

# 港深学校社会工作服务指南的比较研究

——基于文本的视角

谢玉莲

南京理工大学 江苏南京 210094

**摘要:** 学校社会工作服务指南是指导学校社会工作的重要标准。因为社会环境和发展历史的不同, 香港和深圳关于学校社会工作服务指南有着较为不同的规定。以两地所发表的文本为依据, 比较两地在学校社会工作服务指南中的差异。港深关于学校社会工作服务指南的制定主体、服务内容, 或者是关于服务评估与监察方面存在不同。可以从加强多方主体联系, 落实具体责任; 建立完善学校社会工作服务评估监督体系这两方面入手, 完善深圳学校社会工作服务指南, 切实为学校社会工作发展提供行动指南和参考。

**关键词:** 学校社会工作; 服务指南; 文本

## 引言:

香港及深圳的相关部门或协会依据自身情况编纂学校社会工作服务领域的指南(或指引), 两地所出台的学校社会工作服务指南(或指引)已经成为学校社会工作领域重要的准则。香港将指导学校社会工作的地方标准文件称之为《学校社会工作服务跨专业合作指引》(以下简称《指引》), 是为学校社工及其他为中学生服务的相关专业人员而设, 旨在令彼此间的合作更为协调<sup>[1]</sup>。

服务指南作为社会工作服务领域的重要标准, 其目的在于为社会工作者和社会工作服务机构开展学校社会工作服务提供具体可操作、可推广的实务指引, 有利于规范学校社会工作服务、提升服务质量, 进一步促进学校社会工作标准化、专业化、规范化发展。

到目前为止, 深圳学校社会工作已开展有十多年, 而随着深圳社会工作服务的发展, 专业服务需要更精准化精细化, 因此需要完善服务制度和规范标准<sup>[2]</sup>。《深圳市学校社会工作服务指南》是由深圳市社会工作者协会联合深圳市多个5A级社会工作服务机构和资深的社会工作从业人员共同编制, 旨在总结和推广深圳学校社会工作的实务经验, 规范学校社会工作的服务内容, 正确引导相关从业人员的 service 行为, 切实保障学校社会服务质量及在校学生的权益, 促进学校社会工作服务的规范化、科学化发展, 并于2019年9月开始实行。

在早期, 深圳借鉴香港经验着手探索“一校一社工”, 打造多方参与, 以逐渐获得专业自主性的发展空

间<sup>[3]</sup>。在经历多年的发展, 深圳学校社会工作也积累来了自己的宝贵经验, 出台了《深圳市学校社会工作服务指南》。然而, 打造本土化的学校社会工作仍需不断地前进。因此, 本文将对港深学校社会工作服务指南进行本文比较, 以期进一步推进深圳学校社会工作的发展。

## 一、研究设计

### (一) 研究对象的选取

利科尔认为, 文本是由语言文字组成的文学实体, 代指“作品”, 相对于作者、世界构成一个独立、自足的系统<sup>[4]</sup>。在本文中, 是指由社会工作者协会等行业权威机构所制定、颁布、出台的所有关于学校社会工作服务内容和发展的政策法规、文件、准则以及各种规定的总和。具体而言, 本文参考的文本主要包括: 香港社会福利署2000年7月出台的《学校社会工作服务跨专业合作指引》和深圳市社会工作者协会2019年9月颁布的《学校社会工作者服务指南》。

### (二) 基于文本进行比较的理由

第一, 文本作为实务经验的总结, 来自于实践, 又为实践提供指导。文本中包含了学校社会工作服务的 service 目标、服务对象、服务范围、学校社会工作者的角色以及服务原则等内容。因此, 文本是学校社会工作服务领域的实践行动者(学校社工)的指南, 它贯穿于实践行动者(学校社工)所提供的整个服务过程当中, 是实践行动者必须遵循的一系列操作化的行动准则。

第二, 文本明确了实践行动者(学校社工)在学校社会工作服务过程中的主体责任, 同时将各方主体(机构、社工、学校、督导等)紧密地联系在一起。学校向相关机构购买服务, 机构派遣学校社工入驻学校, 为学

