

★★ 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

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写



中国社会科学出版社

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

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作综合能力：初级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写. —北京：中国社会科学出版社，2015. 2

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4985 - 3

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 024805 号

---

书 名：社会工作综合能力（初级）

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：张 杰 张 迟 朱赛亮

助理编辑：潘 瑜 张 雪

---

出版发行：中国社会科学出版社 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

---

 中国社会科学出版社官方旗舰店  
社会工作考试教材—新华天图网 www. xhbook. com

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：16.75

字 数：500 千字

版 次：2015 年 3 月第 4 版

印 次：2015 年 3 月第 2 次印刷

定 价：50.00 元



# 全国社会工作者职业水平考试 指导教材丛书编写委员会

主任委员：李立国

副主任委员：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者职业水平证书，38599人获得社会工作者职业水平证书。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者、社会工作者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



# 目录 | directory

<b>第一章   社会工作的目标、对象及主要领域</b> .....	(1)
第一节 社会工作的含义与特点 .....	(1)
第二节 社会工作的目标及功能 .....	(4)
第三节 社会工作的要素 .....	(9)
第四节 社会工作的主要领域 .....	(14)
本章小结 .....	(18)
<b>第二章   社会工作价值观与专业伦理</b> .....	(20)
第一节 社会工作价值观 .....	(20)
第二节 社会工作专业伦理 .....	(25)
第三节 社会工作专业伦理守则 .....	(30)
本章小结 .....	(35)
<b>第三章   人类行为与社会环境</b> .....	(36)
第一节 人类行为 .....	(36)
第二节 社会环境 .....	(41)
第三节 人生发展阶段及其主要特征 .....	(49)
本章小结 .....	(63)
<b>第四章   个案工作方法</b> .....	(64)
第一节 个案工作的主要模式 .....	(64)
第二节 个案工作各阶段的工作重点 .....	(74)
第三节 个案工作的常用技巧 .....	(82)
本章小结 .....	(92)
<b>第五章   小组工作方法</b> .....	(93)
第一节 小组工作的概念、类型与特点 .....	(93)
第二节 小组工作的模式 .....	(97)
第三节 小组工作的过程 .....	(99)
第四节 小组工作技巧 .....	(109)
本章小结 .....	(118)



<b>第六章   社区工作方法</b> .....	(119)
第一节 社区工作的含义、特点与目标 .....	(119)
第二节 社区工作的主要模式 .....	(122)
第三节 社区工作各阶段的工作重点 .....	(131)
第四节 社区工作的常用技巧 .....	(143)
本章小结 .....	(155)
<b>第七章   社会工作行政</b> .....	(157)
第一节 社会工作行政的含义与功能 .....	(157)
第二节 社会服务方案策划 .....	(160)
第三节 社会服务机构的类型与运作 .....	(164)
第四节 社会服务机构志愿者管理 .....	(168)
第五节 社会服务机构的筹款方式 .....	(171)
第六节 社会工作督导的对象和内容 .....	(174)
本章小结 .....	(183)
<b>第八章   社会工作研究</b> .....	(184)
第一节 社会工作研究的含义与功能 .....	(184)
第二节 社会工作研究的范式与过程 .....	(189)
第三节 定量研究方法——问卷调查 .....	(201)
第四节 定性研究方法 .....	(208)
本章小结 .....	(213)
<b>第九章   社会政策与法规</b> .....	(214)
第一节 社会政策的目标、功能及其与社会工作的关系 .....	(214)
第二节 我国特定人群的社会政策法规 .....	(220)
第三节 我国特定领域的社会政策法规 .....	(236)
本章小结 .....	(255)
<b>参考文献</b> .....	(256)
<b>后 记</b> .....	(257)

# 第一章 社会工作的目标、对象及主要领域

## 第一节 社会工作的含义与特点

随着社会现代化的发展，各种社会问题变得越来越复杂。现代社会也产生了新的职业来应对这些问题，社会工作就是其中之一。社会工作是解决社会问题，特别是困难群体的问题，增进他们的福利和促进社会进步的职业。本章主要介绍社会工作的目标与功能、特点与构成要素，并说明社会工作的主要领域。

我国正处在从传统社会向现代社会快速变迁的过程中，加快发展我国社会工作已成为当务之急。准确理解社会工作的含义，对于明确我国社会工作的发展方向，有序推进它的发展进程具有重要意义。

### 一、什么是社会工作

#### (一) 社会工作的含义

19 世纪末 20 世纪初，一些发达国家出现了以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。中文里所说的“社会工作”是由英文 Social Work 翻译过来的，指的是非营利的、服务于他人和社会的专业化、职业化的活动。在国际上，这类活动还被称为社会服务 (Social Service) 或社会福利服务 (Social Welfare Service)。

