

# 社会工作基础

SHEHUIGONGZUO JICHULILUN YU SHIWU

## 理论与实务

姚云云 李精华 周晓焱 编著



**HEUP** 哈尔滨工程大学出版社

# 社会工作基础理论与实务

姚云云 李精华 周晓焱 编 著

 哈尔滨工程大学出版社

## 内 容 简 介

本书介绍了社会工作的基础知识、理论方法和工作实务。全书共十章,具体内容包括社会工作概述、社会工作的发展历史、社会工作的价值体系、社会工作理论、社会工作方法、矫治社会工作、学校社会工作、民政工作与社会工作、老年社会工作和青少年社会工作这几个部分,阐述了社会工作的基础理论,也从多个角度进行了将社会工作中国化的理论研究。

本书主要面向社会工作教学与研究的工作者和有致力于此的大中专院校的学生。

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作基础理论与实务/姚云云,李精华,周晓  
焱编著. —哈尔滨:哈尔滨工程大学出版社, 2016. 6  
ISBN 978 - 7 - 5661 - 1305 - 4

I. ①社… II. ①姚… ②李… ③周… 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 161878 号

选题策划 刘凯元  
责任编辑 张忠远 付梦婷  
封面设计 恒润设计

---

出版发行 哈尔滨工程大学出版社  
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号  
邮政编码 150001  
发行电话 0451 - 82519328  
传 真 0451 - 82519699  
经 销 新华书店  
印 刷 哈尔滨工业大学印刷厂  
开 本 787mm × 1 092mm 1/16  
印 张 18.25  
字 数 460 千字  
版 次 2016 年 7 月第 1 版  
印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷  
定 价 40.00 元

<http://www.hrbeupress.com>

E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

---

# 前言

随着我国经济社会的快速发展,大量的社会工作问题不断涌现,如经济高速增长过程中贫富分化的加剧、失业问题严重、贫困人群的基本生活受到威胁、社会中存在日益严重的精神健康问题和人口老龄化问题等。这些都是中国在向现代化社会转型过程中不可避免,又无法套用原来的体制和方法进行解决的问题。对于改革过程中出现的各种问题和滋生的社会矛盾,再沿用原来的思想政治工作、群众工作方法来解决难以奏效。在这种情况下,必然要寻求新的解决社会问题的机制和方法,以应对复杂的社会问题,并缓解社会矛盾、促进社会和谐。发展社会工作就是我国众多尝试中的一种。而如何有效地推动社会工作在中国的发展则是一个仁者见仁、智者见智的问题。

2006年10月,党的十六届六中全会通过的《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》(以下简称《决定》)中,提出了“建设宏大社会工作人才队伍的任务”的重要要求。《决定》指出:“建设一支结构合理、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。”“要建设宏大的社会工作人才队伍,这是构建和谐社会的一个重要依托,也是人才强国战略的一个新的内容。”这一重要论述阐明社会工作人才队伍建设的目标和定位。2006年12月18日,《人民日报》在第三版发表了《努力建设宏大的社会工作人才队伍——三论构建社会主义和谐社会提供组织保证》的重要社论。2007年10月15日,党的“十七大”报告提出建设小康社会新要求的重要内容之一,就是要“更好保障人民权益和社会公平正义;加快发展社会事业,全面改善人民生活”。党的“十七大”指出,“科学发展、社会和谐是发展中国特色社会主义的基本要求”,提出了“使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居”的社会建设目标。这表明我国政府将更加重视社会建设和社会发展,重视社会工作人才队伍的建设,也表达了对社会工作人才在构建社会主义和谐社会中重要作用的期待。社会工作作为一个以“助人自助”为宗旨的专业和职业,被称为社会的“润滑剂”。它具有康复创伤、预防问题和促进社会整合等功能。随着我国社会改革的逐步深入和社会转型的加速推进,我国的社会工作专业将发展迅速。同时,社会工作的功能与价值对于增进社会稳定、促进社会和谐、实现科学发展具有重要作用。因此,将社会工作纳入和谐社会的视野,是亟待研究和实践的课题。