**作者简介:** 谢玉莲(1997-), 女, 汉, 广东河源人, 硕士研究生, 南京理工大学, 研究方向: 青少年社会工作。

生提供服务，并且机构安排督导对学校 and 社工进行监督，各方相互支持、相互配合，从而最终达成学校社会工作服务的目标。因此，本文是为各方提供指引，共同实现理论和实践和目标与过程的统一。

最后，文本作为实践相对应的客观存在，具有清晰性、确定性以及统一性等特点。具体而言，通过文本进行比较，可以清晰地看出香港和深圳两地在关于学校社会工作服务领域的政策主体、服务目标、服务原则、监管主体等方面存在的差异。

## 二、港深学校社会工作服务指南的比较

(一) 香港学校社会工作《指引》的政策主体和相关规定

### 1. 香港制定《指引》的政策主体

本文所指的政策主体，是颁布和制定有关学校社会工作服务领域相关文件、规定及政策法规的相关单位。香港社会福利署于1996年成立跨专业学校社会服务工作小组，该小组成员由卫生福利局、教育署、香港社会服务联会、非政府机构、中学校长以及医学界的代表组成，对学校社工服务进行了全面的审视，并于1999年6月发表《学校社会工作服务检讨报告书》、2000年7月发表《学校社会工作服务跨专业合作指引》。该小组出台的文件明确了学校是社会工作者的角色、与校内教职员、校外个案辅导单位、社区服务及其他服务学生的专业人士间的分工，以及学校社会工作服务细则等。《指引》说明学校社会工作主要属于校内服务，但需要时还包括家访和外展服务，主要发挥预防、发展及补救功能，并提出了香港学校社会工作服务的整体目标<sup>[5]</sup>。

### 2. 香港学校社会工作服务方法及人员参与

香港学校社会工作是一种支援服务，透过应用社会工作原则和方法，在学生的成长过程中或在他们学校生活方面，提供协助，共有三个功能：预防、发展及补救。以每位学生都是独特的个体为原则制定服务计划，主要服务类别有个案服务、小组及活动、咨询服务以及协调和推动社区资源，而这些活动还可能涉及校外或非上课时间段。由于学生更多时间是在家庭中度过的，与家长的互动最为之长久和亲密，因此多数学生在成长中遇到的问题与其家庭有关，故在学校社工在开展服务时，要取得家长的支持和合作，才能有效解决问题。学校教职工是学校的重要组成部分，且作为“师者”，教职工的行为和观念都会影响学生的学校生活。而且，学校社工的力量是有限的，需要与学校教职工充分合作，共同探索学生的问题。学校社工作为一线服务者，更了解学生的诉求，反映社会不公，由

此督促教育行政部门制定更加科学、更加公平的教育方针和政策。学校所在的社区是学校重要的外在环境和学校内部事务的支持者，而学生生活的社区是学生学习生活的重要条件和基础，故学校社工应该主动与这些社区建立紧密的联系，积极推动社区建设和环境改造，并且结合他们的力量，推动学校社会工作的进行。并且在《指引》中提及了服务转介，明确提出了五个转接途径。

### 3. 香港学校社会工作服务环节的多方主体及相关规定

除了学校社工外，学校社会工作服务的过程还涉及机构、学校、福利署等多方主体。香港学校社会工作服务是由社会福利署及非政府机构的社工提供，学校社工从所属机构获得专业的支援，并向所属机构交代。社会福利署和非政府机构的直属主管需负责监察学校社工提供的服务质量，定期与校长接触，以便协调、规划和评估服务。而受资助机构及福利署的学校社会工作单位的服务表现则受服务表现监察机制的监察，该制度要求服务单位每季度提交服务量的统计报告，以及每年就服务质量素质标准及基本服务规定提交相关的自我评估报告。社会福利署的服务表现事务组负责执行服务表现监察制度，除了分析及审核机构所提交的报告以外，也会每三年就服务质量标准、服务量标准及基本服务规定三方面对机构进行社会福利署的评估。在这个服务过程中，社会福利署的视察人员会定期探访和监察非政府机构服务情况并给予指导，而非政府机构需要提供个别学校的计划书和评估报告等相关资料。在对机构的情况以及服务情况进行评估以前，社会福利署会本着“知情同意原则”，事先向现有以及新办学校的校长取得同意获取所需评估资料的权利。学校透过多渠道，让学校教职员、学生以及家长可以向学校社工及其主管表达和反映她们对学校社会工作服务的意见。而作为学校社工的上级领导的机构直属主管则有责任处理学校社工的事宜，若校方不满其处理结果，可以向机构的上层主管、社会福利署视察人员、社会福利署服务科专责人员或学校所署地区的社会福利署区总福利主任提出审查。

