

监测评估视角看青少年社会工作实务发展

——以广东省优秀社会工作案例评选为例

深圳市慈卫公益事业发展中心 周小燕

为加快新时代广东省社会工作深化改革的步伐，自 2018 年起，广东省民政厅对参加评选省优秀社会工作的案例实施监测评估，监测评估作为一种质量保障机制为全省社会工作高质量发展注入了新的动力，提升了社会工作资源的优质化程度。在此过程中，省民政厅通过委托深圳市慈卫公益事业发展中心（以下简称“慈卫公益”）组建专家团队对参评案例实施动态监测和成效评估。笔者作为监测评估组负责人参与了 2018 年度优秀案例评选全过程，现结合青少年社会工作案例的监测评估情况，梳理出关于青少年社会工作高质量发展的若干思考，对今后推动运用好监测评估机制助力青少年社会工作实务体系建设具有重要意义。

一、青少年社会工作案例监测评估的内涵分析

本届案例评选活动共收到 252 个申报案例材料，其中青少年社会工作案例为 56 个，占比 22.2%，与社区社会工作案例同等占比，申报数量排在其他服务领域案例的前列。由于本次参评案例要求必须是正在实施中的社会工作案例，重点侧重于社会工作案例实施过程中的各要素状态的信息以及实施过程和预定目标的一致性。对入选

监测评估的青少年社会工作案例，专家组通过实地监测、召开研讨会、查阅资料、利益相关方访谈等形式展开监测评估。监测评估过程主要从微观、中观和宏观层面综合把握。从微观层面上，对青少年社会工作案例的监测评估是社会工作者本身在案例执行过程中的质量手段和专业手法。通过监测评估，社会工作者可在评估专家指导下进一步理清在青少年社会工作案例执行中所运用的专业方法、专业质量和专业成效。这对社会工作者自身而言，既是内部质量控制的一种监测，又是自我评价的一种手法。从中观层面上，监测评估主要是对青少年社会工作专业人才培养的监督。专业服务的有效推进离不开具备一定专业素养的社会工作专业人才的努力和付出。此次的案例评选实则是“以优秀案例评选代人才评价”的一种机制创新。因此，青少年社会工作领域人才的培养、激励和评价也作为此次案例评选的一项重要目标。从宏观层面上，监测评估则是为了国家、省和各地市在青少年社会福利和社会工作事业的全域发展，通过对该领域案例的过程监测、成效评价，发现青少年社会工作服务领域存在的一些问题和潜在的风险，以便对未来青少年社会福利和社会工作事业发展方向和趋势做出科学和系统的分析与判断。

二、监测评估视角下看青少年社会工作案例成效

综合对申报的青少年社会工作案例的监测和评估，笔者认为此

次案例评选工作在以下方面取得较为突出的成效。

(四) 案例在一定程度上回应了特殊困难青少年的迫切需要

此次参评的青少年社会工作案例重点关注了低保单亲家庭青少年、残障青少年、服刑人员子女等特殊困难青少年群体。社会工作者秉承社会工作专业价值观和理论指导，运用个案、小组、社区等社会工作专业方法，有针对性地开展贫困青少年就业规划、网络成瘾问题干预、流动青少年社区融入、残障青少年精神康复计划、服刑人员子女关爱保护等干预服务，取得了良好成效，得到了服务对象、各级党委政府和社会各界的好评。如《每前进一步就是一次成长》案例，社工秉承尊重、接纳、个别化等服务原则，走进了一名三年来不愿意走出家门不与他人敞开心扉的女孩的世界。社工运用专业手法和技巧，与该名女孩建立专业信任关系，帮助其宣泄不良的情绪，建立合理的自我判断和分析，重树其自信心；社工还从导致其不愿意走出家门的校园欺凌事件、社区歧视氛围等入手，构建起正向的社会支持体系。社工还改进其扮演社会角色技巧，修复了其与父亲多年来的恶劣关系，并在其家人的鼓励下做出未来职业发展规划，再如《梁氏六兄妹儿童青少年保护》案例，社工对服刑人员子女进行危机干预，从心理疏导、困难帮扶、权益保护、职业指导等角度一一展开介入，从而帮助深陷家庭重大变故的青少年走出困

