



职业技术·职业资格培训教材

社会工作者

(国家职业资格四级 三级)

劳动和社会保障部教材办公室 组织编写
上海市职业培训指导中心

Social Worker



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

职业资格(四级)目录

社会工作者

(国家职业资格四级 三级)

编审委员会

主任 马伊里

副主任 吴 铎

委员 (按姓氏笔画排名)

文 军 朱眉华 张宇莲 顾东辉

徐永祥 姬中宪 彭希哲

主 编 顾东辉

副主编 姬中宪

编 者 (按姓氏笔画排名)

王珍宝 朱眉华 刘 勇 沙 卫

沈 黎 张 昱 张粉霞 陈树强

范志海 范明林 耿志国 顾东辉

高建秀 姬中宪 童红梅 曾 群

楼玮群

主 审 朱眉华



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作者：国家职业资格四级 三级/顾东辉主编. 北京：中国劳动社会保障出版社，
2006

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-5751-X

I. 社… II. 顾… III. 社会工作-技术培训-教材 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 072553 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 30.25印张 657千字

2006年9月第1版 2006年9月第1次印刷

定价：48.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海1+X职业技能鉴定考核细目——社会工作者（国家职业资格四级 三级）组织编写。本套教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握社会工作者的核心内容与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，教材内容分为五部分，每个部分由若干单元组成，内容包括：基本理论：社会工作的基本脉络、社会工作的价值观和伦理、社会工作的基本理论、人类行为与社会环境；基本方法：个案工作、小组工作、社区工作；实务过程：接案、预估、计划、实施、评估与结案；实务领域：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、社区矫正、戒毒社会工作、学校社会工作、医务社会工作；社会工作的项目开发与管理：项目开发与管理。

为便于读者掌握本教材的重点内容，本套教材还专门为每个等级配套编写了职业技能鉴定辅导练习，采用与教材各学习单元一一对应的方式安排了单元测试题和各等级的鉴定考核模拟试卷。为读者检验、巩固所学知识 with 技能提供有益的帮助。

本教材由上海市浦东新区社会工作者协会组织有关方面专家进行编写，顾东辉任主编，姬中宪任副主编，参加编写的人员具体分工为：顾东辉（第1、第7单元）、陈树强（第2单元）、曾群（第3单元）、楼玮群（第4单元）、高建秀（第5单元）、沙卫（第6单元）、朱眉华（第8、第9单元）、沈黎（第10、第13、第14单元）、刘勇（第11单元）、童红梅（第12单元）、王珍宝（第15单元）、张粉霞（第16单元）、范明林（第17单元）、张昱（第18单元）、耿志国（第19单元）、姬中宪（第20、第21单元）、范志海（第22单元），全书由朱眉华担任主编。

本教材可作为社会工作者（国家职业资格四级 三级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中高等职业院校相关专业师生，以及相关从业人员参加岗位培训、就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合浦东新区社会工作者协会组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，

社会工作者（国家职业资格四级 三级）

从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

目 录

第一部分 基本理论

● 第1单元 社会工作的基本脉络

- 1.1 社会工作的内涵 5
- 1.2 社会工作的架构 9
- 1.3 社会工作者 17
- 1.4 社会工作的发展 20

● 第2单元 社会工作的价值观和伦理

- 2.1 基本价值观 29
- 2.2 行为伦理 33
- 2.3 伦理困境与伦理抉择 36

● 第3单元 社会工作的基本理论

- 3.1 社会工作理论概述 49
- 3.2 现代西方社会工作理论 53

● 第4单元 人类行为与社会环境

- 4.1 基本概念和基本假设 63
- 4.2 个体发展的阶段、层面和理论 65
- 4.3 人类发展的社会环境 73

第二部分 基本方法

● 第5单元 个案工作

- 5.1 个案工作的内涵 87
- 5.2 个案工作的理论模式 89

● 第6单元 小组工作	
6.1 小组工作的内涵	111
6.2 小组工作的理论模式	119
● 第7单元 社区工作	
7.1 社区工作的定义和特性	129
7.2 社区工作的理论模式	136

