

目 录

导 言	1
专题一 社会工作：专业的助人活动	8
一、社会工作是利他性的专业助人活动	9
二、社会工作与其他“助人”活动的异同	16
三、社会工作的对象	19
四、社会工作的主要领域	20
五、社会工作的岗位分布	31
六、社会工作的功能	33
专题二 社会工作的萌发与专业化过程：历史渊源与现实发展	37
一、西方社会工作的发展历程	38
二、我国社会工作的发展历程	51
专题三 社会工作的精神支柱：价值、伦理与理论	71
一、社会工作专业价值与伦理	72
二、社会工作理论	93
专题四 社会工作探索的基本问题：环境中的人类行为规律	108
一、人类行为与社会环境的关系	109
二、影响人类行为的三个层面	116
三、生命周期中的人类行为	127

专题五 社会工作者：助人服务过程的主体·····	144
一、社会工作者的界定·····	145
二、社会工作者的素质要求·····	152
三、社会工作者在专业服务中的角色·····	156
四、中国大陆社会工作者队伍建设·····	167
专题六 社会工作的介入方法：影响和改变服务对象的手段·····	174
一、社会工作介入方法概述·····	175
二、直接介入方法·····	177
三、间接介入方法中的社会工作行政·····	195
专题七 社会工作过程：工作要素和介入方法·····	198
一、社会工作是一个过程·····	198
二、接案·····	203
三、预估·····	210
四、行动·····	219
五、评估·····	226
六、结案·····	233
专题八 社会工作督导与咨询：教育、支持与发展·····	237
一、社会工作督导的含义·····	238
二、社会工作督导的功能·····	242
三、社会工作督导的模式·····	246
四、社会工作督导的过程与技巧·····	251
五、中国大陆的社会工作督导·····	254
六、社会工作咨询·····	257
专题九 社会工作研究：理论发展与实务提升·····	262
一、社会工作研究的含义与内容·····	263
二、社会工作研究的特性与功能·····	264
三、社会工作研究中的伦理议题·····	268
四、社会工作研究的方法·····	270
五、社会工作研究的一般过程·····	286
后 记·····	298

导言

一

当前，社会工作在世界范围内蓬勃发展。之所以如此，是因为它在现代社会发展中具有不可估量的价值。社会工作应社会发展的需要而诞生，随着社会的发展日趋学科化、专业化、职业化。西方社会工作发展的历史表明，越是高度工业化，相伴而生的社会问题越多，越需要专业的社会工作者参与预防和解决。随着社会工作专业的发展，社会工作研究也取得了长足的进步，这为我们全面总结和深入探索这门学科的基本问题提供了丰富的实践经验和理论成果。

在中国，随着改革开放的不断深入，社会工作及其教育经历了从 20 世纪 80 年代中后期的恢复重建到 2000 年之后的迅猛发展两个阶段。党的十八届三中全会决议明确提出“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”这一“全面深化改革总目标”之后，社会工作实现“国家治理体系和治理能力现代化”的社会功能日益凸显出来，在中国社会发展中的地位和作用也随之跃升，社会对社会工作专业人才需求越来越大。按 2012 年 4 月中央组织部、中央政法委、中央编办等 19 个部委和群团组织联合发布的《社会工作专业人才培养中长期规划（2011—2020 年）》的目标，到 2015 年，一线社会工作专业人才总量增加到 50 万人，到 2020 年，一线社会工作专业人才总量达到 145 万人。这种人才需求形势带给社会工作教育及人才培养的压力无疑是巨大的，对社会工作教材编写工作的要求及挑战在中外社会工作发展史上也是空前的。

压力可以变成动力，挑战会带来机遇。迅猛发展的人才需求形势要求社会工作教材的建设达到新的高度，由最初的翻译、推介国外、港台相关著作，并在此基础上编写适合我国大陆特点的专业教材的初创、奠基阶段，推升到百家争鸣、推陈出新并日益贴近中国现实，向更深、更广方向的快速发展阶段。在这样的大背景下，本书试图在已有相关著述的基础上，进一步深入总结学界的教学、科研和实践成果，为中国社会工作教材建设贡献一份力量。

二

社会工作导论是社会工作专业的主干课程之一，是每个初学者必须学习的课程，这一点，每个教师、学生、社会工作者在教学实践和社会实践中都深有体会。然而要全面、系统地掌握这门课程的专业知识，认识作为专业的社会工作者的意义，必不可少的工具就是一本优秀的教材。好的教材应该既有内容的思想性、广博性和深刻性，又有形式的条理性和通俗性，这样才能深入浅出，获得读者的喜爱。

为达此目的，本书在编写上突出了以下几点。

首先，作为社会工作的“启蒙教本”，本书在内容上突出了全面性和系统性，涵盖了社会工作的基本问题，清晰地勾画了社会工作的知识体系及内在联系，明确了各部分知识之间的逻辑关系及其在体系中的地位，着力于引导读者理解、内化社会工作最本质的助人精神实质和伦理原则，掌握改善服务对象生活环境，提升他们适应社会、解决问题能力的一系列专业方法。

其次，在编写理念上，我们注重普及社会工作知识，弘扬尊重人、关爱人的社会工作精神。这对提升人的道德素养、改善社会风气具有积极意义。社会工作是“助人自助”的事业，我们把这一价值理念作为全书的思想内核，使读者接受公平、正义、平等、博爱的精神，并在心灵上受到触动，能够主动、自觉地投身于这项崇高的事业。

再次，本书综合了社会工作领域中理论、方法和实务的最新成果，并在此基础上提出了自己的观点。我们希望把编写这本教材的过程作为学术研究与创新的过程，作为近年来我国社会工作学界的科研创新成果的总结过程。

三

本书的内容体系、特点及写作方法概述如下。

一般来讲，社会工作学科知识体系包括基本知识、理论基础的导论，社会工作方法和社会工作实务三部分。“社会工作导论”是这个体系的基础部分。

作为专业入门必读的《社会工作导论》一书，其内容包括社会工作的对象、范围、内容、构成要素；社会工作产生、发展的历史；社会工作的价值、伦理、理论基础；社会工作探究的基本问题及其规律等。本书对这些内容都做了较详尽的阐释。方法本不属导论的内容，但由于它在工作社会学科体系中占有重要的地位，是社会工作学科化、专业化、职业化的必备条件，是社会工作者必须了解、掌握的专业知识，也

是运用于实务活动中的专业技能，因此，本书将它综合在一个专题中，对其主要内容做概括性介绍。本书没有专列“社会工作实务”专题，是因为这部分虽然很重要，是社会工作学科体系的重要组成部分，但由于社会工作是服务人群、服务社会的实践性很强的学科，涉及的问题多、对象广、领域宽，本书无法展开做详细、具体的分析。尽管如此，各部分内容也多有涉及实务的相关知识。

本书按“专题式”结构分为九个部分，涵盖了社会工作导论知识体系中核心的、应用性强的、切合初学者需要的知识体系。这种结构，既可以摆脱体系框框的约束，克服以往教材事无巨细、面面俱到的编写方法，又可以使教材生动、活泼，可读性强。此外，我们还设计了与读者互动的“对话框”，针对正文中的知识点提出引发读者深入思考的问题。同时，根据社会工作的实践性特点，我们在正文中穿插了“专栏”，设置了一定数量的案例、资料等，便于读者联系社会实际深化认识。

九个专题分别对导论的几个关键性问题做了较为深入的探讨，提出了我们的观点。

1. “助人自助”是社会工作的本质属性

如何科学定义“社会工作”，是《社会工作导论》一书要阐释的首要问题，因为只有明确定义，才能使读者深刻认识这一学科的本质特征。“助人”是多种社会工作定义都强调的本质属性。毫无疑问，社会工作的本质和根本目的是助人，是要帮助人们预防和解决因缺乏社会生活适应能力或社会关系失调而导致的各种问题、困难，提升其福利。但仅此还没有把社会工作的本质特征完全揭示出来，不能将它与其他助人活动区别开来，也无法体现它的专业性。我们认为，应该特别强调“助人自助”，这才是社会工作的核心理念。只有强调“助人自助”，才可体现出社会工作尊重人，相信人都有潜力，都有自我改变、成长和不断进步的能力的价值理念，体现社会工作者通过个案、小组、社区等专业助人方法，从旁协助服务对象自己解决个人问题的专业特征。

2. 从实践与专业两个方面追溯社会工作的发展历程

读者仅从抽象定义的辨析上难以具体、清晰地认识社会工作，还必须从历史的角度，在其发展历程中去把握。如此，也能使读者从中发现社会工作产生、发展的一般规律，认识推动社会工作发展的社会条件和精神资源。与以往教材不同，本书将西方社会工作历史发展过程分为实践与专业两个方面来探讨。这是因为，社会工作不同于哲学等学科，它既是建立在多学科科学知识、思想理论与方法基础上的学科，又是由社会实践发展而来的一种社会事业。这两个方面在发展过程中紧密相联，互相支持、互相推动，难以分割，因此学者们在阐述社会工作发展历史时，并不倾向于把它们分开。但我们认为，实践与专业分开探讨，有助于读者清晰地认识社会工作发展的过程，认识社会工作的性质、特点，认识社会工作在其历史发展过程中的规律性。

对于西方社会工作实践发展阶段，本书根据社会工作作为社会化的事业、职业活动的成熟水平，将其划分为1601年英国颁布《济贫法》之前的慈善事业阶段，之后的政府主办的制度化的救济事业阶段和完善的社会福利、保障制度体系的建立三个阶

段。至于专业化过程,本书参考我国台湾学者李增禄教授等学者意见,将其划分为非专业化阶段、初步专业化阶段、高度专业化阶段和专业整合阶段四个阶段。

尽管中国社会工作由西方传入,本土发展的历史比较短,且经历了曲折的道路,但其背后支撑它得以生存的深厚的文化底蕴和社会条件,却是我们不能不探究的,从中我们可以获取支持中国社会工作今后迅速、健康发展的丰富资源,获取在中国社会历史条件下,本土化的社会工作如何获得发展的强大动力及走什么道路的规律性。

3. “通才角色”“专精能力”“改变意识”是当代社会对社会工作者的素养要求

社会工作最基本的构成要素有两个:一是服务对象(案主)及其需要解决的具体问题,二是从事助人活动的社会工作者。由于社会工作者是具有专业知识与技能的职业者,担负着直接帮助服务对象解决问题、摆脱困境的职责,在助人过程中起着关键性的作用,因此,他们所要遵循的职业守则应是非常明确和严格的。社会工作者必须是受过专业教育的人员,必须具备社会工作专业素养,必须掌握卓有成效的科学助人、解决问题的专业方法。由于社会工作服务范围广泛,所面对的各种服务对象的问题各不相同,所需要提供帮助的差异性也很大,因此,社会工作者在助人服务的介入过程中,扮演的角色也不同。很多情况下,社会工作者甚至要同时承担诸如照顾者、劝告者、治疗者、支持者、研究者、行政者、咨询者、教育者、协调者、调解者、倡导者、经纪人、增能者等多重角色,这就要求他们应该成为“通才角色”的职业者。此外,社会的飞速发展、社会生活的日新月异、社会问题的错综复杂以及社会工作方法的多样,又要求社会工作者具有“专精能力”和“改变意识”,如同医生、律师那样,能用自己的专业知识、技能为某类服务对象或某类问题的服务对象提供专业服务,实现改变人、完善人的目的,以适应当前不断变革、改变的时代。

4. 专业的价值、伦理和坚实的理论基础是社会工作得以存在和发展的精神支柱

社会工作者在专业实践过程中,既要秉持专业道德信念与职业操守,又需掌握专业理论,它们是社会工作得以发展的不可缺少的两大精神支柱。社会工作者必须具有较高的道德素养,这是由社会工作的性质和使命决定的。社会工作是实践人类所追求的公平、正义、人道、博爱、自由、平等、幸福等价值、伦理的专业助人活动。社会工作要体现自身的价值,践行自身的使命,就必然要求社会工作者将社会工作价值、伦理内化为自身素养,成为“充满价值的人”,对服务对象承担应有的道德责任。社会工作的价值和伦理为社会工作者提供了精神动力和实践指引,对保障服务对象的权益、维系社会工作的社会形象、延续社会工作者的职业生涯都有非常重要的意义。除内化社会工作的价值、伦理外,社会工作者还必须掌握社会工作专业理论。这是因为社会工作的助人行为是一项高度专业化的科学实践活动,它的大部分实践过程和工作技巧是建立在心理学、社会学、哲学等学科基础上发展起来的社会工作专业的系统理论和方法,而非仅仅依赖于社会工作者个人的经验与悟性。社会工作研究的基本问题,如人的行为特征与环境的关系、服务对象面临的问题的性质与成因、对问题界定的角度、设定解决问题目标的依据、解决问题的方法模式,等等,都需要社会工作理

