



港、澳社区服务及社工实务概况——武汉理工大学社会工作考察团港澳考察报告

王瑞芳

伴随着新一年的钟声，2007年1月6日，武汉理工大学社会工作考察团出行香港、澳门，进行了为期一周的考察、学习。我非常有幸与社会工作专业老师、学生一起努力完成了这次学习、考察任务。武汉理工大学社会工作考察团主要对澳门街坊联合会及澳门社会工作发展现状、澳门社会工作者教育培养等问题进行了考察。

这次考察，我空手而去，满载而归。在这一过程中，我们对澳门地区的社会工作状况有了概括性了解，对其发展历史、现状以及政府和各社会团体力量投入也有了比较清楚的认识。另外这次考察，更让我树立了对中国社工事业的坚定信念；这次考察，让我看到了内地社工发展的方向和希望。我愿把我的收获毫无保留的与大家分享，内地社会工作的灿烂辉煌要靠我们共同携手创造。

众所周知，社会工作诞生于西方，至今已有上百年的历史。香港、澳门地区经济发展较早，同时施行西方一整套政治经济制度，建立了完善的社区发展、社会服务体制，社会工作专业在两地发展已相当充分、成熟，从学科建设、资格认证、就业途径、服务规范、监控考核都形成了一系列完善的法规制度。与香港、澳门相比，中国内地社会工作专业的发展仍然十分滞后。但我们必须看到党的十六届六中全会通过的《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》中关于“造就一支数量宏大、结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要”，这标示着社会工作的春天已经到来。而在经济发展较早的上海，《上海市社会工作者职业资格认定暂行办法》也早于2003年6月1日起施行。其他地区如宁波、北京、天津也陆续出台了地方性的社会工作职业认证法规。内地的广大社会工作人员正在通过各种渠道推进社会工作者职位设置、职称制度、社会工作立法等方面的工作。大家或许都知道今年3月份深圳市南山区的招聘信息，在全国部分高等院校公开招聘一批社会工作及相关专业毕业生，培养和造就成为专业化、年轻化、职业化的社区社会工作人才队伍。我们不难发现进入07年，各地区这种面向全国范围的社会工作专业人才招聘明显升温。这是一个让我们所有社工人为之振奋的迹象吧，我们社会工作地位的逐渐合法化，被社会认可接受。我们社工人的就业、发展前景也渐渐明朗。

现在的社会工作者就业途径主要是社区社会工作，招聘单位也主要是各社区，下面我就主要介绍一下港澳发达的社区服务，社会工作实务

的情况。

一、社区服务及政府、社会团体的合作模式

社区是社会的一个基本组成单位，社区的完善对于社会的稳定进步、个人的生存发展有着极为重要的作用。澳门街坊会联合会就是一个致力于社区发展，动员民众力量解决社会问题的组织。社区服务是社区社会服务的简称，是指在政府的资助和扶持下，根据居民的不同需求，由政府、社区内的各种法人社团、机构、志愿者所提供的具有社会福利性和公益性的社会服务以及居民之间的互助性服务。

政府与社会团体是管理与被管理的关系，两者共同服务的对象是市民。通常，政府根据市民的需要和社区发展的状况来规划社区工作，社会团体接受政府和其他社会力量的帮助，包括资金、志愿者等来推进具体工作。

政府与这些民间团体是“伙伴关系”。政府成为监察者，采取一种称为“整笔拨款”的方式。政府规定服务标准，将此福利项目通过一定的契约方式交给某社会团体，并根据服务标准，将此福利项目通过一定的契约方式交给某个社会团体，并根据服务标准给予相应的资金。在民政处有一个“服务表现监察组”，定期对负责项目的社会团体进行监督，根据表现来决定是否继续契约。

