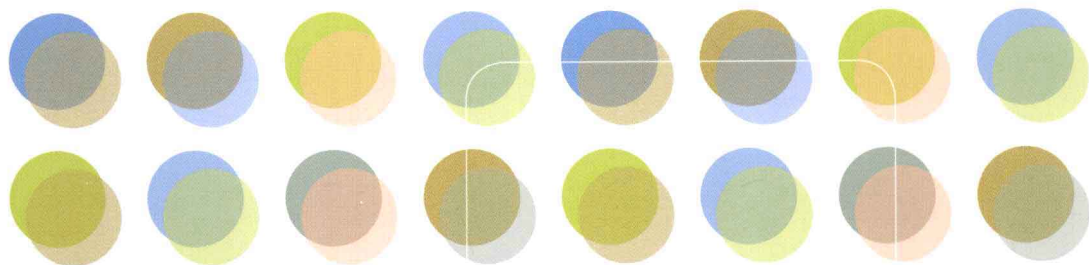




高等院校社会工作专业  
精编通用教材

# 社会工作行政

主 编 付立华  
陈为雷



Social Work  
Administration

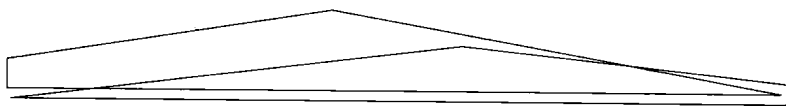
山东人民出版社  
全国百佳图书出版单位 一级出版社



高等院校社会工作专业  
精编通用教材

# 社会工作行政

主 编 付立华  
陈为雷



**Social Work  
Administration**

山东人民出版社  
全国百佳图书出版单位 一级出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作行政 / 付立华, 陈为雷主编. — 济南: 山东人民出版社, 2012. 11  
ISBN 978-7-209-05785-1

I. ①社… II. ①付… ②陈… III. ①社会工作—行政管理—教材 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 111882 号

出版策划: 王海玲  
责任编辑: 马 洁  
封面设计: 蔡立国

## 社会工作行政

付立华 陈为雷 主编

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址: 济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编: 250001

网 址: <http://www.sd-book.com.cn>

发行部: (0531)82098027 82098028

新华书店经销

山东临沂新华印刷物流集团印装

规 格 16 开(169mm × 239mm)

印 张 18

字 数 295 千字

版 次 2012 年 11 月第 1 版

印 次 2012 年 11 月第 1 次

ISBN 978-7-209-05785-1

定 价 30.00 元

如有印装质量问题, 请与印刷单位联系调换。(0539)2925888

**《高等院校社会工作专业精编通用教材》编委会**

学术顾问： 徐永祥 关信平 史柏年  
曾家达 殷妙仲 黄智雄

总 主 编： 高鉴国

编委会成员（按姓氏音序排列）：

陈 爽 程胜利 董云芳 李晨光 李 景 李彦志 梁丽霞  
刘永策 秦克寅 权福军 孙静琴 孙远方 王蕾蕾 修彩波  
徐从德 邢学敏 杨焕鹏 张 乐 张仁玺 赵新彦 赵振军

## 总序

社会工作作为专门化职业和专业学科,致力于实现社会福利、社会进步和社会正义。社会工作实务和研究有助于改善生活质量,发展个人、团体和社区的潜能。社会工作者把直接服务、社区发展、政策倡导、教育和研究作为介入方法,促进人们与社会环境的互动。随着中国经济的快速发展和社会转型的逐步深入,社会问题和社会需求日趋复杂化和多样化,建立一支专业化的社会工作人才队伍成为必然选择。在这一时代背景下,社会工作专业方法的优势凸显,社会工作专业教育快速发展起来。特别是从2000年到2010年,社会工作专业教育在数量和质量上都有很大突破,由教育部批准和予以备案的开设社会工作专业的院校从27所增加到252所,另有几十所高校开办专科、高职层次的专业教育。<sup>①</sup>自2009年社会工作专业硕士(MSW)教育被正式纳入高校研究生专业教育体系以来,共有58所大学和研究机构开设了社会工作专业硕士研究生课程计划。同时,社会工作专业博士点的设置也被纳入国家学科规划和建设的议事日程。在这一阶段,社会工作专业学科和教育体系开始在中国逐渐建立起来。