论从更高、更广的视域，给出原则性的、更具指导意义的答案。

5. “人在情境中”是社会工作的基本理念之一

探究特定环境中人类行为的规律是社会工作理论、方法与实务都要关注的基本问题。“人在情境中”是对这一规律的高度概括，是社会工作的基本理念之一。按照这一理念，人不是完全独立自存的个体，环境对人的生活有非常重要的影响，个人的许多问题是由社会环境带来的，解决个人问题也必须从分析和干预其生活环境入手。本书在阐释这一理念时，明确指出社会工作者在诊断、分析具体案例时，应把视角放到个人与环境的相互作用上，即依据生命历程的相关理论，分析在生理、心理和社会文化因素的影响下，人在生命历程各个阶段的行为特征以及面临的问题，并提出解决问题的对策。这一理念之所以重要，不仅是因为它提出了社会工作理论研究的基本课题，而且提出了将相关要素放到一个大的系统中研究人的行为的生态研究方法。

6. 多种专业化的服务方法和技术是社会工作最具特色的表现

由于社会工作服务对象是人，是在生理、心理、思想观念、生活方式、行为方式、生活环境等方面存在着各种各样问题或面临各种各样困难的人，社会工作者要解决这些人的困难，必然会涉及困难的方方面面，因此，在方法、手段上就需要综合心理学、社会学、哲学、人类学等学科的理论、方法，在此基础上发展出自己独立的方法体系。

社会工作方法即实务方法，又称服务方法、介入方法。学界一般根据社会工作服务这一基本职能，将社会工作方法分为直接服务方法和间接服务方法两大类。

直接服务方法即社会工作者为服务对象提供直接服务的方法，从微观到中观再到宏观分别有个案工作、小组工作和社区工作三种方法，被学界称为社会工作的三大基本方法。个案工作以单个的人或个别家庭为服务对象，旨在找出并解除他们所遇到的问题，帮助他们摆脱困境。这是最早产生的、基础性的社会工作方法，其中蕴含着社会工作的基本理念，如助人自助，尊重人，人的尊严、独立、潜能、责任，个别化等。小组工作以团体为服务对象，根据人是社会中的人、人的问题可以通过一定形式的群体互动得以解决的理念，通过从有目的的小组活动中获取经验，提高个人的社会适应能力，以更好地处理个人、群体、社区问题。社区工作是以社区为服务对象的社会工作方法，具体内容包括社区组织、社区服务与社区发展，其目标是推动社区居民参与社区管理与建设，在参与的过程中，激发居民的社区归属感，培养自助、互助与自决的精神，调动社区内外资源，争取各方面的配合、协作与支持，共同解决社区面临的困难与问题，促进社区的发展。

间接服务方法是不与服务对象直接接触、产生直接影响，仅为社会工作服务提供保障和支持的社会工作方法，包括社会工作行政、社会工作督导与咨询、社会工作研究等。社会工作行政又称社会福利行政或社会行政，是推行社会工作的方法之一。它研究政府的社会工作机构、社会的福利保障组织如何对社会福利工作进行有效的行政管理，如何将社会政策转化为社会服务，提高服务机构的工作效率及服务品质，以最

大限度地满足公众各类福利需求的方法。本书列专题对社会工作研究、社会工作督导与咨询进行了探讨,是因为它们虽不涉及直接服务的方法,却直接关系到社会工作者的服务能力、水平、质量的高低。

7. 接案、预估、行动、评估、结案是社会工作者运用各种方法实现“改变”目标所遵循的基本程序

社会工作方法既然是科学的,那么它的运用就要遵循一定的科学程序。这种过程的根本目的是“改变”。它表达了社会工作的基本理念,即人是可以改变的,人的处境、困难是可以改变的。而改变是需要条件的,需要社会工作者及其所服务的机构、服务对象及其所要解决的问题、资源条件、社会工作方法手段等多种要素的共同作用。多种要素的共同作用构成一个“改变的系统”。在这个系统中,服务对象主动参与,“自我决定”,与他人、周围环境合作解决问题;社会工作者则从旁协助,帮助他们了解周围环境,挖掘自身的内在动力和自身优势,将所要解决的问题与可能的资源链接起来,学会寻找资源、改善外部环境,并实现自我成长。在改变过程中,社会工作者会根据服务对象及其面临问题的不同而采取不同的方法。经过长期的实践与科学化过程,各种社会工作方法都会遵循有计划、有步骤的一般程序过程。这种科学的一般过程即社会工作实务的通用模式,从接案、预估、行动、评估到结案,每一个阶段都有其特定的工作目标、内容与相应的工作方法、技巧,体现了社会工作过程自身所具有的内在逻辑结构。社会工作者掌握这一过程的规律和各环节步骤,对科学地从事实务工作会起到引导的作用。

8. 发展功能是社会工作督导不可忽视的重要功能

社会工作督导作为专门的社会工作方法、程序,是由机构内资深的社会工作者对新进的工作人员、实习生或志愿者,通过一种定期和持续的督导程序,进行行政监测和服务评估,传授专业服务的知识和技术,增强他们的专业技能,促进他们专业成熟,以保证服务质量的活动。关于社会工作督导的功能,一般教材都提出行政、教育和支持三大功能,本书增加了“发展功能”。这是因为,社会工作服务对象及所要解决问题的复杂性、艰巨性,要求社会工作者必须具有服务特困人群、解决社会问题的坚定的道德信念,坚实的理论与方法基础,熟练乃至创造性地运用专业方法和技巧的能力,善于透过现象把握现实生活与人的内心世界本质的洞察力。社会工作者只有在不断地实践过程中,经过有经验的督导者的“督”和“导”,才能逐渐适应社会工作,成长为合格的社会工作者。

咨询与督导的意义相近,都是社会工作专家向青年工作者或业外人士提供他们所需要的社会工作专业知识和经验的活动和方法。但是,二者有诸多重要的差异。在对象上,咨询的范围更广,除社会工作者外,还包括医生、教师、司法工作者等业外人士;在业务关系上,咨询者与受咨询者之间的关系是自愿的、地位对等的,咨询者对行动及后果不负有责任,而督导者与被督导者之间的关系是义务性、强制性的,有上、下级之别,双方对行动及后果都负有责任;在内容上,督导的侧重点是社会工作过程中目标的实现、方案的落实、效果及社会工作者与服务对象问题的解决,而咨询

则偏重于整体性的个案管理、政策的制定与执行、方案的计划与实施等。

9. 社会工作研究的关注点应集中于服务对象所面临的问题及需要的解决，目的是探索提升方法效能、改善服务质量的规律

社会工作研究方法是社会研究方法在社会工作研究中的具体应用。尽管在研究程序上遵循了社会研究的一般程序，但在研究对象、研究问题上社会工作研究有自己的特殊性，研究内容虽十分广泛，但有特定的范围，从专业价值、伦理、理论、方法的创新与应用，到服务对象的需要、面临的各种社会问题，以及服务方案的设计与优化、服务效率的提高、社会保障和福利政策的制定与推行，等等。社会工作研究关注点多集中在服务对象所面临的问题及需要的解决上，特别重视对具有实际意义的服务过程的研究，以从中探索提升方法效能、改善服务质量的规律。这也决定了它的研究一般都是具体的、微观的，而且有实际工作者的参与，研究与实务往往结合在一起。

综上所述，九个专题虽侧重从纵深方向选取社会工作导论知识体系中核心的、关键的即最重要的内容做深入探讨，但也注意了“以点带面”，涵盖了社会工作专业人员应掌握的基础知识中的绝大部分内容，具有基础性、完整性和整体性的特点。本书可以帮助初学者顺利步入社会工作领域，全面地掌握社会工作中的精髓，并初步建立起比较系统的社会工作知识体系。

我们真诚地希望，当读者阅读本书时，不仅会发现本书在体例上与其他教材的明显区别，而且还会感受到它在思想观点上的新意。若真如此，我们的心血没有白费，也算为我国的社会工作教材建设略尽绵薄之力。正如《国语·郑语》中史伯所说：“夫和实生物，同则不继。以他平他谓之和，故能丰长而物归之；若以同裨同，尽乃弃矣。”

然而，因时间和水平所限，呈现在读者面前的这本《社会工作导论》距我们预期的目标仍有差距，但这也将成为我们今后坚持不懈地探索的巨大动力。

专题一 社会工作：专业的助人活动

内容概览

作为本书的开篇，本专题通过阐释社会工作的定义、内涵、服务对象和功能，彰显社会工作的专业助人品性，使读者对社会工作助人活动的目的、特点、对象、领域等基本问题有总体性的认识，从而为后面专题的深入展开提供基本的线索和框架。

学习目标

1. 理解社会工作的定义、特征和功能。
2. 比较社会工作与思想政治工作、志愿服务、心理咨询等助人活动的异同，掌握社会工作的专业特点。
3. 了解社会工作的主要领域、对象、岗位分布。

关键词：社会工作 专业助人 社会工作对象 社会工作领域 社会工作功能



专栏 1-1

【思考】

从案例中你了解社会工作者是做什么的吗？能否从中归纳出社会工作的对象都有哪些人？

案例

小王的工作

小王是某社会工作服务中心的社会工作者。他的工作是为某社区的老年人提供服务。他和同事们为社区的 200 多位老人建立了个人服务档案表。档案表中所列项目包括个人基本信息、兴趣爱好、饮食习惯、疾病状况、睡眠习惯、智力状况、精神状况、工作经历以及主要社会关系等。他们随时跟踪更新每位老人的服务档案，根据各自的特点和需求，提供有针对性的服务。除了个案服务外，小王和他的同事们还带领老人定期开展不同主题的康体娱乐小组活动，如“快乐同行”游戏小组、“老有所学”读报小组、“歌声忆往昔”唱歌小组、“智囊团”养生保健小组、“巧手汇”手工制作小组等。每次小组活动前，小王和他的同事们都会制订详细的活动计划书，内容包括活动主题、时间地点、预期目标、参与人员、所需资源、活动过程等。活动结束后，他们从组员表现、组员关系、目标达成、内容设计、社工感悟等方面对活

动效果进行专业评估。

小王所在的机构还有其他社会工作者为青少年、留守儿童、妇女等群体提供服务。这些服务所需的经费和人员工资，除少部分来自于社会捐赠外，大都靠政府购买服务资金解决。

〔资料来源〕本书作者根据媒体报道整理。

正如上述案例所提到的，近年来，有一群被称为“社会工作者”的人，活跃在社区、学校、企业、医院……他们通过各种各样的活动和服务，帮助服务对象摆脱困境、提升生活质量。在政策层面，社会工作也受到了越来越多的关注。2006年10月，党的十六届六中全会明确提出“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略任务；2011年11月，中央组织部、民政部等18个部门和组织联合发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》，明确提出到2015年培养200万社会工作专业人才、到2020年培养300万社会工作专业人才的发展目标；2012年4月，中央组织部、中央政法委、中央编办等19部委和群团组织又联合发布了《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020年）》，针对社会工作专业人才队伍建设急需加强的薄弱环节，提出要实施好社会工作服务人才职业能力建设工程，社会工作管理人才综合素质提升工程，社会工作教育与研究人才培养引进工程，社会工作知识普及工程，社会工作专业人才服务社会主义新农村建设工程，社会工作专业人才服务边远贫困地区、边疆民族地区和革命老区计划，社会工作专业人才培养基地和教材建设工程，民办社会工作服务机构孵化基地建设工程，社会工作服务标准化建设示范工程和社会工作信息系统建设工程10项重点工程。

社会工作到底是一种怎样的“工作”？为什么会受到政府及民众如此重视？

一、社会工作是利他性的专业助人活动

（一）社会工作的定义

什么是社会工作？工作内容是什么？这几乎是每一个初次接触社会工作这一概念的人都要问的问题，也是一个很难说清的问题。从“社会工作”这一名称来看，“社会”是一个含义非常宽泛的概念，这一限定词并没有给“工作”提供更加明确的指向。因此，“社会工作”这一词语本身既没有明确工作对象，也没有明确工作领域，使人们很难“望文生义”。从社会工作实践来看，其服务对象广泛，服务方法多样。一切人群和个体都有可能成为它的服务对象，探访、游戏、面对面咨询等都有可能为社会工作者所用。因此，仅从服务对象和具体工作方法的

【小知识】

“社会工作”是由“social work”一词翻译而来，在有些国家，它还被称为“社会服务”“社会福利”等。

角度,也难以清楚地解释和界定社会工作。正因如此,各国各派的学者对社会工作的理解存在差异。早在1947年,联合国教科文组织在进行各国社会工作教育概况调查时就发现,33个国家提出了33种社会工作的定义,这些定义或者把社会工作看成助人活动,或者把社会工作看成助人方法、专业或助人过程等。



专栏 1-2

【思考】

社会工作的这些不同定义强调的共同内容是什么?