需要指出的是，政府和社会团体的社区工作以人为本，着眼于人的发展，而非以抽象的群体的发展、社会环境的改善作为目标。因此，政府相当重视市民对于社区工作情况的反馈。各级议会代表市民的声音，向政府工作包括社区工作提出意见，政府根据这些以及通过实际调查得到的情况来改善社区工作。市民是政府和民间团体的服务对象。政府的目的是市民实现自我帮助。市民有几种途径可以反映他们对提供服务的不满。一是传媒，香港的传媒比较自由，也比较有影响力，市民可以借助这一途径表达他们的不满。另一种方式是通过议会，市民提出自己的议员，并向他们反映情况。议会定期举行，政府各部门很重视各级议会召开时反馈的信息，根据这些信息来及时调整自己的工作方式。

因此，在香港，形成了这样一种有效的模式：政府和民间团体一同竭力为市民服务，市民则通过舆论和议会来表达意见。

港澳社区发展的模式和历程皆为内地社区发展作为参考。在考察过程中，考察组成员走访了澳门街坊总会，包括下设社区中心，老年人中心、青少年中心及街坊会分会等不同机构。在前面我们对港澳地区社会、社区模式的特点作了大致的把握。下面让我们对职业化、专业化社会工作进行直接和感性的认识。

二、社区社会工作实务及社会工作者工作模式。

澳门，同样是一个社区工作比较发达的地区。取得这样的成就与它的社会工作职业化是分不开的。社会工作局连同参与社会工作的民间社会服务团体，其主要力量皆为经过训练的社会工作者。每年都要花许多资金和人力对他们进行培训。

2000年，有关社会工作局人员及民间社会服务机构的服务人员的各类训练课程，共开办了16项，参加人数为486人，积极参与澳门地区及澳门以外的会议，加强交流。并有各类助学金和奖学金来协助社工人员的培训。

在职业化过程中，澳门社会工作很注意吸收义工的力量。因为资金、人员的限制，社会工作还需要动员社会上的有志之士无偿或低偿参与进来。澳门有各种义工组织五十来个，如澳门聋人协会、澳门弱智人士家长协会，明爱露宿者中心等。1986年，澳门义工协会成立。义协成为各个义工组织的沟通桥梁，防止一方面重复提供同类型服务，另一方面，很多服务因资源不足而难以开展。这标志着澳门义工事业的成熟。

目前，澳门的义工组织在社会工作的各个方面起着十分重要的作用。下面我就具体介绍我们访问的街坊总会的一个服务中心的服务活动，了解社区中广大社工、义工的服务工作。

青洲社区中心是澳门街坊总会直属的社区服务中心，提起社区服务，或许大家还都感到些许陌生与模糊，在内地由于历史现实的原因，现代意义的社区服务只是在一些经济发达地区富裕社区内存在，并且以完善的基础设施建设，充足的社会资金为基础。但当我们来到青洲社区参观时，我的这种错误的观念被彻底推翻了，前往社区中心时，我们先经过一片铁皮屋群，就是我们大家在电视或书本上看到的贫民窟，真正正的贫民窟，接着我们了解到，青州社区就是位于澳门老城区，经济较落后地区的一个社区。但我不得承认青州社区的社区服务是欣欣向荣的。而且深入到居民的生活的方方面面，成为居民生活中不可或缺的重要组成。中心设施包括电脑室、乒乓球室、跳舞室、卡拉OK室、烹饪室、多用途大礼堂等一系列便民的设置。青州社区中心努力贯彻为居民提供所需服务，协助解决困难，以期改善社区居民生活质量；改善社区支援网络，鼓励社区参与；共建关怀社区的工作目标。

青州社区服务中心实行会员制，但这种会员制只是每年收取10元的象征性的入会费之后登记注册后就可享受中心提供的各种服务。这些服务主要包括：

- 1、为妇女、家庭提供有关的服务或帮助。如对居民进行家庭生活教育。社区专门成立的父母处理与子女沟通障碍工作坊组织家长讲解亲子沟通的技巧，如何处理子女的情绪，举办自我舒缓压力讲座等；开展亲子共聚星期天，亲子共竞技，互外亲子活动等加强家庭中子女与父母的沟通互动，共同建设和谐家庭。