第三部分 实务过程

● 第8单元 接案	
8.1 准备	149
8.2 面谈	153
8.3 资料收集	163
● 第9单元 预估	
9.1 预估的含义和特点	171
9.2 预估内容	173
9.3 预估方法	181
● 第10单元 计划	
10.1 设定目标	189
10.2 构建行动计划	196
10.3 签订服务契约	202
● 第11单元 实施	
11.1 一般工作技术	211
11.2 以个人和家庭为服务对象的实施技术	216

- 11.3 以小组为服务对象的实施技术 225
- 11.4 以社区为服务对象的实施技术 232

● 第12单元 评估与结案

- 12.1 评估 241
- 12.2 结案 251

第四部分 实务领域

● 第13单元 儿童社会工作

- 13.1 儿童社会工作概述 265
- 13.2 儿童社会工作的实务领域 271
- 13.3 中国儿童社会工作的发展现状 277

● 第14单元 青少年社会工作

- 14.1 青少年社会工作概述 283
- 14.2 青少年社会工作的实务领域 288
- 14.3 中国青少年社会工作的发展现状 296

● 第15单元 老年社会工作

- 15.1 老年社会工作概述 303
- 15.2 老年社会工作的服务内容 307

● 第16单元 家庭社会工作

- 16.1 家庭社会工作概述 325
- 16.2 家庭社会工作的服务内容 331

● 第17单元 残疾人社会工作

- 17.1 残疾人社会工作概述 345

17.2 残疾人社会工作的服务内容	350
第18单元 社区矫正	
18.1 社区矫正的含义	363
18.2 社区矫正的性质与功能	367
18.3 矫正社会工作的服务内容	374
第19单元 戒毒社会工作	
19.1 戒毒社会工作概述	383
19.2 戒毒社会工作的理论、内容和技巧	393
第20单元 学校社会工作	
20.1 学校社会工作概述	407
20.2 学校社会工作的服务内容	408
20.3 学校社会工作的方法和技巧	416
第21单元 医务社会工作	
21.1 医务社会工作的概述	433
21.2 医务社会工作的服务内容	436
21.3 医务社会工作的方法与技巧	443
第五部分 社会工作的项目开发与管理	
第22单元 项目开发与管理	
22.1 项目开发	453
22.2 项目管理	456
附录 四级 三级课程内容分布	465
参考文献	467

第一部分

基本理论

- 第 1 单元 社会工作的基本脉络
- 第 2 单元 社会工作的价值观和伦理
- 第 3 单元 社会工作的基本理论
- 第 4 单元 人类行为与社会环境

1

第 1 单元

社会工作的基本脉络

- 1.1 社会工作的内涵 /5
- 1.2 社会工作的架构 /9
- 1.3 社会工作者 /17
- 1.4 社会工作的发展 /20

【案例 1.1】 社会青年朱某生活在普通家庭，中专毕业后曾在父亲朋友的公司帮忙，此后一直无业，每天去网吧玩网络游戏，花掉了不少时间和金钱。

由于长时间不写字，朱某已不太会写字，在填写培训表时，很多常用字不会写，或者是错字连连。朱某比较自卑，认为老师和亲戚对自己的评价不好，自己也就这样了。朱某比较内向，只与几个网管和网友比较熟悉，沟通能力较差。他有深造的愿望（如读夜大、电大和自考），但其英文很差，又不愿认真学习。他想工作，对工资期望较高，月薪低于1500元就不愿去；同时，又觉得目前的生活很舒服，从而产生了一种矛盾心理。

朱某的父亲在职，母亲已经退休，家庭经济状况一般。闲时，父母常去打麻将，对于孩子放任自流。有时，即使觉得朱某在某些方面有些不妥，也由于自身的知识不足而欠缺帮助孩子的办法。

