

★★ 全国社会工作者 ★★
职业水平考试指导教材

社会工作 综合能力

中级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

 中国社会出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

★★ 全国社会工作者 ★★
职业水平考试指导教材

社会工作 综合能力

中级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写



中国社会出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作综合能力：中级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写. —北京：中国出版社，2015. 2
全国社会工作者职业水平考试指导教材
ISBN 978 - 7 - 5087 - 4988 - 4

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—教材 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 024804 号

书 名：社会工作综合能力 (中级)

编 者：全国社会工作者职业水平考试教材编写组

出版人：浦善新

终审人：李 浩

责任编辑：杨 晖 杨 非 薛丽仙

助理编辑：高 文 张 雪

出版发行：中国出版社 邮政编码：100032

通联方法：北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话：(010) 58124839 (010) 58124840

(010) 58124841 (010) 58124842

网 址：www. shcbs. com. cn

 中国出版社官方旗舰店
社会工作考证教材—新华书店

经 销：各地新华书店

印刷装订：中国电影出版社印刷厂

开 本：185mm × 260mm 1/16

印 张：22

字 数：620 千字

版 次：2015 年 3 月第 4 版

印 次：2015 年 3 月第 2 次印刷

定 价：60.00 元



全国社会工作者职业水平考试 指导教材丛书编写委员会

顾 问：李立国

主任委员：顾朝曦

副主任委员：王金华 浦善新 王思斌

委 员（按姓氏笔画排序）：

马凤芝	王建新	冯呼和	冯建国	卢宗让	史柏年	关信平
刘立松	许启大	吴秋鸿	张世通	张恩迪	张清玲	李 浩
李 震	李长训	李俊章	李清皓	杨景云	闵建华	陈 武
陈佳克	陈超英	周 瑛	罗平恩	范高净	赵 强	郭华峰
郭健生	郭莲玉	戚锡生	梁 军	梁星心	谢延智	甄燕驰
薛维栋	魏 峰					

丛书编写委员会办公室

主任：王金华

副主任（按姓氏笔画排序）：

马凤芝 王思斌 史柏年 关信平 许启大 李浩 贾维周

成员（按姓氏笔画排序）：

万敏 马青城 王兴友 邓明国 田开胜 任晓林 刘东升

刘华磊 刘智勇 向军 孙莹 孙家南 朱志明 祁晨

严峻 张庆 张静 张静（沪） 李仁利 李红梅

李进民 杨福志 陈树强 周乃强 周建军 周恒新 和丽川

孟宪申 林健 费梅苹 赵增寿 袁绍志 郭石浩 顾东辉

曹文龙 隗新旺 黄江萍 黄胜伟 黄晓燕 彭荣军 程杰

童敏 舒渠丰 蒋德生 廉月胜 雷朝晖

总 序

2006年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。为贯彻落实中央精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作职业化、专业化进程，2007年，民政部社会工作司组织专家编写了《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《社会工作综合能力》（中级）、《社会工作实务》（中级）和《社会工作法规与政策》5本全国社会工作者职业水平考试指导教材。教材经2010年修订后一直使用至今。

2008年至2014年，人力资源和社会保障部、民政部联合举办了7届8次社会工作者职业水平考试，全国共有近88万人次报名参考，120330人获得助理社会工作师职业水平证书，38599人获得社会工作师职业水平证书。大量社会工作从业人员通过学习这套教材，掌握了社会工作专业理念与知识，熟悉了社会工作专业方法与技巧。

近年来，随着我国社会治理创新的深入推进，专业社会工作新政策不断出台，新的模式不断探索，新的经验不断涌现，新的成果不断积累，对社会工作从业人员的能力素质提出了新的更高要求，同时，也对社会工作者职业水平评价和教育培训工作提出了新的更高要求，因此，迫切需要进一步增强教材的时效性、适用性、专业性和本土性。基于此，民政部社会工作司于2014年5月正式启动了社会工作者职业水平考试教材重编工作。

新教材定位于助理社会工作师、社会工作师职业水平考试指导教材与专业社会工作知识和方法普及读本，严格按照2015年新修订考试大纲编写，并重新整合、梳理和吸纳了我国专业社会工作新政策、新模式、新经验和新成果。

