

| 社会工作知识普及读本 |

重庆市社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作 基础与实务

SHEHUIGONGZUO JICHU YU SHIWU

主 编 江 涛

副主编 吴秋鸿 邓明国 周昌祥

 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

| 社会工作知识普及读本 |

重庆市社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作 基础与实务

SHEHUIGONGZUO JICHU YU SHIWU

主 编 江 涛

副主编 吴秋鸿 邓明国 周昌祥

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

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作基础与实务 / 江涛主编. —北京: 中国
社会出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5479 - 6

I. ①社… II. ①江… III. ①社会工作—基本知识
IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 247959 号

书 名: 社会工作基础与实务

主 编: 江 涛

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 李 浩

责任编辑: 杨 晖 张 杰 杨 非 孙武斌

责任校对: 潘 瑜 高 文

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: 编辑室: (010) 58124815

销售部: (010) 58124853

(010) 58124849

网 址: www.shcbs.com.cn

shcbs.mca.gov.cn



中国社会出版社天猫旗舰店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm × 260mm 1/16

印 张: 21.5

字 数: 450 千字

版 次: 2016 年 10 月第 1 版

印 次: 2016 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 58.00 元



中国社会出版社微信公众号

>>> 前言

2006年，党的十六届六中全会通过了《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》，明确提出“要建设宏大的社会工作人才队伍”。2011年，重庆市按照国家《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020年）》要求，制定了《重庆市社会工作者职业水平评价暂行规定》和《重庆市社会工作者职业水平考试实施办法》，建立了社会工作者职业水平评价制度，形成了社会工作者、助理社会工作师、社会工作师相衔接的社会工作专业人才职业水平评价体系。5年来，城乡基层居（村）民自治组织、社区服务组织、公益服务类事业单位、公益慈善类社会组织、基层社会服务部门相关人员积极参加社会工作专业人才职业水平考试，为建成一支数量充足、结构合理、素质优良的社会工作专业人才队伍奠定了坚实的基础。

为帮助广大考生熟悉和掌握《重庆市社会工作者职业水平考试大纲》所要求的社会工作理论、知识、方法和技巧，帮助考生备考，来自市内高校和实务领域的专家共同编写这本指导教材，供大家学习参考。本书也可以作为广大社会工作从业人员的入门读本。

本书由江涛任主编，副主编为吴秋鸿、邓明国、周昌祥。本辅导教材各章的分工：第一章胡晓芳、第二章张恒、第三章徐迎春、第四章陈玮、第五章袁琳、第六章李飞虎、第七章周绍宾。

本书编撰过程中，经过专家学者多次论证，数易其稿，但因时间和水平有限，不足和谬误之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编者
2016年10月

第一章 / 社会工作是什么	1
第一节 社会工作的含义与特点	2
一、社会工作的产生和发展	2
二、社会工作的基本要素	6
三、社会工作的主要特点	8
第二节 社会工作的目标与功能	12
一、社会工作的目标	12
二、社会工作的功能	15
第三节 社会工作的对象与服务领域	17
一、社会工作的服务对象	18
二、社会工作的服务领域	20
第四节 社会工作者及其角色	21
一、社会工作者的基本要件	22
二、社会工作者的角色	24
模拟题	29
第二章 / 社会工作者的素质要求	32
第一节 社会工作者应遵循的价值伦理	32
一、价值观与社会工作价值观	33
二、社会工作价值观的操作原则	35
三、社会工作专业伦理的主要内容	36
四、社会工作者的伦理困境及其处理	38
第二节 社会工作者应掌握的主要理论	41

一、认知行为理论	42
二、生态系统理论	44
三、社会支持理论	46
四、增能理论	49
第三节 社会工作者应了解的政策法规	51
一、我国社会福利领域的基本政策	51
二、我国社会工作发展的基本政策	53
三、我国特定人群的法规与政策	55
四、我国特定领域的法规与政策	57
第四节 社会工作者应掌握的具体技术	64
一、社会工作调查方法	64
二、社会工作项目设计	70
三、社会工作沟通技巧	73
四、社会工作项目评估	78
模拟题	81

