

第一章

第三节通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

一、通用过程模式中的四个基本系统

根据系统理论, 通用过程模式将社会工作的服务系统看作是由社会工作者、服务对象、改变的目标和为达到改变目标而采取的行动组成的, 这四个因素又称为“四个基本系统”。

在社会工作实务的过程中, 社会工作者要确定谁是他的“变迁努力”的受益人, 谁是“变迁努力”的合作者, 谁是需要改变或影响的人。

(一)改变媒介系统

“改变媒介”是指受雇于政府、非营利机构、组织和社区中的社会工作者, 是有计划变迁的具体操作者, 在“问题一解决”的改变过程中是促使服务对象发生改变的媒介。

然而, 在很多情况下, 服务对象的改变媒介并不只是社会工作者, 而是由与服务对象有关的、具有不同专长的助人者组成, 形成一个“改变媒介系统”。这个媒介系统通过有组织的、结构性的工作, 达到助人改变的目标。

(二)服务对象系统

服务对象系统是指社会工作服务的对象, 也是社会工作服务的直接受益人。服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区。

当服务对象前来社会工作服务机构求助, 并已经使用社会工作服务时, 即成为“现有服务对象”。当服务对象没有求助, 但可能需要社会工作的服务, 或者是妨碍他人或系统社会功能的正常发挥时, 他即成为“潜在的服务对象”。

辨别服务对象的类型, 弄清楚服务对象是如何来社会工作服务机构求助的, 是提供服务的第一步。

(三)目标系统

为了达到改变服务对象系统的目的需要改变和影响的系统即是“目标系统”。

实际工作中, 在确认了服务对象系统后, 社会工作者的任务通常是要与服务对象系统一起确定目标系统, 也即为达到改变服务对象和其社会环境所要改变与影响的系统。

服务对象系统并不一定就等于目标系统。一般来说, 目标系统大于服务对象系统, 而且具有时效性。服务对象系统与目标系统有时是一致的, 有时是不一致的, 有时还可能是交叉的。

目标系统是可以转换的, 是有时效性的, 随问题的发展而变化。

(四)行动系统

行动系统是指那些与社会工作者一起努力, 实现改变目标的人, 是社会工作者的合作者。为了实现与服务对象的协议, 帮助服务对象达到改变的目标, 社会工作者要进行各种努力, 调动各种资源。在这个过程中, 社会工作者与服务对象有关的人和系统一起, 形成一个行动系统。例如, 为改善社区环境而采取行动的人大代表、新闻媒体的记者等都是行动系统的组成部分。

改变媒介可以与一个或几个行动系统一起工作, 完成不同的改变任务, 实现不同的目标。此外, 在帮助服务对象改变过程中, 社会工作者也要善于将有助于服务对象改变的人员组成新的行动系统, 去影响服务对象。当存在多个行动系统时, 要注意协调各行动系统的工作步调。同时, 要随时研究、评估行动系统是否有效运作。

社会工作者要谨记: 在社会工作的助人过程中, 这四个基本系统不断互动, 从而达到助人的目标。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

二、四个基本系统对社会工作实务的意义

- (1)四个基本系统帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务
- (2)四个基本系统使社会工作者懂得, 需要改变的不只是服务对象系统。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标, 因为服务对象系统不一定与目标系统完全吻合。
- (3)行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定。
- (4)社会工作者必须与不同的系统建立关系, 与一个系统工作所需的知识和技巧适用于其他系统, 与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识。
- (5)组织作为一个系统, 在改变过程中常常扮演重要的角色。除了社会工作者与个人群体和社区以外, 组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备组织工作所需的知识, 同时也要懂得如何推动组织的改变。
- (6)因为行动系统在整个过程中起着至关重要的作用, 所以社会工作者需要不断诊断行动系统的情况。

配套习题:

为了加强社区治理, 解决小区的高空抛物问题。社会工作者与社区居委会主任、社区志愿者一起, 在小区以出板报、派发宣传品的形式开展了“杜绝高空抛物”的社区教育活动, 并上门对部分有高空抛物行为的居民进行了劝诫, 但工作效果并不明显。为此, 社会工作者改变工作策略, 组织召开了社区协商会议, 听取居民的意见。有居民代表提到, 现在的家长都听学生的, 而学生都听老师的, 小区中学龄儿童较多, 建议调整工作策略, 从周边的学校入手。于是, 社会工作者采纳了居民代表的建议, 请周边学校的老师在学生中开展“杜绝高空抛物”的教育活动, 并向学生发出积极参与劝导行为的倡议, 动员老师在校内、班内开展“杜绝高空抛物”的宣传教育活动, 使学生们认识到该问题的危害, 并演练相关的情形状况, 由学生向家长宣传杜绝高空抛物, 通过这些努力收到了比较好的成效。

问题:

1. 社会工作者在调整工作策略前后的行动系统分别是什么?
2. 在本案例中, 社会工作者在针对目标系统采取了哪些策略?

参考答案:

1. 行动系统是指那些为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人, 是社会工作者的合作者。

在本案例中, 社会工作者为解决小区的高空抛物问题, 一开始将有助于服务对象改变的人员组成新的行动系统, 即与居委会主任、社区志愿者一起帮助社区居民改变不良行为, 但工作效果并不明显。随后社会工作者通过调整工作策略, 将与社区居民生活环境中相关的人与系统作为行动系统去加以影响和改变, 即社会工作者与周边学校老师进行合作, 在校内开展“杜绝高空抛物”教育活动, 通过学校教育影响孩子, 再通过孩子影响父母, 最终使社区居民改变自己的不良行为, 从而解决了小区的高空抛物问题。

2. 在本案例中, 社会工作者针对目标系统采取了以下工作策略:

- (1)通过社区教育和宣传的工作策略来推动居民参与。社会工作者以出板报的方式进行社区教育活动, 并通过派发宣品的形式进行“杜绝高空抛物”的宣传, 且对部分有高空抛物行为的居民进行劝诫, 唤醒居民对社区问题的关注。
- (2)建立社区支持网络的工作策略。通过连接居委会主任、社区志愿者以及社区居民代表、教师等社会资源丰富社会支持网络, 对“杜绝高空抛物”的活动进行介入, 协助社区居民一



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

起改变自己的不良行为, 实现社会工作的目标。

本题考查了两个知识点。第一小题考查了行动系统的内涵。考生应准确把握行动系统的实质, 结合题干, 分析前后两种行动系统的差异。第二小题考查了社区社会工作的方法。考生应紧密结合题干中涉及到的社区工作方法进行阐述。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!