为确保教材重编能够按时、保质、保量完成，民政部社会工作司专门组建了编委会（下设编委会办公室）负责此项工作。本套教材继续由中国社会工作教育协会会长、北京大学教授王思斌任总主编。分册主编、副主编的承担情况如下：《社会工作综合能力》（初级）和《社会工作综合能力》（中级）由王思斌任主编，孙莹（中国青年政治学院教授）、顾东辉（复旦大学教授）任副主编；《社会

工作实务》(初级)由马凤芝(北京大学教授)任主编,童敏(厦门大学教授)任副主编;《社会工作实务》(中级)由史柏年(中国社会工作教育协会副会长兼秘书长、中国青年政治学院教授)任主编,费梅苹(华东理工大学教授)任副主编;《社会工作法规与政策》由关信平(中国社会工作教育协会副会长、南开大学教授)任主编,陈树强(中国青年政治学院教授)、黄晓燕(南开大学副教授)任副主编。

在本套教材出版之际,我们要感谢为本次重编提供研究成果的国内外学者和提供案例经验的实务工作者,是他们的知识丰富了本书的内容。感谢积极参与教材编写的各位编者,是他们的辛勤劳动保证了教材重编的按时完成。

全国社会工作者职业水平考试指导教材编委会

目录 | directory

第一章 社会工作的目标、要素及主要领域	(1)
第一节 社会工作的含义、目标与功能	(1)
第二节 社会工作的发展	(9)
第三节 社会工作的构成要素	(14)
第四节 社会工作者的角色	(17)
第五节 社会工作的领域	(25)
本章小结	(30)
第二章 社会工作价值观与专业伦理	(31)
第一节 文化传统与社会福利思想对社会工作价值观的影响	(31)
第二节 社会工作价值观	(35)
第三节 社会工作专业伦理	(42)
第四节 社会工作专业伦理守则	(48)
本章小结	(53)
第三章 人类行为与社会环境	(54)
第一节 人类行为	(54)
第二节 社会环境	(58)
第三节 人类行为与社会环境的理论基础	(67)
第四节 人生发展阶段及其主要特征	(73)
本章小结	(86)
第四章 社会工作理论	(88)
第一节 社会工作理论的含义与类型	(88)
第二节 精神分析取向的社会工作理论	(91)
第三节 认知行为理论	(95)
第四节 系统理论和生态系统理论	(100)
第五节 人本主义和存在主义理论	(104)
第六节 增强权能理论	(107)
第七节 社会支持理论	(110)
第八节 优势视角理论	(112)

本章小结	(116)
第五章 个案工作方法	(117)
第一节 个案工作的基本概念	(117)
第二节 个案工作的主要模式	(120)
第三节 个案工作各阶段的工作要求	(136)
第四节 个案工作的常用技巧	(144)
第五节 个案管理	(152)
本章小结	(158)
第六章 小组工作方法	(159)
第一节 小组工作的概念、类型与特点	(159)
第二节 小组工作的模式	(167)
第三节 小组工作的过程	(173)
第四节 小组工作技巧	(184)
本章小结	(195)
第七章 社区工作方法	(196)
第一节 社区工作的特点和目标	(196)
第二节 社区工作的主要模式	(201)
第三节 社区工作各阶段的工作重点	(218)
第四节 社区工作的技巧	(230)
本章小结	(245)
第八章 社会工作行政	(246)
第一节 社会服务计划	(246)
第二节 社会服务机构的类型与运作	(252)
第三节 社会服务机构的领导	(256)
第四节 社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理	(260)
第五节 社会服务机构的财务与筹资管理	(263)
第六节 社会服务机构的公信力和公共关系管理	(267)
第七节 我国的社会福利行政体系	(271)
本章小结	(275)
第九章 社会工作督导	(277)
第一节 社会工作督导的含义和对象	(277)
第二节 社会工作督导的功能和内容	(279)
第三节 社会工作督导的原则与方法	(288)
本章小结	(294)

第十章 社会工作研究	(295)
第一节 社会工作研究的含义与功能	(295)
第二节 社会工作研究方法论和研究范式	(301)
第三节 社会工作研究的一般过程	(305)
第四节 社会工作研究的具体方法	(315)
第五节 社会工作的项目评估	(333)
本章小结	(336)
参考文献	(337)
后 记	(339)