- 2、开展社区居民的文康体活动和公民教育。如开办成年人的兴趣班包括社交舞班、最新流行舞班，卡拉OK粤曲班，木兰拳班，瑜珈班；青少年乒乓球班，钢琴班。美术班，吉他班。开展各方面的公民教育，如向青少年灌输赌博的危害，季节性的进行传染病的预防宣传，采取小品、话剧等方式宣传环保。除了进行这些地区性的公民教育外，积极关注社会事务，宣传廉洁选举，开展座谈会广纳民意支持特首选举，进行广泛的爱国教育，宣传澳门基本法，举办庆祝澳门回归晚会；同时社区还组织义工探访内地贫困地区，在江西农村资助建立小学，并进行义务服务。加深了澳门居民对祖国的认识与了解。社区的工作真正为祖国稳

定、社区和谐、社区发展作出了最基础也最坚实的工作。

3、为青年人提供发挥潜能，参与社会，服务社群的锻炼机会。中心组织成立青年义工组，义工组面向澳门所有居民开放，其申请资格也很简单，只要年龄介于8岁到30岁的澳门居民，具责任与热情，愿意履行服务承诺者均可申请成为义工组之成员。中心还组织义工进行培训、学习，之后开展服务工作，比如开展敬老爱老同乐日，关心探访弱智人士，教导倡导年轻人做一名尽责澳门青年。

4、为少年儿童提供德育和智育的辅导。如在中心设置的课业辅导中心，有专门的督导辅导学生完成作业，记得那天我们到达青州中心时，正值学生放学去中心做功课。我们同几个学生谈，他们谈到每天下了课后，他们就会结伴到中心来做作业，这里有老师教同时还有图书馆可以看书，还有乒乓球室活动室可以作游戏。

5、关注社区事务，改善居民生活素质。如大厦居民关注组与居民楼管理中心负责人开展座谈会，反映探讨居民的问题与意见；拓展社区发展工作组与燃料安全监察委员会官员座谈，解决居民生活燃料这些居民心头上的问题。

三、社工主导义工参与的服务模式

在谈到香港、澳门社区服务中，不得不提到的是社区服务中的义工队，是对我震撼很大的。义工是由社区居民自愿申请加入的，包括前面提到的青年义工组，还有妇女义工组、社会事务关注组等。居民想申请加入义工组时，只需填写一份申请表格。这些表格就放在中心门口的墙壁上，可以免费拿来填写，这也就表明了义工开口范围是广泛的。中心的工作人员组织义工进行学习培训，之后参与开展各种服务工作。这里说的工作人员就是社会工作者。这种关系也就说明了社工与义工的联系与区别。从一开始我就有个疑惑，一个社区服务中心一般配备2-3名社工，但一个服务中心将提供如此繁杂而综合的工作。那将如何运做呢？现在了解了，社区服务中心就是实施这种以社工为中心，以义工为主体的动力模式。在港澳社区采用这种模式，同时在内地一些社区发展完善的地区，如广州、深圳同样也是这种模式。义工是社区服务中的坚实根基。义工本身来自社区，对环境熟悉，对社区热爱。而且义工成员结构合理，来源丰富。有社会工作者专业知识的策划安排，组织一批广泛的义工开展服务，这种形式的效能与影响是可想而知的。

在义工服务过程中，广大义工们进行的不仅仅是无偿的付出与劳作，同时是无法衡量的精神收获。下面我想引述一位青年义工的话，大家或许可以直接而真切的感受他们的思想感受。青年义工陈洪华的话让我深深感动：

“义工——一个简单的名词，可是却蕴藏着深厚的意义。古语有云：“日日行，不怕千万里。常常做，不怕千万事”义工的意义其实一样，我们只要怀着一颗日行一善的心，那么我们就可以令到无数的人受惠。如果要我把义工比喻成一样东西的话，我会觉得义工就像是一个课程。在这课程里，我们既没有固定的导师，也没有指定的上课地点和限制上课的人数，我们还不需要交出任何学费，可是我们却可学到无穷无

