

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作综合能力

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

SHEHUI GONGZUO
ZONGHE NENGLI



中国社出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作者综合综合能力

初级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

中国
出版社
全国
图书
出版
单位

SHEHUI GONGZUO
ZONGHE NENGLI

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作综合能力：初级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写 .

—北京：中国社会出版社，2014. 1

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4647 - 0

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—教材

IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 320820 号

书 名：社会工作综合能力（初级）

编 写 者：全国社会工作者职业水平考试教材编写组

责任编辑：张 迟

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：(010) 66016392 (010) 66030260

(010) 66020531 (010) 66060275

网 址：www. shebs. com. cn

印刷装订：中国电影出版社印刷厂

开 本：185mm × 260mm 1 / 16

印 张：12

字 数：330 千字

版 次：2014 年 2 月第 3 版

印 次：2014 年 4 月第 5 次印刷

定 价：40.00 元

全国社会工作者职业水平考试指导教材丛书

总主编 王思斌

《社会工作综合能力》（初级）

主 编 王思斌

副主编 孙 莹 顾东辉

撰稿人 （以姓氏笔画为序）

王思斌 孙 莹 陈树强 吴利娟

张 剑 范 斌 顾东辉 童 敏

熊跃根

目 录

第一章 社会工作的目标、对象及领域	(1)
第一节 社会工作的含义与特点	(1)
第二节 社会工作的目标及功能	(4)
第三节 社会工作的对象及要素	(8)
第四节 社会工作的主要领域	(11)
第五节 社会工作者的主要角色	(16)
本章小结	(20)
第二章 社会工作价值观与专业伦理	(22)
第一节 文化传统与社会福利思想对社会工作价值观的影响	(22)
第二节 社会工作价值观的内涵和体系	(24)
第三节 社会工作的专业伦理	(29)
第四节 社会工作专业的伦理守则	(33)
本章小结	(35)
第三章 人类行为与社会环境	(36)
第一节 人类行为	(36)
第二节 社会环境	(41)
第三节 人生发展阶段的主要特征及其面临的主要问题	(45)
本章小结	(51)
第四章 个案工作方法	(52)
第一节 个案工作的主要模式	(52)
第二节 个案工作各阶段的工作重点	(60)
第三节 个案工作的常用技巧	(65)
本章小结	(68)
第五章 小组工作方法	(69)
第一节 小组工作的概念、类型与特点	(69)
第二节 小组工作的模式	(72)

2 社会工作综合能力

第三节 小组工作的过程	(75)
第四节 小组工作技巧	(83)
本章小结	(87)
第六章 社区工作方法	(88)
第一节 社区工作的含义、特点与目标	(88)
第二节 社区工作的主要模式	(90)
第三节 社区工作各阶段的工作重点	(98)
第四节 社区工作的常用技巧	(103)
本章小结	(108)
第七章 社会工作行政	(109)
第一节 社会工作行政的含义与功能	(109)
第二节 社会服务方案策划	(110)
第三节 社会服务机构的类型与运作	(114)
第四节 社会服务机构志愿者管理	(117)
第五节 社会服务机构的筹资方式	(120)
第六节 社会工作督导的对象和内容	(123)
本章小结	(127)
第八章 社会工作研究	(128)
第一节 社会工作研究的含义与功能	(128)
第二节 研究方法	(130)
第三节 一般过程	(143)
本章小结	(149)
第九章 社会政策与法规	(150)
第一节 社会政策及其目标与功能	(150)
第二节 社会工作者在社会政策制定与实施过程中的作用	(154)
第三节 我国特定人群的社会政策法规	(157)
第四节 我国特定领域的社会政策法规	(169)
本章小结	(184)
参考文献	(185)
后 记	(186)

第一章 社会工作的目标、对象及领域

随着社会现代化的发展，各种社会问题变得越来越复杂。现代社会也产生了新的职业来解决这些问题，社会工作就是其中之一。社会工作是解决社会问题，特别是困难群体的问题，增进他们的福利和促进社会进步的职业。本章主要介绍社会工作的目标与功能、特点与构成要素，并说明社会工作的主要领域。