境。

（二）案例在一定程度上培养了青少年社会工作服务型人才

青少年期是儿童转向成人的过渡期，是人作为生命个体经历从不成熟到成熟的关键时期。多变、创新、反叛是青少年时期的最主要特点。一直以来，我国高度重视青少年社会工作的发展，通过引入社会工作专业理念和方法服务青少年成长发展、维护青少年合法权益和预防青少年违法犯罪。民政部门、共青团、妇联等多部门也通过政策制定、服务购买、督导培训等各种举措培养了一支致力于青少年社会工作的专业队伍。然而，相较于发达国家和地区来说，我省目前致力于青少年社会工作服务的专业人才还存在数量不足、专业化程度不高等现状。作为省民政厅直接主办的优秀案例评选，既是体现服务为本的同时又达到了培养“专精人才”的过程。青少年社会工作案例监测评估，就是引导一线社工扎根基层，找准有需要帮助的青少年，进而提供精细化、精准化的社会工作专业服务的过程。监测评估中，除了考察社工在青少年服务中的理论运用能力、服务策划能力，还检视社工解决问题的紧迫程度、疑难程度以及服务对象的满意度评价等。对于在过程中发现的问题，评估专家组会与案例负责社工展开探讨并提供专业指导和督导支持，以协同工作的方式助力青少年社会工作队伍建设和专业服务质量的提升。

（三）案例在一定程度上扩大了青少年社会工作服务影响力

青少年社会工作案例的实施解决了一批特殊困难青少年的服务需求，团结和凝聚了一批青少年致力于公益慈善事业的推动。其中社工促使青少年服务对象调动内在资源和外部资源解决自身问题的同时，还积极引导他们成为一名志愿者致力于公益慈善事业的发展。一些服务对象从最开始的“受助者”转变为“使能者”，彰显了社会工作的专业魅力和服务宗旨。此外，案例的实施也是很好的家庭教育和社区倡导的方式。在接触到的案例中，不少青少年的问题与其家庭和所在的社区环境有着千丝万缕的关系。社工介入青少年问题和需求的同时，还将其置身于所在的社会生态系统中，找出其问题的背后根源，才能有针对性设计介入方案和行动策略，达致案例服务成效和目标。社工在与服务对象周围环境和系统进行交互沟通过程，也是服务其家庭和所在社区的过程，在服务中完善其家庭功能、增进其社区融入、修复其社会关系，建立起尊重、包容、支持和关爱青少年成长的社区进步文化。各地党委政府也对此类案例评选予以重视，不少青少年社会工作案例的执行还得到了民政部门、共青团、街道社区等部门和单位的支持，为青少年社会福利和社会工作制度体系建设的完善贡献专业力量。

三、监测评估视角下看青少年社会工作困难挑战

通过对青少年社会工作案例的全程监测评估，青少年社会工作

服务整体水平和人才结构都得到进一步的提优化。从持续动态的评估实践来看，仍发现一些困难和挑战。具体如下：

（一）利益相关方的参与度有待提升

社工在整个案例实施过程中扮演着服务提供者、赋能者、治疗者、资源筹措者、政策倡导者等直接和间接的专业角色。大多社会工作案例的执行并非单个社会工作专业方法就可解决，往往强调全人服务观和整合视角的社会工作实务。尤其是大多案例服务对象具有其特殊性、棘手性、疑难性等特征，社工需要与跨专业力量合作，且充分调动服务对象、社区居民的参与才能起到好的效果。青少年社会工作案例监测评估也是案例执行中的一个环节，同样也强调地方党委政府有关部门、案例负责社工及所在单位、服务对象及其他利益相关方的多方参与。从监测评估来看，有的案例依然存在与服务对象合作不够紧密、与跨专业力量结合较少、与所在单位负责同志和管理层缺乏有效沟通等情况。在青少年社会工作案例监测评估中，服务对象能参与座谈交流和满意度评价的代表较少。有的案例虽有服务对象代表参加，但交谈中发现更多是配合社工案例监测的需要而表现为被动参与，深度不够、作用较低。

（二）案例服务质量及管理有待加强

从青少年社会工作案例整体情况来看，大多的案例都能找准服务对象并提供专业服务，然而也有部分案例在服务内容设计、服务

介入深度、服务质量保障措施等仍存在不足。如个别社工不敢触动服务对象深层次的问题，服务介入上表现为“避重就轻”；也有个别社工将案例服务成效简单归结为各种量化活动指标的堆集；也有个别社工反映由于案例实施地处偏远贫困地区，因高端的督导人才资源稀缺以及交通不便等因素难以给予案例专业上更多的指导，一定程度上影响了专业服务成效。还有的案例实施缺乏有效的时间管理，出现服务规划时间和具体执行过程中有较大的调整。另在一些案例的处理上，社工与服务对象双方的角色和职责需要澄清清楚，且鼓励和促成服务对象改变，参与到整个服务的过程中来。同时，也要避免随着社会工作专业服务的深化推进而导致服务对象对社工产生依赖。

