

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  
国家二级出版社 全国百佳图书出版单位

SHEHUI GONGZUO  
ZONGHE NENGLI

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

SHEHUI GONGZUO  
ZONGHE NENGLI

中国社会科学出版社  
国家·昆明理工大学图书馆出版单位

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: 中国社会出版社, 2014. 1

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4650 - 0

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 (2013) 第 320603 号

---

书 名: 社会工作综合能力 (中级)

编 写 者: 全国社会工作者职业水平考试教材编写组

责任编辑: 朱赛亮

---

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电话: (010) 66016392 (010) 66030260

(010) 66020531 (010) 66060275

网 址: [www.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)

---

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm × 260mm 1 / 16

印 张: 16

字 数: 430 千字

版 次: 2014 年 2 月第 3 版

印 次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 50.00 元

# 全国社会工作者职业水平考试指导教材丛书

总主编 王思斌

## 《社会工作综合能力》(中级)

主 编 王思斌

副主编 孙 莹 顾东辉

撰稿人 (以姓氏笔画为序)

王思斌 孙 莹 孙立亚 张 剑

张 曙 吴利娟 范 斌 顾东辉

童 敏 熊跃根

# 目 录

<b>第一章 社会工作概述</b> .....	(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 .....	(8)
第三节 社会工作的构成要素 .....	(15)
第四节 社会工作者的主要角色 .....	(18)
第五节 社会工作的领域 .....	(24)
本章小结 .....	(28)
<b>第二章 社会工作价值观与专业伦理</b> .....	(30)
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 .....	(30)
第二节 社会工作价值观的内涵和体系 .....	(34)
第三节 社会工作的专业伦理 .....	(39)
第四节 社会工作专业的伦理守则 .....	(44)
本章小结 .....	(45)
<b>第三章 人类行为与社会环境</b> .....	(47)
第一节 人类行为 .....	(47)
第二节 社会环境 .....	(51)
第三节 人类行为与社会环境的理论基础 .....	(55)
第四节 人生发展阶段及其主要特征 .....	(60)
本章小结 .....	(66)
<b>第四章 社会工作理论</b> .....	(67)
第一节 社会工作理论的含义与类型 .....	(67)
第二节 精神分析取向的社会工作理论 .....	(70)
第三节 认知行为理论 .....	(73)
第四节 社会支持理论 .....	(77)
第五节 生态系统理论 .....	(80)
第六节 人本主义和存在主义理论 .....	(83)
第七节 增强权能理论 .....	(85)

## 2 社会工作综合能力

本章小结 .....	(88)
<b>第五章 个案工作方法 .....</b>	<b>(89)</b>
第一节 个案工作的本质 .....	(89)
第二节 个案工作的主要模式 .....	(91)
第三节 个案工作各阶段的工作要求 .....	(105)
第四节 个案工作的技巧 .....	(108)
第五节 个案管理 .....	(111)
本章小结 .....	(115)
<b>第六章 小组工作方法 .....</b>	<b>(116)</b>
第一节 小组工作的概念、类型与特点 .....	(116)
第二节 小组工作的模式 .....	(119)
第三节 小组工作的过程 .....	(122)
第四节 小组工作技巧 .....	(131)
本章小结 .....	(136)
<b>第七章 社区工作方法 .....</b>	<b>(137)</b>
第一节 社区工作的特点与目标 .....	(137)
第二节 社区工作的主要模式 .....	(141)
第三节 社区工作各阶段的工作要求 .....	(153)
第四节 社区工作的技巧 .....	(160)
本章小结 .....	(173)
<b>第八章 社会工作行政 .....</b>	<b>(174)</b>
第一节 社会服务计划 .....	(174)
第二节 社会服务机构的类型与运作 .....	(178)
第三节 社会服务机构的领导 .....	(182)
第四节 社会服务机构的人力资源管理和志愿者管理 .....	(185)
第五节 社会服务机构的财务与筹资管理 .....	(188)
第六节 社会服务机构的公信力和公共关系管理 .....	(192)
第七节 我国的社会福利行政体系 .....	(195)
本章小结 .....	(199)
<b>第九章 社会工作督导 .....</b>	<b>(201)</b>
第一节 社会工作督导的含义和对象 .....	(201)
第二节 社会工作督导的功能与内容 .....	(203)
第三节 社会工作督导的原则与过程 .....	(206)
第四节 社会工作督导的方法 .....	(209)
第五节 志愿者的督导 .....	(212)
本章小结 .....	(217)