第三章 / 社会工作的通用过程

85

第一节 社会工作通用过程的概述	85
一、社会工作通用过程的含义	86
二、社会工作通用过程的特点	86
三、社会工作通用过程的运用	87
第二节 接案	88
一、接案准备	88
二、个案面谈	90
三、资料收集	92
四、接案记录	94
第三节 预估	94
一、预估的目的和任务	95
二、预估的基本步骤与过程	96
第四节 计划	101
一、服务计划的特点	101
二、服务计划的构成	102
三、服务计划的制订	103
第五节 介入	109

一、介入的主要类别	109
二、介入的基本原则	111
三、主要的介入策略	112
第六节 评估	114
一、评估的目的和类型	114
二、评估的方法	116
第七节 结案	121
一、结案的类型及服务对象的反应	121
二、结案的主要任务和方法	123
三、结案后的跟进服务	125
模拟题	130
 第四章 / 社会工作的主要方法	134
第一节 个案工作	134
一、个案工作的含义	135
二、个案工作的主要模式	136
三、个案工作的具体运用	141
第二节 小组工作	146
一、小组工作的含义	146
二、小组工作的过程	147
三、小组工作的具体运用	154
第三节 社区工作	157
一、社区工作的含义	157
二、社区工作的主要模式	158
三、社区工作的具体运用	164
第四节 社会行政	167
一、社会行政的含义、层次与功能	167
二、社会服务机构的类型与运作	171
三、社会服务机构的志愿者管理	174
四、社会服务机构的资金管理	176
第五节 社会工作督导	179
一、社会工作督导的含义、功能与类型	179
二、社会工作督导的内容	182
三、社会工作督导的过程与方法	185

模拟题	188
第五章 / 常见人群的社会工作	191
第一节 儿童社会工作	191
一、儿童社会工作概述	192
二、儿童社会工作的内容	194
三、儿童社会工作的主要方法	199
第二节 青少年社会工作	201
一、青少年社会工作概述	201
二、青少年社会工作的内容	204
三、青少年社会工作的主要方法	207
第三节 老年社会工作	209
一、老年社会工作概述	210
二、老年社会工作的内容	214
三、老年社会工作的主要方法	215
第四节 残障人士社会工作	220
一、残障人士社会工作概述	220
二、残障人士社会工作的内容	223
三、残障人士社会工作的主要方法	225
模拟题	231
第六章 / 常见组织的社会工作	234
第一节 家庭社会工作	234
一、家庭与家庭社会工作	234
二、家庭社会工作的原则与假设	237
三、家庭社会工作的主要内容	239
四、家庭社会工作的主要方法	240
第二节 学校社会工作	241
一、学校社会工作的含义与特征	242
二、学校社会工作的原则与功能	243
三、学校社会工作的主要内容	245
四、学校社会工作的主要方法	247
第三节 企业社会工作	253
一、企业社会工作的含义与特征	254

二、企业社会工作的原则与功能	255
三、企业社会工作的主要内容	257
四、企业社会工作的主要方法	260
模拟题	267
 第七章 / 特定对象的社会工作	271
第一节 社会救助社会工作	271
一、社会救助社会工作的含义	272
二、社会救助社会工作的主要内容	275
三、社会救助社会工作的主要方法	281
第二节 优抚安置社会工作	292
一、优抚安置社会工作的含义	292
二、优抚安置社会工作的主要内容	297
三、优抚安置社会工作的主要方法	300
第三节 矫正社会工作	308
一、矫正社会工作的含义	308
二、矫正社会工作的主要内容	310
三、矫正社会工作的主要方法	315
模拟题	320
 附 录	324
重庆市社会工作者职业水平考试大纲	324
社会工作基础知识考试大纲	325
社会工作实务考试大纲	328
重庆市社会工作者职业水平评价暂行规定	330
重庆市社会工作者职业水平考试实施办法	333

第一章 社会工作是什么

本章学习要点

- ◇ 社会工作的基本含义、基本要素和基本特点。
- ◇ 社会工作的总体目标、个体层面的目标、社会层面的目标。
- ◇ 社会工作对个体的功能、对社会的功能。
- ◇ 社会工作的主要服务对象和服务领域。
- ◇ 社会工作者的基本概念、一般特征和具体形式。
- ◇ 社会工作者的直接角色、间接角色和综合角色。

