

# 从熟人关系到专业关系：社会工作求助模式的转向

马志强

(长春工业大学 人文学院暨吉林省民生问题研究中心, 吉林 长春 130012)

[摘要] 自从专业社会工作开展以来,“通过关系运作,建立熟人关系”似乎已成为社会工作求助关系的理论模式与实务准绳,这种求助关系模式是将民间助人系统中的求助模式“错位”到社会工作助人系统中的结果。这种“错位”对于社会工作的工作效率、工作对象的覆盖范围、工作主体的工作状态以及社会工作的最终效果都带来了消极影响。“坚持职业伦理,建立专业关系”应该是和社会工作助人系统相契合的求助关系模式。在民间系统、政府系统与社会工作系统三足鼎立的助人框架之下,专业关系是社会工作得以存在的合法性基础,是我们在引入社会工作之初便已确定的历史选择。着眼于社会工作当下的发展时段,从熟人关系到专业关系的转向正在或将会到来。

[关键词] 社会工作;求助模式;熟人关系;专业关系

[中图分类号] C 916.2

[文献标识码] A

[文章编号] 1001-9162(2014)01-0140-05

社会工作求助关系是社会工作实务的重要维度,也是社会工作理论的重要议题。对于如何建立中国本土的社会工作求助关系,有的研究者从中国传统文化与社会结构的视角提出,社会工作者要采取“积极主动的帮助取向”<sup>[1]</sup>,通过“将自己的身份和角色转化为家庭内部的‘自己人’”<sup>[2]</sup>的行动策略,与服务对象建立一种“不分你我、拟亲属化的”熟人关系。后来,又有人提出,社会工作者应遵循“传统的求助模式”<sup>[3]</sup>,“使自己与服务对象更进一步地血缘化或拟亲属化,成为服务对象的‘自己人’或‘内人’”<sup>[4]</sup>。依据实务经验,潘绥铭等提出,社会工作者应当与服务对象建立一种“专业关系+工作关系+朋友关系”的求助关系模式<sup>[5]</sup>。相关研究结论表明,这种“通过关系运作,建立熟人关系”的社会工作模式似乎已成为社会工作求助关系的理论模式与实务准绳。

面对当下的社会工作发展状况,我们需要反思,“熟人关系”模式是否还具有理论生命与实践基础,什么样的求助关系更加适合今天社会工作的发展。

“熟人关系”的社会工作求助关系模式是在对中国传统社会求助行为进行总结与概括的基础上,将通行于中国传统社会民间助人系统的求助模式“复制”于社会工作领域

的结果。然而,这种“复制”却是难以长久的理论“借鉴”与实践冒险。因为,它将社会工作所处的助人系统及其求助模式混同于传统社会的民间助人系统及其求助模式。而事实上,这两者之间存在着本质的不同。

在助人系统方面,中国社会一直存在着民间与官方两个助人系统。继2003年上海首次成立专业社会工作机构并采取“政府购买服务”的运作模式以来,专业社会工作机构获得了飞跃式发展。社会工作机构及专业社会工作者的出现不仅意味着出现了新型的社会组织与社会分工种类,更意味着一种公共领域的萌生及一种新型社会福利系统的形成。这种新型社会福利系统有别于社会成员自发形成的民间互助系统,也有别于政府部门规划设立的官方助人系统:它既依赖于国家与社会的扶持又有一定的独立自主性,既要考虑国家与社会整体的需要又要考虑社会民众的个体需要,既需要助人者提供帮助又需要求助者自身的努力。这种新型社会福利系统的出现打破了原有中国社会助人系统的“民间系统—政府系统”的二元结构,形成了民间系统、政府系统与新型社会福利系统三足鼎立的助人系统新格局。随着社会成员的“原子化”倾向以及“单位制的终结”,原有民间助人系统与政府助人系统的助人功效不断减弱,作为社会自我修复系统的新型社会福利制度正在弥补民间助人系统与官方助人系统的不足而发挥着日益重要的