资料

社会工作的代表性定义

1. 美国社会工作者协会 (National Association of Social Workers, NASW): 社会工作是一种专业活动,用以协助个人、群体、社区强化或恢复能力,以发挥其社会功能,并创造有助于达成其目标的社会条件。

2. 弗里兰德 (Friedlander): 社会工作是一种专业服务,也是一种助人的过程。

3. 廖荣利: 社会工作是一种艺术或学科,它通过提供助人的服务,以增强个人与群体的人际关系和社会生活功能。这种助人的专业方法注重人们和其所处环境的交互关系。

4. 威特默尔 (Witmer): 社会工作是有组织的机构或团体为解决个人所遭遇的困难而实施的一种援助,是为协助个人调整其社会关系而实施的各种服务。

5. 史坡林 (Siporin): 社会工作是一种协助人们去预防和解决社会问题,恢复并增强他们社会生活功能的社会制度化方法。

6. 斯基摩尔 (Skidmore): 社会工作是一种艺术、一种科学,也是一种专业,其目的在于协助人们解决其个人、群体(尤其是家庭)、社区的问题,以及运用个案工作、群体工作、社区工作、行政和研究等方法,促使个人、群体和社区之间的关系达到满意的状态。

〔资料来源〕王思斌. 社会工作概论 [M]. 北京: 高等教育出版社, 1999: 12.

上述对社会工作的解释,虽然具体描述各不相同,但都强调了它的助人功能,把它看成一种对个人、家庭和社区的协助。然而,除了社会工作以外,诸如好人好事、心理咨询甚至许多市场化的服务都可以称作助人工作。因此,只强调社会工作的助人功能,无法把它与其他助人工作区别开来。只有深入社会工作活动内部,探求它的助人服务活动的内部机理,才能给它以明确的界定。

综合各种关于社会工作定义及各国社会工作服务实践,我们发现,社会工作的服

务对象虽然千差万别，介入方法各异，但都遵循一定的专业价值和伦理，都有一套关于如何助人的科学知识和方法。因此，社会工作是一种专业性的助人服务，它以一定的价值观和职业伦理为指导，以个案、小组、社区、行政等为助人方法，旨在协助社会适应能力缺乏、社会功能失调的个人、群体和社区，预防和解决问题、发展潜能。

理解上述定义，需要注意以下几点。

其一，社会工作的本质和根本目的是助人，具体来说，就是帮助人们预防和解决因社会生活适应能力缺乏或社会关系失调而导致的各种问题、困难，提高其福利。

其二，与一般的行善活动不同，社会工作是以科学的价值观、理念为指导，以科学的方法进行的助人服务的活动。

其三，社会工作是一种职业活动，与志愿活动有本质的不同。

（二）社会工作专业助人的特征



专栏 1-3

案例

张某于2009年被确诊为肝癌晚期。社会工作者在接案时，张某病情已非常严重，日夜遭受癌痛的折磨，曾有过服食安眠药的自杀行为。照顾张某的是他的父亲和妻子。张某家中经济状况非常差，自确诊以来的所有治疗费用都是由父亲东借西凑得来的。

〔资料来源〕唐咏，魏惠兰. 个案管理模式兴起及其在医务社会工作中的启示：以癌末病患照顾者为例〔J〕. 社会工作（学术版），2011（6）：48. 本文稍作删改。

针对张某的上述困境，社会工作者对其进行了如下帮助：首先，社会工作者通过生态系统分析和问题评估，对张某的困境和资源有了一定的了解；其次，社会工作者对张某开展了多种服务，进行药物镇痛、在心理上消除他的自杀念头、帮助寻找经济资助、解决张某父亲的身体和心理问题、化解家庭内部矛盾、协助张某妻子申请低保、对张某妻子进行就业培训等。在这一系列服务的过程中，社会工作体现出了诸多与其他助人方法不同的特质，具体表现在以下八个方面。

1. 以满足服务对象的需求为目的

社会工作服务不是不考虑服务对象的现实需要、内心意愿和接受能力的配给式帮助，其服务的内容和方式会根据服务对象的内心意愿和现实需要不断调整和变动。为此，需求评估往往是社会工作服务的第一步。针对专栏1-3的案例，为病人送上鼓励、为家人送去安慰或给予一定的金钱救助，都是通常意义上的帮助措施。这些措施虽然足以彰显助人者的爱心，也能在一定意义上对张某一家起到帮助作用，但往往很难解决服务对象面临的多重困难。社会工作者不是不加区别地给予帮助，而是首先对服务对象进行需求分析和问题评估。经过需求评估，社会工作者了解到张某及其家庭

需要解决的问题有：癌痛的折磨、不良情绪及自杀念头、家庭经济困难、张某父亲作为主要照顾者的心理压力和身体疾病、家庭内部的矛盾、张某妻女的未来生计。在其后的服务中，社会工作者正是基于对张某及其家庭的需要和问题的评估才对张某及其家庭采取了一系列干预行动。

2. 以“助人自助”为核心理念

“助人自助”是指社会工作者相信每个人都拥有潜力，都有自我解决问题的能力，因此社会工作过程不是靠社会工作者的力量为服务对象解决问题，而是通过社会工作的引导，使服务对象具备解决问题的意识和能力。换句话说，社会工作者不是为服务对象工作（work for client），而是与服务对象一起工作（work with client）。社会工作者在助人过程中，主要是协助服务对象“自我决定”，而不是代替服务对象做决定，社会工作者鼓励服务对象参与思考和发现自身问题、寻求解决办法，与他人、周围环境合力解决问题。

3. 以人与环境的互动为干预焦点

“人在情境中”是社会工作的重要理念之一。这一理念认为，人不是完全独立自存的个体，环境对人的生活有非常重要的影响。个人的许多问题是由社会环境带来的，解决个人问题也必须由分析和干预其生活环境入手。例如，许多青少年之所以有网瘾、逃学、打架等行为，与其父母离婚、亲子关系不良、父母疏于管教或溺爱、学习压力过大等有直接的关系。在社会工作实务中，要使这些青少年得到改变和成长，就必须着手改善其周围环境。

4. 秉持专业价值和伦理

专业价值和伦理是在专业或职业范围内形成和发展起来的一整套对人、事和专业的总体判断与核心理念。社会工作的价值观包括接纳、尊重、个别化、服务对象自决、知情同意等；社会工作的伦理则涉及社会工作者、服务对象、专业、同事、机构、社会六个方面。社会工作的价值和伦理，为社会工作者提供了精神动力和实践指引，对保障服务对象的权益、维系社会工作者的社会形象、延续社会工作者的职业生涯都有非常重要的意义。

【思考】

面对张某的困境，人们可能会以什么方法来帮助解决？社会工作者对张某开展的这些服务与人们一般所采用的帮助方式有哪些不同？

5. 以多学科理论为指导

社会工作服务是在优势视角、社会生态系统论、社会资本理论等众多专业理论指导下开展的服务，来自社会学、心理学、人类学等众多学科的专业理论为社会工作服务提供了丰富的服务框架和思维方向，使社会工作服务能够更有针对性和全面性。

6. 多种服务方法的运用

社会工作是一个包括个案、小组、社区、社会行政和社会政策等不同层面的服务系统，能够为服务对象的发展提供微观、中观和宏观的服务支持。社会工作的服务方法可以分为直接服务方法和间接服务方法两大类。直接服务是服务过程中，社会工作者与服务对象直接接触，对服

务对象产生直接影响的服务，通常包括个案工作、小组工作和社区工作。专栏 1-1 的案例中，小王和同事为老人们开展的“快乐同行”游戏小组、“老有所学”读报小组、“歌声忆往昔”唱歌小组、“智囊团”养生保健小组、“巧手汇”手工制作小组等属于直接服务的范畴。间接服务指不需要与服务对象直接接触，为助人活动的开展提供保障和支持的服务，通常包括社会工作行政、社会工作督导、社会工作咨询和社会工作研究等。

7. 注重社会资源的运用

服务对象问题的解决，往往不是服务对象与社会工作者体系单独处理，而是以社会工作者与服务对象及其所处的社会环境为最基本的自助单位。社会工作者在服务中需要评估服务对象的资源系统，挖掘和整合服务对象周围的资源来帮助服务对象解决问题。前面我们提到，专栏 1-3 中的张某接受了社会工作者的一系列服务，整个服务过程便涉及医院工作人员、慈善机构、社工机构、社区以及义工等组织和多种资源的运用。如为了缓解服务对象的经济困难，社会工作者协助张某的父亲向相关部门申请经济支持；为了解决张某的身体和心理问题，社会工作者介绍张某的父亲参加了宁养院举办的有关癌末病患主要照顾者的教育支持小组活动，并请有相同经历的佛教人士对张某进行死亡教育，为张某联系医疗机构进行身体检查等。

8. 注重团队合作

服务对象的需求往往是多方面的，其问题也是由多种原因导致。服务对象需求的满足和问题的解决需要拥有不同专长的社会工作者（也包括其他领域的专家）共同完成。为克服片面化服务的弊端，为服务对象提供更全面、更完整的服务，20 世纪 80 年代以来，在英美等国家兴起了个案管理，即由个案管理者为需要多重服务的对象安排、协调、监督、评鉴及倡导一套包含多种服务项目的服务。可以说，个案管理的兴起正是社会工作服务注重团队合作的体现。专栏 1-4 中的案例就是一个由多个团体、多方面人士组成的老年服务团队。



专栏 1-4

案例

“家和邻乐”社区养老项目

“家和邻乐”项目是济南市甸柳一居 2005 年推出的社区养老项目，项目由社区妈妈团、社区邻里团和社区社工团三个团体共同构成。社区妈妈团就是由社区里的中年妇女组成，她们担起家政服务员的职能，为社区里的老人提供全方位的家政服务。社区妈妈团提供的服务跟家政公司不一样，她们不光给老人做家务，还陪老人聊天、看电视，给老人唱歌。妈妈团的成员大部分是甸柳一居的居民，跟老人本来就认识，是老邻居，照顾起来也更加

【思考】

在专栏 1-4 的案例中，社会工作者调动了哪些资源来为老年人服务？

上心。除了社区妈妈团，社区邻里团也是社区的一大特色。社会工作者发动辖区内身体健康的老人加入到志愿者队伍中，发挥特长，为社区居民提供一些免费的服务。老人们参与社会活动中来，一方面能够给社区居民提供帮助，另一方面自身得到很大的成就感。现在，社区已经有免费理发、免费修水电等多项服务，都是由社区邻里团的老年志愿者提供的。作为“家和邻乐”项目的主要操作者，济南市基爱社会工作服务中心的社工团发挥着很大的作用。社会工作者主要负责这个项目的运作和监督工作，包括每周一次的妈妈团例会都由社会工作者来负责。社工团除了有3名专职社会工作者，来自某学院的20多个志愿者也在帮社会工作者做相关工作。