2006年，党的十六届六中全会审议通过的《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》明确提出要“建设一支宏大的社会工作人才队伍”；2010年，《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》强调培养造就一大批职业化、专业化的社会工作人才，充分发挥高层次人才在经济社会发展和人才队伍建设中的引领作用；2011年，中央组织部、民政部等18个部门和组织联合发布的《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》指出，培养造就一支高素质的社会工作专业人才队伍，为加强和创新社会管理、构建社会主义和谐社会以及巩固党的执政基础提供有力的人才支撑，是当前一项重大而紧迫的战略任务。2012年，中央组织部、民政部等19个部委和群团组织联合发布的《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020年）》明确要求培养造就一支数量足、结构优、能力强、素质高的社会工作专业人才队伍。可见，推进社会工作职业化和专业化受到党和国家的高度重视，社会工作的发展成为一种必然趋势。2013~2015年，民政部及相关部委发布了一系列文件，就加快推进社区社会工作、社会救助领域社会工作及民办社会工作服务机构发展提出了意见。近年来，民政部先后公布了《社会工作者职业道德指引》《儿童社会工作服务指南》《老年人社会工作服务指南》《社会工作服务项目绩效评估指南》。本章主要介绍社会工作作为一门专业和一种职业的基本含义和特点、社会工作服务的目标与功能、社会工作服务的对象和领域、社会工作者的构成要素及其角色。

第一节 社会工作的含义与特点

我国正处于经济社会发展的重要战略机遇期，又处于社会矛盾凸显和社会风险加大期，社会问题已成为影响社会和谐稳定和可持续发展的重要因素。社会工作作为应对和解决社会问题的一门学科，对于化解社会矛盾、促进社会和谐具有重要意义。社会工作产生的目的就是运用科学的理论、专业的方法来解决个人、家庭、社区和社会面临的问题，最终促进社会公平正义。

一、社会工作的产生和发展

“社会工作”是一个舶来词，它是由英文“Social Work”直接翻译而来。在西方社会，社会工作从萌芽到发展成为一个专业，经历了漫长的过程。社会工作是应对社会变迁和社会转型的产物，已经有 200 多年的历史。如今，社会工作已经成为世界上许多国家维护社会稳定的安全制度和解决社会问题、促进社会和谐与发展的主要职业之一。

（一）社会工作的起源与发展

广义的社会工作的起源，可谓是源远流长。在人类文明早期，人们对于照顾贫困者、病人、残疾人有着各种各样的尝试，其中有很多都是依靠家庭、邻里和宗教解决的。在古代中国，就有给老年人、病人及穷人居住的避难所，有让贫困家庭孩子上学的免费学校，由社会组织为穷苦人的婚嫁和丧葬负担费用。社会工作起源和宗教息息相关，印度佛教盛行之后，大量的宗教活动与向乞讨者布施有关；犹太教投入大量精力，致力于慈善事业和帮助有困难的人们以满足其需要；在中世纪，教堂在施舍救济和帮助不幸的人们方面扮演着重要的角色。

18 世纪 60 年代，英国首先完成工业革命，随后美国、法国、德国等国家先后完成工业革命。这些国家在生产极大发展的同时，也产生了巨大的社会变革。一是资产阶级和工人阶级日益对立，贫富差距日趋悬殊；二是大规模的城市化进程冲击农村的经济结构和社会结构；三是资本主义的金钱关系损害了传统的道德和价值体系；四是伴随产业革命涌现出大量的社会问题，如贫穷、失业、犯罪、酗酒、吸毒等。

面对这些社会问题，宗教人士希望通过慈善事业，为社会上的贫困群体提供力所能及的帮助；改良主义者试图通过修改社会政策，实施社会救济的方式来补救和协调失衡的社会关系；马克思主义者则站在社会发展的高度，主张通过社会革命建立无产阶级的统治。这些解决社会问题的不同尝试，为社会工作萌芽与发展创造了有利条件，宗教慈善事业提供了人道主义的精神源泉，改良主义者提供了改善社会制度的背景，马克思主义者则提供了追求社会公平正义的不懈动力。通过 1601 年英国伊丽莎白女王颁布《济贫法》，1788