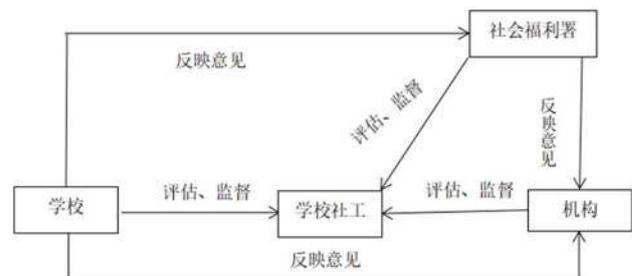


图1 香港学校社会工作评估监察体系

总而言之,香港学校社会工作服务环节的多方主体之间是相互支援、相互沟通,并且已经形成一套比较成熟的学校社会工作评估监察体系。

(二)深圳学校社会工作《指南》的政策主体和相关规定

### 1.深圳制定《指南》的政策主体

深圳社会工作服务领域的相关团体标准是由深圳市社会工作者协会组织相关领域的机构人员和资深的实务社会工作者共同起草。“1+7”文件颁布后,深圳在教育、司法、妇联、残联四大领域推行社会工作试点,采用福利多元主义服务输送模式,由五分持分者(即政策决策者、民办社会工作服务机构、用人单位、学校社会工作者、督导者)参与学校社会工作建构<sup>[6]</sup>。经过十几年的发展,进一步推行深圳学校社会工作的发展需要完善其服务制度和规范标准,因此,深圳市社会工作者协会联合相关机构和社会工作者共同起草《深圳市学校社会工作服务指南》,为一线学校社工及其他相关人士提供指导。该指南规定了学校社会工作服务的术语和定义、服务原则、服务内容、服务方法、和服务保障等,适用于深圳市范围内以有需要的在校学生为主要服务对象的学校社会工作服务。

### 2.深圳学校社会工作服务内容与流程

学校社工是开展学校社会工作的重要专业力量,在回应学生心理社会服务需求、促进学生全面健康成长中具有积极作用。《指南》关注学生的心理需求、关系需求、成长需求,有针对性地提出身体健康和生命安全相关服务、认知情绪与精神健康相关服务、能力发展与社会支持服务、志愿者管理与教育实践服务、政策倡导服务以及其他主体教育服务6类20项具体社会工作专业服务内容。同时,针对有特定需求的学生,《指南》中提出了两大类5种可供灵活选择的服务方法:学校社工可根据在校学生的实际情况,综合运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法,或社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法;并且根据学生的成长发展阶段及表达能力,还提供游戏辅导方法及认知行为治疗等干预。

### 3.多角度全方位加强服务保障

《指南》结合了深圳经济发展和社会工作专业人才培养实际,在制度建设、人员要求、服务管理等方面提出了明确的要求。在服务管理上,建立来了服务质量管理体系,要求学校社工在服务过程中,应严格按照服务质量规范的具体要求开展相应服务,并对其服务进行成效评估;在风险管理上,要求社会服务机构建立健全

学校社会工作服务风险管理制度,在服务策划时一并制订风险预案,并根据风险类型及影响程度,及时做出对应的处置策略与具体安排。在服务保障上,明确学校社工应具备相应的学历及职业资格证书,并掌握一定的知识技能储备及继续教育的要求,而学校社工督导除了满足学校社工的资质和要求外,还应满足《深圳市社会工作督导管理办法》中的相关规定。学校应给学校社工配备基本办公设备,单独设有个案工作室以及活动室,这些服务场所与设施设备是开展学校社会工作的基本。同时,机构及学校社工应将学校社会工作服务相关信息纳入信息化系统建设或规划,建立学校社会工作服务档案管理制度,进一步完善项目流程实现规范化运作。

