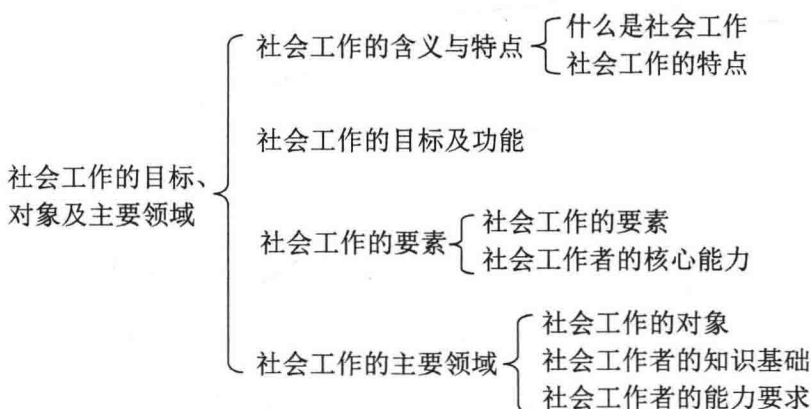


第一编

社会工作综合能力

第一章 社会工作的目标、对象及主要领域

本章知识体系



第一节 社会工作的含义与特点

一、什么是社会工作（表 1-1-1）

表 1-1-1 什么是社会工作

要 点	内 容
社会工作的含义	社会工作是社会福利制度框架下，在专业价值观指导下，运用专业方法帮助处在困难当中的人或群体走出困境的专业活动
我国对社会工作的理解	①普通社会工作 ②行政性社会工作 ③专业社会工作 十八届三中全会指出要激发社会组织的活力，将适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项，交由社会组织负责。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（表 1-1-2）

表 1-1-2 社会工作的特点

要 点	内 容
专业助人活动	社会工作与一般的做好事、志愿服务有所不同，是以利他为目的的、服务于困难群体的职业活动
注重专业价值	专业价值观是社会工作的灵魂。社会工作以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，追求社会公正与进步
强调专业方法	社会工作者从事的常是复杂的助人服务，需要专门的、训练有素的方法和技巧。包括：个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等
注重实践	社会工作是以实践为基础的职业。这不仅要求从业人员要有理论联系实际的能力，还要有足够的应变能力
互动合作	社会工作者应该邀请服务对象共同参与处理问题的的工作，方能实现“助人自助”
多方协同	社会工作需要动用多个方面的资源来协助服务对象解决问题，而并不是社会工作者独自作业

第二节 社会工作的目标及功能

社会工作的目标及功能（表 1-1-3）

表 1-1-3 社会工作的目标及功能

要 点	内 容	
社会工作的目标	服务对象层面的目标	①解救危难 ②缓解困难 ③促进发展 ④激发潜能
	社会层面的目标	①解决社会问题 ②促进社会公正
	文化层面的目标	①弘扬人道主义 ②促进社会团结
社会工作的功能	功能的基本类型	根据功能使用导致的结果，可分为正功能和负功能
	对于服务对象的功能	①促进服务对象恢复正常生活状态 ②恢复弱化的功能 ③促进服务对象的发展 ④促进人与社会环境的相互适应

(续表1-1-3)

要 点	内 容	
社会工作的功能	对于社会的功能	①维持社会秩序 ②构建社会资本 ③促进社会和谐 ④推动社会进步

第三节 社会工作的要素

一、社会工作的要素（表 1-1-4）

表 1-1-4 社会工作的要素

要 点	内 容	
服务对象	也称为受助者、案主或工作对象，服务对象可以是个人、家庭、群体或社区	
社会工作者	社会工作者是接受专业教育或培训，在团队、机构的直接支持下从事职业化社会服务的人。有如下角色：	
	直接服务角色	①服务提供者：提供心理辅导、物质帮助、劳务服务和政策信息等服务 ②治疗者：对有困难、有问题的社会成员所处的困境进行诊断和治疗 ③支持者：对服务对象提供鼓励、激发能力和信心 ④关系协调者：帮助服务对象改善和协调人际关系和社会关系 ⑤倡导者：向服务对象倡导合理的行为，并指导其事实
	间接服务角色	①行政管理者：控制社会服务的过程，科学管理社会工作，设计合适的社会工作方案 ②资源筹措者：为服务对象筹措物资、劳务服务或福利基金等 ③政策影响者：向政府建议提议，参与政府政策制定、修订和完善等
	合并角色	合并角色是指综合了多种功能的角色，这种角色包含直接服务也同时兼有间接服务，而且包含不同角色中的相互连带的关系。在实际的工作中，社会工作者的角色都具有一定的综合性
社会工作价值观	社会工作价值观是利他主义，价值观是社会工作的灵魂	
专业助人方法	专业助人方法是社会工作的核心组成部分，主要有个案工作、小组工作、社区工作等几种	