年德国汉堡制、1852年德国爱尔伯福制的社会救助活动的经验积累,1869年在英国建立的慈善组织会社开展了大量个案社会工作服务的实践,1884年兴起的睦邻组织运动等事件,使社会工作从早期的零散无序的萌芽状态,逐步演变成为国家实施救助的制度安排。为达到有效地解决社会问题的目标,社会服务必须具有科学的和专业的支持。1896年美国纽约慈善学院开始社会服务方面的培训,随之而来的是荷兰阿姆斯特丹社会工作学院的成立。一个服务体系系统化、服务方式精细化、服务人员专业化、追求服务效果的专业社会工作逐步形成。

我国的社会工作起源于20世纪初,最早由一些西方传教士在我国开展服务。20世纪20年代,一些大学开始从事社会服务教学并开展服务实践活动,我国现代意义上的社会工作开始出现。1925年,燕京大学建立社会学与社会服务系,可视为我国社会工作发展的重要标志。一些在西方受过正规教育,同时又受西方文化影响的知识分子,为了救国救民开始从事农村发展活动,其中以晏阳初倡导并极力推行的华北平民教育运动最为典型。这是我国知识界施行的、具有一定专业性质的社会工作实践活动,对我国社会工作的发展具有重要意义。

中华人民共和国成立后,由于对社会学、社会工作的错误理解,1952年我国决定在大学的教育体系中取消社会学、社会工作和相关学科的办学资格,社会工作专业发展因此而中断。1987年,民政部召开社会工作教育发展论证会,重新确认了社会工作专业的学科地位,为社会工作专业教育在中国的恢复和发展奠定了基础。2004年,国家颁布了《社会工作者国家职业标准》,社会工作作为一种职业得到正式的承认。2006年,国家建立了社会工作者职业水平评价制度,并纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划。同年10月,党的十六届六中全会提出要“建设一支宏大的社会工作人才队伍”的目标,在我国社会工作发展历程中具有里程碑的意义。

(二) 社会工作的职业化和专业化

社会工作起源于慈善救济,因此,社会工作从其诞生开始,就是以助人为本质特征的。在现代社会,如何才能真正地帮助一个人呢?这不但需要有利他主义的精神,还需要有明辨是非的能力;不但需要有了解分析人的需求和心理的知识,还需要有鼓励人们行动的能力;不但需要有面向不同群体服务的能力,还需要具备针对个体服务的技巧;不但需要助人者的主动援助,还需要有受助者的接纳和参与;不但需要助人者有利他主义的爱心和情怀,还需要国家和社会能够提供相应的岗位和薪酬;不但需要助人一时,还需要助人自助;助人不但需要发动个人以及家庭的改变和参与,更需要来自社区、国家和社会的制度改变。

可见,助人不但是一种善行、一种美德、一门艺术,更需要经过专业训练的人去做。人们对社会工作的特征有不同理解,有人认为社会工作是一种研究助人规律的科学,拥有系统的专业助人方法;有人认为社会工作是一门个性化的助人艺术,拥有一套精细的流

程；有人认为社会工作是一个助人的职业，具有崇高的信念和操守。总而言之，我们可以这样认为：社会工作就是秉持利他主义的理念，在一定的社会福利制度框架下，运用科学的知识、方法和技巧去帮助有困难的人或群体走出困境的职业活动。

（三）对社会工作的不同理解

在实务操作层面上，各个国家的社会工作性质及其领域大致相同，但在理论层面上，人们对社会工作的认识却是仁者见仁，智者见智。归纳起来，学者们对“社会工作”的界定大体有五种不同的视角：把社会工作当作一种“活动”，把社会工作看作一种“专业”，把社会工作看作一种“学科”，把社会工作看作一种“职业”，把社会工作看作一种助人的“制度”。

在我国，社会工作日益受到社会的关注和认同，但是依然有人认为社会工作是本职工作以外的社会活动。因此，澄清当前对社会工作的不同理解，有助于我们更好地认同专业社会工作的理念。

第一类是非正式的社会工作，指的是在机关单位和社会上的在职及离退休人员在本职工作之外所从事的、不计报酬的服务性或公益性工作，相当于志愿服务性质的工作。如单位的兼职工会干部、文体委员、兼职调解员、离任干部担任关心下一代工作委员会委员、离退休人员担任校外辅导员等。这种口语上所说的社会工作与专业社会工作是区别的。