由于各国、各地区的经济社会结构不同，遇到的具体问题不同，解决问题的方法不同，因此人们对社会工作内涵的表述也有所不同。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。联合国在 1960 年出版的《国家社会服务方案的发展》中则指出，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。2014 年 7 月，国际社会工作者联合会对社会工作作出了新的概括：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。可以说，社会工作是在一定的社会福利制度框

架下，根据专业价值观念、运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境、获得发展的职业性服务活动。

## （二）我国对社会工作的理解

当前我国存在着对社会工作的三种不同理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。

第一类是普通社会工作。在机关、单位和社会上，我们有时会听到在职干部和离退休人员说自己抽空做点“社会工作”。这里所说的社会工作是他们在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。如离退休人员当校外辅导员，一些志愿者从事公益服务活动，等等。

第二类是行政性社会工作。这是指政府部门、企事业单位和群众团体中，那些专门从事职工福利、社会救助的人所从事的助人活动。这些活动有的面向全社会，如民政部的社会救助、老人福利和儿童福利工作，有的面向本单位成员，如企事业单位中工会救济和帮助困难职工的工作。这些工作都是由国家正式人员专门承担的助人解困的活动，工作人员较少受过助人方面的专业训练。从性质上来说，这是行政性、非专业的社会工作。

第三类是专业社会工作。这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，特别是近年来，一些受过社会工作教育和培训的人以专业理念为指导，运用社会工作的专业知识和方法对困难人群开展服务。他们或在社会工作服务机构内，或在某些医院、学校和社区中开展服务。这是一种新型的社会工作，也是与国际接轨的社会工作。

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》），指出要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。制定人才培养规划，加快高等院校社会工作人才培养体系建设，抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。充实公共服务和社会管理部门，配备社会工作专门人员，完善社会工作岗位设置，通过多种渠道吸纳社会工作人才，提高专业化社会服务水平”。这里的社会工作指的是专业社会工作。

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，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。这一界定从基本要素、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。

中共中央十八届三中全会作出推进国家治理体系和治理能力现代化和创新社会治理体制的战略部署，指出要激发社会组织活力，正确处理政府和社会关系，将适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项，交由社会组织承担。这为我国社会工作的发展开辟了新的前景。

## 二、社会工作的特点

社会工作是帮助有困难群体的活动，与一般助人活动相比有许多特点，主要表现在以下几个方面。

### （一）专业助人活动

社会工作是一种专业助人活动，专业助人是它的第一个特点。社会上有多种多样的助人活动，扶老携幼、济贫助弱、救人于水火、助人成好事等都属于助人活动。社会工作不是一般的助人活动，而是以困难群体为主要对象的、专业的、职业性的助人活动。社会工作以社会上极度困难和比较困难的群体为主，决定了这种助人活动的重要性和艰巨性，而国家和社会对这种活动的较高要求使其走向专业化和职业化。显然，社会工作与一般的做好事、志愿服务有所不同。在性质上，它是以服务于困难群体、以利他为目的的职业活动。

### （二）注重专业价值

专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。在现代社会，社会工作是解决社会问题的重要方法，它以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，以追求社会公正和社会进步为自己的目标。社会工作强调平等之爱，要帮助所有有困难、有需要的人。社会工作助人为乐，以帮助人作为自己的职责，在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。它有崇高的理念，同时又脚踏实地工作。

### （三）强调专业方法

专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法。任何工作都需要方法和技巧，否则会心有余而力不足，甚至会好心办坏事。社会工作者所从事的常常是复杂的助人服务，要解决复杂的问题，就需要有专门的、训练有素的方法和技巧。经过长期的实践和积累，社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等一系列独特的工作方法。这是一些经过人们反复实践、行之有效的、科学的方法和技术，它通过教育和培训等方式传递给新入行的人们，并通过实践不断得到发展。专业方法是社会工作的重要特点。

### （四）注重实践

实践也称实务，是人们有目的的、参与或介入社会生活的活动。社会工作从本质上来说是实践的，它通过对科学方法的运用，与服务对象一起帮助他们改变自己的困境，增进其社会功能。简单地说，社会工作要具体地去做，即在科学理论指导下采取行动，这是不同于其他理论性社会科学学科的重要的地方。社会工作的实践性不但要求社会工作者有理论联系实际的能力，而且要有根据情况的变化，合理运用工作方法与技巧的能力。

### （五）互动合作

社会工作是社会工作者帮助和协助有困难、有需要的群体克服困难的过程。这一过程并不是社会工作者单向地向服务对象提供服务，而是双方合作、共同面对困难、分析问题成因、寻找解决问题的方法、进而解决困难的过程。社会工作是对人的工作，是社会工作者与服务对象的互动过程，也是社会工作者与服务对象“一同工作”的过程。社会工作者与服务对象形成良好关系，相互配合，对解决问题十分重要。没有社会工作者与服务对象之间的良好配合与合作，就很难有效地实现“助人自助”的目标。