第十章 社会工作研究 .....	(218)
第一节 社会工作研究的含义与功能 .....	(218)
第二节 社会工作方法论与研究范式 .....	(221)
第三节 社会工作研究的一般过程 .....	(225)
第四节 研究方法 .....	(232)
本章小结 .....	(243)
参考文献 .....	(244)
后 记 .....	(246)

# 第一章 社会工作概述

社会工作是现代社会的产物，它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，至今已经成为一种制度，即成为应对社会问题的制度化的方法。我国也有社会工作的概念，但人们对专业社会工作比较陌生。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

自英美等国走上现代化道路，随着工业化、城市化的发展，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。为回应这些问题，自19世纪末20世纪初起，在美国等发达国家逐渐出现了运用专业方法帮助有困难的群体，解决其基本生存问题的职业活动，这就是社会工作。一个世纪以来，社会工作在世界绝大多数国家得到了较快发展，并成为一种国际性职业。

这里所说的社会工作是由英文 social work 翻译过来的。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。这样，社会工作就基本上是指非营利的、服务于他人和社会的活动。由于各国的文化不同、历史渊源不同，所以对这类活动有不尽相同的称呼。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，我国学者把 social work 这一类的活动称为社会服务或社会事业。

尽管不同国家和地区使用的概念有些不同，但其内涵基本上是一致的，它们指的都是有一定的社会福利制度框架下，根据一定的价值观念帮助有困难的人走出困境的职业性的活动。从事这类活动的人被称为社会工作者。这样，社会工作 (social work) 就是一个世界性的概念。它指的是一个专门的职业领域，指的是一种职业的、专业化的助人活动，也指的是一个学科。



### (二) 社会工作的定义

社会工作是一种助人的实践活动。由于社会工作这一概念的使用并非起始于某个权威组织的规定,也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同,所以,社会工作在世界各地可能具有不同的实践形态。而且,伴随着社会变迁,社会工作也在不断演进,所以对社会工作的界定和解说就呈现多样化特点。

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以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。联合国于1960年出版的《国家社会服务方案的发展》则指出,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。国际社会工作者联合会(IFSW)曾于20世纪90年代进行全球调查,请各国提供社会工作的定义,各国的表述还是有差异的。这种现象说明了社会工作的复杂性,说明它与各国、各地的经济社会状况及文化有密切联系。

为了阐述和理解上的方便,我们尝试对社会工作给出一个一般性定义: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,虽然通过提供服务社会工作者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,社会工作是科学的助人方法。面对复杂的、需要解决的问题,要有科学的方法,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上遭遇困境的人的活动,其出发点或目标是帮助对方,而不是管理或控制对方;另外,这种服务活动是职业化的,而不是随意的。

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、控制人为特点的政治活动区别开来。

### (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。当前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。这种现象在我国城市和单位组织中比较普遍。

行政性社会工作指在政府部门和群众团体中专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向全社会,有的面向本单位成员,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。这在我国是一种新型的社会工作。

应该说明的是，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》），决定要“建设宏大的社会工作人才队伍”。按照中共中央《决定》的精神，结合国内外经验，有关部门指出，社会工作是社会建设的重要组成部分，它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。这一概念从基本要素、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。以下我们从服务对象和社会两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

危难是因社会或个人原因，个体的身体受到严重损伤、个人的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致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、人的基本生活受到严重伤害时，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；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，社会工作发挥了重要作用。在当代社会，救人于危难的任务依然存在。比如，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，我们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，也就会遇到不同的困难。有些困难是一般性的，是人们在人生过程中都会遇到的，这些困难常常由当事人及其家庭、亲友自己解决。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。由于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，特别是其不希望他人知晓的问题方面发挥着重要作用。比如，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。当前在我国，社会的快速转型引发了许多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困难群体解决困难，帮助他们恢复正常生活。