总体上看,《指南》的多样性和指向性,充分展现了学校社会工作的专业属性,有助于规范服务六、提升专业水平,增强各方对学校社会工作的专业认同。

## 三、港深两地学校社会工作服务指南的差异

通过前文的比较,可以看出,在制定学校社会工作服务指南方面,香港和深圳还是存在一些不同之处。

### (一)制定主体存在差异

香港《指引》的制定主要是由政府层面出头牵引,邀请多领域的专业人士组成,共同制定和颁布,体现了政府强力推动的特点;而深圳的《指南》主要是由社会工作行业协会制定和颁布,对于服务当中可能涉及的其他专业人士则在《指南》的制定过程中是处于缺位状态。

### (二)有关学校社会工作服务内容上的差异

对比两地的关于学校社会工作服务的具体内容上,香港《指引》中关于具体的服务内容描述较少,但明确提出了服务方法所涉及的人员以及学校社工如何与其合作的详细内容,并且提到了服务转介的问题;而深圳的文本虽对各项服务内容和服方法做了详细解释,但是人员参与及其责任、转介服务等内容未进行描述。

(三)有关于学校社会工作服务评估与监察体系的差异

经过长期的发展,香港学校社会工作已经形成了一套比较成熟的学校社会工作评估监察体系,每一个环节都有对应的评估监督或反馈意见的设置,能够较好地把控学校社会工作服务的质量,提供高品质的服务;而深圳学校社会工作服务的评估监督体系仍与其他社会工作领域的评估监督体系共用一个模式,尚未建立起独立的评估监督体系。

## 四、总结

应该说,上述比较反映的是港深两地在学校社会工

作服务领域发展的专业化程度方面的差异。相对于香港学校社会工作发展55年的历程,深圳的学校社会工作的职业化和专业化才起步不久。香港学校社会工作服务领域的指导性文本恰好可以为深圳学校社会工作提供许多有益的借鉴。笔者认为,加强和完善深圳学校社会工作,可以从以下几个方面入手:第一,加强多方主体的联系,落实具体责任。回顾深圳的《指南》很少提及跨专业合作的内容,但目前社会工作的发展不仅仅是单打独斗,而是需要加强与其他专业的联系,充分发挥各方资源,推动学校社会工作的发展。具体而言,在制定相关的制度、规则等文件时,可邀请多方专业人员共同协商,对于各方的责任与义务也许明确,并落实到位。第二,建立和完善学校社会工作服务评估监督体系。目前深圳学校社会工作尚未有自己的一套评估监督体系,然而在其实务过程中,所涉及的主体较多,单是依靠通用的评估监督体系已不能满足其要求。由此,有必要建立一套属于学习社会工作的评估监督体系。

#### 参考文献:

- [1]《学校社会工作服务跨专业合作指引》: <https://www.doc88.com/p-2758737270880.html>
- [2]全国团体标准信息平台 <http://www.ttbz.org.cn/>

[Pdfs/Index/?ftype=st&pms=30128](#)

- [3]李晓凤,林佳鹏,张姣.嵌入、建构、自主:学校社会工作本土路径探究——基于深圳的十年发展历程[J].社会工作,2019(02):18-29+108-109.
- [4]汪堂家.文本、间距化与解释的可能性——对利科“文本”概念的批判性解释[J].学术界,2011(10):74-83+273-277.
- [5]陈漫.香港学校社会工作制度发展研究[D].四川师范大学,2014.
- [6]张文.深圳青少年社会工作探索与展望[J].中国青年研究,2007(07):45-48.
- [7]深圳推进社会工作发展的经验与启示[J].董国强.青年作家(中外文艺版).2010(12)
- [8]葛俊,施碧钰.我国学校社会工作开展中面临的困境初探——以深圳市学校社工试点为例[J].传承,2010(21):93-95.
- [9]李绍伟.学校社会工作本土化模式分析[J].消费导刊,2008(16):237.
- [10]沈黎.关于我国发展学校社会工作的几点思考[J].上海青年管理干部学院学报,2004(04):31-34.