（三）社会工作实务研究能力待提高

社会工作研究包括基础理论研究和本体知识研究。对青少年社会工作的实务探索和研究，也是社会工作本体知识中重要的一项内容。对青少年社会工作实务的研究，有助于解决目标人群的问题，也能增进服务成效，在经验不断的实务经验总结以及社会工作成果价值转换基础上，进而上升为社会工作相关理论和政策，为社会工作专业发展和社会福利政策的完善提供参考意见和建议。如在解决低保贫困家庭大龄青少年的职业困境问题上，服务方案中通过小组探讨和研究制定出针对此类贫困家庭服务对象的应对思考，在服务

计划执行中动态收集资料并适时适当予以调整，结果评估中了解社区青少年就业技能培训和扶持计划对激励服务对象就业创业的效果。再如针对农村留守儿童青少年关爱保护问题，社会工作不是简单地描述现状、探讨原因和提出对策，还可依托生态系统理论的核心观点和框架，探讨个人与社会环境的交互作用，评估与人相关的社会结构和历史变迁的生活事件对人所产生的影响等，进而提出对策和建议，并探索留守儿童青少年解决问题并提升其抗逆力的途径。再如对涉罪未成年人及其家庭的专业介入和实务研究，要求社会工作遵循专业伦理，始终尊重研究对象的尊严和价值。从监测评估来看，青少年社会工作案例的实务研究偏弱，在实务经验的提炼、总结以及实务探究方面能力还有待提升。

四、有关建议

（一）提高利益相关方参与青少年社会工作的积极性

各地党委政府、相关职能部门和单位、社会工作专业人才及社会各界应充分联动共建有利于青少年健康成长的环境，推动青少年社会工作健康有序发展。虽然我省社会工作发展有 10 余年历史，但依然存在区域发展不平衡不充分的问题，也一些服务对象、社区居民和基层干部对社工的认识仍存在一定的偏差，有待于社会工作加大服务宣传，扩大社会知晓度和社会影响力，促使地方党委政府部门、社会工作有关单位和个人、服务对象及其他利益相关方参与青

少年事务社会工作的发展，形成合力破解青少年在学习、工作、生活等方面的现实问题和难题，使社会工作效益最大化。

（二）加强青少年社会工作专业队伍的能力水平

青少年社会工作专业队伍需具备服务提供能力、资源整合能力、实务研究能力等。对青少年社会工作专业队伍人才结构的优化，则要不断提升人才队伍的实务能力和服务水平，以严谨的专业服务态度致力于青少年社会福利和社会工作实务的推动和发展。致力于青少年社会工作服务的专业人才要紧扣青少年的实际需求，加强社会工作专业理论框架和服务内容设计的内在逻辑性。案例推荐单位也可在案例负责社工的专业督导力量、服务质量管理和经费的保障等方面给予更多的指导和支持，形成本部门本单位在该领域的实践经验和探索。另在青少年社会工作实务研究方面要加大力度，可联结高校和社工实务领域专家资源与基层一线社工一道深化青少年社会工作本体知识研究，构建具有中国本土特色的青少年社会工作实务研究体系。

（三）优化案例监测评估机制支持青少年社会工作发展

广东省已加快出台《广东省社会工作优秀案例评选办法》，将案例评优工作列为2019年全省民政工作重点，这项工作将得到进一步重视和完善。过去一年里，在省民政厅的领导下，第三方评价机构已初步形成了一套适用于本省省情的社会工作案例监测评估机

制。对于青少年社会工作等专项服务领域，案例监测评估的方式也要能够反映出青少年服务领域的特点和个性化标准。为了增强监测评估的可信度，在实地监测的内容设计中要保证各方利益相关者的参与，达致“以评促进、以评促改、以评促建”的效果，在监测评估过程中要加大对青少年社会工作案例的关注度和宣传力，在青少年社会工作政策倡导和青少年社会福利制度完善方面发挥好第三方评价的作用。