【资料来源】本书作者根据媒体报道整理。

总之，作为一种专业的助人活动，社会工作者更加注重挖掘服务对象的内在动力和自身优势，注重服务对象外部环境的改善与自我发展的协同，从而使服务对象得以成长。

（三）社会工作是一门一体多面的学科

政府、民间组织、宗教团体、个人开展助人活动和慈善服务古已有之，19世纪末20世纪初，这种个人化的、分散的活动和服务，逐渐成为一种职业、一门专业。其后，随着世界各国社会福利制度的建立和运行，社会工作成为社会福利系统的重要组成部分。可以说，社会工作在其一百多年的发展过程中，获得了越来越丰富的内涵，具备了一体多面的特性。一体，是指社会工作本质上是一种助人活动；多面，是指社会工作既是一种利他性和科学性的助人活动，又是一种职业和专业、一种制度。

【思考】

如何区分营利性服务和非营利性服务？试指出日常生活中的一些营利性服务。

1. 社会工作是利他性、科学性的助人活动

在现代社会，人们通过家庭、工作单位、市场、宗教、互助机构、政府等多种途径来满足个人的物质和精神需要。从是否营利的角度，可以把这些服务分为营利性服务和非营利性服务。营利性服务以谋取利润为服务的直接动力和根本目的，是服务供需双方的互惠行为。社会工作服务与之不同，它的直接目的不是通过服务取得报酬和利润，而是协助服务对象发展潜能、预防和解决问题、满足生存和发展需要。所以说，社会工作是一种利他性的助人活动。进一步讲，“现代社会工作作为一种助人利他的社会行动，既不是奉献型的，也非完全互惠型，而是表现出制度化利他主义的基本特征”^①。这是因为：其一，社会工作者的利他行为不是个人行为而是社会行为。社会工作者是代表一定“社会”来行使救助工作的，人们求助的不是社会工作者个人，而是制度的帮助与支持。其二，社会工作者与服务对象之间客观上存在着一种制度性的相互依赖，即双方都需要依赖制度才能解决问题。社会工作者靠它获得职业的报

^① 郭景萍. 中国社会工作发展的三重境界 [J]. 探求, 2006 (6): 16.

酬，服务对象靠它获得脱困的资源。

作为应用社会学或应用社会科学的社会工作，其科学特征具体表现为：其一，社会工作对服务对象问题和需求的科学把握。社会工作对服务对象问题和需求的预估，不是出于工作者的经验和臆测，而是以良好的专业关系的建立为前提，以社会学、心理学等众多学科的理论为指导，以社会调查和数据统计分析技术为手段而进行的。其二，助人方法的科学性。社会工作的方法包括个案工作、小组工作、社区工作等直接工作方法和社会工作行政、督导、咨询等间接工作方法，这些方法是建立在社会科学、自然科学的科学知识基础之上的，是经过无数次实践提炼而成的，反映了社会工作者与服务对象之间相互作用以达到助人目标的基本规律。其三，助人过程的科学性。无论是前面提及的哪一种工作方法的开展，都不是率性而为，都有一套严格的活动程序——与服务对象专业关系的建立，对服务对象需求的了解，工作目标的制定及服务方案的设计、实施和评估。以在社区成立老人合唱队为例，合唱队成立前期社会工作者要到社区开展情况调查和信息收集，了解有多少老人有参加合唱队的意愿、有没有合适的场所、什么时间开展合唱活动比较好，等等；在合唱队成立初期，队员们不太熟悉，社会工作者会用击鼓传花、大风吹、卡片配对等游戏促进成员彼此熟识；待小组成员有团体归属感时，就要选举队长、副队长，便于日后实现平等共商团体事务、自行组织团队活动的良性循环；在合唱团成立的中后期，社会工作者还要应对可能出现的权利竞争，处理队员的离别情绪等。由此可见，社会工作者的助人活动的开展有其严格的程序和专业的方 法，以保证活动过程的科学性。

2. 社会工作是一种职业和专业

把社会工作称为一种职业，即认为社会工作这一助人活动是社会分工体系的一个组成部分，其从业者能够通过这一活动取得报酬。判断一项活动是否可以称为一种职业，一般要看其是否具有独特的职业领域、职业标准、证照制度和薪酬体系。在世界上许多国家，社会工作的上述几个方面早已具备。例如，20 世纪 60 年代，美国开始探索建立社会工作行业执照制度，设立了“持证社会工作者”“合格临床社会工作者”

【思考】

有人说，社会工作者是拿工资的雷锋。你的看法是什么？

“临床社会工作者证书”等不同的头衔；英国对社会工作头衔实行严格的法律保护，规定只有取得英国社会工作教育与训练中央委员会认可院校的社会工作文凭才能被称为社会工作者。在中国大陆，由于社会工作的发展只有短短二十几年的时间，在职业领域的开拓、职业标准的建立、薪酬体系的完善等方面仍需要不断探索。因此，我们往往用“职业化”这一概念来描述社会工作在中国大陆成为一种职业的过程。

W. E. 莫尔 (Wilbert E. Moore)、B. R. 康普顿 (Beulah R. Compton)、格林伍德 (Ernest Greenwood) 等学者都曾对专业的属性和标准进行过讨论。其中，以格林伍德在其《专业的属性》一文中提出的专业的判定标准影响最为广泛。他认为，系统理论、专业权威、社会认可、伦理守则和专业文化是构成专业的五项基本要素，并认为 20 世纪 50 年代美国的社会工作已具备了上述要素。时至今日，社会工作的专业性表现得更加明显，如社会工作者有系统化的知识体系、伦理标准和服务受助者的各种技

巧，有地方性、国家性、国际性的行业协会以及成员共同遵守的伦理守则，社会工作作为一个职业已为社会公众所认可和接受，社会工作已拥有自己的专业权威。因此可以说，社会工作既是一种职业，又是一个专业。

3. 社会工作是一种社会制度

社会制度是为了满足人类基本的社会需要，在社会中具有普遍性，且在相当一个历史时期里具有稳定性的社会规范体系。随着社会工作职业化、专业化的发展和各国社会政策的建立和实施，社会工作成为现代社会的一种制度。

“社会工作是一种制度”这一判断有两方面的含义。一是社会工作具备了社会制度的基本特征，具体表现为：①社会工作有一套明确的助人理论、理念和价值观；②社会工作有科学的工作模式和严格的行为规则；③各国大多发展出了一套社会工作者岗位开发、职业准入、岗位考核、职业评价、资源支持体系建设等方面的规范，保证助人活动科学、有效地进行；④工作方法和工作技巧的规范化；⑤工作过程的规范化，无论采用哪种工作方法，社会工作大多遵循“接案—预估—行动—评估—结案”这一“通用过程”。

“社会工作是一种制度”的另一个含义是社会工作是现代社会福利体系的重要组成部分，因为：①社会工作专业团体和个人通过社会倡导、政策分析等活动，能够推动相关政策议程的建立；②在社会福利制度的制定过程中，社会工作专业团体和个人通过积极参与政策咨询和决策过程，贡献专业意见；③在社会福利服务的传递方面，社会工作者通过其专业服务，实现社会福利的输送。

二、社会工作与其他“助人”活动的异同

在当前我国社会生活中，存在着各种不同的助人活动。作为刚接触社会工作的初学者，将它们与专业的社会工作区分开来，是认清社会工作本质的关键。

（一）专业社会工作与社会性工作

日常生活中，我们常把一个人本职工作之外承担的事务称为“社会工作”（社会性工作），如一个学生可能当班委为同学们服务。这种“社会工作”与专业社会工作既有某些共同之处（如它们都是为工作对象排忧解难的工作，都是助人行为等），又存在着明显的不同，见表 1-1。

表 1-1 专业社会工作与社会性工作的区别

不同点	专业社会工作	社会性工作
助人出发点	协调个人与集体的关系	服务对象需求的满足
工作方法专业程度	专业方法	缺乏制度化的专业方法

续表

不同点	专业社会工作	社会性工作
职能	服务	服务、管理
工作性质	全职专业活动	兼职或行政性全职（如工青妇残）

如表 1-1 所示，专业社会工作与社会性工作的区别表现为：第一，助人活动的出发点不同。专业社会工有明确的以帮助服务对象为中心的指导思想，社会性工作常将协调个人与集体的关系置于中心地位。第二，工作方法的专业程度不同。专业社会工作强调科学、专业的工作方法与技巧，社会性工作缺乏制度化的专业方法。第三，工作的职能不同。专业社会工作强调服务，而社会性工作兼有服务与管理两种职能。第四，工作性质不同。专业社会工作属于专业活动、专门化的社会事业，而社会性工作指专职工作以外的兼职，工会、共青团、妇联虽具有专职社工性质，但属行政管理，也不属于专业社会工作。

（二）社会工作与民政工作

雷洁琼先生曾说过：“民政工作就是具有中国特色的社会工作。”民政工作与社会工作确有相似之处，但又不完全相同。

1. 相似之处

其一，在工作内容上，社会工作的公共救助、儿童服务、老人服务等与民政工作的社会救济、孤儿社会保障、老人社会保障等类似；其二，在服务对象上，儿童、青少年、老人、残障人士、贫民等既是社会工作的服务对象，也是民政工作中的社会救济、社会保障对象；其三，在工作方法上，我国民政工作的许多工作方法与社会工作的工作方法相似，如社会工作的个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政，与民政工作的以户为对象工作、以单位为对象工作存在相似之处；其四，在工作目的上，社会工作是一种以满足服务对象需求为目标的助人工作，民政工作中同样也具有解决社会问题、助人的工作部分。

2. 不同之处

社会工作与民政工作在工作对象、工作内容等方面也存在着不同。在工作对象上，社会工作主要以社会弱势群体、特殊人群为服务对象，民政工作面对的则是全体社会公众；在工作内容上，尽管社会工作的具体内容看似非常繁杂，但大多属于社会福利服务的范畴，相比之下，我国的民政工作的内容更加广泛，包含政权建设、社会福利保障、社会管理三大类。

（三）社会工作与心理咨询

心理咨询是指运用心理学以及相关学科的专业知识，遵循心理学原则，通过心理咨询的技术与方法，帮助求助者解除心理问题的活动。同为助人专业，社会工作与心理咨询既有许多相似之处，又存在着颇多差异。

【思考】

怎样理解“民政工作就是具有中国特色的社会工作”？

【思考】

分别查找一个心理咨询和社会工作的案例，体会二者的异同。

1. 相似之处

其一，个别化，社会工作和心理咨询都具有个别化的视角，强调受助者或来访者的具体介入策略。其二，它们都从心理因素理解和分析受助者的问题。其三，社会工作在助人的过程中，常常采用心理咨询的原则、技巧和方法；心理咨询以受助者为中心、非评价、非指导和保密的专业原则与社会工作注重尊重人的需要、相信人的潜能、受助者自决等价值观念有相通之处，其尊重、共情、同理等技巧更是为社会工作所用。

社会工作和心理咨询有如此多的相似之处，以至于在社会工作诞生之初，人们把社会工作等同于个案工作。时至今日，北美等许多国家和地区仍把家庭治疗与心理咨询看作社会工作主要任务。早在 20 世纪 70 年代初期，海伦·帕尔曼（Helen Perlman）就曾呼吁要把 social case work（个案工作）中的 social（社会性）重新带回个案工作中。哈利·史拜希特（Harry Spech）和马克·考特尼（Mark Courtney）也表达过社会工作在北美已沦为心理咨询的附庸的忧虑。^①

2. 不同之处

虽然社会工作和心理咨询有很多相似之处，但二者还是存在着明显的区别。

（1）服务的目标即关注点不同

正如前文中提到的那样，社会工作的目标在于促进个人与社会环境的良好互动，而心理咨询的目标是通过治疗“心病”，实现心理健康。

（2）工作取向不同

心理咨询致力于消除实际发生的不良情绪、认知和行为，而社会工作包含预防、矫正和发展三种取向。也就是说，社会工作既会对某一个体的“问题”进行干预，也会采取措施预防其产生其他方面的问题，促进其潜能的发展；社会工作者既关注某一群体中已经处于危机的个体，也会对暂未出现危机的群体开展预防性和发展性服务。例如，在对某机构的服刑人员未成年子女关爱项目中，社会工作者根据服刑人员的未成年子女的心理和行为状况，将其区分为红色、蓝色和绿色服务对象（这里的不同颜色只是服务的区分，不是“标签”），分别对其开展矫正、预防和发展性服务。对于心理咨询而言，其更可能对红色服务进行干预，而一般不关注蓝色和绿色的那部分青少年。

（3）知识基础不同

基于目标和工作取向的不同，心理咨询更多地以生理学、精神医学和心理学为知识基础，社会工作除了上述知识以外，还包括哲学、伦理学、社会学、心理学、法学等学科中关于人与社会的关系、人类行为与人际关系调整等方面的知识。

（4）工作方法不同

心理咨询的工作对象是当事人本身，并以认知重建、行为训练、情感纾解等方式促使当事人在情绪、认知、行为方面发生改变；社会工作除了采用心理咨询的技术和

^① 黄耀明. 略论社会工作与心理咨询的关系 [J]. 长春理工大学学报 (社会科学版), 2007 (3): 11.