第一节 社会工作的含义与特点

我国正处在从传统社会向现代社会快速变迁的过程中，加快发展我国的社会工作已成为当务之急。怎样理解社会工作对于明确我国社会工作的发展方向，正确地推进它的发展具有重要的意义。下面就让我们来分析社会工作的特点。

一、什么是社会工作

(一) 社会工作的含义

19 世纪末 20 世纪初，一些发达国家出现了以运用专业方法帮助有困难的群体解决其基本生存问题的职业活动，这就是社会工作。中文里所说的“社会工作”是由英文 Social Work 翻译过来的，它指的是非营利的、服务于他人和社会的专业化、职业化的活动。在国际社会，这类活动还被称为社会服务 (Social Service) 或社会福利服务 (Social Welfare Service)。

由于各国、各地区的经济社会结构不同，具体问题不同，解决问题的方法不同，因此人们对社会工作内涵的表述也有所不同。例如，弗瑞德·兰德 (Fried Lander) 认为，社会工作是一种以科学的知识和技能协助个人以达到社会与个人的满足与自主的专业服务过程。芬克 (Fink) 认为，社会工作是一种艺术和科学，它通过提供助人的服务来增强个人和团体的人际关系和社会生活的功能。联合国于 1960 年出版的《国家社会服务方案的发展》则指出，社会工作是协助个人及其社会环境，以使其更好地相互适应的活动。国际社会工作者联合会 (IFSW) 曾于 20 世纪 90 年代进行全球调查，请各国提供社会工作的定义，结果各国所提的定义大同小异。我们可以说，社会工作是在一定的社会福利制度框架下，根据专业价值观念、运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境的职业活动。

（二）我国对社会工作的理解

社会工作在我国是一个宽泛的概念。当前我国对社会工作有三种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。

第一类社会工作是在机关、单位中和社会上，我们有时会听到在职干部和离退休人员说自己抽空做点“社会工作”。这里所说的社会工作是他们在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。如某些人在单位中兼任工会、共青团、妇联的一些工作，离退休人员当校外辅导员，等等。总之，这种社会工作是相对于本职工作而言的，可以称为普通社会工作。

第二类社会工作是在政府部门和群众团体中，专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向全社会（如民政部门的社会救助、老人福利和儿童福利工作），有的面向本单位成员（如企事业单位中工会救济和帮助困难职工的工作）。这些工作都是由国家正式人员专门承担的助人解困的活动，工作人员较少受过助人方面的专业训练，所以它是行政性、非专业化的社会工作。

第三类是专业社会工作，这是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来，随着我国社会工作教育的发展和对外交流的增加，某些接受过社会工作教育和培训的人以专业理念为指导，运用社会工作的专业知识和方法针对困难人群开展服务。这在我国是一种新型的社会工作，与国际上通行的社会工作比较接近。

2006年10月中共中央十六届六中全会作出《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》），指出要“建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、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。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。制定人才培养规划，加快高等院校社会工作人才培养体系建设，抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。充实公共服务和社会管理部门，配备社会工作专门人员，完善社会工作岗位设置，通过多种渠道吸纳社会工作人才，提高专业化社会服务水平”。这就对社会工作制度建设作出了全面规划，并强有力地推动了我国社会工作职业化、专业化的发展。社会工作的发展必将对我国和谐社会建设发挥重大的推动作用。

按照中共中央《决定》的精神，结合国内外经验，有关部门指出，社会工作是社会建设的重要组成部分，是一种体现社会主义核心价值观理念，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务、社会管理领域，综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。这一界定从基本要素、工作方法及功能的角度对社会工作进行描述，比较具体地说明了社会工作的内涵。它指的主要是专业社会工作，也是本书要介绍和分析的社会工作。

二、社会工作的特点

社会工作是复杂的帮助有困难的人及群体的活动，与一般助人活动相比有许多特点，主要表现在以下几个方面。

（一）职业助人活动

社会工作是一种专业助人活动，专业助人是它的第一个特点。社会上有多种多样的助人活

动，扶老携幼、济贫助弱、救人于水火、助人成好事等都属于助人活动。社会工作不是一般的助人活动，而是专业的、以困难群体为主要对象的、职业性的助人活动。社会工作以社会上极度困难和比较困难的群体为主，决定了这种助人活动的艰巨性，而国家和社会对这种活动的较高要求使其走向职业化。显然，社会工作与一般的做好事、志愿服务有所不同。在性质上，它是服务于有困难群体、利他为目的的职业活动。