中国专业社会工作事业在很大程度上是从专业教育起步的。由于整体上专业化社会服务事业的弱小甚至缺失,专业教育长期缺少坚实的社会基础。然而,中国学者和教学工作者立足于中国社会的现实基础,努力学习和借鉴国际上社会工作的发展成果,初步建构了具有科学性和系统性的社会工作专业知识。比如,在一个很长时间内,中国社会工作的视角曾经局限于社会问题和社会管理取向,随着社会工作专业理论知识的引用和普及,越来越多的教育和服务工作者开始自觉地掌握“能力”、“增权”、“权利”、“福利”、“公正”等更广阔的视角和方法。由于国情和文化的差异,借鉴国外现代知识体系和教育方法需要一个本土化的过程,不断编写和更新适合国情的专业教材,是逐步提高社会工作教育和专业化(职业化)水平的必由之路。

---

<sup>①</sup> 中国社会工作教育协会:《中国社会工作教育通讯》,2004年第21期;中国社会工作教育协会:《关于开展社会工作专业评估的通知》(协会文〔2011〕001),2011年2月28日。

在过去十几年中,社会工作专业教材建设经历了一个不断提升的过程。在专业教育出现早期,国内同仁在文献资料极为有限的条件下编写出版了一些教材,初步介绍社会工作专业理论和知识,填补了专业教材的空白。随着高校社会工作专业教育规模的日益扩大,需要加快教材建设,以应对课程开设的急需。于是,中国社会工作教育协会组织国内最早开办社会工作专业的高校骨干教师,编写出版了普通高等学院社会工作专业主干和实务课程系列教材,代表着专业教材建设系列化、规范化的新开端,并全面展示了当时中国社会工作专业教学和研究的水平。此后,国内陆续出版了多套社会工作专业教材以及国外经典译丛,在社会工作教育和学科建设中发挥了积极作用。当前社会工作职业化进程加快的大环境对高校专业学生培养和教材建设提出了更高要求:即在已有教材建设基础上,不断更新、充实专业内容,编写出理论知识体系更全、更新和实务操作性更强的教材。在这种情况下,山东人民出版社策划并组织了这套“高等院校社会工作专业精编通用教材”的编写,以期出版一套更接近时代需要和专业教育要求的教材。

教材的编写力求遵循以下原则:

1. 通用性。其中基础课教材主要根据《社会工作专业主干课程教学基本要求》(教育部高教司,2004)、《全国社会工作者职业水平考试大纲》(教材编写组,2010)、《全国MSW考试指导范围》(2010)等指导性文件规定的大纲编写,教材内容在较大程度上与国内已经发布的指导性大纲相吻合,可满足全国社会工作者职业水平考试和社会工作专业硕士入学考试的需要。

2. 完整性。在编写过程中,要求参编老师充分掌握现有国内同类教材的出版信息,借鉴和吸收已有成果,注重学科知识体系涵盖全面,保证学科体系的相对完整性,避免以不同院校的教学时数限制和编写者的个人偏好对大纲内容进行取舍。各教材的章节内容相互衔接和协调,知识要点齐全。

3. 专业性。准确和全面体现社会工作专业视角,避免仅以“问题”、“案主”、“管理”为取向,而忽视“需求”、“环境”、“结构”、“过程”以及“能力”、“增权”等多重视角。内容设计有所遵循,基于充分和可靠的文献依据。对理论、问题和工作模式等内容方面的编写,根据专业视角进行层次和类型划分或展开设计,避免简单罗列其他学科教材或出版物上的内容。