### 3. 促进发展

帮助服务对象实现自身发展是社会工作的基本功能。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、增进个人幸福当作自己的工作目标。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，促进其潜能的发挥和能力的增长，逐渐达到自己能应对困难、面对生活以至预防新问题出现的状态。在这里，个人潜能的发挥和能力的增长都属于人的发展的范畴。

潜能是人们所具有的、尚未表现出来的解决问题的能力。社会工作者相信人们都有一定能力在某种程度上去回应他遇到的困难，而社会工作的目的之一就是发现这些能力、强化这些能力，使服务对象在得到帮助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。在现代社会，增加知识和技能、增强自己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

社会工作不但要对有困难、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，社会问题是社会上的大多数人遇到某种问题，这些问题影响着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的较深程度的不利影响。当某一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，它包括因经济、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。社会问题不利于人们的正常生活和社会的健康发展。

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。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。社会资源有限、社会资源分配不公、社会制度不健全等原因造成社会问题。所以，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

就是增进了人们的社会福利。

## 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的状态。公正包括机会公正、过程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。其主要表现是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。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。社会工作把促进社会公正作为自己的重要目标。

社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正。社会工作者相信,不论年龄、性别、种族、职业,人们之间是平等的,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。这包括: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、社会工作的功能

社会工作所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) 功能的概念与类型

#### 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,它的任何一个部分的变化都会对社会整体发生这样那样、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看法,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。因为看待某一部分、某一社会现象所发挥的作用可以有不同的角度,某一社会变动所发生的影响也是多方面的,而且有的影响甚至还要经过一段时间才能显露出来。

#### 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,功能可以被分为正功能和负功能。正功能是指所发挥的是正面的、积极的、支持性的作用。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。比如可以说，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。一般在不特别指明的情况下，正功能简称为功能。

(2) 显功能与潜功能。由于社会现象十分复杂，所以有时人们能够清楚地认识某些社会现象的功能，有时则不能。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是显而易见的，容易被认识到，这种社会现象的功能就是显功能。如上所述，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。

实际上，在社会生活中，人们的行为可能会产生多种后果，其中包括意外后果。由于社会的复杂性及时间原因，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，这种功能是潜功能。比如，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实行张榜公布，目的是进行“公示”，以严格制度。但是，这种做法可能会阻碍某些符合条件者的申请，于是阻止够条件的人申请成了这一做法的潜功能。潜功能是参与者还没有认识到的功能或后果。当然，随着情况的变化，这种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，一般情况下以负功能居多。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。

### (二) 社会工作对服务对象的功能

社会工作通过为服务对象提供帮助可以达到促进其正常生活、促进人与社会环境的相互适应等功能。

#### 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地陷入困境，从而难以正常地进行生活。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。正常生活是在一定的社会经济条件下，人们较正常地发挥自己的能力和进行生活的状态。在社会层面上则是人们普遍秉持的“应该如此”的价值观在大多数人那里得到实现的状态。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。

社会工作者向服务对象提供各种具体的帮助和服务，解决其困难、增强其能力，以帮助他们能正常生活。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，社会工作者希望通过提供这些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，并不再如此依赖于社会工作的帮助。虽然不同人群有不同的“正常生活”的状态，因而他们接受外界帮助的程度也有不同（比如老年人应该获得更多帮助），但是就某个群体来说，社会工作者还是希望通过服务使服务对象走出不正常的接受帮助的状态，使其能够在较大程度上正常生活。

实际上，促进服务对象正常生活就是增强他们的能力和权利，就是增进他们的社会功能，使他们能正常生活。

## 2. 促进人与社会环境的相互适应

社会工作是帮助困难群体、弱势团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，社会工作者既重视服务对象个人方面的原因，也重视社会方面的原因。在个人方面有生理、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，社会环境应该为人的正常生活、人的成长与发展提供适宜的条件，而个人则有责任发挥自己的能力和经营自己的生活并为社会发展作贡献。这样，人与社会环境的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。