技巧促使服务对象本身发生改变以外，还致力于服务对象周围环境的改善。例如，对于专栏 1-3 中的张某，心理咨询师可能仅仅帮助其消除自杀念头，而社会工作者进行了药物镇痛、在心理上消除他的自杀念头、寻找经济资助、解决张某父亲的身体和心理问题、化解家庭内部矛盾、协助张某妻子申请低保、对张某妻子进行就业培训等多方面的服务。

(5) 工作者角色不同

对于心理咨询来说，工作者往往充当专家的角色；而社会工作者既是专家，同时又是同行者、使能者、教育者等。

表 1-2 心理咨询与社会工作的区别

不同点	心理咨询	社会工作
目标	解决“心病”，目标是心理健康	解决个人的社会性问题，目标是人与环境的良好互动状态
工作取向	问题取向，治疗为主	预防、矫正和发展等多元化取向
知识基础	生理学、精神医学和心理学	哲学、伦理学、社会学、心理学、法学等学科中关于人和社会的关系、人类行为与人际关系调整等方面的知识
工作方法	个人的认知重建、行为训练、情感纾解等	强调环境对人的影响，从改善环境和挖掘资源的角度出发，追求人与环境的和谐
工作者角色	专家	专家、同行者、使能者、教育者等

三、社会工作的对象

社会工作的对象又称服务对象、受助者（案主）（client），指的是直接接受社会工作服务的个人或群体。社会工作的对象可以分为基本对象和扩展对象。

（一）社会工作的基本对象

社会工作起源于扶贫济弱的慈善行为，贫民、失业者、无家可归者和战争中的负伤者等是社会工作最初的服务对象。在各国社会工作发展的初期，往往也以社会中最困难、最边缘的群体作为服务对象。因此，可以说，社会工作的基本对象是因为某种原因而在社会中处于弱势地位的群体。具体来说，这些群体主要包括：①贫困群体，主要指因为某种生理、社会、自然原因而导致缺乏基本物质保障的群体；②因生理机能不足或受损而陷入困境的孤儿、无依无靠的老人和残疾人；③精神病患者；等等。

【思考】

你在生活和社会实践经历中，接触过哪些服务对象？他们属于基本对象还是扩展对象？

（二）社会工作的扩展对象

社会工作对象的扩展表现在两个方面。

（1）社区成为社会工作的对象

社区成为社会工作对象是基于两方面的原因。一方面，人们认识到个人的问题往往与其生存的环境有关，如果不改变人们生存的社会环境，有些问题很难从个人层面得到彻底的解决；另一方面，由于某一类或某一个社区中除了存在个人化的需求之外，还存在许多共同的需求，从社区层面来满足这些共同需求，比微观层面的介入有更好的效率和效果。正是基于这样的认识，社会工作在关注个人和家庭的基础上，将解决社区的、综合的经济—社会问题作为自己的任务。

（2）一般社会公众成为社会工作的服务对象

随着社会的发展，人们逐渐认识到，个人除了物质、生理等基本需要之外，还有生存、身体健康、自主等多方面的需要。这些需要的满足，既是一个人的基本权利，也需要社会的协助。于是，社会工作不再仅以满足弱势人群的基本需要为目标，而是将一般公众也纳入其服务对象。社会工作的服务内容，既有以满足物质需要为基本目标的援助行动，也有以精神健康为目标的行动；既有旨在解决问题、补救性的行动，也有预防问题产生、促进人的潜能发展的行动。

基本对象与扩展对象的需要和问题的性质不同，前者面临的首要问题属于生存和物质层面，后者面临的首要问题属于发展和精神层面；基本对象和扩展对象所面临的困难的急迫程度也不同，前者的需求较后者更为急迫。从社会工作的发展历程来看，社会工作最初仅为基本对象提供服务，后来才将扩展对象纳入其服务范围。

四、社会工作的主要领域



专栏 1-5

【思考】

在这篇趣文中，哪些服务属于社会工作的服务内容？

趣文

.....

小伙子也不理会女孩的回答，看着远方娓娓道来。

如果我们相处得不错，两情相悦，我们会步入婚姻的殿堂。但蜜月期很快会过去，结婚以后，我们可能因为柴米油盐、娘家婆家的琐事而吵架，有可能会越闹越僵，这个时候社工出现了。社工经过与我们双方的交流，了解到我们双方的问题所在，就会

在我们之间游说、调解。这就是家庭社会工作。

“婚后一两年，你怀孕了。临产时，第一次做父母的我们都紧张。这时，社工在你的床前嘘寒问暖，给予你情感和心理方面的鼓励和支持。在社工的鼓励下，你终于鼓足勇气、信心十足地生下了一个儿子。在医院休养了几天，我们准备办理出院手续。你一看住院费，哇，怎么花了这么多钱？你一气之下就到医院那里去闹。社工知道情况后，一方面安慰你的情绪，另一方面去院方那里了解情况，积极协商你与院方之间的矛盾。这就是医务社会工作。

“几年后，我们的孩子到了上学的年龄。你和我都是上班族，朝九晚五，孩子每天下午四点放学，可这个时候我们都在上班，社工就组织我们的孩子和其他孩子一起玩游戏，给孩子们做一些课业辅导，当孩子们的课下老师。如果我们的孩子很调皮，社工还会进行一些引导，使孩子更加健康地成长；如果我们的孩子很不合群，社工还会通过小组合作的方式让孩子融入群体；若孩子有些笨，社工也不会责备他，而是不断鼓励他。总之，社工充当了孩子的邻家大哥哥或大姐姐，帮我们照看孩子，目标就是发掘孩子的潜力，促进孩子的健康成长。这就是儿童社会工作。

“再过个十年，我们的孩子也长成青年了。突然有一天，你发现他闷闷不乐，把自己关在屋里，你问他，他还说不用你管。后来你还在他的枕头底下发现了色情杂志。你可能会大发雷霆，心想小小年纪竟不学好，将来犯罪怎么办。其实你严重了，男孩子在青春期难免有一些‘错误’行为，大人们关键是做好引导和疏导，让他建立起正确的想法。我们和孩子有代沟，可以让社工和他多聊聊。社工会去沟通，了解我们的孩子心里在想什么，知道我们的孩子需要什么。这就是青少年社会工作。

“再等几年，孩子结了婚，搬出家过自己的小日子了，我们老两口就得自己找乐子，过好晚年生活了。弄不好老头子我走得比你早，孩子又不在身边，你一个人多孤单啊。你想找个人陪你唠嗑容易吗？不容易。谁愿意陪你唠啊，当然是社工。社工会用最人文的关怀，最贴心的照顾，让你的晚年快快乐乐。这就是老年社会工作。

“上面说的这些只是社会工作的一小部分。其实社会工作实务的领域涉及很多方面，我刚才说到的社工所做的工作也只是其中的一部分，要知道社工可以做很多方面的工作。”

[资料来源] 任明席. 一名社工小伙的恋爱经历 [J]. 高校招生, 2009(4): 55.

社会工作的实施领域是指社会工作者可以在哪些方面向服务对象提供服务，或是社会工作者可以提供哪些服务。社会工作的领域是由社会工作者对人的需要、社会问题的认识和理解及有意识地干预确定的，正如前面提及的，近年来，人们对社会工作

的认识不断深入,社会工作的对象不断扩大,社会工作的领域也不断扩大。在专栏1-5的趣文中,提到了社会工作在服务家庭、医疗、儿童、青少年、老人等诸多领域的运用。事实上,社会工作的领域比这些方面还要广泛,它们已经延伸到了人们社会生活的各个方面。我们可以根据不同的标准对这些工作领域进行划分,较为常见的几种划分方法有按服务对象的需要和问题分类、按工作场所分类、按服务对象的生理特征分类等。

(一) 按服务对象的需要和问题分类

【思考】

查找一个社会工作介入社会救助方面的案例,思考社会工作在社会救助中的作用。

中央组织部、中央政法委、民政部等18个部门和组织联合发布的《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》指出,社会工作可以在社会福利、社会救助、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残疾康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮教、人口计生、纠纷调解、应急处置等领域提供直接社会服务。在这些领域中,社会工作与市场、政府、家庭一起,使个人需要得到满足,社会秩序得以和谐。下面,我们选取诸多社会服务领域的一部分,说明

社会工作在这些领域的介入。

1. 社会救助

社会救助是指国家和其他社会主体对无法满足自身基本生活需求的群体提供物质帮助或精神救助,以维持其基本生活需求,保障其最低生活水平的各种措施。它包括最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等具体措施。

社会救助主要由政府承担责任,但社会工作作为一种以助人为宗旨、运用各种专业知识和方法解决社会问题的专门职业,在社会救助中有其独特的优势。例如,在贫困救助方面:其一,社会工作可以针对贫困问题本身和贫困问题背后的深层根源以及贫困引发的问题,在宏观与微观层面共同开展工作。宏观层面,社会工作者可以通过积极的社会行动推动政府制定合理完善的扶贫制度,从而减小由于贫困引发其他社会问题的风险;微观层面,社会工作者可以通过个案工作、个案管理、小组工作等专业方法提供个别化、专业化服务。其二,社会工作丰富了贫困救助的内容和方法。在服务内容上,社会工作者不仅为服务对象提供物质帮助,更为服务对象提供精神层面的支持;在服务方法上,社会工作者会在“尊重”“平等”等理念的指导下开展服务,会通过共情、理解、倾听等技术,使服务对象的情绪和压力得以缓解。在贫困救助中,借鉴社会工作的上述内容与方法,可以使贫困救助的内涵得以丰富。其三,社会工作的“助人自助”理念有助于提升服务对象的自我意识和能力。服务对象在经济贫困的同时,往往对自身的优势和能力缺乏科学的认识,在“助人自助”理念的指导下,社会工作可以提升服务对象的自我意识,帮助其自身能力的发展。

在受灾人员的救助方面,社会工作可以起到的作用包括:①心理援助。社会工作者可以对被困人员进行施救过程中的陪伴和获救后的心理辅导,对受灾群众、救护人

员、幸存者、志愿者等个体提供心理援助，为救援组织者提供处理紧急群体心理事件的预警及解决方法，促进灾后社区心理社会干预支持网络的形成等。②维持灾区社会秩序。社会工作者可以通过告知灾民准确灾情、提供物质帮助、传播自救意识等方式稳定受灾群众情绪，并合理引导幸存者积极协助救援。③物资和志愿者的募集、管理，包括汇总和发布救灾物资的募捐信息、根据需要向社会和社会机构征集志愿者并对其进行统一调度和管理等。④灾民安置、就学和就业辅导。社会工作者可以帮助受灾民众传达亲属的平安消息，帮忙照顾子女，进行就学和就业辅导，引导受灾民众重新就业和重新找回自信等。⑤家庭和社区重建。社会工作者可以为受灾的民众提供孤儿认养、婚姻介绍等服务，并帮助受灾民众适应重建环境，进行社区文化建设。⑥对地震中产生的孤儿、残疾人和孤寡老人等弱势群体提供就学、就业和生活方面的照顾和救助，重建其社会支持网络，增强其对未来生活的信心，促进其社会融合。

2. 慈善事业

现代社会，慈善行动呈现出内容增多、方式创新的特点。然而，慈善行动也存在着慈善组织行政化、慈善项目非专业化的弊端。因此，社会工作方法在慈善行动中的运用变得十分必要。汪晓雪曾在硕士论文《社会工作介入慈善组织项目运作的实务与探索：以“向日葵的微笑”慈善项目为例》中分析了社会工作在“向日葵的微笑”慈善项目中的使用成效。“项目于2010年5月正式启动，为全区72名困境儿童开展了专业援助服务，累计完成个案项目1100次，团体工作22次，收到了很好的社会效果”，在项目竞标成功后筹建了专业的社工项目组，负责“向日葵的微笑”。①“在社会工作者介入‘向日葵的微笑’慈善项目的过程中，我们以优势视角为基础，关注服务对象自身的内在力量，充分挖掘服务对象的潜力，通过心理—社会服务模式介入，建立与服务对象的专业关系。在项目化管理的过程中，除了借鉴专业的项目化管理方法，项目社工将社会工作的三大专业方法融入项目的实施过程中，对于项目最终顺利完成有着重要意义。”②总体上看，社会工作在慈善行动中的作用体现在：①社会工作的专业价值观和理念有利于推动慈善项目的观念更新；②社会工作整合资源的优势有利于增强慈善项目的社会效果；③社会工作的专业方法和项目管理模式有利于促进慈善项目的规范化。

3. 心理健康服务

心理健康服务是对心理压力过大而影响了正常生活和患有精神疾病的人开展的服务。社会工作者通过心理辅导帮助他们舒缓心理压力，使他们正常地投入工作和生活。对于那些有较严重精神疾病的人，社会工作者可以参与对他们精神健康方面的服务和治疗，帮助他们恢复正常的心理和精神状态。

4. 就业服务

就业服务是为了提升服务对象的就业能力而提供的各种服务。社会工作者在就业

①② 汪晓雪. 社会工作介入慈善组织项目运作的实务与探索：以“向日葵的微笑”慈善项目为例 [D]. 郑州：郑州大学，2012：12，13.

