业学习而写的督导记录，就可以把服务对象的姓名和可辨认的个人资料隐藏，为行政目标而写的记录则尽量避免放入不必要或无关宏旨的服务对象个人细节。
- (四) 有些情况下，音像纪录会比文字记录好，例如临床实务过程的录音或录像就肯定比我们凭事后记忆来记录更客观和完整，但进行这种记录前必须先征得服务对象的知情同意。请参考同意书的[样本](#)。

督导、自学、与专业进修

理想地说，工作经验不多的社工应该得到更有经验的社工的督导，让他们可以从经验中学习，不断改进实务方式和提高水平，也可以避免一些因为经验不足而犯的错误以及对服务对象的伤害，能不断感觉到自己在进步，可以具体的为服务对象带来帮助，可以看到服务对象的生活和出境的改善，是社工职业满足感的主要来源，一个好的督导除了可以提供专业知识和技巧的指导外，对于专业操守、认同感和身份的培养也会带来帮助，督导的角色甚至可以包括帮忙我们去处理一些因工作引起的个人反应和情绪，平衡职业和私人生活，探讨和化解伦理和价值观的难题等。

然而在中国社工现阶段发展中，具有丰富经验和督导能力的人员非常缺乏，我估计起码在未来几年，大部分的年轻社工能找到称职的督导的机会不高，很多的人都可能要在缺乏督导的情况下自己摸索，所以我觉得自我学习合同辈互助十分重要，回想我自己三十年前硕士毕业时，我对自己的实务能力也没有太大的信心，当时也找不到合适的督导，我最大的进步就是来自跟我的同班毕业同学定期的个案检讨，当时我们每星期用一个上午来互报个案，一同听实务过程的录音，交换审查大家写的失误报告，在这种积极的交流学习中，我们几个人都在实务上有很大的进步，后来我在香港大学任教时，也有一群我的硕士生维持了毕业后十多二十年的学习小组，这小组的成员后来在社工直接实务上有着非常出色的表现，所以我认为在这个阶段入职的年轻社工，可以多往自学和同辈学习这方向探索。

在现阶段，我鼓励年轻的社工同工们多使用专业记录，尤其是音像记录，透过小心回顾这些记录来检讨自己的工作和活动，点出碰到的困难和挑战，找出感觉到最需要的学习内容和专业支持，有可能的话就找督导或顾问咨询，找不到的话就互相扶持一起进修，多看书，多请教，多记录心得，相信也会进步得比较快。此外，这样的学习小组更可以为大家提供精神和情绪上的支持鼓励，增加信息和关系网络，甚至让志同道合的人可以一同组织开发服务项目和机构，对日后中国社工的发展，肯定是会有贡献的，最起码这些人之中将来就会出现一些好的督导，让下一代的中国社工可以有更好的专业培养。