社会工作者帮助服务对象解决问题，常常是面对眼前的问题，以解决这些问题为工作目标。但是，社会工作者并不仅仅是或不主要是提供简单的服务，而是把服务对象能力的发展、外部环境的改变作为工作目标。在此基础上，社会工作者希望促成人与社会环境的良性互动：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象有能力应对环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境向人们提供更多支持。促进人与社会环境的相互适应和良性互动是社会工作者希望发挥也能够发挥的作用和功能。

### （三）社会工作对社会的功能

社会工作是现代社会制度体系不可或缺的组成部分，它通过提供服务、解决社会问题而对社会运行发挥重要的影响，具有积极的作用。

#### 1. 维持社会秩序

社会秩序是社会各部分关系协调、社会稳定的状态，它是任何社会都极力追求的。良好的社会秩序来自于国泰民安，而社会不稳定甚至动乱则源于社会矛盾，特别是因贫困而形成的社会问题的积累。社会工作在最一般的意义上来说是具体解决社会问题的专业活动，对有困难人群问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且有助于社会稳定。在这里，社会工作通过提供服务而间接地起到社会管理的功能。正是因此，许多国家都特别重视发展社会工作。当前我国在社会转型中产生了许多新问题、新矛盾，由于社会结构、社会组织方式的变化，以往传统的工作方法已不能完全解决问题，而社会工作可以在解决社会问题、维持社会秩序、促进社会稳定方面发挥重要功能。

社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同。行政管理倾向于用行政力量，即自上而下的行政系统和权力解决问题，维持社会稳定是其直接目标。社会工作则通过服务化解矛盾、解决问题，从而达到维持社会秩序的效果。在解决问题的方法上，社会工作不但强调维持社会秩序的重要性，也强调不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题，因而要通过改变环境、完善制度来解决问题。所以，社会工作可以从更深层次上发挥维持社会秩序的功能。

#### 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，人们之间和睦相处、相互支持是健康社会的表现。和谐社会是一个“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会，是我们所致力于建设的比较理想的社会状态。社会和谐是人们从事正常生活的基础，也是人类福祉的一种表现。

在向现代社会快速转型的过程中，原来相对稳定的社会关系体系被打破，人们之间良好的共同体关系受到了伤害，利益竞争和社会排斥使人们相互隔离，并引发了诸多社会问题，对人们的正常生活产生了诸多不利影响。社会工作以人为本，积极促进社会成员之间的良好关系，致力于建立一个相互关怀的社会。这不但可以改善人们生活的具体的社会环境，也有利于促进社会和谐。

构建社会主义和谐社会需要在国家的发展战略以及有关社会事业、社会保障与社会福利的制度建设方面作出更多努力，也需要在解决人们的具体问题方面做细致、有效的工作。社会工作擅长面对面的、深入人心的、人性化的服务，这在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用是一般行政方法所不能替代和比拟的。社会工作作为专门助人的职业，能够通过具体服务为和谐社会建设作出重要贡献。不但如此，社会工作通过自己的服务，也可以在社会上弘扬服务和慈善精神，促进互相关爱的良好社会风气的形成，促进社会和谐。这样，社会工作就直接和间接地发挥着促进社会和谐的功能。

## 第二节 社会工作的发展

现代意义上的社会工作至今已有 100 多年的历史，了解社会工作的发展历史对于发展我国的社会工作有重要的借鉴意义。以下将介绍西方发达国家社会工作的发展过程及其特点，并对我国的社会工作进行简要分析。

### 一、西方社会工作的产生

#### (一) 西方社会工作产生的历史背景

##### 1. 宗教改革与资产阶级人道主义的张扬

现代意义的社会工作是一种以科学的方法助人的专业活动，它首先发端于西方社会。以尊重人、关心人并致力于人的发展为特征的社会工作与西方文化传统及社会思想有关。作为西方社会主流文化的基督教文明宣扬“博爱”，成为社会工作产生和发展的重要思想来源。中世纪抬高神而贬低人，狂热的宗教意识使人的尊严受到损害，使人的发展受到压抑。以文艺复兴为先导的资产阶级思想革命主张恢复古代世俗的思想文化，主张以人为中心。而欧洲的宗教改革也恢复了人的尊严与价值。法国资产阶级革命进一步张扬了人道主义，主张天赋人权、自由、平等、博爱。资产阶级人道主义作为一种意识形态，与新的宗教伦理一起为后来兴起的慈善活动和广泛的助人活动奠定了思想基础。