本著作从上篇社会工作基础知识、中篇社会工作理论与方法和下篇社会工作实务三篇内容来分类对社会工作展开研究。其具体内容主要包括社会工作概述、社会工作的发展历史、社会工作的价值体系、社会工作理论、社会工作方法、矫治社会工作、学校社会工作、民政工作与社会工作、老年社会工作和青少年社会工作。第一章“社会工作概述”从社会工作的界定入手,指出社会工作既是一种科学的助人方法,又是一门专业,然后分别对社会工作的性质(专业特征、学科属性)、社会工作的对象和领域以及社会工作的功能等方面进行说明;第二章“社会工作的发展历史”简要介绍专业社会工作产生的条件及其产生的历史过程;第三章“社会工作的价值体系”简单介绍了社会工作者的素质要求及其职能,以及社会工作应秉承的价值理念,重点分析了社会工作实践中的伦理困境,并提出应对伦理困境的原则和策略;第四章“社会工作理论”分析了社会工作理论在专业社会工作发展过程中的意

义,并重点介绍了几种社会工作理论,而这些理论又成为社会工作实务的重要依据;第五章“社会工作方法”着重研究社会工作中的个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等重要方法;第六章“矫治社会工作”、第七章“学校社会工作”、第九章“老年社会工作”和第十章“青少年社会工作”重点介绍了我国社会工作的几大实务领域;第八章“民政工作与社会工作”重点介绍了中国特色的社会工作,以及社会工作如何在中国本土化等问题。

本著作是编者教学和科研成果的呈现,同时借鉴了当前该领域的一些理论成果。由于编者的学识和水平有限,加之编写时间仓促,遗漏和错误在所难免,敬请读者和有关人士批评指正。本著作编写过程中的具体分工如下:

李精华(东北石油大学),编写第一章至第四章。

姚云云(东北石油大学),编写第五章、第九章。

周晓焱(东北石油大学),编写第六章至第八章、第十章。

编 者

2016年3月

# 目 录

## 上篇 社会工作基础知识

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一章 社会工作概述 .....       | 2  |
| 第一节 社会工作的含义 .....      | 2  |
| 第二节 社会工作的功能 .....      | 12 |
| 第二章 社会工作的发展历史 .....    | 16 |
| 第一节 社会工作产生的历史条件 .....  | 16 |
| 第二节 专业社会工作在西方的发展 ..... | 24 |
| 第三节 社会工作在中国 .....      | 27 |
| 第三章 社会工作的价值体系 .....    | 34 |
| 第一节 社会工作者 .....        | 35 |
| 第二节 社会工作价值体系 .....     | 43 |

## 中篇 社会工作理论与方法

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第四章 社会工作理论 .....   | 54  |
| 第一节 社会工作理论概述 ..... | 54  |
| 第二节 社会工作理论介绍 ..... | 57  |
| 第五章 社会工作方法 .....   | 86  |
| 第一节 个案工作 .....     | 86  |
| 第二节 小组工作 .....     | 106 |
| 第三节 社区工作 .....     | 117 |
| 第四节 社会工作行政 .....   | 127 |

## 下篇 社会工作实务

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第六章 矫治社会工作 .....          | 136 |
| 第一节 矫治社会工作的历史及其主要内容 ..... | 137 |
| 第二节 中国的矫治社会工作 .....       | 142 |
| 第七章 学校社会工作 .....          | 154 |
| 第一节 学校社会工作概述 .....        | 155 |
| 第二节 我国的学校社会工作 .....       | 163 |
| 第八章 民政工作与社会工作 .....       | 173 |
| 第一节 民政工作 .....            | 174 |

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| 第二节 民政工作与社会工作的关系 .....                     | 177        |
| <b>第九章 老年社会工作 .....</b>                    | <b>187</b> |
| 第一节 老年社会工作开展的社会背景 .....                    | 187        |
| 第二节 我国老龄化的现状及发展趋势 .....                    | 190        |
| 第三节 老年社会工作的基本概念 .....                      | 196        |
| 第四节 老年社会工作的理论与方法 .....                     | 202        |
| 第五节 我国养老模式探讨 .....                         | 228        |
| <b>第十章 青少年社会工作 .....</b>                   | <b>238</b> |
| 第一节 青少年概述 .....                            | 238        |
| 第二节 青少年社会工作概述 .....                        | 245        |
| 第三节 青少年社会工作的方法 .....                       | 255        |
| 第四节 青少年社会工作的评估 .....                       | 276        |
| <b>附录 A 中国社会工作者协会社会工作者守则 .....</b>         | <b>280</b> |
| <b>附录 B 香港社会工作注册局注册社会工作者工作守则(初稿) .....</b> | <b>282</b> |
| <b>参考文献 .....</b>                          | <b>285</b> |