[收稿日期] 2013-09-29

[基金项目] 教育部人文社会科学基金项目“社区照顾宁养患者援助机制建构研究”(13YJA840033)

[作者简介] 马志强(1972—),男,吉林伊通人,长春工业大学讲师,从事社会工作研究

独特作用。

在求助模式方面，民间助人系统中的求助关系是一种私人与私人之间的一对一的双向社会交换关系。在中国传统文化结构与社会结构的双重规约之下，互动双方在求助关系启动以前面临着远近厚薄的关系测量及应否求助的行动判断；在求助关系启动以后则面临着礼尚往来、施报循环的责任担当。但是，社会工作者与服务对象之间却不是这种双向社会交换关系，而是一种社会福利制度的发送者与福利受众之间一对多的、单向的福利输出与选用的关系。社会工作者作为社会福利的输送者以职业者身份而不是以私人身份开展助人活动，其社会角色并不在服务对象的民间助人系统中，更谈不上服务对象在该系统内对社工进行“陌生人”或“自己人”的身份辨别；社会工作者所输送的社会福利面向所在社区甚至所在地区的所有社会成员，讲求一视同仁、公平对待，而不因社会工作者与服务对象之间关系的不同而对服务接受者区别对待；社会工作者开展社会服务所需资源由国家、社会出资，不需要或很少需要被服务者担负或回报。

可以看出，新型社会福利系统的运行不同于民间助人系统的运行；新型社会福利系统中的社会工作者与服务对象之间的求助关系不同于民间助人系统中私人与私人之间的求助关系。在新型社会福利系统中，无论是“社会工作者的外人说”、“受助者的人情债说”还是“社会工作者的关系运作说”都无从“说”起。如果将民间助人系统中私人与私人之间的求助模式“复制”到新型社会福利系统中福利发送者与选用者之间，这实质上是将民间助人系统中的关系运作模式“错置”到社会工作助人系统中的结果。

## 二

为什么这种“错置”会得到广大社会成员和部分理论工作者与实务工作者的接受与认同？为什么“错置”之后却没有遭到新型社会福利系统的排斥，反而对新型社会福利系统起到了有益的补充作用呢？

对于广大社会成员来说，民间助人系统、官方助人系统及市场交换系统是人们获取生活资源的三种主要来源。人们对于这三个系统的运行逻辑及行为规范较为熟悉。然而，社会工作是一项从西方引入的新型社会福利制度，不论是制度理念还是操作实践都富含西方文化特征。对此，人们需要有一个适应的过程。这个过程不仅需要思想上的接受而且需要行动上的体验。在制度刚刚建立，人们对社会工作还茫然无知的时候，对于“突如其来”的社会工作者，人们无法将其按照一个熟识的组织（部门）的职业人员来对待，而只能以陌生人对待。在社会工作的概念框架清晰地在人们头脑中建立起来之前，人们能够接受的只能是头脑中原有的民间助人系统或官方助人系统或市场交换系统的运作逻辑。此时，社会工作者尚需跳出社会工作制

度的职业者身份而以一个社会个体的身份，套用民间助人系统的关系运作模式同服务对象建立熟人关系。这种行为方式由于顺承了民间助人系统的求助文化而被广大社会成员熟悉与接纳。当人们不熟悉、不信任、不适应社会工作体系的运行模式的时候，社会工作者把民间助人系统的求助模式“挪用”到新型社会福利系统中从而快速建立求助关系是“合理”的。当人们了解社会工作是一种社会成员人人都有资格且无需回报就可以享有的社会福利的时候，人们在需要时会主动寻求专业社会工作的帮助。此时，如果社会工作者仍试图同服务对象建立“血缘化或拟亲属化”关系，成为服务对象的“自己人”就是不合理的。