(续表1-1-4)

要 点	内 容
助人活动	助人活动是社会工作最核心的部分，它将受助者的需要与社会工作者的服务连接起来

二、社会工作者的核心能力

- (1) 沟通与建立关系的能力。
- (2) 促进和使能的能力。
- (3) 评估和计划的能力。
- (4) 提供服务和干预的能力。
- (5) 在组织中工作的能力。

第四节 社会工作的主要领域

社会工作的对象（表 1-1-5）

表 1-1-5 社会工作的对象

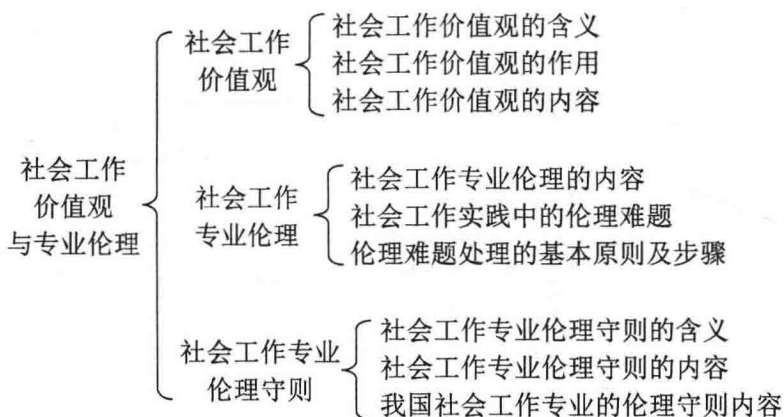
要 点	内 容
儿童及青少年社会工作	儿童及青少年社会工作是指对幼儿、少年和青年的专业社会服务，是为了促进他们健康成长而提供的福利服务 儿童及青少年社会工作在保护儿童权益和促进其健康成长方面发挥着日益重要的作用
老年社会工作	老年社会工作是运用社会工作理念和方法帮助老年人解决其面临的问题的社会服务 我国有促进老有所养、老有所依、老有所学、老有所为、老有所乐的相关政策，这些政策的实施和落实需要社会工作者的参与和介入
妇女社会工作	妇女社会工作是针对妇女的需要、为促进女性的正常生活和发展而开展的专业社会服务
残疾人社会工作	残疾人社会工作是面向残障人士而开展的，目的是增强和恢复他们的生理学功能和社会功能 ①人的残障分为肢体残障和智力残障 ②肢体残障是人的生理构造残缺或失去功能的状态 ③智力残障是人的智能和精神方面发育不足或受损而不能发挥正常功能的状态
矫治社会工作	矫治社会工作是对犯罪者在服刑、缓刑和假释期间，为了让其重新融入社会而提供的思想教育、心理治疗、行为纠正、生活福利和亲属照顾等方面服务的一种社会工作

(续表1-1-5)

要 点	内 容
优抚安置社会工作	优抚安置社会工作是在优抚安置领域综合运用社会工作的专业理论知识、实践技巧和方法,帮助、协调优抚安置服务对象及其相关人员和系统,整合社会资源,协调社会关系,预防和解决面临的问题,恢复和改善其社会功能,改善优抚安置对象的生活,促进其更好地适应社会的一种社会服务
社会救助社会工作	社会救助是对基本生活陷入困境者的救助。以保障当事人的生命安全和基本权利为目标 政府承担责任社会救助的主要责任。社会救助是社会福利制度的最基本的部分
家庭社会工作	家庭社会工作是指因社会或家庭成员的原因导致正常家庭陷入困境时,以协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系,帮助恢复家庭的正常生活及其功能为目的的专业服务
学校社会工作	学校社会工作是指主要以帮助学生正常学习和健康成长为目的的专业服务 学校社会工作主要有三种模式:治疗型学校社会工作、变迁型学校社会工作和社区—学校社会工作
社区社会工作	社区社会工作是通过社会工作的理论、技巧和方法解决社区的问题,促进社区发展的专业服务
医务社会工作	医务社会工作是在医疗、卫生、保健领域进行的社会工作。除此之外,与医疗事务相关的、主要在医疗机构内从事的社会工作也属于医务社会工作 医务社会工作是在医患关系这种特殊的人际关系下的社会工作
企业社会工作	在企业中开展的面向劳工群体的保障权益和处理劳资关系的社会工作专业服务