## 上篇 社会工作基础知识

# 第一章 社会工作概述

【材料】“5·12”汶川地震是中国人永远抹不去的伤痛。在抗震救灾过程中,中华儿女万众一心,以无畏的勇气、坚强的信念和无私的爱心与自然较量、与困难抗争,取得了抗震救灾的伟大胜利。在救灾过程中,救灾现场的一股清流引起人们的关注和好奇,那就是“上海社工”。他们在第一时间奔赴灾区,以社区为切入口,迅速开展专业救灾工作。2008年5月20日,“上海社工灾区援助团”专家先遣队从上海直飞绵阳。这是上海市派出的继消防、医疗、防疫等工作组之后的又一个专业团队,且社工介入救灾工作在全国尚属首创。按照民政部的要求,“上海社工灾区援助团”拟以绵阳市孤儿和青少年为主要工作对象,为全面安置和收养地震孤儿、青少年灾后恢复和发展两项事务提供社会工作专业服务。在这批先遣队之后,上海社工将根据需求分期分批赴绵阳灾区开展社会工作专业服务(消息来源于《新闻晚报》2008.5.20)。2008年9月2日下午,温家宝总理在都江堰市长许兴国的陪同下,专程来到都江堰最大的安置点社区——“勤俭人家”考察灾后社会工作服务与管理的情况,并询问社会工作介入抗震救灾工作的背景和效果。徐永祥教授为总理介绍了社工站成立的相关情况,以及专业社会工作在灾后社区重建、社会关系重建、协调党群关系和政府与居民关系等方面扮演的角色。温家宝总理听后高兴地说:“这说明社会工作对于和谐社会的建设的确很重要。”(摘自彩云之南社会工作网)

本章将对社会工作的含义、本质、社会工作类型、社会工作的功能等具体内容进行介绍。

## 第一节 社会工作的含义

### 一、社会工作诠释

社会工作的英文是“Social work”(英国指专门从事社会服务的职业性活动)。有些国家和地区又称其为社会服务(Social service)或社会福利服务(Social welfare service)。我国一般习惯以社会工作来称呼它。由于社会发展带来的变化,社会工作的形式与内容也会随之改变。同时因为社会工作是一门新兴的专业工作,根据时代的需要,它的工作内容在不断增加。所以我们在研究中通过回顾社会工作的发展过程中的各种界定,从中了解社会工作的含义,并且逐渐形成对社会工作的一般看法。

社会工作虽然很古老,但是现代意义上的社会工作是伴随着资本主义现代化的实现开始的。由一些有识之士针对社会存在的问题,通过社会工作的有效实践,建立起一门社会工作学,依此来有序地指导全部的社会工作。

作为一门具有现代意义的新兴的学科和专业,社会工作只是近百年的事,它发端于西

方社会。因各国的政治、经济和文化背景的差异,社会工作在各国的存在方式和表现形式也有很大的差异,具体反映在对其概念的界定上也各不相同。各国学者运用了不同的理论、方法,从不同的视角对社会工作进行了界定。1947年,联合国对33个国家的社会工作教育情况进行调查,发现每个国家对社会工作的定义不同。有的强调社会工作是一种服务;有的强调社会工作是一个助人的过程;有的认为社会工作是一种艺术;有的认为它是一种制度。最有代表性的主要有三种理解:

(1)认为社会工作是一种慈善事业,社会工作是少数富人出于人道主义或同情心而自发进行的一种济贫助弱活动;

(2)认为社会工作是政府或私人社团参与进行的有组织的活动,目的是解决因经济困难导致的社会问题,如失业、贫困、老年人问题、残疾人问题等;

(3)认为社会工作是政府或私人社团举办的、以协助个人发挥其最大潜能、满足生存和发展需要的活动。

这三种定义反映了不同国家社会发展水平的差异。第一种,国家处于准(前)社会工作阶段,这一时期,社会工作主要是自发的;第二种,国家处于社会工作初级阶段(有组织地解决困难人群的生存问题);第三种,国家处于社会工作的专业化阶段(开始解决困难人群的生存和发展问题)。

不同学者对社会工作也有不同的理解。英国的社会学家邓肯和米切尔认为,社会工作是指各种有组织的方法,他们能帮助人们获得仅靠自己的努力无法得到的东西。19世纪,这些有组织的方法在英美两国获得了发展。当时对人们的关心主要集中在穷人的经济状况上,后来也将这种关心扩大到促进精神和感情的健康上。美国1972年出版的《世界社会科学百科全书》则提出:“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,恢复和帮助他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、失业、冲突和由于个人、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。”<sup>①</sup>台湾学者龙冠海指出:“社会工作作为一种事业,它的内容包括各种福利实施与社会服务,其实施的方法着重于调整人与人、小组与小组、人与社会环境的关系。其主要目的是个人及小组生活的改良与社会进步。社会工作以科学的方法、人道的观念、组织的力量及合作的步骤,来协调个人和小组获得安定而健全的生活,促进社会的进步。社会工作就其目标、技术、学习应用和工作人员的身份而言,已经成为一种专业,它与医生、律师、护士等具有同等的价值与功能,其地位值得社会给以同等的重视。”<sup>②</sup>《中国大百科全书社会学卷》对社会工作条目的解释是:“国家和社会为解决并预防社会成员因缺乏社会生活适应能力,社会功能失调而产生的社会问题的一项专门事业和一门学科。它的性能是通过社会服务和社会管理,调整社会关系,改善社会制度,推进社会建设,促进社会稳定发展。”