##### 2. 资产阶级工业革命及其引发的社会问题

18 世纪 60 年代，英国首先开始工业革命。19 世纪 30 年代，西欧主要国家法国、德国也相继进行工业革命。工业革命一方面促进了这些国家的经济发展，另一方面日益加速的工业化、城市化也引发了大量社会问题，并对这些国家的社会结构带来了巨大冲击。

正如马克思、恩格斯所指出的：资产阶级在它不到 100 年的阶级统治中创造出巨大的生产力，但同时，资产阶级工业革命也对这些国家的社会关系、社会结构产生了深刻的破坏性的影

响。这表现在：第一，整个社会被划分为两大阶级，即资本家阶级和工人阶级。阶级的两极分化也是财富和贫困、特权和无权向两极的积累，这使资本家阶级和工人阶级日益尖锐地对立起来。第二，资本主义经济的高速发展打破了封建时代封闭的农村经济，也迫使农业劳动力转化为大工业生产劳动力的出卖者。他们走出农村进入城市，大规模的社会流动破坏了农村的社会结构和家庭结构。第三，资本主义经济的发展及追求个人利益价值的蔓延冲击着以往的社会关系，它使人与人之间的关系变为赤裸裸的利害关系，利己主义得到充分扩张。第四，社会问题大量出现。在资本主义的发展中，自由竞争使得竞争中的失败者沦为贫困、无助的一群，贫穷、饥饿、失业、堕落充斥着社会。这些不期而遇的社会问题引起了许多思想家、政治家及社会人士的关注，并致力于解决这些问题，以使社会摆脱病态，弱者免于痛苦。社会工作就是众多尝试中的一种。

### 3. 制度背景

英国在进行工业革命的同时也受到贫困问题的严重困扰，这迫使英国政府不得不对这个问题作出反应。为了应对大面积的、日益严重的贫困问题，英国政府颁布了一系列法令。在英国的济贫立法中，影响最大的是1601年的《伊丽莎白济贫法》（以下简称《济贫法》）。这部法令的颁布推动了英国社会福利的制度化发展，也推动了慈善活动的发展。

《济贫法》对社会工作发展的意义主要体现在以下几个方面：第一，指出政府对社会救助负有责任，并直接参与社会救助的组织工作。第二，《济贫法》确立了“助人自助”的观念，要求有劳动能力的乞丐要从事劳动。第三，《济贫法》规定要由专门人员从事济贫救助活动，救助人员的专门化为社会工作职业化奠定了基础。

除此之外，后来德国的社会保障制度的建立也对社会工作的发展发挥了促进作用。

### （二）社会工作的产生

欧美国家出现的有组织的志愿济贫救困活动也为社会工作的产生准备了条件。18世纪中期，受宗教理念影响，许多赋闲在家的中产阶级妇女自愿承担起访问贫困家庭的工作，她们被称为“友善访问员”。这些“友善访问员”不但向贫困家庭提供物质帮助，而且还向他们提供各种建议，包括生计、子女教育、选择经济实惠的住房等方面的劝告。在实践过程中，她们逐步积累起了有关助人的知识和技巧。这些经验性的知识和技巧也为后来社会工作的形成发挥了积极作用。

除此之外，美国在国内战争时期就出现了一些给薪的社会服务工作者，社会服务开始成为一种职业，并成为社会工作者的前身。还有，19世纪末至20世纪初，英美等国出现了许多民间的社会服务组织（慈善组织），弥补政府推行的济贫活动之不足，同时在更大范围内向失业者、贫民提供帮助，推动了社会救助事业的发展。这些社会服务组织在工作方法、各组织服务的协调等方面积累了一些经验，也为社会工作的形成创造了条件。在这一过程中，英美国家的政府也制定社会政策，建立社会服务行政系统，促进了社会工作的发展。