4. 实务性。比国内已有教材更加注重介绍相关实务模式和操作技巧,并加大实务技巧内容篇幅。在体例设计上,力求突出实务知识,特别是那些在本土化过程中积累的经验知识。在教材文本上,增加本土的适当案例介绍和扩展阅读,并且在练习题部分中提供本土的场景设计,引导对学生专业方法能力的训练。

5. 先进性。尽量吸收国内外最新教材的优点,反映最新的实务模式或方法。

在实务模式和方法介绍中,努力将理论、过程、社会工作者的角色与技巧、以证据为基础的成效评估等内容有机衔接、整合。

社会工作是一个新兴专业,需要对很多理论和实务知识进行不断研究和探索。中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授曾指出,编写高水平的专业教材谈何容易。毕竟中国内地的社会工作专业教育恢复重建时间不久,要拿出相对成熟的教材,需要众多学者同仁的不懈努力。但是学无止境,社会工作专业的快速发展使得人们又不能再等下去<sup>①</sup>。本套教材的编者大都是社会工作专业的中青年教师,他们结合已有的教学和实践经验,对相关问题进行了有益探索。在各分册教材主编的悉心统稿和具体组织下,多易其稿,反复修订。教材编者们通过查阅大量专业文献和相互切磋,大都经历了一个新的专业提升和积累的过程,并将所收获的知识信息和技能再转化为新的教科书文本。当对社会工作知识和技能所知不多时,编者们往往对专业上的“学无止境”没有更深的体会和敬畏心理;在更多地了解和掌握社会工作知识的时候,编者们反而更加清楚地体会到自身的专业知识水平与先进的专业知识水平之间所存在的差距。由于能力积累和资料收集等方面的局限,本套教材难免存在许多不足之处,希望专业同仁、学生和其他读者能够给予批评指正,以期不断改进教材的内容和质量。

中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授认真审阅了本套教材的部分初稿,提出一系列体现社会工作专业本质要求的指导意见。加拿大多伦多大学社会工作学院曾家达教授、不列颠哥伦比亚大学社会工作学院殷妙仲教授对部分教材大纲的修订和充实提出诸多建设性建议,使编者们受益匪浅。山东人民出版社原社长金明善先生、现任社长郭海涛先生和副总编辑丁莉女士对于本套教材的编写始终给予大力支持。本套教材的出版策划和责任编辑王海玲和马洁女士怀着对社会工作的满腔热情,积极参与整套教材编写的组织协调工作,认真细致地对待每一个细节,每一章教材的完稿都浸透着她们辛勤的汗水。总之,本套教材的面世是大家共同协作和努力的结果,愿它成为中国社会工作教育和实务事业的一块新铺路石。

高鉴国

2012年8月于山东大学

---

<sup>①</sup> 王思斌:《社会工作导论》总序,北京:高等教育出版社,2004年。

# 目 录

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| 总 序 .....                       | 1         |
| <b>第一章 社会工作行政概述 .....</b>       | <b>1</b>  |
| 第一节 社会工作行政的含义、特征、过程与功能 .....    | 1         |
| 第二节 社会工作行政的由来与发展 .....          | 9         |
| 第三节 社会工作行政的相关概念辨析 .....         | 13        |
| 本章小结 .....                      | 18        |
| 主要术语 .....                      | 19        |
| 练习题 .....                       | 19        |
| 思考题 .....                       | 20        |
| 阅读文献 .....                      | 20        |
| <b>第二章 社会工作行政的知识和理论基础 .....</b> | <b>21</b> |
| 第一节 社会工作行政的社会工作学基础 .....        | 21        |
| 第二节 社会工作行政的公共行政学基础 .....        | 27        |
| 第三节 社会工作行政的管理学基础 .....          | 32        |
| 本章小结 .....                      | 41        |
| 主要术语 .....                      | 42        |
| 练习题 .....                       | 42        |
| 思考题 .....                       | 43        |
| 阅读文献 .....                      | 43        |
| <b>第三章 社会工作行政价值与伦理 .....</b>    | <b>44</b> |
| 第一节 社会工作价值与伦理 .....             | 44        |
| 第二节 社会工作行政的价值观与伦理 .....         | 50        |
| 第三节 社会工作行政中的伦理困境和伦理抉择 .....     | 54        |
| 本章小结 .....                      | 61        |
| 主要术语 .....                      | 62        |