以上定义为我们对社会工作的理解提供了帮助和借鉴。尽管这些定义的出发点不同,着重点有人道主义层面、职业化层面和制度安排层面,却在都不同的侧面加深了人们对社会工作含义的理解。根据社会工作专家王思斌的观点,可以将中国的社会工作定义为:一项以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的理论、方法和技能解决社会问题,协

① 隋玉杰. 社会工作——理论、方法、实务[M]. 北京:中国社会科学出版社,1996:5.

② 白秀雄. 社会工作[M]. 台湾:台湾三民书局,1986:5-6.

调社会关系,满足人们基本需求,促进社会稳定和发展的专业助人活动<sup>①</sup>。

### 1. 社会工作是一种科学的助人方法

科学的助人方法主要指社会工作是一种助人活动。这种助人活动区别于一般的好人好事和慈善活动,其中的区别主要在于社会工作的科学性。其科学性主要体现在三个方面:

(1)社会工作的助人过程中需要运用专业方法、技巧(个案、小组和社区工作方法等),不同于只凭个人的热情和经验的慈善帮助;

(2)社会工作的助人过程是一系列的有计划的工作过程,如受助者需求评估、助人方案评估、结果评估及整个过程的记录等;

(3)社会工作需要参与者运用专业理论,树立专业价值观,并把社会工作当成职业活动而不是业余活动。

### 2. 社会工作是一个过程

社会工作是一个过程,这是指社会工作是通过一系列过程来实现助人活动的。其中包括有困难的人向社会工作者求助过程;社会工作者通过谈话等方式了解、确认受助者存在的问题和分析的过程;社会工作者与受助人合作共同解决问题的过程和结果评估;结案和跟踪过程。

在社会工作过程中,社会工作者是服务提供的主体,社会工作者设计并引导助人过程的进行。但是由于社会工作者要考虑到受助者的需要和接受服务的能力来开展服务,所以不能将受助人视为纯粹被动的、只接受行为的对象或客体。实际上,受助者也是行动的主体,他也会将自己的意识、目的以及对社会工作者行动的理解带入接受服务的过程,并直接影响这一过程。因此,社会工作是社会工作者与受助者的互动过程。在这个过程中,双方互为行动主体和客体。

### 3. 社会工作是一个专业

专业可以从生产部门和学科意义两个角度进行划分。生产部门专业是根据生产产品技术过程进行划分;学科意义上的专业,则是指建立在教育和训练上的,某类人专门拥有的职业领域。按马克思·韦伯的说法,要想成为专业人员必须要经过专业训练,并且具有专业资格。美国《社会工作年鉴》认为:“社会工作是一种专业工作,不论其工作对象是着重于个人或团体,均应协助其特殊的需要或能力,配合社会的需求,使获得社会关系的调整与生活的改善。”<sup>②</sup>

社会工作是一个专业,还表现在从事社会服务的机构应获得专业资格,从事社会服务的人员经过社会工作专业培训(教育),应取得社会工作专业资格。我国社会工作虽然发展较晚,但已从2008年6月开始组织全国社会工作者职业资格考试。在未来社会,没有职业资格将不能从事社会工作。

### 4. 社会工作是一种专门的职业

《纽约时报》的一篇社论中说:“一种新的职业已经并且正在我们鼻子底下日渐成熟,这就是社会工作。”人们过去曾把社会工作想象成一种手挎菜篮子去帮助穷人的活动。而现在,社会工作是一种运用科学的方法和艺术的手段去解决各种各样社会问题的新职业。

① 王思斌. 社会工作概论[M]. 北京:高等教育出版社,2006:27.

② 徐震,林万亿. 当代社会工作[M]. 台湾:五南图书出版公司,1985:5.