第一章 社会工作的目标、要素及主要领域

社会工作是现代社会的产物，是一种有鲜明价值理念、强调专业方法、以助人为目的的专业和职业。社会工作的领域十分广泛，它对有困难、有需要的人实施有效的服务，而要做到这一点需要社会工作者具有良好的专业素质。

第一节 社会工作的含义、目标与功能

社会工作首先是在西方发达国家发展起来的，至今已经成为一种应对社会问题的制度化的方法，也是社会建设的重要手段。本节先说明社会工作的含义，然后说明社会工作的目标与功能。

一、社会工作的含义

(一) 社会工作的概念

社会工作最早产生于英美等发达国家，随着工业化、城市化的发展和向现代社会的转型，这些国家的城市贫困、失业、犯罪和人际关系疏离等问题越来越严重。为应对这些问题，19世纪末20世纪初英美等国家出现了运用专业方法帮助有困难群体解决其基本生存问题的职业活动，这就是社会工作。

这里所说的“社会工作”是英文 social work 的翻译语。social 一词的基本含义是“社会的”或“社会性的”，它与营利的、经济性的、利己的等含义相对应。由此可以看出，社会工作基本上是指非营利的、服务于他人和社会的职业活动。在一些国家和地区，这类活动还被称为社会服务 (social service) 或社会福利服务 (social welfare service)。20世纪上半叶，我国学者曾把 social work 这一类的活动称为社会服务或社会事业。

社会工作是一个世界性的概念，它指的是一个专门的职业领域，是一种职业的、专业化的助人活动，也是一个学科。从事社会工作的人被称为社会工作者。

(二) 社会工作的定义

由于社会工作在不同国家和地区面对的主要任务不同、解决问题的具体方法不完全相同，所以社会工作在世界各地可能具有不同的形态。

有的学者强调社会工作是一种服务,有的强调它是一个助人过程,也有的认为它是一种艺术。例如,弗瑞德·兰德(Fried Lander)认为,社会工作是一种以科学的知识和技能协助个人达到社会与个人的满足与自主的专业服务过程。芬克(Fink)认为,社会工作是一种艺术和科学,它通过提供助人的服务来增强个人和团体的人际关系和社会生活的功能。联合国1960年出版的《国家社会服务方案的发展》指出,社会工作是协助个人及其社会环境,以使其更好地相互适应的活动。2014年7月,国际社会工作者联合会对社会工作作出了新概括:社会工作是以实践为基础的职业,是促进社会改革和发展、提高社会凝聚力、赋权并解放人类的一门学科。社会工作的核心准则是追求社会正义、人权、集体责任和尊重多样性。这是根据社会形势的发展作出的新概括。

为了阐述和理解上的方便,这里尝试给社会工作一个一般性定义:社会工作是以利他主义价值观为指导,以科学的知识为基础,运用科学方法助人的职业化的服务活动。这一定义指出了如下几点:

第一,社会工作是以帮助他人(服务对象)为目的的活动。人们的行动有利己和利他之分。社会工作是以帮助有困难、有需要的人为出发点的,是利他的而非出于利己动机的,虽然社会工作者通过提供服务也会得到社会所认可的报酬。

第二,社会工作是以科学知识为基础的活动。社会工作所要解决的问题十分复杂,需要以多种科学知识为基础。

第三,社会工作是一套科学的助人方法。面对复杂的、需要解决的问题,要有科学的、系统的方法,它们是人们在助人实践中积累起来并得到实践检验的。

第四,社会工作是职业化的助人服务活动。社会工作是帮助人,特别是帮助在社会生活中遭遇困境的人的活动,这种服务活动是职业化的,它是一种社会分工。

以上定义和解释可以将社会工作同人们之间的互助、一般的慈善活动区别开来,同偶尔的公益活动区别开来,也同以管理人、控制人为特点的管理活动区别开来。

(三) 我国社会对社会工作的理解

社会工作在我国并不是一个完全陌生的概念,因为在我国特别是在城市及工作单位中也存在着社会工作的说法。我国对社会工作有三种不同的理解:普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。