服务方面的服务内容包括个人职业生涯规划、就业观念和就业方法指导、信息提供、就业能力培训、心理减压等,服务方法包括个案工作、小组工作和社区工作等。通过这些服务,社会工作者可以帮助求职者获得较好的职业定位、就业技巧和就业能力。

5. 矫治帮教

矫治帮教是社会工作者对犯罪者在服刑、缓刑和假释期间提供的各种专业服务。矫治帮教的内容主要有:对缓刑和假释人员的日常状况进行观察,监督“服务社会令”的执行,对服务对象进行心理辅导和行为纠正,帮助服务对象解决生活困难,提升服务对象的自信和自尊,提高服务对象的就业能力,为服务对象的社区矫正争取友好的社会环境,开展犯罪预防宣传等。在社区矫正领域,多年来,社会工作者进行了积极的探索。2002年8月,上海市在徐汇、普陀、闸北三个区的部分街道进行了社区矫正的试点工作,并且成立了专职的“司法社会工作者”队伍。2003年10月,上海市成立了新航社区服务总站、阳光社区青少年事务中心和上海市自强社会服务总社,分别负责社区中有刑事记录人员、边缘青少年和吸毒人员的社区矫正。时至今日,社会工作在矫治帮教方面发挥着越来越重要的作用。此后,各地司法部门以政府购买服务方式引入司法社会工作者,矫治社会工作在全国各地得以发展。以广州市为例,截至2014年,广州两级法院审理的544名未成年被告人接受了社会工作者服务,由社会工作者跟踪帮教的未成年人能遵守缓刑期间的各项规定,脱管率为零,接受帮教的未成年人个人自控能力和沟通能力明显提高。

6. 禁毒戒毒服务

禁毒戒毒服务是社会工作者在毒品预防宣传和药物滥用者戒毒康复方面提供的专业支援服务。在禁毒、戒毒领域,社会工作者通常提供的服务有:为学校社工、社区社工、义工开展禁毒宣传提供支持;为戒毒者提供戒毒资讯并帮助其链接戒毒资源;帮助戒毒者形成健康的生活方式,防止复吸;帮助戒毒者链接资源,解决其生活难题;改善戒毒者的家庭关系,提升其自尊与自信等。2003年12月,中国首家专门从事禁毒社会工作的社会组织——上海市自强社会服务总社成立,该机构社会工作者深入街镇社区,面对面地为药物滥用人员开展专业化服务工作。2012年2月14日,《浙江省专职禁毒社会工作者管理办法(试行)》颁布,对禁毒社会工作者的管理、待遇、职责等做了规定。可以说,社会工作者是禁毒戒毒工作中不可或缺的新生力量。



专栏 1-6

【思考】

在专栏 1-6 的案例中,社会工作者进行了哪些方面的服务?

案例

禁毒是深圳温馨社工机构的主要服务内容之一。该机构配备了20名禁毒社工,服务于罗湖、南山、光明新区三个区域,包含了社区服务、学校服务、企业服务、美沙酮服务、监所服务五个方面。深圳市春雨社会工作服务社则主要与强制隔离戒毒所合

作，将服务对象分为新入所学员、常规大队学员、临出所学员、学员家属，从戒毒人员新入所到临出所，摸索出一套循序渐进、有针对性的工作流程。

深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心社工刘传龙创建了深圳戒毒网，为戒毒者和家人提供网络支援服务平台。他还针对戒毒人员的需要，带领团队设计出“健康快车”计划，推广美沙酮维持治疗计划项目运行经验，尝试构建一个渐进式的戒毒辅导方法，为需要前往美沙酮门诊的戒毒人员提供车辆接送，并在服药后对他们进行活动拓展、心理辅导等服务。

美沙酮可以解决海洛因成瘾者的身体依赖，但无法解决其心理障碍。针对这种需要，“健康快车”计划组社工利用自己所掌握的心理辅导技巧，开展各种活动，协助成瘾者建立自信。“健康快车”计划组共有8名社工负责项目的具体实施，他们拥有社会工作、戒毒康复、心理学等相关专业背景，能够为项目服务对象提供生活关怀、心理辅导、行为干预及康复辅导等服务。

刘传龙介绍说：“我们服务的对象90%以上为中年人，年龄在40岁以上，平均吸毒在10年以上，有的人甚至长达20年，多次的戒毒、复吸、戒毒经历，让服务对象自身非常疲惫、缺乏信心，因此，渐进式的戒毒辅导方法比较容易为他们接受。”为了推广美沙酮维持治疗计划，“健康快车”计划组还整合了深圳市禁毒办、深圳市福彩公益金、宝安区禁毒办、沙井街道办的资源，倡导有关部门能够保证服药人员途中的安全，克服了距离、时间及安全问题，为美沙酮服用者创造了良好的条件。

按照渐进式方案，戒毒者在申请加入“健康快车”计划时，禁毒社工就会对其各方面进行评估，如生理状况、心理状况、家庭关系、社会关系、美沙酮服用情况等，做到一人一档案，并在后续服务中做出相对应的辅导支持计划。入组的每一名美沙酮服用者都会有社工跟进辅导，定期访谈，并在每日接送过程中注意观察，随时发现问题、解决问题。社工也会介入戒毒人员家庭，与其家属建立专业关系，对其家庭关系进行辅导。“健康快车”计划自2011年启动至今，有20多名戒毒者每天乘车到治疗所服用美沙酮。

〔资料来源〕王会贤. 禁毒社工的深圳实践 [N]. 公益时报, 2014-07-08 (6).

（二）按社会工作的工作场所分类

按社会工作的工作场所不同，社会工作可分为学校社会工作、家庭社会工作、医务社会工作、企业社会工作、司法社会工作和社区社会工作。

1. 学校社会工作

学校社会工作是以帮助学生正常学习和健康成长为目的的专业服务。学校社会工作的工作范围包括学生的学业困难、学校生活适应问

【思考】

举实例，谈谈社会工作者在学校层面可以开展哪些专业服务。

题、人际关系、情绪问题、潜能开发等；学校社会工作的干预对象包括学生、父母、教师及同辈群体。在英美等发达国家，学校社会工作是社会工作的重要分支和领域。^① 在我国香港地区，明爱社会工作服务部等机构从 1971 年就开始在中小学推行学校社会工作，香港政府在 1991 年发表的《跨越九十年代香港社会福利白皮书》中承诺，1995—1996 年度要达到为每 2000 个学生提供 1 名学校社工服务的目标。到了 2000 年，全港已完全实行了“一校一社工”。近年来，中国大陆学校社会工作也以“一校一社工”模式为目标，且在有些地区已经实现了“一校一社工”全覆盖。

2. 家庭社会工作

【思考】

你认为社会工作者在家庭层面可以开展哪些服务？

家庭社会工作是社会工作者为改善家庭成员关系、促进家庭生活有序运转、改善家庭与周围环境的互动、帮助解决家庭生活困境而提供的支持性服务。家庭社会工作的干预焦点不在于某个家庭成员，而在于整个家庭系统的功能完善。家庭社会工作的主要内容包括物质救助、法律和心理援助、婚姻咨询和辅导、家庭生活教育、亲子关系辅导、家庭生活知识普及等服务。随着社会变迁的加剧，传统的家庭制度和家庭生活模式面临强烈的冲击。为了回应这一变化，许多城市在家庭社会工作领域进行了积极的探索。

【思考】

结合当下的社会背景和自己的观察，谈谈社会工作者可以为病患及其家属提供哪些服务。

3. 医务社会工作

医务社会工作是在医疗机构内从事的社会工作专业服务。医务社会工作的主要内容有帮助患者有效链接医疗资源，协助医生和病人建立良好的医患关系，促进医生与患者之间的相互理解、合作，建立患者与社区之间的良好关系。医务社会工作的主要工作对象包括综合医院、儿童医院、慢性病医院、残疾人康复机构、精神病医院或精神卫生中心的患者、照顾者及家庭。香港的公立医院每百张床位必须配备一名医务社工，他们均具有本科以上学历；台湾平均每百张病床也有一名医疗社工。相对而言，中国大陆的医务社会工作发展要滞后得多。截至 2012 年 12 月，大陆只有 21 家医院成立了社工部，而全国三级医院就有将近 2000 家。

4. 企业社会工作

企业社会工作是社会工作者在专业理念和方法的指导下进行的维持企业内外和谐、促进员工心理适应等方面的工作。企业社会工作的工作对象为企业、企业员工、员工家庭及其子女，主要的工作内容包括员工情绪调适和心理减压、家庭关系及亲子关系辅导、员工权益维护、劳动关系改善、员工职业生涯规划、团队凝聚力培养、企业文化和企业社会责任建设等。2013 年 7 月，民政部发出《民政部关于开展企业社会工作试点工作的通知》，开始在全国推行企业社会工作服务。之后，又确定河北省衡水市等 18 个地区和北京市北汽汽车灯具有限公司等 80 个单位为民政部首批企业社会工作试点地区和单位。目前，这类服务只局限在少数地区和企业，总体上尚处于起步阶段。

^① 宣兆凯. 学校社会工作学 [M]. 北京：北京师范大学出版社，2000：29-34.



专栏 1-7

案例

2011年5月3日,东莞市正阳社会工作服务中心的社工正式进驻公司,成立龙昌社工站。目前,社工站的2名企业社会工作者1名由政府购买、1名由企业购买。龙昌也是东莞市最早自行购买社工服务的企业。

持续4年的社工服务,让员工从抗拒到逐渐接纳。社会工作者自进驻企业后,起到了一些正面的、微妙的作用。社工胡迎春说:“80后、90后员工背井离乡来到东莞,在情绪上需要舒缓。”他主动走进生产车间和员工的日常生活中,和员工打成一片。活动方式也很多,如在中午吃饭时,社会工作者会通过企业的广播站播放一些生活小故事与心灵鸡汤。

胡迎春更看重社会工作者的第三方角色:“厂里有工会、互助会,但它们还是从工厂角度出发;而社会工作者则是第三方身份,这种身份会让员工更加信任,且在一定程度上润滑了员工与企业之间的关系。”比如,员工会主动向社会工作者说出自己的真实想法,社会工作者也会收集员工的合理意见反馈给企业,以便企业更好地了解员工的想法,及时做出相应的调整,提高员工对企业的满意度和归属感。

有时候工厂管理者认为某位员工工作态度散漫,请他去谈话,但员工觉得自己有理。后来管理者与社会工作者一起去跟员工谈,社会工作者做出客观、中肯的分析,对员工、企业都有好处,这样问题处理起来就会快很多。社会工作者还开展了许多康娱类的活动,员工下班后可以参加,丰富了他们的工余生活。

胡迎春说,企业在购买社工服务的4年时间里,与其说员工是最大的受益者,不如说企业是最大的受益者。社工服务的引进,在彰显企业文化、增强企业社会责任感方面,起到了巨大的助力作用。“我们会继续做社工的同行者,向更多的企业同人宣传社工服务。”

〔资料来源〕本书作者根据媒体报道整理。

【思考】

专栏1-7案例中的社会工作者对企业开展了哪些方面的服务?这些服务起到了什么作用?