### 5. 社会工作是一种制度

在1942年,威特默就写过一本名为《社会工作——一种社会制度分析》的著作,他在书中说:“社会工作是一个有组织的机构或社团为解决个人所遭遇的困难而提供的一种援助,为协助个人调整其社会关系而提供的各种服务。社会工作是由政府或民间组织提供的一种规范化的、专业的服务,它因此而被纳入现代社会的制度系统中,成为贯彻政府的福利政策、确保社会稳定的一种不可或缺的制度。”<sup>①</sup>

## 二、相关概念辨析

很多人常将社会工作与社会保障、社会救助、社会福利等概念混淆,但实际上社会工作与社会保障、社会救助、社会福利等事务既有联系又有区别。

### (一) 社会保障

社会保障又称社会安全,是以政府为主体,依据法律规定,通过国民收入再分配,对公民在暂时或永久失去劳动能力以及由于各种原因生活发生困难时给予物质帮助,保障其基本生活的制度。社会保障的内容包括以下四个方面内容。

#### 1. 社会保险

社会保险是国家采用一定的强制方式建立的一种保险专项基金。它用于保障劳动者以及全体社会成员在遭遇风险,导致暂时或永久丧失劳动力而失去必要收入后,仍然能得到基本生活需要。这一类保险主要有养老保险、失业保险、医疗保险等。

#### 2. 社会福利

社会福利有广义和狭义之分。广义的社会福利主要指一切可能提高大众物质生活水平和精神文明程度的社会福利、计划、措施和行为;狭义的社会福利主要指为弱者提供的带有福利性质的社会服务。

#### 3. 社会救助

社会救助是指国家或者社会向贫困者和受灾者等社会成员提供最低水平的生活需求的物资援助,以增强他们适应社会生存能力的一种社会保障体制。这种救济的对象主要为各种灾民、城镇贫困户、农村五保户和农村困难户等。

#### 4. 社会优抚

社会优抚又称军人保障,指政府和社会组织,对革命烈士家属、军人及其家属、革命残废军人及其家属、参战致残的民兵民工,通过资金及服务等形式所给予的优待和抚恤。

### (二) 社会保障与社会工作

社会工作是指现代国家和其他社会组织以及个人,以物质、精神和服务等方式,对那些因外部、自身和结构性的原因不能依靠自己的力量进入正常的社会生活的个人和群体提供帮助,以便让他们恢复社会生活的能力,改善社会互动的关系,提高社会生活的质量,从而促进社会的良性运行和协调发展的活动。

一般来说,社会工作的主要对象是在生理、心理和社会的某一方面受到损害的人和群体,而社会保障所要帮助的也正是这些人。同时,社会工作的内容非常宽泛,它包括了社会

<sup>①</sup> R. A. Skidmore, M. G. Thackeray and O. W. Farley: Introduction to Social Work, Prentice Hall, 1988. 5-6.

福利、社会保障等社会政策的具体推行工作以及社会服务。其中,社会保障与社会福利的每一项工作的开展都有社会工作的身影,从中也能看出社会保障与社会工作密切相关。两者是相互补充、相互协调,并有互补作用的两项社会事业。

第一,社会保障和社会工作两者在本质上是相同的。它们的任务和目的都是帮助有各种困难的社会成员,特别是因失业、疾病、生理缺陷等原因而陷入困难的社会成员。而社会保障和社会工作的各项工作的开展也都是为了保障那些有困难的社会成员的基本的、正常的社会生活,以便维护社会的稳定,促进社会的进步。

第二,社会保障和社会工作所涉及的内容都是解决与人们生活保障、社会福利有关的一些问题的具体政策、方法和途径。其中,社会保障是社会政策的重要内容,而社会工作则是现代意义的推行社会政策、解决社会问题的一种专业方法和程序。

第三,社会工作发挥着社会保障的功能。人类社会发展到今天,人们关于社会进步的观念已经不再是单纯地局限于经济指标,而越来越多地开始关心基于经济增长的社会和谐与社会的稳步发展。社会工作的功能恰恰体现在增进社会的协同发展上,而且这些社会工作的功能也都是社会保障功能所要求的一种体现。

第四,社会工作是社会保障政策的实施者和验证者。虽然社会保障制度的实施或贯彻落实并不局限于社会工作,但社会工作无疑是现代国家实施社会政策的重要组成部分。社会服务机构和社会工作者以其价值观和专业方法为社会保障制度的实施发挥着不可替代的作用。同时,社会工作也成为了社会保障制度与服务对象之间的中介,它一端与社会保障制度相连,另一端与服务对象互动,令社会保障制度的适应性和有效性、作用和问题都会在社会工作具体的福利传输过程中得到反映,从而推动社会保障制度的改进。