普通社会工作是人们在本职工作之外承担的,不计报酬的思想教育性或公益服务性的活动。如工作单位内部的工会委员等兼职,社会上的关心下一代委员会成员的活动等。这些被认为是在本职工作之外、在社会上开展的、服务于社会的活动。

行政性社会工作是指在政府部门和群众团体中专门从事职工福利、困难人群救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向本单位成员,有的面向全社会,但它们基本上都是助人解困的活动。由于我国长期实行计划经济体制,整个社会又充满政治色彩,所以这一类社会工作不但在指导思想上,而且在工作方法上常常带有较强的政治或行政色彩,从事这类工作的人员较少受过助人方面的专业训练,它是非专业化的。

专业社会工作是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来,随着我国社会工作教育的发展,一些受过社会工作教育和训练的人员开展了一系列职业化的社会服务。这些主要针对困难人群的专业化服务比较多地秉持了国际上通行的社会工作理念,并运用了社会工作的专业知识和方法,在我国是一种新型的社会工作。

上述三种社会工作有明显的差异,也有一些相通之处。它们在不同的经济、社会背景下,

在各自的经济—政治—社会系统架构中发挥着各自的作用。

2006年10月,中共中央十六届六中全会作出《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》(以下简称《决定》),提出“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。按照《决定》的精神,结合国内外经验,有关部门对社会工作作出如下解释:社会工作是社会建设的重要组成部分,是一种体现社会主义核心价值观理念,遵循专业伦理规范,坚持“助人自助”宗旨,在社会服务、社会管理领域综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防和解决社会问题,恢复和发展社会功能,促进社会和谐的职业活动。这一解释从基本要素、工作方法及功能的角度对社会工作进行描述,比较具体地说明了社会工作的内涵。它指的主要是专业社会工作,也是本书要介绍和分析的社会工作。

二、社会工作的目标

社会工作是现代社会应对纷繁复杂的社会问题而形成的职业活动。虽然各国政府与民间组织推动、发展社会工作的出发点有一些差异,但是社会工作还是有其共同的目标。以下从服务对象、社会和文化三个层面来说明社会工作的目标。

(一) 服务对象层面的目标

1. 解救危难

危难是指因社会或个人原因,个体的身体受到严重损伤、基本生活能力受到严重削弱,致使其自身生存受到严重威胁以至生命遭遇危机的状态。人的生命是宝贵的,当人的生命受到威胁、基本生活受到严重危害时,社会有责任去帮助他们解除危机,帮助他们生存下来、生活下去。在这方面,社会工作负有职业上的责任。危难涉及的是人的正常生活乃至基本生存问题,面对这种境况,社会工作的基本目标就是寻找资源,支持他们,帮助他们走出危难。社会工作者在解救危难中的角色是多方面的:在受助者生命处于危机时,社会工作者要施以援手为其提供物质支持,包括衣、食、住条件;同时,社会工作者要发挥自己的专业特长,对处于危难的人给予心理支持。在中外历史上,社会工作者救人于危难之中的活动十分普遍,从救护战场伤员到救援灾民、难民,社会工作都发挥了重要作用。在当代社会,救人于危难的任务依然存在。例如,某些极度贫困者,因经济破产、家庭关系破裂而精神崩溃者,有自杀倾向者及吸毒成瘾者等都可能陷入危险境地而不能自拔,需要他人救援。社会工作的目标之一就是帮助这些人走出生命危机状态。

2. 缓解困难

人类所遇到的困难是多种多样的,这里把困难视为人们的正常生活受到比较严重的影响但尚未达到危及生命的状况。每个社会成员都会遇到诸多困难,在某种意义上可以说,人生就是不断克服困难、继续前行的过程。人们在不同发展阶段有不同的任务,会遇到不同的困难。有些困难是一般性的,是人们在人生过程中都会遇到的,常常由当事人及其家庭、亲友自行解决。但是,也有一些困难比较严重,由于当事人应付和解决问题的能力有限,所以需要别人帮助才能解决。它们既包括物质方面的困难,也包括精神方面、个人与社会环境关系方面遇到的困难和压力。在这种情况下,当事人一般需要政府、工作单位、非营利组织(其