5. 司法社会工作

司法社会工作是指社会工作者运用社会工作专业知识和方法,为服刑人员、社区矫正对象、边缘青少年等提供各种专业服务的过程。司法社会工作的服务方法包括个案访谈、小组工作、外展服务等,服务内容包括帮助其未成年子女克服成长困境和心

【小知识】

诉前考察是指检察机关在审查起诉阶段,对犯罪情节轻微的未成年犯罪嫌疑人,委托专业社工组织对其进行考察,如确有认罪、悔罪表现,不致再危害社会,可在考察期满后做出不起诉决定,否则检察机关将对未成年犯罪嫌疑人提起公诉。

理问题,使其子女获得更多的社会支持和更好的发展,对“失学、失业、失管”的边缘青少年的服务包括就业能力的提升、家庭关系的改善、自信和自尊的增强等。此外,在近年来的司法实践中,相关机构还推行了对未成年人的诉前考察制度,社工组织的意见在检察机关的最终处置中具有极其重要的作用。

6. 社区社会工作

社区社会工作既是一种工作方法,也是一种工作领域。作为工作领域的社区工作,社会工作者在了解社区居民需要、选择社区发展项目、组织动员社区力量、促进社区能力发展等方面发挥着重要作用。在我国,城市社区的社区社会工作队伍初具规模,服务组织逐步培育,社区社会工作服务也逐步开展。社区服务中心、社会服务站、家庭综合服务中心等服务平台的建立,更使社会工作在回应社区需要、解决社区问题等方面发挥了积极作用。在农村社会工作的探索中,香港理工大学和云南大学开展的平寨农村社会工作项目是较有代表性的项目之一。该项目用“能力建设”的模式帮助当地村民发展经济,以探求一个适合中国国情及本土文化的农村社区脱贫能力建造(capacity building)模式,项目内容包括沼气建设、成立壮族手工艺小组、村小学建设、活动中心建设、公平贸易平台的建立等。从总体上看,农村社会工作无论是服务内容的丰富性还是服务对象的全面性都明显不及城市社会工作。

(三) 按服务对象的生理特征分类

按服务对象的生理特征不同,社会工作可以分为儿童、青少年社会工作,老年社会工作,妇女社会工作,残疾人社会工作等。

1. 儿童、青少年社会工作

《儿童权利公约》把儿童的年龄范围界定为0~18周岁,因此,在国际上,儿童服务指的是对幼儿、少年和青年的服务。在我国,一般把3~14岁称为儿童阶段,把14~25岁称为青年阶段。儿童、青少年社会工作是指在儿童、青少年的保育保健、照顾教育、救助保护方面的社会工作服务。儿童、青少年社会工作主要方式包括宏观和微观两个层面。宏观层面,社会工作者倡导和参与儿童、青少年方面的政策制定,向政府提交调研报告、提供专业建议。微观层面,社会工作者可以对儿童和青少年提供发展性、预防性、支持性、保护性、补偿性和替代性等不同类型的服务。发展性服务是根据儿童、青少年的身心发育特点,组织活动来促进其潜能的开发;预防性服务是通过服务预防儿童、青少年成长中可能遇到的各种风险;支持性服务是指通过改善儿童、青少年所处环境的功能来促进其发展;保护性服务是指社会工作者为避免儿童、青少年遭受虐待、忽视和剥削等侵害而提供的服务;补偿性服务是指针对儿童、青少年成长过程中的薄弱环节,为其提供某些服务以弥补家庭功能的不足(如对留守儿童的服务);替代性服务是指为缺少家庭照顾的儿童、青少年提供的照顾和服务(如

对流浪儿童的救助、孤儿弃儿的机构养育等)。



专栏 1-8

资料

香港协青社成立于1992年，是致力于为前来寻求协助的青少年提供服务的青少年服务机构。它通过提供专业服务，协助青少年处理危机事件。2010—2013年，协青社将13100名深宵街头青少年带回协青社安顿，协助7037名青少年加强学习或工作动机，建立良好的兴趣或工作技能，减少黑文化行为。

协青社的主要服务包括以下几个方面：(1) 深宵外展服务，目的是带年轻人尽早离开街头，不要让他们落入黑社会及毒贩手中。机构中的8名外展工作者，每晚10点至次日早晨6点驾驶汽车在香港岛、九龙岛及新界各区的街上搜寻年龄在18岁以下离家出走或无家可归的年轻人，并为他们提供短期住宿、危机介入及转介服务。外展队员首先用亲切的笑容及关怀的问候与青少年建立关系，然后视不同情况，或者邀请年轻人前往危机介入中心或蒲吧，或者直接护送他们回家，然后再交由不同部门全面跟进。此外，年轻人也可以在晚上10点以后拨打机构的24小时热线电话进行求助，然后由机构的服务人员驾车将其接回机构。(2) 蒲吧，这是一个由街头青年人负责管理日常运作的24小时开放的青年潮流文化活动中心，为年轻人提供的设施包括室内运动场、跳舞Teen地、桌球室、Band房、多用途房间、温习室等。蒲吧为青年人提供了一个既多元化又安全、健康的活动空间；同时，蒲吧作为协青社与青年人接触的平台，为社工创造了更多机会及空间去接触、了解青年人，并提供协助。蒲吧有24小时当值的专业社工，以危机介入法让深夜不归的青少年在享受正当的娱乐之余，得到所需要的协助和辅导。(3) 男女危机介入中心，主要为8~18岁青年提供紧急住宿、个人及家庭辅导、稳定学业（工作）、治疗性及发展身心活动、日常生活技能训练等服务。(4) 自立堂，主要为15~21岁正接受感化者提供辅导、住宿服务及就业培训。服务对象白天外出工作或上学，夜间返回自立堂休息或温习。服务对象能享受到的服务有就业计划、家务训练及治疗性活动。同时，个案社会工作者会为服务对象提供个人及家庭面谈辅导，帮助青年改善家庭及人际关系，学习管理自己的情绪及改善个人行为。(5) 城市之峰，主要为青少年提供拓展服务，如攀爬、缘绳下降、高结构挑战网阵、低结构挑战网阵。(6) 嘻哈学校，

【思考】

香港协青社的服务分别属于发展性、预防性、支持性、保护性、补偿性和替代性服务中的哪一类型？

这是2004年正式成立的专业街舞学校,为学习和交流街舞文化,协助青少年建立良好品格、提升自信、增加朋辈间的凝聚力提供平台。(7)协青就业服务,是为15~24岁青年稳定工作和训练、培养他们对工作产生兴趣和毅力的工作训练平台。该服务可以把表现优秀的服务对象转介到其他机构或公司工作,使他们最后达至自力更生的地步。(8)香港青年学研究中心,主要是对香港的青年工作议题提供研究,为亚洲华人社区的社会工作者及青年工作人员提供专业培训机会。(9)清聆心理服务,由社会工作者、临床心理学家、资深辅导员、医生等专业人士向青少年提供心理健康服务。

[资料来源] 本书作者根据香港协青社网站(<http://www.yo.org.hk>)资料整理。

2. 老年社会工作

老年社会工作是以社会工作理念和方法解决老年人所面临的问题,帮助老年人发展潜能的服务。总体来说,老年社会工作的任务和职能包括增强老年人解决所面临问题的能力,帮助老年人获得所需资源,争取老年人所拥有的权益,协助老年人积极参与社区活动,为老年人及其家属提供咨询等。

老年社会工作者可以在院舍服务和社区照顾中发挥作用。在院舍服务(日间照顾中心、老年公寓、养老院、护老院、护理院)中,社会工作者可以通过个案工作来帮助老年人消除负面情绪、适应院舍生活、改善与子女的关系;可以用小组工作的方法增进老年人之间的了解,提升老年人对院舍机构的归属感;可以通过社区工作的方法增进社区居民和老年人的相互了解和尊重,为老年人的院舍生活提供更好的外部支持。在社区照顾中,社会工作者要评估老年人在生活服务和医疗服务等方面的需要,为他们设计服务方案,并联络社区资源来满足他们的需要,以保证他们有质量的晚年生活。

3. 妇女社会工作

妇女社会工作又称女性社会工作,是社会工作者为解决女性面临的特殊困难和问题,促进女性的正常生活和发展而进行的专业服务。妇女社会工作既有预防性和发展性的内容,又有问题解决性的内容。前者主要包括女性发展、自我保护意识和就业能力提升、家庭关系(夫妻关系、婆媳关系、亲子关系等)调适、家庭教育辅导、妇女权益维护、健康保健服务、优生优育服务、自强精神教育;后者包括单身母亲、流动妇女面临问题的解决,家庭暴力、性骚扰和性侵害问题的解决,推进性别平等的工作等。

4. 残疾人社会工作

残疾人社会工作是社会工作者运用社会工作理念和方法开展的以增强残疾人生理和社会功能为目的的服务工作。残疾人社会工作的范围非常广泛,涉及残疾人的生活、康复、教育、劳动就业、发展等各方面,残疾人社会工作的方法包括倡导、个案工作、个案管理、小组工作、社区工作等多种方法。其中,倡导是指社会工作者为残

疾人生活和发展争取政策方面的支持，推动和参与有关残疾人的政策制定。个案工作主要是社会工作者针对残疾人的心理健康、婚姻家庭等方面的个别辅导。个案管理是为了确保残疾人机构在照顾服务中运用最完善的方式来满足服务对象被照顾的需求，社会工作者安排、协调、监督、评估和倡导一套包含多种项目的服务的活动，由社会工作者对服务对象的情况进行预估，帮助其制订照顾计划，并在服务过程中对由医生、康复治疗师、生活护理员等组成的服务团队进行协调、监督和评估。小组工作也是残疾人社会工作的常用方法，社会工作者可以针对残疾人的需求成立残疾人成长小组、残疾人照顾者小组等。此外，社会工作者还可以动员社区资源以促进残疾人社区康复，帮助残疾人寻求更适宜的劳动岗位，维护他们的合法权益。

以上列举和分类虽然繁杂，但仍然没有穷尽社会工作的所有领域。同时，在不同的分类标准下，社会工作服务存在一定的交叉关系。例如，因为学校是以儿童、青少年为主，所以，学校社会工作与儿童、青少年社会工作有一定的交叉和重叠；家庭社会工作则包含着妇女社会工作，儿童、青少年社会工作等内容。有鉴于此，有学者采取综合分类的方法把社会工作分为九类：儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作、妇女社会工作、残疾人社会工作、家庭社会工作、学校社会工作、医务社会工作和矫治社会工作。

五、社会工作的岗位分布

社会工作的岗位分布指的是社会工作者在哪些机构中进行服务工作。根据我国社会工作发展的实际情况，社会工作岗位主要分布于民办社会工作机构、企事业单位的社工部、社区层面的服务组织和院舍机构。

（一）民办社会工作机构

民办社会工作机构是以社会工作专业人才为主体，坚持“助人自助”宗旨，遵循社会工作专业伦理规范，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展各种福利服务的民办非企业单位，一般由企业、个人、高校社会工作专业教师或地方社会工作委员会开办。2014年4月，民政部发布的《民政部关于进一步加快推进推进民办社会工作服务机构发展的意见》规定：“成立民办社会工作服务机构，应当符合《民办非企业单位登记管理暂行条例》规定的条件，专职工作人员中应有三分之一以上取得社会工作者职业水平证书或社会工作专业本科及以上学历。”由此可见，社会工作者是民办社会工作机构最重要的人力资源。他们由社会工作机构聘用，根据机构的宗旨、目标和战略规划，为不同群体开展各种专业服务。由于资金来源、服务需求等方面的不同，社会工作者的实际工作场所会有所差别：有的在社会工作机构内开展服务，有的需要深入服务对象的生活环境中（如学校、家庭等）开展服务，有的则被派遣到