|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 练习题 .....                  | 62         |
| 思考题 .....                  | 63         |
| 阅读文献 .....                 | 63         |
| <b>第四章 社会工作行政人员 .....</b>  | <b>64</b>  |
| 第一节 社会工作行政人员概述 .....       | 64         |
| 第二节 社会工作行政人员的素质要求 .....    | 67         |
| 第三节 社会工作行政人员的专业化与职业化 ..... | 72         |
| 本章小结 .....                 | 76         |
| 主要术语 .....                 | 77         |
| 练习题 .....                  | 77         |
| 思考题 .....                  | 78         |
| 阅读文献 .....                 | 78         |
| <b>第五章 计划 .....</b>        | <b>79</b>  |
| 第一节 计划概述 .....             | 79         |
| 第二节 社会服务机构计划的制订 .....      | 83         |
| 第三节 社会服务方案的制订 .....        | 86         |
| 本章小结 .....                 | 93         |
| 主要术语 .....                 | 93         |
| 练习题 .....                  | 94         |
| 思考题 .....                  | 95         |
| 阅读文献 .....                 | 95         |
| <b>第六章 组织 .....</b>        | <b>96</b>  |
| 第一节 组织概述 .....             | 96         |
| 第二节 组织的结构 .....            | 100        |
| 第三节 组织的动态过程 .....          | 107        |
| 第四节 我国社会服务机构的现状与发展 .....   | 111        |
| 本章小结 .....                 | 116        |
| 主要术语 .....                 | 117        |
| 练习题 .....                  | 117        |
| 思考题 .....                  | 117        |
| 阅读文献 .....                 | 118        |
| <b>第七章 人力资源管理 .....</b>    | <b>119</b> |
| 第一节 人力资源管理概述 .....         | 119        |
| 第二节 人力资源管理的一般过程 .....      | 121        |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 第三节 社会服务机构的志愿者管理 .....     | 132        |
| 本章小结 .....                 | 137        |
| 主要术语 .....                 | 137        |
| 阅读文献 .....                 | 138        |
| <b>第八章 领 导 .....</b>       | <b>139</b> |
| 第一节 领导概述 .....             | 139        |
| 第二节 领导理论 .....             | 144        |
| 第三节 社会服务机构的领导 .....        | 151        |
| 本章小结 .....                 | 156        |
| 主要术语 .....                 | 156        |
| 练习题 .....                  | 156        |
| 思考题 .....                  | 157        |
| 阅读文献 .....                 | 157        |
| <b>第九章 激 励 .....</b>       | <b>158</b> |
| 第一节 激励概述 .....             | 158        |
| 第二节 激励理论 .....             | 162        |
| 第三节 社会服务机构中的激励策略与方法 .....  | 167        |
| 本章小结 .....                 | 173        |
| 主要术语 .....                 | 174        |
| 练习题 .....                  | 174        |
| 思考题 .....                  | 174        |
| 阅读文献 .....                 | 175        |
| <b>第十章 社会工作督导 .....</b>    | <b>176</b> |
| 第一节 社会工作督导概述 .....         | 176        |
| 第二节 社会工作督导的内容 .....        | 180        |
| 第三节 社会工作督导的原则和方法 .....     | 186        |
| 本章小结 .....                 | 191        |
| 主要术语 .....                 | 192        |
| 思考题 .....                  | 193        |
| 阅读文献 .....                 | 193        |
| <b>第十一章 筹资与财务管理 .....</b>  | <b>194</b> |
| 第一节 社会服务机构的经费来源与筹资管理 ..... | 194        |
| 第二节 社会服务机构的财务计划与财务预算 ..... | 199        |
| 第三节 社会服务机构的财务审计 .....      | 205        |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 本章小结 .....               | 210 |
| 主要术语 .....               | 211 |
| 练习题 .....                | 211 |
| 思考题 .....                | 212 |
| 阅读文献 .....               | 212 |
| 第十二章 社会服务评估 .....        | 214 |
| 第一节 社会服务评估概述 .....       | 214 |
| 第二节 社会服务评估的程序与研究设计 ..... | 222 |
| 第三节 社会服务方案评估 .....       | 229 |
| 第四节 社会服务机构的责信与能力评估 ..... | 237 |
| 本章小结 .....               | 242 |
| 主要术语 .....               | 243 |
| 练习题 .....                | 244 |
| 思考题 .....                | 244 |
| 阅读文献 .....               | 244 |
| 第十三章 社会服务机构与环境 .....     | 245 |
| 第一节 社会服务机构与政府 .....      | 245 |
| 第二节 社会服务机构与社区 .....      | 251 |
| 第三节 社会服务机构之间的联系 .....    | 255 |
| 本章小结 .....               | 260 |
| 主要术语 .....               | 260 |
| 练习题 .....                | 260 |
| 思考题 .....                | 261 |
| 阅读文献 .....               | 261 |
| 第十四章 社会工作行政的未来发展 .....   | 262 |
| 第一节 中国社会工作行政的机遇与挑战 ..... | 262 |
| 第二节 社会工作行政的未来 .....      | 265 |
| 本章小结 .....               | 270 |
| 主要术语 .....               | 270 |
| 思考题 .....                | 271 |
| 阅读文献 .....               | 271 |
| 参考文献 .....               | 272 |
| 后 记 .....                | 275 |