### （六）多方协同

社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工

作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者也要与其他人员合作，共同解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。因此，多方协同、合作努力解决问题是社会工作的一个特征。比如，要帮助失业人员再就业，社会工作者就要与本机构（组织）中的同事、社区工作者、劳动部门的工作人员等多方面的人员合作。团队协作解决问题是社会工作的一个重要特点。

## 第二节 社会工作的目标及功能

在现代社会，社会工作有其独特的作用。以下从服务对象、社会和文化三个层面来分析社会工作的目标，并揭示社会工作的功能，以进一步认识社会工作的意义。

### 一、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。当个体的生命受到威胁、个人的基本生活受到严重伤害时，政府和社会有责任帮助他们解除危机，帮助他们生存下来、生活下去。在这方面，社会工作者负有职业上的责任。面对危难，社会工作的基本目标就是寻求资源（包括物质资源和社会资源），支持受助者，帮助他们走出困境。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并同其他人一道为其提供物质支持，包括衣、食、住等方面；此外，社会工作者要发挥自己的专业特长，对处于危难中的人给予心理支持，促进其社会支持网络的发展。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难民和极度困难者，从帮助极度贫困者到帮助因家庭关系破裂而精神崩溃者以及吸毒成瘾者。社会工作的目标就是帮助他们脱离危难。

##### 2. 缓解困难

人生的不同发展阶段会遇到不同的困难，有些困难是一般性的，是人们都会遇到的，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，当事人应付和解决问题的能力又有限，所以需要别人帮助才能解决。这既包括物质方面的困难，也包括精神方面的压力。在这种情况下，当事人一般会找政府、工作单位等出面帮助解决。在社会工作比较发达的国家和地区，很多人会求助于各种社会组织，其中包括社会工作服务机构。由于社会工作服务机构的专业性及对受助者的尊重、会对受助者的情况予以保密，所以社会工作在解决有关个人困境，特别是不希望他人知晓的问题方面作用独特。比如，社会工作在帮助青少年走出迷恋电子网络困境、帮助单亲家庭走出困境、帮助丧偶老人适应生活等方面都扮演着不可替代的角色。社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服苦难。当前在我国，社会的快速转型引发了诸多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困

难群体解决困难，使他们恢复正常生活。

### 3. 激发潜能

社会工作强调“助人自助”，这里的核心是要增强服务对象的内在能力。人的能力包括已充分发挥的能力、部分发挥的能力、被压抑的能力和尚未被发掘的潜能。对困难群体来说，由于个人生理、心理原因和社会方面的限制，他的一些能力可能被压抑、被忽视。社会工作者的工作就是要激发他们被压抑、被忽视的能力，调动其内在积极性，并配以外部条件，帮助其走出困境。

### 4. 促进发展

社会要发展，个人也追求发展。人类发展理论指出，随着人的生物体的成长和变化，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。当一个人或一群人遇到困难时，社会工作者就会施以援手，通过增加知识、学习技能、学习建立人际关系等方式，使个人或群体得到发展，实现自己的人生目标。比如，小组工作中有成长小组，就是以成员发展为目的的。在现代社会，增加人们的知识和技能、增强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

社会工作在社会层面的核心目标是解决社会问题、促进社会公正。

### 1. 解决社会问题

对社会问题的理解有两种。社会学认为，社会问题是社会上大多数人遇到的某种问题，这些问题影响着他们的正常生活，从而需要改变的社会状况。这种理解强调了该问题较大的影响范围和它对于人们正常生活较深的不利影响。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。社会工作同意社会学的上述看法，同时认为，社会问题还指那些与社会因素有关的问题，包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而产生的问题。社会问题可能是群体性的问题，也可能是个人性的问题。它是一种消极现象，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这些问题。

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，没有社会问题就没有社会工作。社会工作者秉持专业价值观，用专业方法介入社会生活，就是要解决个人、家庭、群体、社区和社会等方面的问题，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都会造成社会问题。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

社会公正是指一个社会根据一定的价值观念，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；在政治领域中，有些人的正常权利受到侵害。在经济利益和政治权利方面受到伤害的基本上是困难群体，他们在经济和政治方面被排斥、被边缘化，从而生活在困境之中。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、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。社会工作者相信人是有尊严的，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，具体包括：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等。

### （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、调节着人们之间的关系，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

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，人格平等，互相尊重，人道主义也是健康社会的基本道德准则。在社会急剧转型和个人追求物质利益大行其道的情况下，利益纷争频仍，社会关系冷漠，给人们带来伤害，特别是使一些人生活在困境之中，这不是健康社会所应具有。社会工作竭诚为困难群体服务的行动和精神，可以通过向社会宣传，倡导互助、助人精神，促进人们互相关爱、相互扶助，弘扬人道主义精神，这也是我国和谐社会建设所要求的。

