

## Analysis on the types of social work professional services based on community ecosystem

Yin Li

Xingtai administrative service center, Xingtai

**Abstract:** the community social workers take the community / village as the service scope, take the community / village owner as the service object, and implement the comprehensive social work service. Social work service has been regarded as an indispensable part of community service. Based on the theory of ecosystem, the model of community ecosystem is constructed. In accordance with the intervention on different system levels of community, we divide the professional service types of community social workers into: macro practice public environment and crisis event intervention; meso practice group support in difficulty; micro practice individual social function promotion.

**Key words:** community social workers; community ecosystem; professional services

Received: 2019-09-18; Accepted: 2019-10-25; Published: 2019-11-09

# 基于社区生态系统的社工专业服务类型分析

尹 莉

邢台市行政服务中心，邢台

邮箱: vodizs@163.com

**摘 要:** 社区社工以社区 / 村为服务范围，以社区 / 村里的所有人为服务对象，实施综合性质的社会工作服务。社会工作服务已被视为社区服务的不可或缺。基于生态系统理论，建构社区生态系统模型，因循着对社区不同系统层面的干预，我们将社区社工的专业服务类型分为：宏观实务—公共环境与危机事件介入；中观实务—困境群体支持；微观实务—个人社会功能促进。

**关键词:** 社区社工；社区生态系统；专业服务

收稿日期：2019-09-18；录用日期：2019-10-25；发表日期：2019-11-09

---

Copyright © 2019 by author(s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



本文所称“社区社工”指的是这样一类社工，他们以社区 / 村为服务范围，

以社区 / 村里的所有人为服务对象, 实施综合性质的社会工作服务。例如, 深圳的“社区党群服务中心”、佛山的某些“家庭综合服务中心”等。因为服务人群多, 为顾及居民的多元层次需求, 所以社区社工的服务主题也较广, 用社工的话说“好像什么都做”, 于是问题就产生了, 究竟哪些服务属于社区社工的专业服务范畴? 本文予以探讨。

## 1 社区生态系统模型

布朗芬布伦纳 (Bronfenbrenner) 将生态学知识引入到人类行为的研究中, 提出著名的生态系统理论。布朗芬布伦纳将生态系统划分为微系统、中系统、外系统、宏系统和历时系统。个体直接接触的系统, 他称为“微系统”, 比如家庭、学校、同伴群体; 微系统之间的联系与互动是“中系统”, 如家庭与学校、父母与同伴群体之间的互动; 第三种系统是“外系统”, 是个体不直接参与但会对微系统产生一定作用的外围系统, 如父母的工作单位、学校的领导机构等; 而个体所处的整体社会环境, 如风俗习惯、经济结构、文化模式、法规政策等构成“宏系统”; 而“历时系统”(或称“时间纬度”), 旨在说明生态系统会随着时间的变化而变化, 比如随着时间的推进, 微系统中有孩子入学、父母退休等。布朗芬布伦纳将系统结构化、具体化, 有助于分析环境以及人与环境的联系。

查尔斯·扎斯特罗 (Charles H. Zastrow) 与卡伦·柯斯特—阿什曼 (Karen K. Kistner — Ashman) 合作出版的《理解人类行为与社会环境》(第六版) 一书中, 根据对个体与社会环境之间多重系统及两者之间互动关系的认识, 把人的生态系统分为微观系统、中观系统和宏观系统。

“微观系统”指处在生态系统中的个人; “中观系统”指与个人直接接触的小群体, 如家庭、单位、朋辈群体等; “宏观系统”指的是个体不直接接触的、比小群体更大的社会系统, 比如社区、组织、政府。这三个系统之间相互联系、相互制约、相互影响。

依据生态系统理论的研究框架, 我们可以将社区本身视作一个系统, 并且是一个整全的大系统。将社区系统各组成子因素归类后, 社区系统同样包含:

微观系统、中观系统及宏观系统。“微观系统”指的是在社区里工作、学习或生活的个人；而个人之间发生互动联系的群体，比如家庭、学校、公司、事业单位、社区组织、居民团体等，我们将其纳入“中观系统”；社区整体的硬环境和软环境，比如自然地理、基础设施、文化氛围、风俗习惯、法规政策等，都属于“宏观系统”。由此，社区生态系统的模型建构如下：