朱某是社会工作的服务对象吗？什么是社会工作？其内涵是什么？其架构怎样？与其他助人行业的区别在哪里？对于朱某及其所处情境，社会工作可以从个人视角、环境视角还是兼用两个视角进行分析呢？社会工作者在服务单个对象、若干人士和众多人士时各自应采用什么方法？社会工作者做好这些工作需要哪些知识和能力，其角色如何体现？这些都是社会工作学界和业界比较关注的议题。领悟社会工作的基本脉络，就可以从整体上对社会工作有所把握。

1.1 社会工作的内涵

社会工作是由英文“social work”翻译成的中文名词。社会工作有三个基本前提：第一，无论任何人都十分重要；第二，人在互动中会产生个人、家庭、社区等方面的问题；第三，某种社会工作方法可以舒缓上述问题，从而改善个人的生活。其中，第一点指明社会工作的服务对象及其基本权利；第二点揭示社会工作的服务对象与社会环境相互作用所形成的社会现实；第三点说明社会工作具体手段在解决人面临问题时的有效性。根据上述前提，社会工作有义务和责任采用某种专门技术，协助人们舒缓或解决其所面临的问题，满足其需求。

1.1.1 定义

领悟社会工作基本脉络需要首先把握其定义。由于不同专业人士的社会背景不同，他们提出的社会工作的定义也就各具特色。

不少西方学者曾各自对社会工作进行过界定。例如，沃纳认为，社会工作就是通过注重人与环境互动中的社会联系，寻求其个体层面或群体层面社会功能的提升，从而恢复受损的能力（治疗和康复），提供个人和社会资源（发展和教育），预防社会负功能（早期的发现、控制和消除）。佩尔曼指出，社会工作表现为“4P”，即人、问题、地点和过程；顾名思义，社会工作就是专业工作者（人）在某个场合（地点）针对服务对象（人）的具体

困境（问题），提供专门服务的工作步骤（过程）。总体而言，社会工作的定义在西方也十分多元化，因此，“联合国在1947年举行各国社会工作教育情况调查时，33个国家所提供的社会工作定义便有33种。”

国际社会工作学院联盟（IASSW）和国际社会工作者联盟（IFSW）也对何谓社会工作进行了最新界定。作为全球权威的社会工作专业机构，这两个联盟在2001年哥本哈根会议上共同提出：“社会工作是基于人权与社会公正的基本原则而开展的，融合价值观、理论与实践的多维系统，目标在于以多种方式帮助人类与环境进行多样和复杂的交流，促进人类开发其全部潜能，丰富人类生活并阻止人类功能失调，促进社会变迁与人类关系的融洽，加强和解放人类对福祉的追寻。”

华人社区虽然属社会工作后发地区，但是华人学者对社会工作的领悟却有独到之处。例如，中国台湾学者李增禄认为，社会工作的定义与其发展阶段相呼应，大致可以分为三类：

第一类定义代表社会工作的最初阶段。这类定义将社会工作视为个人的慈善事业，是中上阶层人士出于人道主义和宗教信仰而对社会上的贫困人士或不幸者所举办的慈善施舍。各国社会工作发展的初期都是如此。

第二类定义把社会工作视为由政府 and 私人团体所举办，以解决因经济困难所致问题为目的的各种有组织活动，包括有组织地针对贫困、失业、疾病、残疾等经济扶助与救济事业而举行的活动（含调查、预防、设施重建等）。这类定义把社会贫穷的救助和预防视为政府责任，目前在许多国家得以采用。

第三类定义把社会工作视为由政府 and 私人团体举办的专业服务，以协助个人发挥最高潜能，使其获得最美满、有效的生活，包括对贫困的救助、保障人民经济安全和社会稳定、促进社会福利的各种社会规划等；其工作中心不仅在于被救助者社会关系和生活的改善，更在于制度的调整和革新；其工作不仅在于物质提供，更包括专业服务；工作对象不仅包括贫困人士，且已普及到一般市民。