但同时,二者也有一定的差异。主要表现为:

第一,社会保障较多地表现为一套社会制度,而社会工作则更多地表现为一项具体的社会服务活动。

第二,社会保障的主要目标是为了社会的稳定、社会的安全而帮助那些有困难的社会成员,社会保障的中心是偏向于社会的;而社会工作则直接为那些有困难的人服务,维护社会的稳定仅仅是其衍生效果。

第三,两者的实施主体不同。社会保障是由国家组织实施的,包括三个层次:最低层次称为“补救型社会保障”,主要包括社会救助、城乡低保、五保户供养等;最高层次称为“福利型社会保障”,涉及社会福利方面的内容,主要包括城乡社区建设等;中间层次称为“混合型社会保障”,也是目前我国社会保障的重要部分,包括医疗保险、养老保险、工伤保险、生育保险、失业保险等。而社会工作的实施主体则是社会工作者,他们拥有专业价值理念,运用社会工作的技巧和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区解决问题。

通过以上对社会保障与社会工作的对比分析,我们不难看出,虽然社会保障与社会工作之间存在着一定的差异,但也正是由于它们存在的差异才揭示出了两者之间的紧密联系,从而更好地向人们展示了两者的功用,丰富了人们的社会生活。

### 三、社会工作的本质

社会工作是以利他为指导的一种专业助人活动,可以说社会工作的本质是“助人”,而不是利己。这里说的“助人”既包括个人,也包括群体、社区;既包括物质上的帮助,也包括精神上的关怀、心理方面的调节;既包括帮助摆脱困境、解决问题,也包括提高能力、改善

环境。

社会工作坚守这样的价值观:人类有自我改变和自我进步的能力,所以社会工作的最终目的是使案主(Client)能够依靠自己解决问题,而不是一味依赖别人的帮助。社会工作的精髓在于消除案主的悲观、自暴自弃等颓废心理并改正其行为,引导他们认清自身的长处和弱点;给案主以希望、信心和决心,充分调动案主的主动性、积极性和创造性;传授给案主战胜困难的方法和手段,以达到求助者自助并在资助中得以发展的境界。所以,从这个意义上说,“助人”的更高层次是“助人自助”(Help them help themselves)。

“助人自助”,具体来说就是帮助那些有困难的人解决他们自己的问题。助人的过程就是社会工作者解决问题的过程,同时工作者们也在工作过程中实现自己的专业价值。社会工作者的助人并非单纯提供物质的帮助,而是致力于案主(Client)令其恢复自信,并帮助他们重新走上生活正轨。所以社会工作者助人的过程更近似于给予案主一种心灵支持的过程。这种助人自助的专业特征可用谚语概括为:与其授人以鱼,不如授人以渔。在这种助人过程中,充分体现了以人为本的观念。社会工作直接把案主作为服务的对象,这种工作特征,也是社会工作者们的价值源泉。在帮助困难人群渡过难关的过程中社会工作的专业价值获得提升。由于社会工作者们直接服务于人,并坚信人是可以改变的,社会工作本身也被赋予了新的创意。同时,社会工作者应自觉地站在案主的角度考虑问题,维护其应有权利,并通过工作唤醒民众意识,推进民主化进程;在工作过程中,社会工作者结合内外资源帮助案主发挥其潜能,以适应社会,最终达到自我超越,使案主从“由人助”转向“自助”。

社会工作者的助人自助基于尊重(Respect)、真诚(Authenticity)、同理(Empathy)这些基本职业操守。尊重是沟通的前提,正因为具有这样的理念,社会工作者才能在助人过程中游刃有余。所以,那些源于西方的“何必硬要教会猪唱歌?把它逗恼了,还会被咬!”及来自中国传统的“朽木不可雕、孺子不可教”的思想应被社会工作者完全加以否定。相反,社会工作者们应本着“有教无类”的精神,坚信案主的创造性及自决能力,坚信自身的感召力及案主的领悟力,帮助案主回归社会主流。

怎么样实现“助人自助”呢?可以从两种不同的视角进行分析<sup>①</sup>。

### (一)问题视角的助人自助

问题视角,也称为缺陷视角,从这一视角出发,工作者往往会将案主评估为问题。例如,认为失业群体、犯罪的人或者同性恋(性取向上和大多数人不同的群体)都是有问题的。社会工作者精力将聚焦于案主“出了什么问题”以及工作者要“做些什么”来帮助案主脱离这些问题,即要对案主进行诊断和治疗。

问题视角以案主的问题为切入点。在整个社会工作实务过程中,该问题都处于绝对核心地位。无论是工作目标的确定、计划的制订实施还是工作的评估,都是围绕问题展开的,案主的定位都是待解决的问题。

在这样的价值取向和情感偏见的引导下,社会工作者将把案主视为病态或偏离常态的个人或群体,认为社会工作就是社会工作者利用所学的专业知识和技巧,为这些病态或偏离常态的个人或群体提供专业性的服务,以使其恢复到常态的过程。但社会工作其实就是

<sup>①</sup> 参加庞飞. 社会工作两种视角的比较分析[J]. 社会工作, 2009(9下), 15-18.