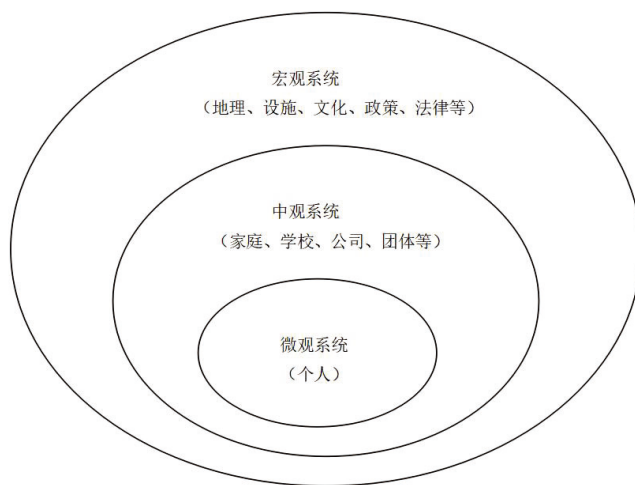


图 1 社区生态系统模型

## 2 社区管理与社区服务

当“管理即服务”或“服务即管理”渐趋成为主流话语时，“管理”与“服务”似乎已无界限，而与之相关的工作人员却越发迷惑于自己工作的性质及方式方法。

具体到“社区管理”与“社区服务”，它们在社区建设和社区治理中承担双支撑功能。“社区管理”是在政府及其职能部门的指导和统筹下，动员和依靠社区力量，对社区各项事务进行规划、组织、指挥、控制和协调。社区管理强调“规划、组织、指挥、控制和协调”，内含从上到下的权力运用逻辑，居民的意愿通过政府意志体现出来。比如，社区人口信息管理、公共设施管理、流动人员及出租屋管理、治安管理、卫生管理等，无不彰显行政的干预与管控，而这些管理类工作又维护着社会的安定有序。“社区服务”以满足居民生活和

发展的需求、提高居民生活质量为目标，为居民提供设施、物资及各种活动、帮扶等。居民需求是社区服务的核心考虑，突出居民的意志、平等化参与。例如，公共服务、便民利民服务、志愿服务、社会工作服务等。社区服务是维护居民对社区生活归属感和幸福感的必要保障。社区管理与社区服务并不排斥，而是互助互利，最终皆为提质居民生活。

当然，“寓服务于管理之中”以及“寓管理于服务之中”值得深入探究。倘若在管理中融入服务的理念和态度，意即在从事规划、组织、指挥、控制、协调类工作时，能够结合居民的角度，重视居民的意见表达，坦诚热情地与居民沟通，社区管理势必更得民心。相应的，倘若在服务中加入管理的手段和方法，运用有计划的策略、有系统的实践，加之对服务内容的掌控、对服务资源的统筹、对服务过程的监督等，社区服务质量将更上一层楼。

如今，社会工作服务已被视为社区服务发展中的不可或缺。民政部、中央组织部、中央综治办等十余个部门联合印发的《城乡社区服务体系建设规划（2016—2020 年）》明确提出，到 2020 年“以社区党组织、社区自治组织成员为骨干，社区社会工作者和其他社区专职工作者为支撑，社区志愿者为补充的城乡社区服务人才队伍更加健全”、“建立社会工作者与志愿者协同服务机制”。

社会工作是一个帮助困境人群恢复或提升社会功能，并致力于创造一个有利于达成此目标的社会环境的专业和职业。社会工作不仅可以帮助个体和团体，还可以介入更大范围的环境建设，且在一定意义上，社会工作对于环境的介入显得尤为重要。因为社会工作专业相信人的发展离不开环境，人受环境的影响至深，个人的问题总是与社会文化、社会结构、社会制度挂钩，正是社会环境的不完善才引发人的诸多困难和问题。在此社会工作专业价值理念的指导下，依据前文所述的社区生态系统模型，我们将社区社工开展的专业服务划分为三大类：宏观实务－公共环境与危机事件介入；中观实务－困境群体支持；微观实务－个人社会功能促进。

### 3 服务类型解析

（一）公共环境与危机事件介入社工们在从事具体实务时，往往过于埋头

苦干，却忘记抬头仰望，不经意间抛却了一个重要使命，那就是对于“环境”的作为。其实，“环境介入”“环境改善”——自社会工作诞生起，就是社会工作者的服务手段和服务内容。“最初，睦邻工作者仅仅关注邻里。不久，他们就扩大了活动范围。

除了在当地组织各种活动解决当地的问题之外，睦邻工作者还组织起来，影响社会政策与立法。他们提倡通过改善劳工工作条件、赋予妇女投票权、限制移民、限制童工、促进健康和福利等措施来促进社会变革。”“睦邻工作者们相信，通过改善邻里，可以改善社区；通过改善社区，可以建设更美好的社会。”

社区环境包容的风俗、习惯、氛围、文化、制度等，社工可以视情况去做积极改变，而对于物质化的社区公共人文环境，如建筑、设施、场地等，社工同样可以依据居民需求，协助相关单位和职能部门进行有效改造。例如，在“美丽厦门共同缔造”行动推动下，针对海虹社区下沉广场建设以来存在广场功能单一、活动空间不足、对居民的吸引力低等问题，海沧区海虹社区联合台湾文教基金会与中山大学组成规划师团队，召开由海沧区缔造办、街道办、社区居委会、物业公司、社区居民共同参与的会议，讨论广场改造方案。此时如果社区里有社工，社工完全可以参与进来，提供更多社区发展视角。

社区里难免会发生突发应急事件或公共事故、灾难等，这些危机事件对居民和社区都具有破坏性影响。危机解决越不及时，对居民和社区的危害就越深，损失就越大，造成的社会影响就越恶劣。例如居民自杀、较恶劣的矛盾纠纷、重大工伤事故、台风和洪涝灾害，等等，危机一旦发生，居民身心与社区环境都会因此而受损，不良影响也许是直接的，抑或是间接的。社工应该在危机事件出现后，迅速介入，循着统筹安排，采取科学正确的程序和方法，镇定应对。