第二类是实际上的社会工作，指的是在政府部门、企事业单位以及社会组织中，专门从事职工福利、社会救助、思想工作、慈善帮扶、就业辅导等工作的助人活动。这些活动有的面向全社会（包括民政部门的最低社会保障、灾害救助、老人社会福利和青少年帮扶的工作），有的面向本单位成员（如企事业单位中的工会帮扶、医疗救助以及帮助困难职工的工作）。目前大多数从事这些工作的人员没有接受系统的社会工作理论和方法的学习，但他们从事的是实际的社会工作。

第三类是专业性的社会工作，也是本书所说的社会工作。这是由受过社会工作专业教育或培训的人开展的职业化的、专业化的助人服务活动，自1988年北京大学开始招收社会工作与管理专业本科生以来，中国社会工作专业教育的发展非常迅猛。迄今为止，全国已有260多所高等院校招收社会工作专业本科生，有104所高校招收社会工作专业硕士生，每年培养一万多名专业的社会工作毕业生，一旦他们从事社会工作服务，便可称之为专业社会工作。另外，我国社会工作的培训和继续教育也在深入地开展，那些从事实际社会工作服务的人员，经过系统的专业培训并通过相应的社会工作职业水平考试，也可实现向专业社会工作人才的转变。

（四）社会工作相关概念

与社会工作相关的概念有社会问题、社会保障、社会福利、社会治理等，这些概念和社会工作具有十分密切的关系。

1. 社会问题

社会工作的主要任务和目标就是要解决各种各样的社会问题，对社会问题的理解有两种。社会学认为社会问题就是社会上影响着大多数人正常生活，并需要加以改变的社会现象或公共问题。它强调了该问题有较大的影响范围和对人们正常生活产生较深程度的影响。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，社会问题就是那些非纯生理性的问题，即与社会因素有关的问题，它包括政治、经济、文化、社会等各种原因而产生的问题。社会问题的存在不利于人们的正常生活和社会的健康发展。

2. 社会保障

社会保障是国家为保障社会成员的基本生活而设立的一种社会制度，其目的是保障社会成员不会因为基本生活受损而招致危险，通过保障公民的基本生活而达到社会的稳定。社会保障是一种国家和政府的行为，通过国家立法来加以保证，它包括社会保险、社会福利、社会救助及优抚安置四个部分。

社会工作与社会保障关系密切。社会保障的许多具体内容主要依靠社会工作者来加以执行和落实。因此。社会保障的具体落实和执行离不开社会工作，而社会保障也是社会工作发展的重要的制度基础。

3. 社会福利

社会福利有广义和狭义之分。广义的社会福利涵盖了大众的福祉和利益，包括了民众生理上、教育上、心智上、情绪上、精神上和经济上的需要；狭义的社会福利是指对生活能力较弱的儿童、老人、母子家庭、残疾人、慢性精神病人等的社会照顾和社会服务。上述社会保障内容中的社会福利属于狭义的社会福利。与此相关的老年福利院、儿童福利院、残疾人康复机构、精神病院以及特殊教育学校等都属于狭义的社会福利范畴。社会工作既重视促进全体社会成员福祉提升，又致力于维护社会公平正义，帮助与促进各类弱势群体的改变，并形成了不同的服务领域，如儿童社会工作、青少年社会工作、老年社会工作、家庭社会工作、残疾人社会工作等。

4. 社会治理

社会治理主要是政府和社会组织为促进社会系统协调运转，对社会系统的组成部分、社会生活的不同领域以及社会发展的各个环节进行组织、协调、监督和控制的过程。现代社会治理是一个以政府为主导、非营利组织为中介、基层自治为基础、公众广泛参与的互动过程。只有将服务寓于治理之中，才能提高社会治理的实效。因此，社会治理与社会工作相辅相成，要充分借鉴社会工作“柔性化管理、个性化服务、社会化运作”的优势；要加强社会工作专业人才培养建设，大力发展社会工作专业服务机构，通过科学化、专业化、精细化和规范化的为民服务，提高社会治理的质量和水平。