企事业单位的社工部开展服务。无论社会工作者处于哪类具体工作场所，其招聘、培训、考核、激励、薪酬管理等工作仍由社会工作机构完成。

（二）企事业单位嵌入

所谓企事业单位嵌入，就是社会工作者深入到企业或事业单位，利用企事业单位原有的平台和路径开展服务。例如，在青少年服务领域，2014年1月，共青团中央、中央综治办、民政部等多个部门联合发布的《关于加强青少年事务社会工作专业人才队伍建设的意见》中指出：“重点在各级团组织特别是基层团组织以及12355青少年服务台、青少年宫、青年志愿者协会、少年司法机构、青少年维权岗、维权类组织、青年中心、社区青年汇、青年家园等青少年服务组织和机构开发设置社会工作岗位，纳入专业技术岗位管理范围。”在企业社会工作中，某社会工作机构将社会工作者派驻于市、镇总工会，利用工会的12351职工服务热线、工会社工站、康复医院等平台，为企业员工尤其是困难职工提供专业社会工作服务。还有的社会工作者被派驻到单个的企业，在企业内部为企业的职工提供专业社会工作服务，与企业内的人力资源部、行政部或者企业工会合作开展社会工作服务。这种岗位社会工作者的人数往往并不是很多，服务活动的开展多采用“社工+义工”的模式，由社会工作者组织和带动志愿者开展服务。

这种嵌入模式的优势表现在：第一，企事业单位原有的平台和路径使社会工作服务更具权威和效率；第二，社会工作者能够真正了解服务对象的需求。这种嵌入模式的劣势在于社会工作者的服务受企事业单位管理层（特别是决策者）态度的影响比较大，管理层是否认同社会工作者的理念，直接影响社会工作者服务的方式、进程、专业化程度和服务效果。

（三）社区嵌入

居民委员会和社区公共服务平台是社会工作者在社区层面的重要服务平台。居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织，《中华人民共和国城市居民委员会组织法》规定，居民委员会具有的职能包括：“（一）宣传宪法、法律、法规和国家的政策，维护居民的合法权益，教育居民履行依法应尽的义务，爱护公共财产，开展多种形式的社会主义精神文明建设活动；（二）办理本居住地区居民的公共事务和公益事业；（三）调解民间纠纷；（四）协助维护社会治安；（五）协助人民政府或者它的派出机关做好与居民利益有关的公共卫生、计划生育、优抚救济、青少年教育等工作；（六）向人民政府或者它的派出机关反映居民的意见、要求和提出建议”。通过这一规定可以看出，为居民提供福利服务，满足居民的物质和文化需求是居民委员会的重要工作职责之一。为了做好对居民的服务，许多居民委员会设立社会工作部来承担某些服务职能。

近年来，许多城市在社区设立社区公共服务平台（社区服务中心、社区服务站或家庭综合服务中心等），这些服务平台往往通过政府购买社会服务的方式，由民办社会服务机构承接运营，根据区域服务需求的实际情况，以家庭、青少年、老人等重

点群体的服务为核心，科学设置服务项目，面向全体社区居民提供专业、综合、优质的社会服务。其开展的服务一般包括家庭服务、青少年服务、义工培育服务、伤残人士服务、老年服务以及劳动就业服务、社区矫正戒毒服务、外来工服务等，如广州市推行的家庭综合服务中心正是由政府购买社会服务的方式，由民办社会工作服务机构承接运营。“承接运营的民办社会工作服务机构，需根据服务项目设置及购买服务经费情况配备相应的工作人员，原则上每 10 万元购买服务经费配备一名工作人员，工作人员总数的 2/3 以上为社会服务领域相关专业人员，1/2 以上为社会工作专业人员。”^①

社会工作岗位的社区嵌入模式的优点在于：其一，服务对象更加多元，包括居住在社区内的所有居民和社会组织；其二，服务内容更加丰富，针对多元的服务对象，社会工作者提供的服务内容更加丰富多彩，涉及员工心理关怀、家庭就业指导帮扶、学习培训、娱乐休闲等多个方面。

（四）院舍机构嵌入

所谓院舍机构，就是对老人、残疾人、孤残儿童、流浪儿童等弱势群体提供安置和照料的机构。在传统的院舍机构中，工作人员多为从事护理、康复、食宿照顾的人员。随着社会工作的发展，老人院、儿童福利院、流浪儿童的社会救助和保护中心等许多院舍机构开始配备社会工作者。

六、社会工作的功能



专栏 1-9

案例

2014 年 7 月 5 日，湖南省武冈市稠树塘镇功德村发生一起悲剧，两名留守儿童被捂死在柜子中。警方证实，两名儿童的身体没有外伤，初步判断为窒息死亡。家属猜测，两名儿童可能是模仿魔术，一起藏身于柜子里嬉戏。木制的老式板柜，待两名儿童钻进去，锁栓突然自动挂上。被发现时，两名儿童的头发衣服全湿透了。

据了解，这两名儿童的父母在外打工 10 年，只有逢年过节才能回老家看看。8 岁的男孩和 5 岁的女孩留守在家，由姥姥、姥

【思考】

专栏 1-9 的案例中，两名儿童身处什么样的困境？对类似情况，社会工作者可以开展哪些服务？为什么要开展这些服务？

^① 详见《关于加快街道家庭综合服务中心的建设实施办法》（穗办〔2011〕22 号）。

爷照顾。出事的那天早上，两名儿童和妈妈通电话。电话那头，两名儿童一个劲地喊着：“妈妈快点回家，我们想你了。”

村民说，因地处偏远山区，长期的贫困让青壮年不得不抛下年迈的老人和年幼的孩子外出务工。“悲剧在所难免，类似意外事故，村里频频发生。”

[资料来源] 向帅. 5天后就能见到妈妈了，两个孩子没能等到这一天 [N]. 潇湘晨报, 2014-07-05 (A05). 本书有改动。

在专栏 1-9 的案例中，正是家长和社会对留守儿童的监护不够、疏于照顾、缺乏抚慰导致了悲剧的发生。现实生活中，留守儿童往往还存在学习习惯不良和内向、自卑、孤独、怨恨父母等负面心理，如果对这些情况不加干预，势必会影响留守儿童的身心健康、家庭的和谐、社会的稳定。在目前对留守儿童的介入项目中，社会工作者以优势视角、家庭为本等理念，以留守儿童及其照顾者、父母、学校为干预对象，以个案工作、小组工作、社区工作、社会行政和社会政策为介入方法，为留守儿童成长链接资源。就个体而言，社会工作对留守儿童提供的这种多层次、多角度的服务，能更好地恢复留守儿童的社会功能，缓解留守儿童及其家庭的生存压力；就长远发展和社会整体而言，这种服务既是公平、正义的价值观的体现，又可以避免各种社会问题的出现。因此，可以说，社会工作具有个人和社会两个层面的功能。

（一）对个人的功能

从总体上看，社会工作提供的服务可以分为预防性、治疗性（恢复性）和发展性三种。预防性服务是针对某一人群或领域内的潜在风险和可能发生的问题提供的服务；治疗性服务是针对已经出现的问题提供的矫正性服务；发展性服务是为促进服务对象更好地发展提供的发掘服务对象潜能的服务。就个人而言，社会工作可以在三个层面上发挥作用：预防问题发生、恢复社会功能、发展潜能。

1. 预防功能

社会工作在社会学、心理学等学科知识的指导下，通过对社会发展趋势的科学分析、对人的生命发展各阶段特点的把握及具体情况的调查分析，能及时发现某一人群或领域的可能风险。在发现问题和风险的基础上，社会工作者会分析问题产生的原因，对相关人群采取预防性服务，从而对个人起到预防问题发生、避免风险的作用。因此，社会工作具有预防功能。

2. 恢复功能

对于被某种问题困扰或已经处在困境中的个体，社会工作者会为其提供物质帮助、心理援助和社会支持，解决其困难，增强其能力，帮助服务对象恢复受损的社会功能。因此，社会工作具有恢复功能。

3. 发展功能

除了针对风险和问题的各种服务，社会工作者还会根据对不同人群和人的不同生命阶段的成长任务的把握，在对个体的环境、性格、能力等全面分析的基础上，通过

各种活动，挖掘人的潜能，促进个体各方面能力的发展。因此，社会工作具有发展功能。

（二）对社会的功能

社会工作作为一种社会制度，不但对个人具有预防、恢复和发展功能，而且对社会的整体运行发挥着积极作用。这是因为，个人需求得不到满足，不仅会影响到个体的生存状态，而且会影响社会秩序和社会稳定。社会工作者通过其服务活动，可以对社会整体起到如下作用。

1. 维持社会秩序

社会秩序是指社会各部分的有序平衡状态，它是任何社会都极力追求的。社会工作作为一种专业的助人实践活动，通过满足人们的需要、解决个人成长中的问题和困难，可以防止因个人问题累积而形成社会问题，从而起到预防和解决社会问题、维持社会秩序的作用。

2. 促进社会和谐

社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态，是健康社会的重要表现。社会工作坚持以人为本、参与等理念，通过小组工作、社区工作等工作方法，致力于社会成员之间良性支持关系的建构。相比于一般的行政方法，社会工作人性化的服务在化解矛盾冲突、促进社会和谐方面具有不可替代的独特作用。

重要结论与启示

1. 社会工作具有“一体多面”的特点。“一体”是指社会工作在本质上是一种助人活动。它以利他主义价值观为指导，以关于人和社会的科学知识为理论基础，运用科学、专业的方法、技术来帮助人们摆脱困境。这种助人活动有诸多不同于一般助人活动的特点。“多面”是指一百多年的助人活动及科学研究实践，使社会工作这一助人活动同时成为一门专业，一种职业，一种有着健全规范体系的制度化助人事业。

2. 社会工作以弱势群体为基本服务对象，以社区和全体公民为扩展的服务对象。

3. 社会工作的服务领域非常广泛，已经涵盖了人们社会生活的各个方面。较为常见的几种划分方法有按服务对象的需要和问题分类、按工作场所分类、按服务对象的生理特征分类等。

4. 社会工作岗位主要分布于民办社会工作机构、企事业单位的社工部、社区层面的服务组织和院舍机构。

5. 对个人而言，社会工作具有预防功能、恢复功能和发展功能；对社会而言，社会工作具有维持社会秩序、促进社会和谐的作用。

参考文献

1. 王思斌. 社会工作导论 [M]. 2 版. 北京：北京大学出版社，2011.

2. 顾东辉. 社会工作概论 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2008.
3. 宣兆凯. 学校社会工作学 [M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2000.
4. 孙志丽, 张昱. 社会工作本质研究述评 [J]. 前沿, 2011 (17).
5. 马志强. 从熟人关系到专业关系: 社会工作求助模式的转向 [J]. 西北师大学报 (社会科学版), 2014 (1).
6. 张和清, 杨锡聪, 古学斌. 优势视角下的农村社会工作: 以能力建设和资产建立为核心的农村社会工作实践模式 [J]. 社会学研究, 2008 (6).
7. 窦影. 中国老年社会工作的历史与发展 [J]. 社会工作, 2014 (1).
8. 王莹, 谭晓东. 近十年我国医务社会工作研究进展: 基于 CNKI 的统计分析 (2004—2013) [J]. 社会工作, 2014 (2).
9. 徐选国. “国家—社会”关系范式下灾害社会工作的生成机制研究: 以四川社会工作实践为例 [J]. 天府新论, 2014 (2).

拓展阅读

1. O. W. Farley, L. L. Smith, Scott W. Boyle. Introduction to Social Work [M]. 10 版. 上海: 华东理工大学出版社, 2005.
2. 曾家达, 等. 微光处处: 28 位社会工作者的心路历程 [M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2009.
3. 王思斌. 走向承认: 中国专业社会工作的发展方向 [J]. 河北学刊, 2013 (6).
4. 与社会工作有关的电影、电视剧: 《流浪汉世界杯》《何必有我》《癫佬正传》《生命因爱动听》《怒火街头》《边缘故事》等。