（二）注重专业价值

专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。在现代社会，社会工作是解决社会问题的重要方法，它以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，以追求社会公正和社会进步为自己的理想。社会工作强调平等之爱，要帮助所有有困难、有需要的人。社会工作以帮助人为快乐，以帮助人作为自己的职责，在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。它有崇高的理念，同时又能脚踏实地、忘我地进行工作。

（三）强调专业方法

专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法。帮助人也需要方法和技巧，否则会心有余而力不足，甚至会造成好心办坏事。社会工作者所从事的常常是复杂的助人服务，要解决复杂的问题，这就需要有专门的、训练有素的方法和技巧。经过长期的实践和积累，社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作等一系列独特的工作方法。这是一些经过人们反复实践的、行之有效的、科学的方法和技术，它通过教育和培训传递给新入这一行的人们，并通过实践不断得到发展。专业方法是社会工作的重要特点。

（四）注重实践

实践也称实务，是人们参与改变任何事物的活动。社会工作具有十分明显的实践特征。社会工作从本质上来说是实践的，要通过对科学方法的运用，与服务对象一起帮助他们改变自己的困境，增进其社会功能。简单地说，社会工作要具体地去做，即在科学的理论指导下采取行动，这是其不同于其他理论性社会科学学科的重要之点。社会工作的实践性不但要求社会工作者有理论联系实际的能力，而且要有根据情况的变化不断改变工作方法与技巧的能力。

（五）双方合作

社会工作是社会工作者帮助有困难、有需要的人克服困难的过程。这一过程并不是社会工作者单向地给予服务对象某种服务的过程，而是双方合作、共同面对困难、分析问题成因、寻找解决问题的方法进而解决困难的过程。社会工作是对人的工作，是社会工作者与服务对象的互动过程，从某种意义上来说，它也是社会工作者与服务对象“一同工作”的过程。社会工作者在许多复杂问题上与服务对象形成良好关系，相互配合，对解决问题十分重要。没有社会工作者与服务对象之间的良好配合与合作，就很难有效地实现“助人自助”的目标。

（六）多方协同

社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者也要与其他人员合作，共同去解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。因此，多方协同、共同努力解决问题是社会工作的一个特征。比如，要帮助失业人员再就业，社会工作者就要与本机构（组织）中的同事、社区工作

者、劳动部门的工作人员等多方面的人合作，解决问题。团队协作解决问题是社会工作的一个重要特点。

第二节 社会工作的目标及功能

在现代社会，社会工作有其独特的作用。以下从服务对象和社会两个层面来分析社会工作的目标，并揭示社会工作的功能，以进一步认识社会工作的意义。

一、社会工作的目标

社会工作是现代社会应对纷繁复杂的社会问题而形成的职业活动。在世界各国，不但民间组织，而且政府也积极推动社会工作的发展。一般来说，社会工作有如下目标。

（一）服务对象层面的目标

1. 解救危难

危难是因社会或个人原因，个体的身体受到严重损伤、个人的基本生活能力受到严重削弱，致使其自身生存受到严重威胁以至生命遭遇危机的状态。当个体的生命受到威胁、个人的基本生活受到严重伤害时，政府和社会有责任帮助他们解除危机，帮助他们生存下来、生活下去。在这方面，社会工作者负有职业上的责任。面对危难，社会工作的基本目标就是寻求资源（包括物质资源和社会资源），支持受助者，帮助他们走出困境。社会工作者在解救危难中的角色是多方面的：在受助者生命处于危机时，社会工作者要施以援手并同其他人一道为其提供物质支持，包括衣、食、住条件；此外，社会工作者要发挥自己的专业特长，对处于危难的人给予心理支持，促进其社会支持网络的发展。虽然社会工作者的上述工作并不是马上就可以奏效的，但是社会工作者都把这些作为自己的责任和工作目标。在中外历史上，社会工作者救人于危难之中的活动十分普遍，从救护战场伤员到救援难民和极度贫民，社会工作者都发挥了重要作用。在当代社会，救人于危难之中的任务依然存在。比如，某些极度贫困者，因经济破产、家庭关系破裂而精神崩溃者，有自杀倾向的人，吸毒成瘾者等都可能陷入危险境地而不能自拔，需要他人救援。社会工作的目标之一就是帮助他们脱离危难。