一种助人的服务性活动,以问题视角为取向的社会工作者却扮演着治疗者的角色。然而对案主的问题的强调,反而有可能强化案主的挫折感或“无能感”,使这一模式对“问题”和对案主的“病态”过分关注,所以招来了越来越多的批评和挑战。

## (二) 优势视角的助人自助

优势视角意味着社会工作者要立足于发现和寻求、探索和利用案主的优势和资源,发挥案主的主体性,协助他们达到自己的目标。从优势视角出发,社会工作者会将关注点更多地放在案主的优势和潜在的能力以及案主如何构造和理解、解释意义世界上。从优势视角对社会工作的本质进行界定,可以将其简单定义为这样一种递进过程:交流—理解—解释—互助。这里交流是一种人与人之间真诚的、多价值取向的情感交流,以达到令工作者和案主互助的目的。

优势视角以案主的优势和潜力为出发点,因此也就避免了对案主进行批评,即带着有色眼镜去看待案主以及所遇到的问题的可能性。以优势视角为取向的社会工作者往往扮演着倾听者、理解者、意义体系的重构者和启发者等多重角色。

从中国传统文化的角度来看,中国人具有极强的集体主义意识,容易把自己看作是整体的一部分。所以在中国,人们往往容易把那些价值取向和行为取向异于大多数人的行为视为问题,将这些人视为病态或非正常的个体或群体,而这种思维架构恰是问题视角的。这种消极的思维传统必然也会影响到社会工作人员和学者,令中国目前开展社会工作存在一定的困难。

## 四、社会工作的构成要素

作为一种专业助人活动,社会工作由社会工作者、社会工作对象、社会工作价值观念、助人活动和专业方法等五个基本要素构成。

### (一) 社会工作者

没有社会工作者就没有社会工作,所以社会工作者是社会工作的基本要素。或者说,社会工作者与服务对象(受助者)是社会工作的两个缺一不可的要素。

社会工作者指受过社会工作专业教育训练,掌握科学而有效的工作方法的职业人员。从事社会工作的不只是单个的社会工作者,也指一个机构或一个团队。其中,社会工作机构、政府组织机构,如救助站、老人儿童福利院、儿童村等;社会小组,如工会、共青团、妇联,还包括非政府组织(NGO),如上海、北京等地救助热线、智障学校、家庭庇护中心、社工服务中心、上海自强青少年中心等。

### (二) 社会工作对象

社会工作对象,也称受助者、服务对象或案主。社会工作对象或受助者的存在是社会工作得以发生的基本前提。没有服务对象或受助者和他们遇到的问题,社会工作就失去了对象,并因此失去了必要性。所以,社会工作对象是社会工作的核心要素。

社会工作对象是社会工作者直接服务或帮助的对象,具体指在社会生活中遇到困难、问题,单凭自身力量无法解决问题,愿意接受帮助的人。随着社会的进步和发展,社会工作对象的范围也在逐渐扩大,由弱势群体到全体社会成员,从个人到群体、社区。

### (三) 社会工作价值观

社会工作价值观指社会工作者所持有的助人观念,包括敬业、接纳、自决、个别化、尊重等原则。社会工作的价值观是利他主义,即以帮助他人、服务于他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。社会工作价值观是社会工作的灵魂,因为社会工作是在其价值观的指导下进行的。社会工作作为专业的、职业性的助人活动,只有在牢固的价值观的指导下才会自觉地、持久地进行,才会令社会工作者尽最大可能去帮助他人、服务于工作对象。由于社会工作是一种真心实意的服务,而不是社会工作者要行使手中的权力,所以利他主义的价值观十分重要。价值观不仅表现在社会工作者对自己工作的看法上,更反映在他的全部工作之中。