第二章 社会工作价值观与专业伦理

本章知识体系



第一节 社会工作价值观

一、社会工作价值观的含义

社会工作价值观是指一整套用以支撑社会工作者进行专业实践的哲学信念。

社会工作价值观是社会工作实践的灵魂和社会工作者的精神动力。作为一种专业价值观，它的基础是社会主流价值和社会工作专业的独特追求。社会工作价值观以人道主义为基础，充分体现了热爱人类、服务人类、促进公平、维护正义和改善人类与社会环境关系的理想追求，激励和指导着社会工作者的具体工作。

二、社会工作价值观的作用

社会工作价值观的作用主要体现在以下的五个方面：

- (1) 保护服务对象权益。
- (2) 帮助社会工作者解决伦理难题。
- (3) 促进专业的健康发展。
- (4) 促进社会服务机构的能力建设。
- (5) 维护社会正义。

三、社会工作价值观的内容（表 1-2-1）

社会工作起源于西方，目前在大多数西方国家已经达到比较成熟的水平，社会工作价值观也比较稳定。

表 1-2-1 社会工作价值观的内容

要 点	内 容
戈登的社会 工作价值体系	①个人应该受到社会的关怀 ②个人与社会是相互依赖的 ③每个人对他人都负有社会责任 ④每个人除了具有人类共同的需要外，每个人也是独特而不同于他人的 ⑤民主社会的基本特质，在于每个人的潜能都能充分实现，同时也意味着个人应当通过社会参与而尽到其社会责任 ⑥社会有责任提供途径以消除自我实现的障碍，以便个人的自我实现得以完成
比斯台克的 社会工作 价值体系	①人的潜能 ②人的责任 ③人的权利 ④人的需要 ⑤人的社会功能 ⑥社会的责任 ⑦社会的权利 ⑧个人对社会的责任 ⑨人的自我抉择权
国际社会 工作界定义的 社会工作 价值观	①服务大众：社会工作者应当超越个人利益为他人提供专业服务，强调的是实践形式 ②践行社会公正：社会工作者追求社会变革，特别是与弱势群体一起努力，并代表他们寻求社会变革，强调的是实践目标 ③强调服务对象个人的尊严和价值：社会工作者对个人都给予关心和尊重，意识到个体的差异和文化及种族上的多元性，强调的是实践中的具体差异 ④注重服务中人类关系的重要性：社会工作者认识到人类关系和群体内部关系是重要的变革工具，强调的是实践工具 ⑤待人真诚和守信：社会工作者始终意识到专业的使命、价值观、伦理原则和伦理标准，并用与之相适应的方式开展实际工作，强调的是实践中的行为准则 ⑥注重能力培养和再学习：社会工作者不断致力于增进专业知识和技能，并将它们运用到实际工作中，强调的是实践者的专业要求
在操作层面	社会工作价值观可以概括为以下的六项原则：接纳、尊重、个别化、自决权和知情同意、保密、不批判

第二节 社会工作专业伦理

一、社会工作专业伦理的内容（表 1-2-2）

表 1-2-2 社会工作专业伦理的内容

要 点	内 容
社会工作专业伦理的含义	社会工作是一种道德实践，不可避免涉及伦理问题 社会工作专业伦理是指社会工作在实践过程中所包含的特定的价值观和信念。由社会工作专业价值观所形成的职业伦理是一整套指导从事社会工作专业的工作人员正确履行责任和义务，并预防道德风险的行为规范
社会工作专业伦理的主要内容	工作中对服务对象的伦理责任 在社会工作中应该注意对服务对象在伦理关系上的处理，包括对服务对象的义务、自我决定、知情同意、利益冲突、隐私和保密等
	工作中对同事的伦理责任 和同事共同工作的时候注意的伦理应该包括尊重、保密、合作、咨询、服务转介等
	工作中对服务机构的伦理责任 在工作中对于机构需要注意的伦理关系处理主要包括督导和辅导、教育和培训、服务对象档案管理、服务对象的转介、行政管理等方面
	社会工作者作为专业人员的伦理责任 作为专业人员要注重自己要有足够的实践能力完成工作，有对自身的道德要求等
	对社会工作专业的伦理责任 对于工作实践，社会工作者需要对职业行为负伦理责任，包括保障专业的完整性，遵循专业的评估和研究等
	社会工作者对全社会的伦理责任 社会工作者作为社会中特别的一分子，对于社会也有一定的伦理责任，包括熟悉社会福利、鼓励公众参与、尽力处理公共紧急事件、发起社会行动等