2. 缓解困难

人类所遇到的困难是多种多样的，我们这里把困难视为人们的正常生活受到比较严重影响但尚未达到危及生命的状况。人生的不同发展阶段有不同的任务，也就会遇到不同的困难。有些困难是一般性的，是人们在人生过程中都会遇到的，这些困难常常由当事人及其家庭、亲友自己解决。但是，也有一些困难比较严重，由于当事人应付和解决问题的能力有限，所以需要别人帮助才能解决。这既包括物质方面的困难，也包括精神方面的压力。在这种情况下，当事人一般找政府、工作单位等出面解决。在社会工作比较发达的社会，很多人会求助于各种非营利组织，其中包括社会工作机构。由于社会工作机构的专业性及其对受助者的尊重、保密等承诺，所以它在解决有关个人困境，特别是不希望他人知晓的问题方面发挥着重

要作用。比如，社会工作在帮助青少年走出迷恋电子网络困境、协助解决家庭问题、帮助单亲家庭走出困境、促进就业困难的人就业、帮助老年人适应退休及老年生活等方面都扮演着不可替代的角色。社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。当前在我国，社会的快速转型引发了诸多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困难群体解决困难，使他们恢复正常生活。

3. 促进发展

帮助服务对象实现自身发展是社会工作的基本功能。社会工作尊重人，认为人是有潜能的，并把充分挖掘个人潜能、解决个人生活困难、增进个人幸福当作自己的工作目标。社会工作坚持“助人自助”的理念，而这一理念的一个重要方面就是通过向服务对象提供服务和帮助，促进其潜能的发挥和能力的增长，逐渐达到自己能应对困难、面对生活困难以至预防新问题出现的状态。在这里，个人潜能的发挥和能力的增长都属于人的发展的范畴。

社会工作者相信人们都会有能力在一定程度上回应他遇到的困难，而社会工作的目的之一就是发现和强化这些能力，使服务对象在得到帮助时能够增加自己面对困难的勇气和信心，从而更好地面对困难、走出困境、面对生活。在现代社会，增加知识和技能、增强自己克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。可以说，帮助个人、社会群体乃至社区更好地发展是社会工作的广阔活动空间，实现发展是社会工作的重要目标。

（二）社会层面的目标

社会工作承担着重要的社会责任，它在社会层面的目标是解决社会问题、促进社会公正等。

1. 解决社会问题

对社会问题的理解有两种：社会学认为，社会问题是社会上的大多数人遇到某种问题，这些问题影响着他们的正常生活，而需要改变的社会状况。它强调了该问题较大的影响范围和对人们正常生活较深程度的不利影响。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，社会问题是指那些非纯生理性的问题，即与社会因素有关的问题，它包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而产生的问题。社会问题可能是群体性的问题，也可能是个人性的问题。它是一种消极现象，不利于人们的正常生活和社会的健康发展。社会工作的重要任务和目标就是要解决这些问题。

社会工作是因为社会上存在众多复杂的社会问题而出现的，没有社会问题就不需要社会工作。社会工作者秉持专业价值观，用自己的专业方法介入社会生活，就是要解决个人、家庭、群体、社区和社会方面的问题，帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，解决和预防社会问题。社会工作相信社会问题的产生有个体方面的原因，但更重要的是社会方面的原因，社会资源有限、社会资源分配不公、社会制度不健全等原因都会造成社会问题。所以，工作者在解决社会问题的过程中，既要增强服务对象的能力，也要解决社会制度安排方面的问题。社会问题是人们不希望看到的、对人们的正常生活有危害的社会现象。解决了社会问题，消除了不利因素和影响，在某种意义上就是增进了人们的社会福利。

2. 促进社会公正

社会公正也称社会正义，是指一个社会根据一定的价值观念，在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态。公正包括机会公正、过程公正和结果公正等内容。社会公正是现代