大陆学者王思斌则将社会工作的价值、对象、方法、目标等融于一体，他认为，社会工作是以关于社会和人的科学理论为指导，在一定的制度和社会政策框架下，运用科学的、多样化的方法，帮助有困难、有需要的人，并在此过程中发展理论和方法，以进一步推进社会服务的过程；助人是社会工作的本质。可见，华人学者对社会工作的界定进行了提炼，体现了一种融汇特性。

本书认为，社会工作是融价值、理论和实务于一体的多维系统。它遵循助人和自助的价值理念，运用个案工作、小组工作、社区工作、服务行政管理、社会政策等专业方法，帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正。

1.1.2 要素

任何社会工作的定义都是专业人士在特定的历史阶段和社会背景下对社会工作的各自

理解，是他们对社会工作要素的领悟和整合的结果。

社会工作之所以区别于其他助人专业，本质上在于其特殊的价值伦理和服务技术。价值伦理可视为社会工作的“德”，服务技术可视为社会工作的“才”。其中，服务技术又必然涉及目标、服务提供者、服务对象和工作手段等要素。把握社会工作“德”和“才”两个方面的诸多要素，有利于从系统视角把握社会工作的部分与整体的关系，深刻地领悟社会工作的内涵。

1. 价值伦理

价值伦理是社会工作的要素之一。社会工作区别于其他助人职业和专业的首要标志就在于其特殊的价值和伦理。社会工作发源于人道主义和民主等理念，对所有人的平等、价值与尊严的尊重及注重个性等是其基本价值，人权与社会公正是其动力与合法性所在（参见第2单元）。就此而言，行政主导的、由上而下的助人手法与社会工作的伙伴式的、平等的助人自助技术虽然都能达成帮助弱者或舒缓个人弱势方面的目标，但是，两者的立意和出发点存在区别。

2. 目标

目标是社会工作的要素之二。社会工作旨在促进人类发展的全部潜能，丰富人类生活并阻止其功能失调，促进社会变迁与人类关系的融洽，加强和解放人类对福祉的追求。进而言之，其目标可以表现为物质和精神两个层面。

在物质层面上，社会工作旨在达成三个目标：一是舒缓社会问题的后果，提供旨在修正问题或至少协助案主更有效应对问题的服务，如给贫穷者提供最低生活保障；二是预防或削弱社会问题的原因，激起积极的变化以防止问题发生，如进行社区教育，使市民认识到亲子关系不当对孩子的负面影响；三是提升社会功能，推动某个尚未出现问题的特定功能领域的发展，如举行团体康乐活动（简称团康活动），从而拓展参与者的多方面能力。其中，前两者主要与问题解决有关，后者主要与需求满足有关。

在精神层面上，无论是解决问题还是满足需求，其本质都是为了消减不公平，倡导社会公正，从而彰显社会工作的价值。

3. 服务提供者

服务提供者是社会工作的要素之三。这个要素可以细化为以下两个层面：

（1）社会工作的组织或机构。社会工作可以由政府福利部门推行，例如，民政部制定和推行有关最低生活保障的政策，劳动和社会保障部出台旨在促进失业者创业的优惠政策。社会工作也可以由社会服务机构提供，例如，上海阳光社区青少年事务中心为社区青少年提供多类实务型协助，上海福旦社会工作事务中心提供多类专业评估服务。

（2）专业社会工作者。他们是社会工作的微观实务和宏观实务的实际执行者。社会工作的发展经验表明，受过规范的理论 and 实务训练的社会工作者的表现好坏是社会工作实务成败的关键，因此，社会工作者是社会工作的灵魂。

4. 服务对象

服务对象（案主、当事人、委托人或服务消费者）是社会工作的要素之四。社会工作