二、社会工作实践中的伦理难题（表 1-2-3）

表 1-2-3 社会工作实践中的伦理难题

要 点	内 容
概 述	在社会工作的专业实践中，社会工作者面对着具体的个案、不同的服务对象以及不同的伦理情景都应以专业伦理作为指引，从而做出决定，并达到正确、妥当和尽可能避免伤害，更好地实现“助人自助”
伦理难题含义	社会工作中的伦理难题是指社会工作者在工作实践中除了资源本身的缺乏和体制、政策的限制外，还涉及伦理原则自身的互相制约 伦理难题本质上是价值多元性和矛盾性的结果，也是社会工作实践中责任与义务之间冲突的具体表现

(续表1-2-3)

要 点	内 容
社会工作实践中面临的伦理难题	在实践中,社会工作者面临的主要伦理难题有: ①保密问题 ②人情与法制及规定的冲突问题 ③价值介入与客观性的矛盾 ④社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突 ⑤自我决定问题

三、伦理难题处理的基本原则及步骤(表1-2-4)

表1-2-4 伦理难题处理的基本原则及步骤

要 点	内 容
伦理难题处理的基本原则	在社会工作的实践过程中,遇到伦理难题时,必须做出价值观和伦理顺序的优先性安排。处理伦理难题的基本原则有以下七点
	保护生命原则 在社会工作实践中,保护生命原则高于其他所有的伦理原则
	差别平等原则 不仅要以平等的方式对待不同的服务对象,也要注重服务对象间的个体差异
	自由自主原则 应充分保障服务对象的自由和自主,以提升服务对象的能动性和参与能力
	最小伤害原则 应尽量保护服务对象的权益不受到侵害,尽可能实现其利益最大化
	生命质量原则 社会工作者应致力于通过专业服务来提升服务对象的生活质量
	隐私保密原则 社会工作者应在提供服务的各个环节,始终遵守保护服务对象的个人隐私和相关信息的承诺,以保护服务对象的个人权益
	真诚原则 社会工作者应坦诚对待服务对象,适当地展示自我,与服务对象建立互信的关系
处理伦理难题的一般步骤	①识别案件的伦理问题,如社会工作者自身的价值观、责任和义务 ②分析伦理决定受影响的因素的具体情况 ③认识伦理行动的利益和风险及与行动参与者的关系 ④知晓伦理决定相关参与者做出决策的理由 ⑤向同事和专家进行咨询 ⑥做出伦理决定并记录 ⑦对伦理决定进行监督和评估

第三节 社会工作专业伦理守则

一、社会工作专业伦理守则的含义

社会工作专业范围内的伦理守则，主要是指通过专业价值观和专业共同体制定出的伦理守则来约束社会工作者正确处理实践中的价值观问题。它清晰地告诉社会工作者“应该做什么”“不应该做什么”。

二、社会工作专业伦理守则的内容（表 1-2-5）

表 1-2-5 社会工作专业伦理守则的内容

要 点	内 容	
社会工作伦理守则的基本内容	①服务 ②社会正义 ③人的尊严和价值 ④人类关系的重要性 ⑤正直 ⑥能力	
社会工作专业伦理守则的国际惯例	社会工作者的态度和行为	对待服务对象：做到关爱、有同理心和非批判 对待同事：共同协作，完成工作 对待社会服务机构：做到表里如一，维护机构的立场和利益 对待社会：努力促进社会福祉的发展
	社会工作者对服务对象的伦理责任	①对服务对象的承诺和责任 ②自我决定 ③知情同意 ④能力 ⑤文化敏感性和多样性 ⑥隐私和保密性
	社会工作者对同事的伦理责任	①尊重 ②保密性 ③合作 ④利益冲突与争议的处置 ⑤咨询 ⑥教育与培训 ⑦服务转介
	社会工作者对专业的伦理责任	社会工作者应不断地学习和实践，努力推进专业的发展，不断完善专业服务水平，从而改善社会福利和提高服务水平 主要着重于两大方面： ①注重专业的品性 ②加强专业评估与研究