6 社会工作综合能力

社会的主要特征，也是社会主义制度的本质特征。追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标，也是社会工作的基本目标。

在现实社会中，由于多方面的原因，社会公正并没有得到充分的保障，其主要表现是社会在财富分配上两极分化严重；在政治领域，有些人的正常权利受到侵害。在经济及政治权利方面受到伤害的基本上是困难群体，他们没有享受到应有的经济和政治方面的权利，被排斥，被边缘化，从而生活于困境之中。大量困难群体的存在是社会不公正的表现，一个负责任的政府和社会就是要消除严重的不公正现象，促进社会的公平正义，给人们创造一个良好的、积极向上的社会环境。社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正。社会工作者相信人是有尊严的，不论年龄、性别、种族、职业，人们之间是平等的，人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正，社会工作者从多个方面介入社会生活，对不公正现象进行干预，具体包括：为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为困难群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障。

二、社会工作的功能

社会工作所发挥的作用被称为功能。由于社会的复杂性，社会工作的功能也是复杂的。以下首先对功能的概念进行简要介绍，而后从不同方面分析社会工作的功能。

（一）功能的含义与类型

1. 什么是功能

功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。社会是一个复杂的系统，它的各个部分是复杂地联系在一起的，任何一部分的变化都会对社会系统发生这样那样、或强或弱的作用，这就是它的功能。在社会工作看来，社区、家庭也是社会系统，甚至一个人或他的生活也是一个系统。在这些系统中，任何部分都有其应该发挥的作用。比如，在家庭中，父母应该哺育、培养、教导孩子，这是他们的责任和功能。一个有劳动能力的人应该通过自己的劳动解决生活来源问题，参加劳动就是他的一项功能。由于种种原因，有的人不能履行自己的功能，出现功能不足或功能缺失的现象，这就会成为问题。

2. 功能的基本类型

从某一现象所起的作用的基本性质的角度来分，功能可以被分为正功能和负功能。所谓正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性的作用。当甲对乙发生了积极影响时，我们就可以说甲对乙具有正功能。比如说，最低生活保障制度对改善贫困群体的生活状况具有正功能。而负功能是指所发挥的负面的、消极的作用。如果甲对乙产生了消极的、负面的影响，就是甲对乙具有负功能。比如，父母对子女过分严厉的管教可能会导致子女的逃避心理，这种管教就具有负功能。

（二）社会工作对服务对象的功能

社会工作通过为服务对象提供帮助可以达到促进其正常生活、促进其与社会环境的相互适应等功能。

1. 促进服务对象正常生活

由于社会变迁、家庭或个人原因，有些人可能会一时或较长时间地陷入贫困，从而难以正常地进行生活。对生活上有困难的人给予必要的帮助是社会工作的重要任务，社会工作的功能则是通过上述服务来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。正常生活是在一定的社会经济条件下，人们较正常地发挥自己的能力和进行生活的状态；在社会层面上则是人们普遍秉持“应该如此”的价值观在大多数人那里得到实现的情况。正常生活是大多数人的基本要求，是现代公民应有的基本权利，也是保持社会秩序、促进社会和谐的基础。

社会工作者向服务对象提供各种具体的帮助和服务，解决其困难，增强其能力，更深层的目标是帮助他们能正常生活。社会工作者在物质帮助、心理和社会支持方面提供的援助是具体的，这可以解决服务对象遇到的迫切问题。但是社会工作者的用意和追求并不止于此，社会工作者希望提供的这些帮助能够发挥更大的作用，希望服务对象能以此为契机走出困境，走向正常的社会生活，并不再如此依赖社会工作者的帮助。因为不同人群有不同的“正常生活”的状态，因而他们接受外界帮助的程度也就不同（比如老年人应该获得更多帮助），但是就某个群体来说，社会工作者还是希望通过服务使服务对象走出不正常的接受帮助的状态，能够在较大程度上正常地生活。