# 第一章 社会工作行政概述

社会工作行政作为社会工作实务五大方法之一,是社会工作的重要组成部分。什么是社会工作行政?社会工作行政、社会福利行政、社会管理、公共行政以及社会政策等有什么区别和联系?本章将深入探究社会工作行政的含义,介绍社会工作行政的特征、一般过程和功能;阐述社会工作行政的产生和发展;并将社会工作行政和其他相近、相关概念加以比较和辨析。

## 第一节 社会工作行政的含义、特征、过程与功能

### 一、社会工作行政的含义

#### (一) 社会工作行政的翻译

社会工作来源于西方,社会工作行政也是如此。社会工作行政是从英文“social work administration”翻译过来的,其中包含 social work 和 administration 两部分,“social work”翻译为社会工作,而对于“administration”这一概念,学者倾向于将它翻译成“行政”而不是“管理”,以使它与 management(管理)相区别。因而要想对社会工作行政有一个比较准确的把握和理解,对这两个子概念以及与相关概念的辨析就显得十分必要。

#### (二) 行政与管理

无论在英文还是中文中,administration(行政)和 management(管理)这两个词都是近义词,且词义丰富,然而近义词不等于同义词。英文中的“行政(administration)”源自拉丁文 minor,意为“服务和治理”;而“管理(management)”源自拉丁文 manus,意为“用手控制”。这样,管理基本上指的是对某些事务的具体管理、操作和

处理,是通过某个人自己的行为处理事务、实行监管的过程,简言之就是通过控制实现目标;而行政则强调服务,主要指对事务的计划、组织、推动和监督,是从综合的角度对相关事务的协调和推进。早在20世纪40年代至70年代初,西方社会工作文献对“行政”和“管理”就有所区分,更倾向于使用“行政”一词。休斯(Hughes)曾经总结指出行政与管理的不同之处:行政基本上指服务指令和服务,管理则指取得某些结果及取得这些结果的管理者的个人责任。管理注重基层员工的操作、控制,是一种微观的方法;而行政着眼于整个组织,重点是组织的高层,是一种宏观的方法。另外,20世纪30年代后的很长一段时期内,管理一般被认为等同于企业或商业管理。而对于企业和商业机构而言,管理的目标就是盈利。因此,社会工作机构和其他人类服务机构更愿意采用具有服务含义的行政一词,这也是本书采用行政这一概念的原因所在。