二、社会工作的基本要素

任何事物都是一个系统，系统是由内在各个要素组成的，要素之间的互动状况决定了系统运行的质量。社会工作是一个专业的服务系统，它是由如下要素构成的：

（一）服务对象

服务对象是社会工作者直接服务或帮助的对象，是生活遇到困难、需要别人提供帮助的个人或群体，也称为受助者、案主或服务对象，是社会工作服务的客体。它包含了个人、家庭、小组、社区、组织以及机构等多个层面。社会工作最初的服务对象主要集中在弱势群体（如穷人、失业者、老人、残疾人、儿童以及服刑人员等），随社会的发展，服务对象逐渐扩大到普通人群的一般性问题。服务对象是社会工作服务的基本要素。

理论上讲，所有有需要的人和群体都可以成为社会工作的服务对象，但实际上并不是所有的人和群体都能够得到合适的社会工作服务，这可能是因为他们找不到社会工作服务，也可能是因为不符合社会工作服务对象的资格，还有可能是因为不愿意成为社会工作的服务对象。因此，社会工作既需要积极寻找服务对象；也需要对服务对象进行评估；还有可能需要帮助服务对象提升其接受服务的意愿。

（二）社会工作者

在我国，有许多需要帮助的弱势群体，如留守儿童、空巢老人、流浪儿童、吸毒人群等，要促使他们回归正常的生活轨道，就需要通过社会工作者等专业人士提供支持。所谓社会工作者，就是那些接受过社会工作专业教育或训练并持有相应职业资格，正在从事社会工作服务、管理或研究的人员。社会工作者通过了解、评估服务对象的困难与需要，去设计和实施助人活动。社会工作者将价值伦理作为社会工作服务的灵魂，将专业技术作为社会工作服务的手段，通过寻求社会支持并与服务对象相互配合与合作，达到助人的目的。

在现代社会，由于大部分的社会工作者从属于社会工作机构，并代表机构开展社会服务活动，因此，社会工作者不只是一个个体概念，更是一个团队概念，即从事社会工作的不只是单个的社会工作者，更是他们的团队和所在的工作机构。更多时候，社会工作者在团队和机构的直接支持下开展工作。社会工作机构既可以是政府推行的各类服务机构和部门，如各类老年福利院、儿童福利院、社会救助中心等；也可以是属于企事业单位下属的公益性社会组织，如各类青少年服务中心等；还可以是各类基层自治组织的服务单元，如各类民办社会工作机构等。这些机构都是我国社会福利体系的重要组成部分。

（三）社会工作价值观

社会工作的价值观就是社会工作者在开展服务过程中所持有的助人理念，是社会工作“德”的部分。它根基于人道主义和社会主义核心价值观，集中表现为服务大众的首要任

务, 践行社会正义的宗旨, 强调服务对象个人的尊严和价值, 注重服务中人与人之间关系的重要性, 待人真诚守信, 注重能力培养和再学习。具体表现为对服务对象、专业实践、服务机构、公共福利发展以及社会发展与进步的价值认同。社会工作的价值观不但是社会工作服务的灵魂和动力, 更是社会工作者专业意识和职业道德的重要体现。

(1) 价值观是社会工作服务的灵魂。社会工作服务的出发点和目的都是来自于对个人价值的尊重和接纳, 社会工作者首先只有尊重服务对象的价值和尊严并接纳他们, 才能够建立一个相互信任、良性互动的服务关系, 在服务过程中具体情况具体分析, 尊重服务对象自我决定意愿, 并遵循为服务对象保密的原则。唯有如此, 社会工作才能真正实现助人自助的目标。

(2) 价值观是社会工作服务的动力。只有在牢固树立利他主义价值观前提下, 社会工作者才会自觉、持久、快乐地开展服务, 为服务对象谋取最大的福利。这里的利他主义是一个互助互利的过程, 社会工作者以自己的行动去帮助有需要的人, 不但从服务过程和服务对象那里获得助人的快乐, 更从国家和社会获得相应的报酬和认可。通过这样的互助互利过程, 促进利他主义价值观的传递和延续。

(3) 价值观是社会工作者专业意识的一部分。社会工作者不但要具备服务的意识, 更需要具备改善社会环境以促进个人成长的视野。在我国, 做好社会工作服务必须要在以人为本的基础上回应社会需求, 要在追求和谐的过程中促进发展, 要在平等待人的氛围中促进民众参与, 要在协助个人发展的同时开展能力建设, 真正实现个人潜能提升和社会和谐发展的相辅相成。