实际上，促进服务对象正常生活就是增强他们的能力和权利，就是增进他们的功能，就是增进他们的尊严和促进他们生活于其中的社会环境的改善，使他们能像别人那样正常地生活。

2. 促进人与社会环境的相互适应

在分析困难和问题的成因时，社会工作者既重视服务对象个人方面的原因，也重视社会方面的原因。在个人方面有生理、心理、个人经验、能力等方面的原因，在社会方面有家庭、社区、工作单位和社会制度安排等方面的原因。社会工作分析问题时的基本观点是“人在环境之中”，认为人与社会环境是相互依存的。在现代社会，社会环境应该为人的正常生活、成长与发展提供适宜的条件，而个人则有责任发挥自己的能力和经营自己的生活并为社会发展作贡献。这样，人与社会环境的相互协调和适应就是社会工作者分析和处理问题的基本出发点。

社会工作者帮助服务对象解决问题常常是面对眼前的问题，以解决这些问题为工作目标。但是，社会工作者并不只是提供简单的、具体的服务，而是把服务对象能力的发展、外部环境的改变也作为工作目标。在此基础上，社会工作者希望促成人与社会环境的良性互动：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境，向人们提供更多支持。促进人与社会环境的相互适应和良性互动是社会工作者希望发挥也能够发挥的作用和功能。

（三）社会工作对社会的功能

社会工作是现代社会制度体系不可或缺的组成部分，它通过提供服务、解决社会问题而对社会运行发挥重要的影响，具有积极作用。

1. 维持社会秩序

社会秩序是社会各部分关系协调、社会稳定的状态，它是任何社会都极力追求的。良好的社会秩序来自于国泰民安，而社会不稳定甚至动乱则源于社会矛盾，特别是因贫困而形成的社会问题的积累。社会工作在一般的意义上来说具体解决社会问题的专业活动，对有困难人士

问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且这些问题的解决可以减少因问题激化而可能产生的对社会秩序的冲击，从而有助于社会稳定。在这里，社会工作通过提供服务而间接地起到社会管理的功能。正因为如此，许多国家都重视发展社会工作。当前我国产生了许多新问题、新矛盾。由于社会结构、社会组织方式的变化，以往传统的工作方法已不能完全解决问题，而社会工作可以在解决社会问题、促进社会秩序、维持社会稳定方面发挥重要功能。

社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同：行政管理倾向于用行政力量，即自上而下的行政系统和权力解决问题，维持社会稳定是其直接目标；社会工作则通过服务化解矛盾、解决问题，从而达到维持社会秩序的效果。在解决问题的方法上，社会工作不但强调社会秩序的重要性，也强调不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题，因而要通过改变环境、完善制度来解决问题。所以，社会工作可以从更深层次上发挥维持社会秩序的功能。

2. 促进社会和谐

社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。和谐社会是一个“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会，这是对我们所致力于建设的比较理想的社会状态的描绘。社会和谐是人们从事正常生活的基础，也是人类福祉的一种表现。

在现代社会快速转型的过程中，原来相对稳定的社会关系体系被打破，人们之间良好的共同体关系受到了伤害，利益竞争和社会排斥使人们相互隔离，并引发了诸多社会问题，对人们的正常生活产生了诸多不利影响。社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，致力于建立一个相互关怀的社会。这不但可以改善人们生活的具体的社会环境，也有利于促进社会和谐。

构建社会主义和谐社会需要在国家的发展战略，在有关社会事业、社会保障与社会福利的制度建设方面作出更多努力，也需要在解决人们的具体问题方面做细致、有效的工作。应该指出的是，社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用是一般行政方法所不能替代和无法比拟的。社会工作作为专门助人的职业，能够通过具体服务为和谐社会建设作出重要贡献。不但如此，社会工作通过自己的服务，也可以在社会上弘扬服务和慈善精神，促进互相关爱的良好社会风气的形成，促进社会和谐。这样，社会工作就直接和间接地发挥着促进社会和谐的功能。

第三节 社会工作的对象及要素

社会工作有其特定的服务对象。通过各种要素的联结，社会工作实现着服务有需要群体、服务社会的功能。

一、社会工作的对象

社会工作对象是指直接接受服务和帮助的个人或群体。从社会工作的发展历史上可以看到，社会工作最初主要是帮助那些在基本物质生活方面遇到严重困难的人，如孤儿、无依无靠的老人、失业者等，后来其服务范围不断扩大。我们可以把社会工作的对象分为基本对象和扩大的对象。