(续表1-2-5)

要 点	内 容	
社会工作专业伦理守则的国际惯例	社会工作者对机构的伦理责任	①维护机构的政策与立场 ②妥善保管机构的相关资料和信息 ③妥善使用和保存机构的文字信息和相关资料 ④促进机构与政府及其他机构的合作 ⑤协调服务对象与机构的关系
	社会工作者对社会的伦理责任	①促进社会福利的发展 ②促进公共参与 ③在公共危机情况下提供介入与救助措施 ④通过社会和政治行动减少不平等、反对歧视、促进社会正义

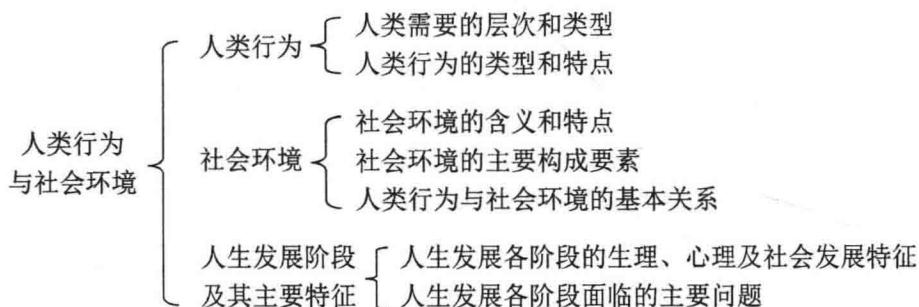
三、我国社会工作专业的伦理守则内容（表 1-2-6）

表 1-2-6 我国社会工作专业的伦理守则内容

要 点	内 容
社会工作专业伦理制定的原则	①现实需要和未来发展相结合 ②本土社会工作的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合 ③专业实践与政治实践互不冲突
社会工作者职业道德指引的主要内容	①尊重服务对象，全心全意服务 ②信任支持同事，促进共同成长 ③践行专业使命，促进机构发展 ④提升专业能力，维护专业形象 ⑤勇担社会责任，增进社会福祉
社会工作专业伦理守则的内容	社会工作专业伦理守则，是一套指导专业人员从事专业活动的道德指引，它的建立与发展是同该专业的发展联系在一起的 主要有十二个方面的内容： ①尊重受助者利益 ②严守受助者秘密 ③公平服务大众 ④重视同僚工作 ⑤恪守公私界限 ⑥维护社会正义 ⑦信任并且遵守机构政策 ⑧进修社会工作知识与能力 ⑨促进专业发展 ⑩约束不良行为 ⑪增进公共福利 ⑫共同遵守守则

第三章 人类行为与社会环境

本章知识体系



第一节 人类行为

一、人类需要的层次和类型（表 1-3-1）

表 1-3-1 人类需要的层次和类型

要 点	内 容		
人类需要的层次	马斯洛的需要层次论	五个层次	①生理 ②安全 ③爱与归属 ④尊重 ⑤自我实现
		特 点	第一层和第二层是低级需要，第三、第四、第五层是高级需要。高级需要只有在低级需要被满足后才会产生。高级需要出现之后，低级需要仍然存在，但对个体行为的影响减弱了
	阿尔德弗尔的ERG 理论	需要层次	①生存需要：关系到机体生存的需要，包括对衣、食、住、行等基本的物质需要 ②关系需要：发展人际关系的需要，是通过与身边其他人的接触和交往得到满足的 ③成长需要：个人发展与自我完善的需要，是通过发展个人才能和发掘个人潜力而得到满足的

(续表1-3-1)

要 点	内 容		
人类需要的层次	阿尔德弗尔的ERG理论	特 点	①不强调需要层次的顺序,认为某种需要在一定时间内对行为起作用,而当这种需要得到满足后,可能去追求更高层次的需要,也可能没有这种上升趋势 ②当较高级需要受到挫折时,可能会降而求其次 ③某种需要在得到基本满足后,其强烈程度不仅不会减弱,还可能会增强
	莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需求理论	①基本需要:包括身体健康和自主两方面 ②中介需要:能够促进身体健康和人们自主的产品、服务和关系的特性	
人类需要的类型	①生理上的需要和社会性需要 ②物质需要和精神需要 ③生存性需要和发展性需要		