### (三) 什么是社会工作

和其他专业学科发展历程一样,社会工作的发展也不是一蹴而就的。社会工作起源于古代社会的慈善事业,这些慈善事业包括各种社会救济事业和社会服务工作。很长一段时间内,这些社会救济活动和服务工作并没有形成科学系统的理论和方法,也就不能称为完全意义上的社会工作。

至20世纪初,“社会工作”才开始代替“慈善事业”。自20世纪以来,随着西方国家工业的迅速发展,同时也引发了一系列严重的社会问题,引起社会的动荡不安,慈善事业已解决不了这些社会问题。一些思想家开始思索,寻求促进社会协调发展、解决问题的途径,社会工作应运而生,从此“社会工作”的名称代替了“慈善事业”。最早的社会工作方法是个案方法,1917年和1922年,芮奇蒙德(Richmond)先后出版了《社会诊断》(*Social Diagnosis*)和《什么是社会个案工作》(*What is Social Case Work*),为个案工作奠定了科学基础,使其成为当时社会工作最主要的实务方法。20世纪30年代,西方经济大萧条一方面促进了公共福利的发展,另一方面使人们重新注意到社会结构和环境的作用和影响,为小组工作和社区工作的发展提供了机遇。到20世纪40年代至50年代,小组工作和社区组织或社区工作得到了正式的承认,也成为社会工作的重要实务方法。而社会工作行政直到20世纪40年代才开始获得重视,除了行政外,社会工作研究也逐步成为社会工作实务方法。

随着社会工作的方法系统的日渐完善,人们也开始尝试着去描述什么是社会工作。国内外的社会工作学者并没有一致的看法,下面是几个比较有代表性的定义:

1972年美国出版的《世界社会科学百科全书》指出:“社会工作的目标是帮助

社会上受到损害的个人、家庭、社区和群体,为他们创造条件,恢复和改善其社会功能,使他们免于破产。社会工作的职能是帮助人们适应和改善社会制度。职业社会工作者的任务是采取各种适当的措施援助那些由于贫困、疾病、免职、冲突,由于个人、家庭或社会群体在经济上和社会环境中失调而陷入困难的人,此外还参加社会福利政策与社会预防方案的制订。”

O. 威廉姆·法利(O. William Farley)等人在其所著的《社会工作概论》中指出:“社会工作可定义为一门艺术,一门科学,一个专业,它通过社会工作实践帮助人们解决个人、群体(特别是家庭)和社区的问题,并帮助人们获得满意的人际关系、群体关系和社区关系。”

1995年美国出版的《社会工作辞典》把社会工作定义为“一门应用科学,用来帮助人们获得有效的心理和社会功能,并促成社会变革以增强所有人的福祉”。

王思斌对社会工作做出了这样的定义:“社会工作是以利他主义为指导,以科学知识为基础,运用科学方法进行的助人服务活动。”这一定义具有较高的概括性,直接指出社会工作的本质是一种助人活动,其特征就是提供服务。

我们认为,社会工作首先是一门专业,一门科学,因而尝试从科学的角度对社会工作下一个定义:社会工作是接受过专业培训的社会工作者在专业价值观和专业理论的指导下,运用社会工作的专业方法,提供专业的助人服务活动,旨在帮助服务对象解决问题、提升能力、修复和完善其社会功能,满足其社会需求,传递社会福利。

#### (四) 社会工作行政的定义

了解了社会工作和行政这两个概念后,究竟什么是社会工作行政呢?国内外对于社会工作行政的定义尽管各有不同,但也有一定的共通性。

##### 1. 国外学者的观点

社会工作权威专家基德尼(Kidneigh)在1950年对社会工作行政作了如下界定:“社会工作行政是一个将社会政策转化为社会服务的双向过程:(1)将社会政策转化为社会服务的过程,(2)运用所得的经验调整社会政策的过程。”