（一）社会工作的基本对象

从社会工作起源的角度看，早期的慈善家们最初帮助的是城市中那些无家可归的流浪者、失依儿童和老人、因失业等原因而导致的贫困者等基本物质生活或生存受到严重威胁的人。也就是说，社会工作最初的工作是救助穷人，其对象是物质生活最困难的群体。

在各国社会工作发展的初期，社会工作首先帮助的都是社会上最边缘、最困难、从道义上来讲最需要帮助的人。这些人包括：第一，孤儿、无依无靠的老人和残疾人。他们多数因为生理机能不足或受损而难以像别人那样生活，并陷入困境，他们缺乏基本的去维持自己的生存。第二，精神病患者。由于心理上、精神上患有疾病，他们难以自理，他们的家庭也难以照顾他们，所以需要别人的帮助。第三，因失业而沦为生存困难者。由于工厂倒闭或其他原因，这些人沦为失业者而难以养活自己和家人，这些人并非不想处理好自己及家庭的生活，而是社会原因、社会变迁将他们抛入极度困境之中。这些人是最无依靠、最需要帮助的人，是由于生理、心理原因，或者由于个人无法抵御的社会和自然原因而陷于生活极度困难的群体，从而成为社会工作的基本对象。社会工作对他们的帮助反映了政府和社会对这些人的仁爱和责任。

从发展中国家的实践来看，社会工作的基本对象依然是那些“最值得帮助的人”，如孤儿、孤寡老人、残疾人，及因自然灾害和社会原因而陷入危险境地的人。这些人之所以“最值得帮助”，是因为他们的生活十分困难，如果没有他人的帮助可能会危及生命。在家庭、亲朋、社区不能向他们提供基本支持的情况下，政府和社会要承担起基本的责任。在政府的福利资源有限时，这些人就会成为被优先救助和帮助的人，也就成为社会工作的基本对象。

（二）社会工作对象的扩大

随着社会问题的复杂化、社会进步和社会福利制度的发展，社会工作的对象也在扩大。这主要表现为从帮助物质生活上最困难的人逐步扩展到所有基本生活遇到困难、难以自拔而需要帮助的人，从贫困的个体和家庭到有困难、欠发展的社区，从困难民众到一般公众。

补救和治疗是指问题发生之后而实施的救助活动。当由于个人和社会原因某些社会成员主要在物质生活方面陷入困境之后，由政府、社会工作机构对其实施物质方面的救助，这是社会工作最初的也是最基本的工作内容，并形成了最基本的工作对象。后来，虽然不是极度贫困者，但在基本生活上遇到困难且难以自我解脱的人也逐渐进入社会工作的服务领域。比如一些成员关系出现问题的家庭，某些在学业上遭遇困境的学生，那些受到虐待的妇女，因为退休而陷入孤独的老人以及心理压力过大、出现精神障碍的人士，这些并非“生活困难”的人群也成为社会工作的对象。由此，社会工作的对象已经扩大至遇到困难而陷入危机状态的人群。

随着社会的发展，社会工作的对象在不断扩大，它已经不再只是包括社会上公认的困难群体，而是可能涉及所有社会成员。社会工作不但面对困难群体、困难群体进行社会服务，而且面对社会进行公共服务。当社会上出现严重的社会问题、公共危机时，社会工作者会以自己的方法和角度介入，帮助公众正确面对问题、应对问题、渡过危机。比如在环境问题、公共安全等问题上，社会工作正在越来越多地介入，这样，社会公众也就成了社会工作的服务对象。

第二次世界大战以后，社区也成为社会工作的重要对象。发展中国家的农村发展，发达国家的城市反贫困，城市快速变迁中的社区建设，都把社区置于中心位置。社区组织、社区发展成为社会工作的一个重要内容。

正如前面已经说过的，社会工作的发展与一个国家的经济、政治和社会福利制度相关。由于经济发展水平、政治制度、社会结构及福利意识形态方面的差异，不同国家的社会工作的实

际对象可能会有所不同。比如，发达国家将大部分遭遇自身难以克服困难者纳入社会工作对象，而在大多数发展中国家社会工作只惠及那些最基本的对象。不过可以发现，随着经济的发展和福利制度的完善，社会工作的服务对象正在不断扩大。