对于社会工作共同体来说，由于我国的社会工作肩负着维护社会稳定、构建和谐社会的紧迫任务，如何快速推进社会工作的发展构成了社会工作共同体的内在诉求；如何调适、改变域外社会工作制度以符合、适应中国本土文化构成了社会工作共同体的外在主张。于是，我国社会工作共同体选择或“借用”了民间助人系统的帮扶路径。与社会工作本土化的有效完成和广大民众认识的基本到位所需要的较长时间相比，走民间助人系统的技术路线无疑是“快速”推进社会工作发展的一种便捷之法。社会工作者要同服务对象之间建立所谓“熟人关系”并不等同于民间助人系统中私人与私人之间的“熟人关系”。民间助人系统中的“熟人关系”承载了彼此之间包括责任、义务、信任、忠诚、慷慨、宽容等在内的众多维度的行为与心理预期，而社会工作者同服务对象之间的“熟人关系”只需双方承载“信任”这一个维度，且仅是这个维度的一个方面——“工作信任”——的行为与心理预期。这种单维度且单方面的所谓的“熟人关系”实质是一种冠以“熟人关系”之名的“工作关系”。在同服务对象建立工作关系渠道不畅的情况下，社会工作者“挪用”或“借用”民间助人系统的“熟人策略”是“合理”的；如果广大社会成员能够正确看待社会工作者的身份，并期待社会工作者通过专业技能解决自身需求的时候，社会工作者同服务对象建立工作关系便会相对容易。此时，“熟人关系”的行事策略便显得不合理了。

对于新型社会福利系统来说，由于我国社会工作处于初级发展阶段，社会工作者的专业素养参差不齐，同时广大民众尚未形成适应社会工作规则的求助意识与求助需求，专业性社会工作尚未充分开展。在广大民众仍然秉持传统的需求目标与满足标准的情况下，在社会工作者尚难充分地服务活动中注入专业元素的情况下，社会工作实际上未能明显超越民间助人系统的助人活动的层次和水平。此时的新型社会福利系统处于准专业、准职业的发展状态，部分发展形态耦合于民间助人系统。所以，通行于民间助人系统的“熟人关系”的求助关系模式能够在相当程度上符合此时段的新型社会福利系统的运行逻辑，并因在一定

程度上满足了新型社会福利系统在创立初期生存、发展的需要而成为其有益的组成部分。当新型社会福利系统还处于发展的初级阶段，社会工作只能依托日常经验方可完成助人工作的时候，这种“错置”或“挪用”是“合理”的，但当新型社会福利系统的运作更加规范、更加专业，从而形成了一套完善的符合自身特点的运作体系的时候，继续“挪用”其他助人系统的运作模式就不再合理。

可见，这种“错置”是我国社会工作处于一定发展阶段的必然产物，过了特定的发展时段，这种“合理性”就不再合理。

### 三

历史地看，“熟人关系”的求助模式对社会工作的开展起到了一定的积极作用。但是，即便在社会工作发展到特定的临界点之前，我们也不应该大力推广“熟人关系”的求助关系模式，因为这种求助模式也不一定能够发挥强大的助人功效。以下从四个方面分而论之。

首先，分析工作效率。“熟人关系”的求助模式是生发于中国传统社会之中的助人模式，而在今天，“熟人关系”的社会基础已发生重大改变。社会成员间的人际信任关系已经从“亲而信”转到“利相关”<sup>[6]</sup>。在社会发展的现阶段，即使是官方服务机构都难以赢得社会成员的信任，倡导作为“陌生人”的社会工作者同服务对象建立亲密的“熟人关系”无疑是高成本低效率的。进一步讲，在现代社会里，无论是服务对象还是社会工作者都处于流动的状态，部分社工机构的服务对象恰恰是高流动性的外来农民工。在这样的社会背景之下，社会工作者通过长时间的人际交往建立起来的信任关系很可能会变得毫无功用。这样，“熟人关系”的求助模式只能是低效率的。