(4) 价值观还是社会工作者个人修养和职业道德的具体体现。有效地社会工作服务, 依赖的不仅仅是社会工作的价值伦理, 更与社会工作者的个人品格、修养和气质分不开, 是否表里如一、诚实守信、开放积极等也成为社会工作价值观的一部分。

(四) 专业的助人方法

作为社会工作的基础, 专业的助人方法就是社会工作促进个人改变和成长的方法、技术和措施, 是社会工作“才”的部分, 也是社会工作的核心组成部分。有相当多的社会工作者认为社会工作最重要的就是有一套系统的助人方法。特别是在以临床社会工作为主的美国, 方法和技术的学习成为社会工作的主要内容。大致来看, 社会工作的专业助人方法包括基本方法、主要技术、具体技巧几个层面。

(1) 社会工作的基本方法是逐渐发展和完善的。20 世纪初, 在慈善组织会社长期实践的基础上, 美国学者玛丽·芮奇蒙 (Mary E. Richmond) 最早总结归纳出个案工作方法。20 世纪 40 年代, 随着有同类问题的个体越来越多, 小组工作也被接纳为一种专业方法。20 世纪 60 年代, 社会工作者发现社会问题的诸多根源在于社区的衰落和变迁, 由此发展出社区工作方法。20 世纪 70 年代后, 为应对福利削减所带来的挑战, 社会行政作为一种间接的方法被接受。社会政策则是希望从国家政治的高度来协助个人、群体和社区问

题的解决。

(2) 社会工作的主要技术因所依赖的理论背景的不同而有所区别。精神分析理论主要强调的是对个体意识和潜意识的心理分析；认知理论强调的是对个体认知结构、认知过程以及理性和非理性认知的改变；行为主义理论则重在对行为方向、数量的塑造和改变；生态系统理论则强调对个体生命周期、家庭及其社会生态系统的分析。结构视角的社会工作更多的是关注不平等和压迫、注重倾听边缘人群的声音，采取倡导、赋权、正常化、集体化这样的技术策略；女性主义社会工作的具体干预技术则集中在意识觉醒、社会行动、性角色分析、权力干预、重新命名以及自我暴露等方面。

(3) 社会工作的具体技巧和策略也呈现出丰富性和多元性，需要社会工作者结合服务对象的具体情况适时运用相应技巧。以人际沟通与互动技巧为例，其包括了聆听及提升动机技巧（如表达专注、复述、查证、鼓励及支持、邀请等）、引领技巧（包括澄清、对焦、摘要等）、反映技巧（包括内容、感受及经验的反映等）、影响技巧（包括建议、教育、自我披露、演绎、对质等）。除此之外，还有评估技巧、收集资料技巧、小组讨论技巧、小组活动技巧、与居民接触技巧、会议技巧等。

（五）助人活动

助人活动是社会工作者依据其价值观向服务对象提供帮助或服务的活动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程。它是社会工作者与服务对象相互之间传递角色、语言、信息、文化、情境以及活动的行动体系，更是相互配合、协调以及相互影响和建构的过程。社会工作助人活动包括知悉受助者的需要、初步界定需要、考虑提供服务的适切性、资料搜集及预估、订立工作计划及选取方法、检讨及评估、结案等。

三、社会工作的主要特点

社会工作的主要特点具体来说，包含以下几个方面：

（一）投身社会改良，促进社会公平和正义

社会工作起源于对工业革命所引起的社会问题的关注，并从宗教慈善事业、社会改良运动以及马克思主义吸收了不同的思想源泉。因此，社会工作自始至终都对社会结构、社会功能以及社会资源的分配有积极的关注和兴趣。社会工作需要改变的对象不应只局限于个人、家庭及小组，而应扩展至社区乃至整个社会，对社会适当地改变和发展是专业社会工作责无旁贷的任务。在现代社会，医生所关注的主要是技术的进步和病人的康复，而社会工作所关注的不仅仅是服务对象个体身心以及社会功能的恢复，同时也关心服务对象所处的社会制度和成长的社会环境，并尝试去改变不合理的社会政策和环境。社会工作服务的目的是通过社会改良促进社会公平正义的实现。社会工作一方面关怀那些在社会生活中易受挫折与已遭遇挫折的人们，为他们获取更多的社会资源和机会；另一方面更注重从政