#### 2. 促进社会团结

在现实生活中，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、合作共事、共同发展的状态。相互团结而不是彼此分裂，合作共事而不是尔虞我诈，这是健康社会的基本表征，也是人们所期望的。在现代社会，由于社会迅速变化和物质利益竞争的明确化，个人私利化现象严重，人们之间的真诚关系淡薄。社会工作者可以通过自己的活动，帮助有困难的人脱离困境，发展社会支持网络；通过组织互利活动来促进人们之间的相互合作，建构相互关怀的社会环境，促进社会团结。

## 二、社会工作的功能

### （一）功能的含义与类型

#### 1. 功能的含义

功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。社会是一个复杂系统，它的各个部分是复杂地联系在一起的，任何一部分的变化都会对社会系统发生这样那样、或强或弱的作用，这就是它的功能。社会工作是社

会的组成部分，它对服务对象和社会系统发挥的作用就是社会工作的功能。在社会工作看来，社区、家庭，甚至一个人的生活都是一个系统。在这些系统中，任何部分都有其应该发挥的功能，而功能发挥得好坏会影响整个系统的生存和运行状态。比如在家庭中，父母应该哺育、培养、教导孩子，这是他们的责任和功能。父母对孩子缺少关爱、疏于管理就可能贻误孩子的成长。由于种种原因，社会系统的某个部分如不能发挥自己应有的功能，出现功能不足或功能缺失的现象，就可能会滋生社会问题。

由于部分处于系统之中，对系统的影响是多方面的，所以分析功能首先要说明是哪部分的功能和对哪部分的功能，即哪部分在发挥作用，和哪部分对哪部分发挥了作用。

## 2. 功能的基本类型

从某一现象所起的作用的基本性质来分，功能可以被分为正功能和负功能。所谓正功能指，是系统的某一部分、某一现象所发挥的正面的、积极的、支持性的作用；负功能是指它所发挥的负面的、消极的作用。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。如果丙对丁产生了消极的、负面的影响，就是丙对丁具有负功能。比如父母对子女过分严厉地管教可能会导致子女的逃避心理，这种管教行为就具有负功能。在社会工作理论和实践中，习惯上“功能”概念是指正功能。

## (二) 社会工作对服务对象的功能

### 1. 促进服务对象正常生活

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。正常的社会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，他们希望提供的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。

### 2. 恢复弱化的功能

对于贫弱群体来说，由于生理、心理及社会方面的原因，他们的某些方面的功能可能衰退了，这也影响了他们的正常生活。比如某些残疾人因为身患残疾，越来越脱离正常的社会生活。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，这对他们的生活和发展来说是很不利的。社会工作通过开展活动、提供服务，可以恢复他们的自信，也可以促使他们参与更广泛的社会生活，这就是在恢复和强化他们的社会功能，以促进他们的社会融入。

### 3. 促进人的发展

人是有潜能的，人的潜能充分发挥有利于他们的正常生活和自我实现。但是对于某些贫弱群体来说，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，进而滋生社会问题。社会工作通过开展多种服务，可以促进他们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。社会工作者可以通过开展多种活动，促进他们的社会融入，为他们后来的发展奠定基础。社会工作者为老人服务会帮助他们摒弃消极的心态，树立积极老龄化的信念，老有所为，使自己的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

人是生活于社会之中的，与人相关的各种因素构成了他的生活环境。社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”，认为人是生活在社会环境之中的，人与社会环境是相互依存的。社会应该为人的正常生活、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、减少对社会的依赖、经营好自己的生活、为社会发展作贡献。

对于那些贫弱群体和边缘群体来说，他们与环境的关系是不协调的。这种不协调给他们的生活带来困难，也带来社会问题。社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动，主要表现为两个方面：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境，向服务对象提供更多支持。社会工作的任务就是促进人与社会环境的相互适应，使他们之间的关系更加协调。

### （三）社会工作对社会的功能

#### 1. 维持社会秩序

良好的社会秩序是社会各部分关系协调、稳定的状态，这是人们极力追求的。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、失业而形成的社会问题的积累。社会工作在一般的意义上来说具体解决社会问题的专业活动，对困难人群问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且可以减少因问题激化可能产生的对社会秩序的冲击，从而有助于社会稳定。

社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同：行政管理倾向于运用行政力量，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来化解矛盾、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. 建构社会资本

社会资本是在一定社会范围内存在的，人们基于信任、情感、共同体意识而形成的，相互信赖和支持的关系。在向现代社会快速转型的过程中，人们之间原本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。社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办关爱困难群体的公益活动，连接社会资源，可以增加他们的相互信任，促进社会成员之间良好关系的建立，促使社会资本的增加，或使社区的社会资本更加丰厚，有助于建立一个相互关怀的社会。

#### 3. 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