### (四) 专业助人方法

社会工作是一种专业的助人活动。它所需要的助人方法作为其达到助人目的的手段和措施,在整个服务过程中占有十分重要的地位。同时,社会工作的助人方法不只是指在实际工作中所使用的一般方法,更是指社会工作者群体在长期的助人实践中形成的、经过实践检验后行之有效的做法。它们作为一种知识被社会工作者共享,并有效地支持着社会工作者的实践。

科学的助人方法是现代社会工作的核心组成部分,甚至有相当多的社会工作者认为社会工作的核心就是一整套助人的方法。特别是在微观社会工作中,助人方法更凸显了其重要性。社会工作有个案工作、小组工作、社区工作三个分类,它们之中的每一个又都由多种具体的方法组成。专业助人方法是社会工作者的基本功,也是社会工作者区别于一般助人者的关键所在。

### (五) 助人活动

助人活动指社会工作者依据其价值观向服务对象提供帮助或服务的行动,也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程。助人活动将受助者的需求与社会工作者的服务活动连接起来,并通过连续的活动来实现社会工作的目标。所以,助人活动是社会工作最核心的部分,没有助人活动将各种要素连接起来,就没有社会工作。

当然,不能简单地将助人活动理解为社会工作者对服务对象的单向支持,即认为它只是指社会工作者简单地提供帮助的活动。实际上,助人活动是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动。在助人活动中,社会工作者经过分析求助者或服务对象的问题,选择科学的、适合受助者需要的服务方法,向对方提供服务;而受助者则根据自己的需要和对来自社会工作者的帮助行为进行理解并做出反应。在这种互动过程中,双方互相理解对方的行动,相互合作,共同去达到克服困难、解决问题的目标。在整个流程中助人活动反映了社会工作价值观和工作方法,是社会工作的基本实践活动。

## 五、社会工作的类型

### (一) 依据服务对象生理和社会特征分类

依据服务对象生理和社会特征,社会工作可分为儿童社会工作、少年社会工作、青年社

会工作和老年社会工作。

美国心理学家艾瑞克森的人类发展理论指出,按照心理、生理特征划分,可将人生分为八个阶段,每一个阶段都会遇到不同的心理压力或社会压力,遭遇不同的困难和问题;每一个阶段所需要提供的帮助不同,解决问题的方式和手段也有差异。因此,按照人的成长过程将社会工作分类,可以帮助人们解决人生不同阶段的不同社会问题。

## (二) 依据服务对象遇到的问题分类

依据服务对象遇到的问题,社会工作可分为针对日常生活问题的社会工作、针对劳动就业问题的社会工作和针对个人行为问题的社会工作。

日常生活方面的问题,有贫困、身患疾病、心理失调、关系紧张、婚姻破裂、家庭冲突等;劳动就业方面的问题,包括失业或待业,如就业中的性别歧视,合法利益受侵犯等;个人行为方面的问题,如个人吸毒、酗酒、赌博等。

## (三) 依据社会工作的方法分类

依据社会工作的方法,社会工作可以分为直接的社会工作和间接的社会工作。

直接的社会工作指社会工作者直接面对服务对象进行的工作,包括个案工作、群体工作和社区工作。

间接的社会工作则是间接对服务对象进行帮助的工作,包括社会工作行政、社会工作研究。社会工作行政指通过制定和推行社会政策对服务对象实施帮助;社会工作研究则是通过科学研究以提高社会工作效率,以此来更有效地为受助者提供服务。

## (四) 依据发展形态分类

依据发展形态,可以将社会工作分成普通社会工作、实际社会工作和专业社会工作。

普通社会工作是出现在计划经济体制下,指本职工作之外所从事的不计报酬的服务性和管理性工作。它并不是现代意义的社会工作。

实际社会工作指在我国政府部门和群众组织中,有一些专门进行福利服务活动的职业或岗位,它们承担着为群众排忧解难的职能,如民政部门的救济、社会福利工作,工会、妇联的保护职工、妇女合法权益的工作等。这类工作是我国社会工作的主体。它们的服务是实际社会工作,具有行政性和半专业性。

专业社会工作指受过社会工作专业培训的人员,按照社会工作的价值观,运用社会工作专业方法进行的服务。工作人员为非政府官员,服务组织多是社会小组或民间机构。这类社会工作在我国处于发展初期。

## (五) 依据实施的领域分类

依据实施的领域,可以将社会工作分为企业社会工作、农村社会工作、家庭社会工作、学校社会工作和医疗社会工作等。

# 六、社会工作与其他学科的关系

社会工作与众多社会科学都有密切的关系。从社会工作的含义和其范围的介绍中可以发现,社会工作涉及广阔的社会生活空间。而且因为社会工作要处理与人相关的问题,