中包括社会工作机构)来帮助。因为社会工作机构的专业性及其对受助者的尊重、保密等承诺,所以它在解决有关个人困境,特别是人们不希望他人知晓的问题方面发挥着重要作用。例如,社会工作在帮助青少年走出迷恋电子网络困境、协助解决家庭问题、帮助单亲家庭走出困境、促进就业困难者就业、帮助老年人适应退休及老年生活等方面都扮演着不可替代的角色。社会工作的基本目标之一就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难,恢复其正常生活。

3. 激发潜能

社会工作尊重人,认为人是有潜能的,并把充分挖掘个人潜能、解决个人生活困难、增进个人幸福当作工作目标。潜能是指人们所具有的、尚未表现出来的解决问题的能力。社会工作坚持“助人自助”的理念,而这一理念的一个重要方面就是通过向服务对象提供服务和帮助来促进其潜能的发挥。社会工作的目的之一就是发现和激发人的潜能,使服务对象在得到帮助的同时也增加自己面对困难的能力和勇气,以更好地面对困难、走出困境、面对生活。

4. 促进发展

人类发展理论指出,随着人的成长和变化,人们总在试图克服困难,实现自己的发展目标。这种目标就是要实现人与社会环境的相互协调,使个人和社会都能更好地发挥功能。当一个人或一个群体遇到困难时,社会工作者施以援手,通过增加知识、学习技能等方式使个人得到发展,实现自己的人生目标。比如,小组工作中的成长小组就是以成员发展为目的的,对进城务工人员子女的学习辅导也是帮助其发展。在现代社会,增加人们的知识和技能、增强个人克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。可以说,帮助个人、社会群体乃至社区更好地发展是社会工作的重要目标。

(二) 社会层面的目标

社会工作不仅要对有困难、有需要的人和群体进行服务,而且承担着重要的社会责任。社会工作在社会层面的目标是解决社会问题、促进社会和谐及推动社会进步等。

1. 解决社会问题

人们对社会问题的理解有两种:社会学认为,社会问题是指社会上的大多数人遇到某种影响他们的正常生活而需要改变的社会状况。它强调了该问题较大的影响范围和对人们正常生活较深程度的不利影响。当某一个问题影响面比较大而且对人们正常生活的影响比较严重时就会成为社会问题。社会工作认为,社会问题是指那些非纯生理性的问题,即与社会因素有关的问题。这样的社会问题就是社会性问题,包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而在个人、群体那里产生的困难。社会问题不但是一种客观存在的与人们的希望相违背的现象,而且与人们对它的认定有关。社会问题被认为是一种消极现象,它是人们不希望看到的、对人们的正常生活有危害的社会现象。

社会工作是因为社会上存在众多复杂的社会问题而出现的,没有社会问题就不需要社会工作。因此,社会工作的重要任务和目标就是要解决各种社会问题。社会工作者秉持专业价值观,用自己的专业方法介入社会生活,就是要解决个人、家庭、社区方面的问题,帮助服务对象增强自身功能,修复社会的机制,解决和预防社会问题。社会工作相信社会问题的产生有个体方面的原因,但更重要的是社会方面的原因,如社会资源有限、社会资源分配不公、

社会制度不健全、制度运行扭曲等。因此，社会工作者在解决社会问题的过程中，既要增强服务对象的能力，也要解决社会制度安排方面的问题。解决了社会问题，消除了不利因素和影响，在某种意义上就是增加了人们的社会福利。

2. 促进社会公正

社会公正也称社会正义，是指一个社会根据自己的价值观念，在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性状态。公正包括机会公正、程序公正和结果公正等内容。社会公正是现代社会的主要特征，也是社会主义制度的本质特征。追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标，也是社会工作的基本目标。

在现实社会中，由于多方面的原因，社会公正并没有得到充分的保障，其主要表现为社会在财富分配上两极分化严重，有些人合法的政治权利被侵害等。在经济、政治方面，合法权利受到伤害的基本上是困难群体，他们被排斥、被边缘化，从而生活于困境之中。大量困难群体的存在是社会不公正的表现，一个负责任的政府和社会就是要消除严重的不公正现象，促进社会的公平正义，给人们创造一个良好的、平等的、积极向上的社会环境。