二、人类行为的类型和特点

(一) 人类行为的含义

德国社会心理学家勒温在 1951 年提出著名的人类行为公式:

$$B = f(P, E)$$

表达了人类行为的基本原理,其中:

B ——行为 (behavior)

P ——个性或人格 (personality)

E ——环境 (environment)

(二) 人类行为的类型 (表 1-3-2)

表 1-3-2 人类行为的类型

分类依据	内 容	
行为的起源	本能行为	来自于遗传,不需要学习就能获得
	习得行为	在后天与环境的互动中学习而形成
行为的社会性质	亲社会行为	积极的社会行为,包括助人、遵守社会规范、公共参与
	反社会行为	与亲社会行为相对,包括暴力行为、侵犯或攻击行为、破坏社会秩序等
行为是否符合正常模式和社会规范	可以划分为正常行为和偏差行为 划分的标准有统计学标准、社会规范与价值标准、行为适应性标准、个体主观体验等,但是这些标准并不是绝对的,它会随着社会的变迁、认识的深入而变化	

（三）人类行为的特点和影响人类行为的因素（表 1-3-3）

表 1-3-3 人类行为的特点和影响人类行为的因素

要 点	内 容
人类行为的特点	①适应性 ②多样性 ③发展性 ④可控性 ⑤整合性
影响人类行为的因素	①生理因素：人类行为受到个体的生理制约 ②心理因素：个人认知、情绪、意志等心理过程和人格、兴趣爱好、需求等心理特点 ③社会因素：社会环境的影响，包括家庭、群体、社区、文化、社会制度等

第二节 社会环境

一、社会环境的含义和特点（表 1-3-4）

表 1-3-4 社会环境的含义和特点

要 点	内 容
含 义	社会环境是指与人类生存相关的社会因素，以及与人类生物遗传、心理状态相互作用而形成的社会系统 社会环境是一个极其庞大而又复杂的系统，包括人造物质环境和纯社会环境。后者主要由家庭、群体、学校、社区、政府、文化等子系统所构成
特 点	①多样性 ②复杂性 ③层次性 ④稳定性 ⑤变动性

二、社会环境的主要构成要素

（一）家庭（表 1-3-5）

表 1-3-5 家 庭

要 点	内 容
概 述	家庭是社会最基本的单位，是人最原始、最基本的环境，是人接触社会生活的基础

(续表1-3-5)

要 点	内 容	
家庭的类型	核心家庭	父母与未婚子女组成的家庭类型, 家庭规模小, 是现代社会最主要的家庭模式
	主干家庭	父母与一对已婚子女同住的家庭, 主干家庭是核心家庭在纵向的延伸
	联合家庭	父母与多对已婚子女同住的家庭, 容易产生家庭矛盾
	单亲家庭	父母一方与未婚子女共同生活的家庭
	丁克家庭	夫妻双方有收入但没有孩子的家庭
	单身家庭	一个人单独生活的家庭
	失独家庭	失去独生子女的家庭
	空巢家庭	父母双方共同生活, 儿女出外上学或者工作不与父母共同生活的家庭
家庭教养模式	家庭对子女的管教形式, 可以分为以下六大类型	
	娇纵型	父母盲目溺爱, 疏于管束, 从而导致孩子自我中心、“小霸王”、反社会人格
	支配型	父母既过分溺爱, 又严加管束, 从而导致孩子怯懦、意志薄弱、清高孤傲
	专制型	父母粗暴管理, 缺少爱心和耐心, 从而导致孩子自卑、消极、暴躁、依赖他人
	放任型	父母缺少爱心、耐心, 缺乏责任感, 从而导致孩子缺乏自信、自制力差、无责任感
	冲突型	家庭成员关系紧张, 价值导向不一致, 从而导致孩子缺乏安全感、意志薄弱、激烈的反抗性
	民主型	互相尊重、平等交流、既有约束又有鼓励, 从而培养孩子自尊自信自律、富创造性以及较强的社交能力
家庭的功能	情感支持	家庭成员之间共同生活, 频繁交流, 彼此分担压力, 获得情感慰藉
	性爱满足	法律和习俗认可家庭是性爱场所, 家庭中的性爱一方面满足爱的排他性, 另一方面防止性需要引起社会问题
	繁衍后代	家庭通过双系抚育、确立婚姻、夫妇配合来实现后代的繁衍
	社会化	家庭是成员社会化的重要场所, 孩子在家庭中学习社会角色
	经济功能	家庭可以作为经营生产和消费的单位发挥作用