其次，分析对社会工作者价值观念的假设。“熟人关系”的社会工作求助模式需要社会工作者“积极的情感投入”，这是一种建立在“社会工作者人人都将服务对象至上，充满热心与爱心且热情不减”的假设之上的。这只能是一种理想性设计，而实际并不如此。即使是西方的社会工作者也并不全然持有宗教教义或人道主义的价值伦理，相当一部分社会工作者仅仅把社会工作当成自己的一份固定工作。社会工作传入中国后，经由中国社会文化与政治文化的“价值抽离”<sup>[7]</sup>，社会工作出现“价值缺失”的状态。今天，很多专业社会工作者仅仅把它当成自己得以谋生的手段，而并没有把它当成自己的志业。更有甚者，个别社工机构的创办者把社会工作当成自己谋取私利的工具。在社会工作价值缺失的背景之下，要求社会工作者人人都以积极的态度投入，以自己的诚心与真心换取服务对象的认可与信任是难以实现的。

再次，分析对工作对象的把握。社会工作者及社会工作机构是在政府相关部门、慈善组织或其他社会团体与个

人的财力支持下开展社会福利事业的，其面向的对象是广大社会成员，尤其是处在社会边缘的困难群体，其工作目标不仅是提高社会个体的生活质量，也包括整个社会的和谐与稳定。而“熟人关系”的社会工作求助模式因其高成本低效率的特点最终只能为社会极少部分社会成员享有，而难以顾及其他广大社会成员。在社会福利资源稀缺、社会工作者精力有限的情况下，倡导并推广“熟人关系”这种求助模式只能导致对更广大的潜在的需求者的不公平。社会工作者若实施“熟人关系”的工作策略就会滥用国家或社会赋予的在服务对象选择与工作时间分配上的自由裁量权。在社会福利资源有限的情况下，每位社会成员都没有集原本是供更多社会成员享有的社会资源于一身从而享有“亲情式”、“家庭式”社工服务的权利。“熟人关系”的社会工作求助模式可能会造成对追求公平、正义、博爱的社工精神的损害。

最后，分析工作效果。在民间助人系统的求助模式中，帮助者因其占有求助者人际关系等级中的特定层级，承担对求助者在该层级的责任与义务。因此，当求助者遇到困难时，帮助者承担并解决求助者的全部或大部分困难，而求助者只需接受帮助，以后再行回报。这种求助模式虽然解决了求助者当下的困难，但不利于求助者个人权能的提升，从而不利于求助者解决未来可能碰到的相关困难，反而容易使求助者产生对帮助者的依赖。另一方面，这种需要情感积极投入的帮助模式容易使社会工作者失去客观、中立的工作立场，不利于对服务对象的正确评估与有效介入。过度的情感投入也容易导致社会工作者的职业倦怠，不利于社会工作者保持平稳心态，以稳定的工作状态和工作质量干预每一位案主。

### 四

在新型社会福利系统中，“熟人关系”的社会工作模式仅仅具有暂时的“效用”，而且这种所谓的“效用”也存在明显的不足。那么，什么是契合于新型社会福利系统特性的社会工作求助关系？我们为什么要选择这种类型的求助关系？推行这种关系模式的时间是否将会到来？

新型社会福利系统是轮廓尚未清晰但已经萌芽的公共领域福利系统。契合于这种系统的求助文化是私人领域之外的公共领域文化。如果要寻求适合社会工作者尤其是适合社会工作服务对象的文化习性的社会工作求助模式，我们就应该将视角集中于公共领域而不是私人领域。一直以来，在公共领域当中，人与人的互动遵守独立、平等、尊重、理性、按章办事、权责分清、情感内敛等价值伦理与行为规范。经过三十余年市场经济的洗礼，上述原本属于中国传统文化主流之外的公共领域文化不断得到突显而日益占据更大的文化空间。今天，在彼此陌生、价值多元的现代社会，人们对尊重、接纳、认可、倾听的渴望越来越

越强烈。摆脱经验性、情感化而又低效的“自己人”的帮助，寻求价值中立的专业化的“外人”的指导正在成为越来越多的人的理性选择。

上述这些文化习性与心理需求恰恰是社会工作的职业伦理与专业原则能够适应与满足的。在社会工作实务中，我们不断发现，“接纳”、“尊重”、“平等”等社会工作原则是有效建立社会工作求助关系的法宝；“案主至上”、“助人自助”等社会工作职业操守是取得社会工作助人功效的利器。社会工作先发地区的实践证明，“坚持职业伦理、建立专业关系”是和当前现代性程度越来越契合的求助关系模式。在专业的社会工作求助关系模式之下，社会工作者能够以适当的情感介入、客观中立的价值立场、系统有效的专业技能对案主进行干预，能够克服“熟人关系”的多种不足而使社会工作者发挥更大的效用。