社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正。社会工作者认为，不论年龄、性别、种族、职业如何，人与人之间应该是平等的，人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正，社会工作者从多个方面介入社会生活，对不公正现象进行干预，包括：为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为困难群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障。

（三）文化层面的目标

文化是人们在长期、共同的社会生活实践中形成的，该群体成员共享的价值观念、行为规范和其他制度安排。文化指导着人们的行为，调节着他们之间的关系，从而维护着社会共同体的生活。社会工作的一个重要目标就是促进形成相互关怀的社会文化。

1. 弘扬人道主义

在社会急剧转型的过程中，利己主义不断膨胀，共同体意识受到伤害，一些弱者的生活处于困境之中，这不符合人类的理想。社会工作竭诚为困难群体服务的精神和行动可以帮助困难群体解决问题，同时也是向社会宣传和倡导一种互助和助人精神，弘扬人道主义。人道主义是产生于欧洲文艺复兴时期的一种思想，它提倡关怀人、尊重人，主张人格平等、互相尊重，后来演变和具体化为“自由”“平等”“博爱”等价值观。在当代社会，极端利己主义侵蚀着人们相互关怀的意识，社会关系冷漠，这不是健康社会所应具有的。对此，社会工作者应以人为本、不为私利、提倡相互关怀、扶助弱小，体现和弘扬当代人道主义精神，这也是我国建设和谐社会所要求的。

2. 促进社会团结

社会团结是相对于社会疏离、社会排斥而言的。在社会学中，社会团结是指建立在不同社会分工模式上的人们之间的连带方式。在社会工作和社会福利领域，社会团结被认为是人们之间因为利益和价值相关而形成的相互亲和、相互包容、协商共事、共同发展的状态。这个概念不是价值中立的，而是指人们所期望的社会状态。在现代社会，由于社会迅速变化和物质利益竞争明确化，一方面社会上出现严重的个人私利化现象，个人为了自己获利而不顾

甚至伤害他人和社会的利益；另一方面社会呈现原子化状态，人们之间联系变少，共同体意识变弱，人们之间相互隔离。这些都不符合人类的本质和人们的社会理想。社会工作可以通过专业活动，帮助有困难的人士脱离困境，帮助边缘群体回归主流社会；通过连接人们之间的关系，发展社会支持网络；通过组织互利活动，促进人们之间的相互理解、相互合作；通过共同活动、共享价值，促进社会生活共同体的形成和发展。这些都有利于促进社会团结。

三、社会工作的功能

社会工作发挥的作用被称为功能。由于社会的复杂性，社会工作的功能也是复杂的。以下首先对功能概念进行简要介绍，而后从不同方面分析社会工作的功能。

（一）功能的含义与类型

1. 功能的含义

功能是一个与系统相联系的概念。系统是由相互联系的部分形成的体系。功能则是指在某个系统中部分对整体所发挥的作用。概要地说，功能是某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的作用及影响。

社会是一个复杂的系统，它的各个部分是复杂地联系在一起的，任何一个部分的变化都会对社会整体产生这样那样、或强或弱的影响，这就是它的功能。功能有一个谁发挥作用的问题，发挥作用的主体称为功能主体。按照社会学的功能主义的观点，系统或整体的各部分在功能上是互相依赖的，因此系统或整体的内部是协调的。在这种情况下，社会某一部分的功能基本上指的是积极的作用。实际上，社会系统的某一部分所发挥的作用并不总是积极的。

2. 功能的基本类型

（1）正功能与负功能。从基本性质的角度来分，功能可以分为正功能和负功能。正功能是指所发挥的作用是正面的、积极的、支持性的。当甲对乙发生了积极影响时，我们就可以说甲对乙具有正功能。比如，最低生活保障制度对改善贫困群体的生活状况具有正功能。如果甲对乙产生了消极的、负面的影响，则是甲对乙具有负功能。比如，某些企业在优化结构、提高效率的改革中造成某些工人下岗失业，那么这项改革对这些工人来说就具有负功能。