可以发现社会工作行政包含如下要素:

- (1) 社会工作行政的主体是社会服务机构、机构工作人员;
- (2) 社会工作行政的内容是将社会政策转化为社会服务;
- (3) 社会工作行政涉及机构领导者与其下属或团队成员;
- (4) 社会工作行政的基本过程是计划、组织、人事、指挥和控制。

斯宾塞(Spencer)认为,“社会工作行政是对机构内部关系和进取活动进行理

性管理的过程,以实现理想的目标”,还包括“促成机构及其所在社区资源互相开放、转化的过程”。

崔克尔(Trecker)认为,社会工作行政是“一个持续工作的过程,在这个过程中,与人们进行合作,释放以及汇聚他们的潜能,从而使他们利用所有可能拥有的资源,满足有需求的社区,提供服务和计划”。他概括出不同权威人士对社会工作行政原则的观点,包括如下主要要素:

- (1) 社会行政是一个持续的动态的过程;
- (2) 这个过程在于促进达致共同目标;
- (3) 在这一过程中要妥善运用各种资源;
- (4) 以协调和合作的方法获得人力和物力等各种资源;
- (5) 社会行政包括的最重要的要素是:计划、组织和领导。

1995年美国出版的《社会工作辞典》将社会工作行政定义为:“负有行政责任的人所采用的方法,包括:确定一个社会福利机构或其他单位的组织目标,获取运行方案的资源并进行分配,协调达成选定目标的工作,对工作程序和结构进行监控、评估,并进行必要的调整以提高绩效。在社会工作中,‘行政’很多时候是‘管理’的同义词。”

## 2. 国内学者的观点

港台学者白秀雄认为:“社会工作行政一方面是政府公共行政的一个部门,另一方面是社会工作的一种间接方法。就前者而言,它是指一个政府根据其立国主义和社会政策,顺应社会福利和世界潮流,并参照当前社会需求与状况,所从事的有关社会福利的措施及活动,其目的在于发挥政府福利工作的功能,履行国家福利工作的责任,以保障人民的生存权、工作权及财产权,就后者而言,社会工作行政作为社会工作的专业方法之一,它通过行政程序以确保服务的功效,实现社会福利的目标。”

王思斌使用的是“社会行政”的概念,他认为:“社会行政是依照行政程序,妥善利用各种资源,实施社会政策,向有需求者提供社会服务的活动。”社会行政的中心含义是执行、实施社会政策。在他看来,社会行政包括宏观社会行政(政府层面)和微观社会行政(社会服务机构层面)。

张曙认为:“社会工作行政是指政府的社会工作机构和社会福利保障组织对社会福利工作进行行政管理,实施社会政策,满足人类各类福利需求的活动。其中心含义是制定、执行、实施社会政策,提高服务机构的工作效率及服务品质。”

曾群认为:“社会工作行政就是通过对组织(即社会工作机构)的管理来有效地实现满足服务对象的社会需求这个组织目标的专业活动。”

徐柳凡等把社会工作行政界定为：“社会工作行政人员依据行政的程序和技术，有效策动和利用社会资源，实施社会政策，向有需求者提供社会服务的活动。它是社会工作的基本方法之一，其核心在于执行社会政策。”

陈为雷认为：“社会工作行政是指社会服务机构的工作人员在国家宏观社会政策的框架中，利用管理学、社会学、社会工作学等学科的理论和方法，确定一个社会服务机构的组织目标，获取并妥善利用资源，通过计划、组织、领导和控制等环节来协调人力、物力和财力资源，以保证服务机构的效率与效果的活动和过程。社会工作行政的主体包括机构行政管理者与其下属或团队成员。”

本书对社会工作行政的界定是：社会工作行政是将社会政策转化为社会服务的过程，具体来讲，它是社会服务机构及其工作人员，在专业价值观和专业理论的指导下，有效策动和利用社会资源，通过社会服务机构内部实施的计划、组织、执行与管理、评估等活动，实现机构高效运转，输出有效社会服务的过程。