需要说明的是，在社会工作实务中，社会工作求助关系是其中的一个维度，社会工作专业介入是另外一个维度。我们强调在求助关系这个维度内扬弃中国传统的“熟人关系”、坚持西方社会工作的专业伦理，并不等于在专业介入这个维度内也要扬弃中国传统文化。在专业介入的维度，对对案主的需求评估到干预手段的选择乃至结案的标准都应当是中国化的。

虽然“坚持职业伦理，建立专业关系”的社会工作求助关系模式是西方社会工作的固有模式，但并不具有移植中国的天然合理性。它是否应同社会工作一起扎根本土是一个需要在中国本土语境中辨析与选择的新问题。

西方社会工作引入中国以来，有两种本土话语在不断质疑、消解甚至否定“专业关系”的社会工作求助关系模式。一种质疑话语是“职业伦理下的‘专业关系’并不契合中国百姓的文化习性更无法达到‘熟人关系’之下的助人效果”。这实际上是一种从社会个体的立场出发所得出的“合理”结论。然而对于社会工作来说，这是一种无根且无法实现的强求。在发展初期，当社会工作仅面临极少数的服务对象的时候，社会工作者尚能以“熟人关系”达到“拟亲属化”的帮助效果。当社会工作不断开展，服务对象越来越多的时候，通过建立熟人关系，给予亲属般的帮助便是无法实现的。社会工作作为一个有着委托者的代理者，其不仅要满足社会个体的需要，更要满足委托者的需要。无视委托者群体性、社会性的目标需求而一味强调单个个体需求将会使社会工作陷入无根甚至枯死的境地。另一种质疑甚至主张消解“专业关系”的本土话语是“职业伦理下的‘专业关系’由于受专业意识所限，不能及时、充分回应惠及民生、分担民忧的社会热点问题。”这实际上是一种从国家立场出发得出的“合理”结论。虽然，社会工作应该满足委托者需求，但社会工作还需要考虑自身的生存与发展。不以职业者身份从事专业性工作而以拟行政者身份从事事务性工作或以志愿者身份从事公益性工作将消解

社会工作作为一种专业的立足之本，最终不利于社会工作的生存和我国社会服务事业的开展。另外，社会工作部门只是得到政府部门时段性、项目式的资助，自身并不拥有资源和权力。要求社会工作乐善好施、广惠民生是超出社会工作职能范围的份外要求。

综上，所谓质疑、消解社会工作专业关系的两种本土话语是一种在质疑者自身尚未能厘清民间助人系统、官方助人系统与社会工作福利系统各自特性与三方边界的情况下，站在民间系统的个体立场或官方系统的国家立场而不是站在社会工作的公共立场的质疑。以上两种质疑均因立场所限误解了社会工作的社会角色与社会功效，因而是无效的。

民间助人系统和官方助人系统的二元助人格局不缺乏个体至上或国家至上的价值立场，不缺乏鼎力相助或救济天下的助人理念，不缺乏推己及人或思想教育的助人方法。既然我们已经拥有如此“丰富”的助人资源，为什么还要选择、引入西方的社会工作呢？究其实质，是因为我们缺乏寄身于西方社会工作之中的社会至上的价值立场、助人自助的助人理念和专业规范的助人手法。这种立场、理念或专业的运作尽管可能会散见于我国的助人文化中，但远未能形成一套如西方社会工作一般清晰明确的助人体系。而这种助人体系会因其独特的助人自助、自助助人的服务理念极大地激发和挖掘服务对象个体、服务对象相关群体以及服务对象所在社区的自身潜能与资源。社会工作福利系统的运行能够释放出原有民间与官方助人系统所不能及的积极能量与社会活力。由此，我们可以说，“坚持职业伦理，建立专业关系”既是西方社会工作固有的，更是我们通过社会工作这个载体需要真正引入中国的理念和原则。职业伦理下的专业关系是社会工作在中国得以存在和发展的重要的合法性基础，是我们自始至终的必然选择。一种抛弃了职业伦理与专业关系的所谓的社会工作，其社会效益与社会角色可以被现有助人系统所承担或替代，引入并开展这样的社会工作的意义是非常有限的。