尽的知识，结交上来自不同层面、不同年龄的朋友，并且这课程的时间是一辈子。祝愿上这课程的同学们，还有准备上这课程的朋友们，一起献出爱心，令到自己无悔终身。”

听他说这话，我想大家可以从发觉一个义工精神的问题。怎样称其是义工精神。一代青年人来做义工，他们奉献爱心，帮助人，快乐自己，学习技能，开拓视野，受益匪浅，一辈子无怨无悔，当他们结婚有了孩子，就会教育他们的孩子去做义工，这就形成的义工传统，义工文化。这种文化传统传承下去，义工就会源源不断的成长起来，那么人人心怀关心社会，服务民众的观念。在这样团结紧密的社会文化中，许多社会问题会迎刃而解，社会公平和谐也将指日可待。事实确实如此，比如澳门街坊总会的秘书长一个很年轻的女孩子，我当时就惊奇于她的年轻，一位理事告诉我们，她年纪小，义工年龄却不小，她母亲作了一辈子的义工，她很小时就跟着妈妈出来做义工，当完成学业后，就直接投入了全职的社会服务工作，想到这我不禁联系到几日在澳门的总体感受，澳门地区不大，但人们生活平和安逸，精神满足，思想素质高，社会一片和谐景象。

我想说的就是这种义工精神与我们的社工精神、社工价值是相辅一致的，高登斯坦把社会工作者描述成为被“价值注满的个人”，他在说明价值与社会工作的关系时说“价值被认为是社会工作定义的基础，它们同时被看作是它的唯一基础或不可或缺的基础之一。”列维在谈到这个问题是说：“社会工作是一个以价值为本的专业。它不仅是做事情的一种方式，而且是关于做什么事情是有价值的和它应该如何去做的准则。对于人们，它充盈着理想主义的抱负和关于人们应该如何被对待的理想主义的信念。”这些理论在学习社会工作价值时，觉得这很虚空，在思想上也只是一掠而过，并没有对自己的价值观产生什么影响，但现在当我亲身体验了这种强大而纯粹的义工精神后，我才真正的了解了已学习了两年的社会工作专业，社会工作者是专业的助人者，这也就说明了学习社工包括两方面的内容：知识加价值。知识不等于价值，我们在现阶段的学习中存在的一个偏差，我们努力学习各种工作方法、技巧、技术，而忽略了价值的培养。作为一个理想的社会工作者，价值是其生命意义的全部。在精神上，他是被价值所武装和充满的；在行为上，他是被价值所指导和驱动的。因此在今后的学习中，我们应把二者结合起来。这样我们的学习才会更有效能，我们做为一名社会工作者的成长才能更为迅速。

说了这么多，我想最后说一点我的想法吧。

在社会工作蓬勃兴起的现在，我们作为一名专业的社会工作者，我们应该有一种先驱者的精神，社工的现状或许不让我们满意，但社工的发展确实不可改动的趋势，这就说明我们有广阔的领域可以去探索，实践。我们的国家政府，社会组织、社会工作的各位学者、还有伴随我们一起成长的各位老师，他们都在为中国的社工事业做贡献，我们，或许由于各种原因与社工结缘，并且在宝贵的大学四年中学习了社会工作专业，我们就不要轻易放弃，轻易失望、抱怨。我更希望内地的每位社工

不断提高个人的能力和素质，让自己在社工实务中成长为一代领袖。这是我对自己的期望，也是我对内地同学、同事的期望。

(王瑞芳 武汉理工大学05级社会工作专业)

文档附件:

编辑: Liuzp 文章来源: 作者投稿

版权所有: 中国社会科学院社会学研究所

E-mail: ios@cass.org.cn

欢迎转载, 敬请注明: 转载自《中国社会学网》[<http://www.sociology.cass.cn>]