我们可以用一个简单的图示予以表达：

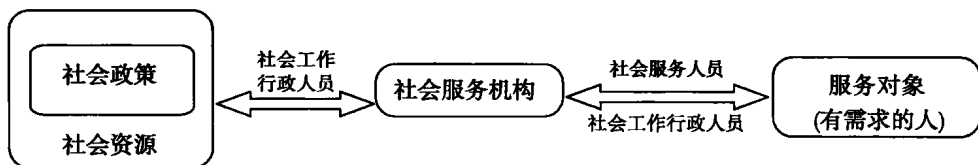


图 1-1 社会工作行政的界定

## 二、社会工作行政的特征

社会工作行政究竟具有哪些特征？针对这个问题，国内学者根据不同的维度和侧重点对社会工作行政的特征总结有以下几种：第一种主要强调社会工作行政与其他相近学科如社会管理、公共行政等的区别，并揭示了社会工作行政执行过程的层次性。以徐柳凡、张曙等人代表的第二种重点突出社会工作行政自身的层次性，即从宏观社会工作行政和微观社会工作行政的对比入手，深入剖析不同层面上社会工作行政的区别与联系，以王思斌等人代表。第三种则是根据社会工作和社会工作机构的特点总结出社会工作行政的特征，以曾群等人代表。上面提到，社会工作行政主要是关于社会服务机构的行政活动过程。我们认为，分析社会工作行政的特征应该落脚于社会服务机构的运作上，即根据社会工作和社会工作机构的特点总结出社会工作行政的特征。



### （一）强调价值观

社会工作是一项价值观导向的专业工作,在社会工作行政中必须要注重专业的价值观。对于社会工作机构而言,其机构组织基础是与价值观紧密联系的信念、使命、愿景和文化等要素。因此,社会工作行政必须同样需要价值观导向,并以此来确定机构的使命、愿景和目标;考虑决策的伦理性问题,注重行政伦理;营造组织文化,促使工作者内化社会工作价值,实现规范性组织控制;在领导中重视意义管理,通过满足工作者的成就和自我实现需求来进行激励。

### （二）以服务对象为中心

社会工作行政作为一种管理活动,其目的是实现组织目标。而社会服务机构的主要目标是满足服务对象的需求,这决定了社会工作行政的出发点和立足点是服务对象服务。因此,组织决策的重要依据是其是否有利于服务对象的需求,对组织绩效的评估也应考虑是否为服务对象提供了符合质量标准的服务以及这些服务是否对服务对象产生了效果,恢复和提升了服务对象的社会功能,改善了服务对象的生活质量。

### （三）人际取向

机构服务提供者是作为专业工作者或知识工作者的社会工作者,他们的特点要求机构的组织结构具有灵活性和弹性,更加注重互动、沟通、对话、协商、合作以及信息分享,而非等级森严、只有上下级命令与服从的僵化的官僚结构。同时,社会工作机构行政管理更应注重工作者的需求,通过满足他们高层次的需求来激励他们,在领导中注意人际取向。

## 三、社会工作行政的过程

社会工作行政是将社会政策转化为社会服务的过程,也包括社会服务机构内部的行政运作过程。在现代社会中,社会政策的制定与执行,社会福利体系的建立与运作,都与社会工作行政的运行过程紧密相关。而社会工作行政运行是指处置社会工作行政事项以达到既定目标的过程。古利克(L. Gulik)提出以 POSDCORB 模式表示行政的程序或过程,POSDCORB 是由以下几个英文单词的首字母组合而成:计划(planning)、组织(organizing)、人事(staffing)、指挥(directing)、协调(co-ordination)、报告(reporting)和预算(budgeting)。古利克的 POSDCORB 模式在包括社会工作行政在内的不同行政领域中得以应用。崔克尔认为,社会工作行政的运