二、社会工作的要素

社会工作是做人的工作，或者说是同服务对象一起工作。社会工作也是社会工作者与服务对象互动的过程。下面我们来分析社会工作的基本要素，即说明社会工作是由哪些基本元素组成的。

（一）服务对象

服务对象（也称受助者、案主或工作对象）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人群。服务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，没有他们遇到的问题，社会工作就失去了工作对象，也就失去了必要性。所以，服务对象是社会工作的基本要素。正如前面已经说过的，社会工作的服务对象不只是个人，还可能是家庭、群体和社区。

从理论上来说，任何生活上遇到难以克服的困难的人和群体都可以成为社会工作的服务对象，但是实际上真正的服务对象是要通过社会工作者的评估才能确定的。

（二）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。社会工作是专业助人活动。在社会工作过程中，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，通过与对方的相互配合与合作达到助人目的。在这个过程中，社会工作者是助人行动的主体，他设计并引导助人过程的进行。没有社会工作者，社会工作就不会发生，也就不会有后续的专业化的服务过程。

社会工作者是接受一定的专业教育或培训、从事职业化社会服务的人。这种专业教育或培训将社会工作者与其他人士区别开来。社会工作者的素质、能力和经验直接影响着社会工作的进程和成效。应该说明的是，社会工作者不只是一个个体概念，它也是一个团队概念，即从事社会工作的不只是指单个的社会工作者，也指他们的团队及其所在的工作机构。因为在许多情况下，社会工作者是在团队及其机构的直接支持下开展工作的。

（三）社会工作价值观

社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念，包括社会工作对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法。社会工作的价值观是利他主义，即以帮助他人、服务他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂，只有在牢固地为他人服务的价值观的指导下，社会工作者才会自觉地、持久地开展工作，才会尽最大可能去帮助他人。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。社会工作价值观是通过专业教育形成的，是在服务实践中养成的。

(四) 专业助人方法

社会工作专业的助人活动，助人方法作为达到助人目的的手段和措施，在服务过程中占有十分重要的地位。科学的助人方法是现代社会工作的核心组成部分，以至于有相当多的社会工作者认为社会工作最重要的就是一整套助人的方法。特别是在微观社会工作中，助人方法更凸显出其重要性。从大的角度来说，社会工作有个案工作、小组工作、社区工作等几种，它们之中的每一个又由多种具体的方法组成，至今社会工作方法已经成为一个复杂的体系。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明显之处。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，而且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。

(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行动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程，它是社会工作的外在表现。助人或服务活动将受助者的需要与社会工作者的服务活动联结起来，并通过连续的活动去实现社会工作的目标。由此看来，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联结起来就没有社会工作。

当然，对于助人活动，不能将其简单地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、合适的方法提供服务；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的理解而作出反应。在这种互动过程中，双方互相理解对方的行动，相互合作，共同去实现克服困难、解决问题的目标。助人活动反映了价值观和工作方法，是社会工作的基本实践活动。由于助人活动包含了社会工作者与服务对象的相互理解和互动，他们所要解决的问题又是比较复杂的，所以助人活动也是复杂多样的。

第四节 社会工作的主要领域

社会工作领域是指社会工作提供专业服务所介入的社会生活领域。社会工作者可以在人们遇到困难各个方面和领域开展服务，帮助他们解决困难，所以社会工作的工作领域是十分广阔的。从我国开展社会工作的实际状况和迫切需要来看，社会工作有以下基本领域。

(一) 儿童及青少年服务

在中国，儿童指的是幼儿到少年这一年龄段的人，而联合国认为儿童的上限可以拓展到青年。按照国际上的理解，儿童服务指的是对幼儿、少年和青年的服务，是为了促进他们的健康成长而进行的福利服务。我们也可以把它细分为儿童服务、少年服务和青年服务。按照人类成长理论，人生发展的不同阶段会遇到不同的困难和问题，这就为社会工作服务提供了空间。童年是人生的最弱阶段，当家庭不能对其进行有效保护时就会产生问题，就需要向他们提供服务。最基本的儿童服务包括对弃儿的救助，对残疾儿童的救助，对受虐儿童的援助，对儿童受教育