在社会工作产生阶段，民间力量积极参与、工作对象以贫困者为主、社会服务人员开始职业化、社会工作受到社会政策的影响是社会工作的重要特点。

## 二、西方社会工作的形成

社会工作不同于一般的慈善服务，作为现代社会分工的产物，它需要一定的专业知识和技



能。社会工作正是在强化自己的专业教育和培训，并在形成了独特的工作方法之后才被社会接受的。西方社会工作在其形成阶段表现出如下特点。

### （一）专业教育和培训的发展

为了改善社会服务质量，英美等国的慈善组织于19世纪末开始关心对志愿人员和服务人员的训练。1893年，英格兰由济贫院和英国慈善组织会社开设了一个两年制的“慈善训练”学校，开启了社会工作专业培训的历史。通过培训，服务人员在服务方法上有明显的进步，服务的规范性明显增强，服务效果也有明显改善。1898年，美国的纽约慈善组织会社举办了为期六个星期的训练课程，训练受薪的“友善访问员”。同时，荷兰的阿姆斯特丹社会工作学院成立，开设两年制的社会工作教育课程。1904年，纽约社会工作学院成立，原来六个星期的社会工作训练也拓展为一年课程。1910年，美国哥伦比亚大学等高等学院开设了社会工作课程。这样，社会工作专业教育和训练成为社会工作人员和队伍发展的重要因素，后来变为专业社会工作发展的重要条件。社会工作专业教育和训练的发展和正规化有力地促进了社会工作的形成。

### （二）社会工作专业方法的确定

一个现代职业的形成需要独特的专业技术和方法，而这些技术和方法应该可以通过教育等过程进行传递，是可以通过学习得到的。英美的慈善活动在提供服务的过程中也积累起了一些经验，这些经验通过教育和训练传递给服务资历和经验较少者。

1898年，美国社会工作学者玛丽·里士满（Mary Richmond）出版了《贫民中的友善访问》，开始对社会工作实践经验进行理论化总结。1917年，她发表了著名的《社会诊断》一书，试图使社会工作方法成为一套独立的知识。里士满指出，友善访问员就像内科医生一样，要运用“研究—诊断—治疗”的科学方法去助人，并把科学方法置于十分重要的地位。后来，她又发表了《什么是社会个案工作》，从此社会个案工作作为一种专业方法被社会工作者普遍接受，个案工作在社会服务实践中也发挥了重要作用。

随着社会工作实践的发展和教育培训的展开，一批学者对社会工作知识体系、助人模式等进行研究和总结，使社会工作的专业方法逐渐明确。社会服务也逐渐脱离了仅凭善心、热情和经验为贫困人群提供帮助的状态，开始步入以系统的助人知识为基础的专业化阶段。可以说，至20世纪初，一个有系统的服务体系、有一定的专业方法和技巧、追求服务效果的现代社会工作逐步形成。

自20世纪20年代开始，小组工作也被纳入社会工作训练课程，研究者也积极地从事小组工作方法的科学梳理和理论发展。到40年代，小组工作作为社会工作的专业方法被接受，社会工作的专业方法得到进一步加强。另外，社区工作作为一种专业工作方法也逐步发展起来。起初它只是一种服务于个案工作的间接方法，后来社区工作者形成了自己的专业团体，并运用自己的专业知识去解决社区中的问题。到60年代，社区工作已被正式承认为社会工作专业的一个基本方法。70年代，社会行政作为一种间接的工作方法被接受。这样社会工作就成为一个比较成熟的专业。

### （三）社会工作专业组织的发展

在英美等国，慈善组织的发展即有组织的社会服务的发展对社会工作的形成具有实质性的推动作用。19世纪末20世纪初，慈善组织会社（Charity Organization Society）在英美国家大量出现，协调政府与民间各慈善组织的活动。慈善组织会社运用统一的理念协调慈善救济活动，