社会工作实务经过10年左右的发展历程，经过政府各部门的大力宣传和推介，我国民众特别是社会工作先发地区的广大城市居民已经对社会工作有了相对明确的认识。社会工作者在居民眼中已经基本完成了由“可能对自己不利”到“对自己有利”、由“不明身份的人”到“具有专业背景的社会福利的职业发送者”的转变。其中的部分案主已经在一种“资源合理利用”的理性选择之下，主动向社会工作者求助。在新型社会福利系统的专业发展进程上，经过国内社工界的多年努力，在香港督导、国外社工院校的积极介入下，国内社会工作的发展已经进入到专业发展的快车道。部分社工机构已经抛掉了“通过关系运作，建立熟人关系”的工作模式，工作策略从直接开展个案工作转向通过社区工作间接开展个案工作，即通过开展社区

活动宣传社工服务和吸引案主求助,从而为专业关系的维护和建立创造了有利条件。

面对已经到来或即将到来的广大服务对象的服务需求,面对业已展开的社会工作专业发展之路,社会工作者此时的工作任务或工作重点不再是同服务对象“拉关系”、“交朋友”,建立所谓的“熟人关系”,开展非专业性的助人活动,而是应该强化社会工作的价值伦理与专业原则,以对

职业的敬重之心,以对专业技能的熟练掌握赢得服务对象的专业信任。

可以预言,尽管随着社会工作在我国广大地区的逐步推进,可能还会有许多的服务对象与社会工作者接受并采纳“熟人关系”的求助关系模式,但是,着眼于社会工作的未来发展,站在社会工作发展的前沿,从熟人关系到专业关系的社会工作求助模式的转向已经到来。

#### [参考文献]

- [1] 王思斌. 中国社会的求助关系——制度与文化的视角 [J]. 社会学研究, 2001, (4).
- [2] 田毅鹏, 刘杰. 中西社会结构之“异”与社会工作本土化 [J]. 社会科学, 2008, (5).
- [3] 杨生勇, 王才章. 传统文化与本土社会工作建构——现代化视域下的社会工作本土化探析 [J]. 中南民族大学学报, 2011, (6).
- [4] 黄耀明. 试论中国社会工作本土化的“家文化”情结 [J]. 北京科技大学学报(社会科学版), 2011, (1).
- [5] 潘绥铭, 侯荣庭, 高培英. 社会工作伦理准则的本土化探讨 [J]. 中州学刊, 2012, (1).
- [6] 朱虹. “亲而信”到“利相关”: 人际信任的转向——一项关于人际信任状况的实证研究 [J]. 学海, 2011, (4).
- [7] 马志强. 21世纪以来社会工作的本土化倾向 [J]. 中州学刊, 2010, (1).

## The Change of the Help-seeking Pattern of Social Work: From Acquaintance to Professional Relationship

MA Zhi-qiang

(School of Humanities, Changchun University of Technology, Changchun, Jilin, 130012, PRC)

**[Abstract]** With the development of the social work practice over the past decade, building up the acquaintance relationships may become the theoretical paradigm and practice rules for help-seeking of social work. However, this kind of help-seeking pattern causes to the negative effect on social work efficiency, working objectives, working state, working subjective and working results. Sticking to the occupational ethics and establishing a professional relationship are the reasonable relationship framework of help-seeking system in social work. Under the three-dimension pattern of public, government and social work systems, the professional relationship is the legality basis of the social work, and the history choice at the start of the social work.

**[Key words]** social work; help-seeking pattern; acquaintances relationship; professional relationship

(责任编辑 岳天明/校对 正圭)