## （二）困境群体支持

此“群体”既涵括非结构化的某类人群，如残疾人群体、留守儿童群体、外来务工群体等，也指称组织化、结构化的集体，如家庭、企业、社区组织、居民团体等。当这些群体在与社区和社会环境相处的过程中遭遇困难时——一定是遭遇困难，并且是社会功能方面的困难——社工当秉持专业价值理念，用专业服务方法为他们提供帮助。社区群体中有一个特殊的群体——“弱势群体”，

他们或者生活困难，或者能力不足，或者被边缘化，或者受到社会排斥。

学术界一般把弱势群体分为两类：生理性弱势群体和社会性弱势群体。前者因为生理原因如年龄、疾病等而成为弱势群体；后者则是社会原因造成的，如下岗、失业、资源少等。社工应该首先确保社区里的弱势群体获得服务。当前，社工在社区 / 村工作，很多时候确是以“群体”为概念，为不同人群设计和开展服务，不过通常出现的最大的问题是：社工所服务的群体不是“困境群体”！例如，妇女服务，社区社工可能为妇女居民开设化妆、刺绣、瑜伽、舞蹈、绘画等等课程，面向所有社区妇女，只要感兴趣，任何妇女居民都能来参加，不管其是幸福感强的，还是幸福感弱的；不管其是自我发展受限的，还是自我发展顺畅的……或许该项服务的妇女参与度非常高，但此时的社工却是以丢失专业价值为代价的，因为社工并没有真正帮助到有困境的人。对服务群体不加选择的泛化将导致社工的专业性滑向边缘。

### （三）个人社会功能促进

社区社工同样需要处理居民个人的相关问题。并且由于社区居住人员多而复杂，社区社工面对的居民个人困境涉及面尤为广泛，这对于社工而言，莫不是挑战，却也是发展机遇。在谢建社、何大进编著的《中国社会工作创新与管理》书中，列示了诸多个案，如夫妻关系恶化的妇女、失业妇女、受强暴妇女、有自杀行为的妇女、行为顽劣的儿童、单亲家庭儿童、有暴力倾向的儿童、学业不良儿童、青春期青少年、内向青少年、低自尊青少年、有偏差行为的青少年、困难家庭青少年、网瘾青少年、自闭症患儿、聋哑人士、脑瘫患儿、肢残人士、精神障碍人士、有家庭冲突的老人、独居老人、中风老人、有反社会心理的中年人、“啃老”中年人、消极就医的病人、接受社区矫正的人员、工作压力大的企业职工……悲苦不一而足，令人唏嘘感慨。

而这些个案对象在社区 / 村里是可能同时存在的！社工不能因为没有结过婚，就不去接触夫妻矛盾的个案；社工不能因为没有生过孩子，就不去接触儿童的个案；社工不能因为没有当过家长，就不去接触子女管教类个案；社工不能因为没有学过劳动法，就不去接触劳资纠纷个案；社工不能因为对残障特点不清楚，就不去接触残疾人个案；社工不能因为不了解老年人性格，就不去接



触老年个案……不懂，就去学习；接触了，才会有经验。社区里的居民都是社区社工的潜在或显在服务对象，社区社工需要掌握多种类服务对象及其相应困境干预的综合知识，唯有如此，社工才能更有效地帮助差异化的居民个人。

## 4 结语

通过建构社区生态系统模型，将社区整体视为由特定的微观系统、中观系统和宏观系统组成。社区社工是为社区提供社会工作服务，其必然需要融入并干预社区不同的系统层面，依据社会工作的专业内涵及价值理念，相应开展个人社会功能促进、困境群体支持，以及公共环境与危机事件介入。社区社工的专业服务类型图如下：

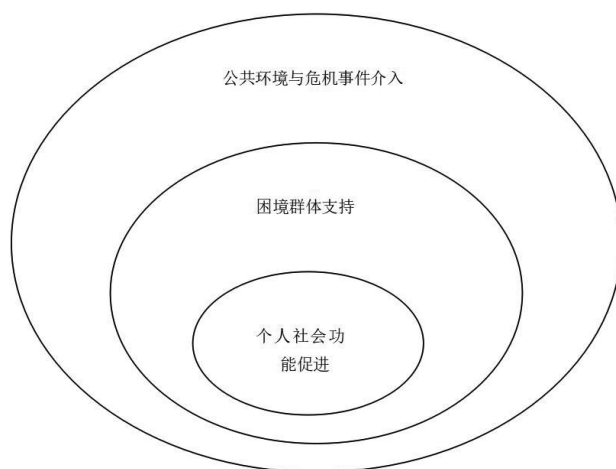


图 2 社区社工的专业服务类型

## 参考文献

- [1] 库少雄, 编著. 社会工作实务(第二版)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2016.
- [2] 柳拯, 刘东升. 试论转变发展方式与创新中国社会工作的路径选择[J]. 社会工作与管理, 2013(5).
- [3] 王瑞鸿. 基层民政工作与社会工作的双向互动[J]. 中国社会工作, 2019(6): 6-6.