（2）显功能与潜功能。社会学家默顿指出，那些明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能，而那种未被预期和认识到的后果是潜功能。某些社会现象的某些后果显而易见、容易被认识到，那么这种社会现象的功能就是显功能。上述最低生活保障制度对改善贫困群体的生活状况所发挥的作用就是显功能。

由于社会的复杂性和时间原因，可能行为的某些影响或后果并不会马上被人们认识到，这些还没有被认识到的作用和影响是潜在的，这种功能称为潜功能。例如，我国在实行城市最低生活保障制度的过程中，许多地方对申请享受这项制度的人张榜公布，目的是进行“公示”，以严格制度。但是，这种做法可能会阻碍比较顾面子的某些符合条件者的申请，于是阻止符合条件的人申请成了这一做法的潜功能。随着情况的变化，潜功能可能会明显化。

潜功能既可能是正功能也可能是负功能。在社会工作中，应了解正功能与负功能、显功能与潜功能的划分，并在行动过程中尽量认识它们。需要说明的是，在社会工作理论和实践中，功能一词常常指的是正功能。

（二）社会工作对服务对象的功能

1. 促进服务对象的正常生活

由于社会变迁、家庭或个人原因，有些人可能会一时或较长时间陷入困境，从而难以进行正常生活。对生活上有困难的人给予必要的帮助是社会工作的重要任务，社会工作的功能则是通过上述服务来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。正常生活是大多数人的基本要求，是现代公民应有的基本权利，也是保持社会秩序、促进社会和谐的基础。

社会工作者在物质帮助、心理辅导和社会支持方面提供的援助是具体的，这可以解决服务对象遇到的迫切问题。但是社会工作者的用意和追求并不止于此，而是希望提供的帮助能够发挥更大的作用，希望服务对象能以此为契机走出困境，走向正常的社会生活，并不再依赖社会的帮助。

2. 恢复弱化的功能

人们通过发挥自己器官的功能来维持自己的生活，这些器官功能的正常发挥支持着人们的正常生活。但是对于某些群体来说，由于生理、心理及社会方面的原因，他们的某些器官的正常功能在不正常的生活中衰退了。例如，某些残疾人因为身患残疾，社会上又没有为他们的出行和参与经济社会生活准备好条件，导致他们越来越脱离正常的社会生活，从而变得孤独和畏缩。一些困难群体也因为家境不佳而不愿参与社区公共生活，他们的活动范围在变小，心理也受到影响。老年人也有类似情况，一些边缘群体更是如此。社会工作介入这些领域，一方面可以通过开展活动恢复他们的自信、鼓励他们表达，另一方面也可以通过建立适宜的社会环境促使他们参与更广泛的社会生活。这在一定程度上恢复着他们被弱化的功能，促进了他们的社会融入。

3. 促进人的发展

人是有潜能的，人的潜能的充分发挥有利于他们正常生活和自我实现。但是对于某些困难群体来说，由于生理、心理和社会的原因，他们的活动空间被压缩，在社会活动中受到排斥，进而滋生出社会问题。社会工作通过开展多种服务，可以促进服务对象被压抑的潜能的发挥，为他们的发展创造条件。例如，在有些城市，外来务工人员子女被排斥在城市的正常教育之外，这些孩子的成长面临危机。此时，社会工作者可以通过开展多种活动促进他们的社会融入，为他们以后的发展奠定基础。社会工作者为老人服务会帮助他们走出消极心态，树立积极的信念，老有所为，使老年生活过得更充实、更有意义。

4. 促进人与社会环境的相互适应

社会工作是帮助困难群体及广大民众解决困难和问题的职业。在分析这些困难和问题的成因时，社会工作者既要重视服务对象个人方面的原因，也要重视社会方面的原因。个人方面有生理、心理、个人经验、能力等方面的原因，社会方面有家庭、社区、工作单位和社会制度安排等方面的原因。社会工作者分析问题时的基本观点是“人在环境之中”，认为人与社会环境是相互依存的。在现代社会中，政府和社会应该为个人的正常生活、成长与发展提供适宜的环境条件，而个人则有责任发挥自己的能力和经营好自己的生活并为社会发展作贡献。这样人与社会环境相互协调和适应就是社会工作者分析和处理问题的基本出发点。