

上海市社会工作者职业资格考核培训教材

社会工作 实务(上)



上海市社会工作培训中心组织编写

朱眉华 著

上海社会科学院出版社

上海市社会工作者职业资格考核培训教材

Social Work



ISBN 7-80681-361-6



9 787806 813614 >

ISBN 7-80681-361-6 / G • 090

定 价：17.80 元

上海市社会工作者职业水平考试教材

C916

Z860

社会工作 实务(上)

Social Work



上海市社会工作培训中心组织编写
朱眉华 著

00075/09

上海社会科学院出版社

734067

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务. 上/朱眉华著. —上海: 上海社会科学院出版社, 2003

ISBN 7-80681-361-6

I. 社... II. 朱... III. 社会工作 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 125887 号

社会工作实务(上)

作 者: 朱眉华

责任编辑: 龙 华

封面设计: 王晓阳

出版发行: 上海社会科学院出版社

(上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020)

<http://www.sassp.com> Email: sassp@sass.org.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 上海新文印刷厂

开 本: 850×1168 毫米 1/32 开

印 张: 9.625

插 页: 2

字 数: 231 千字

版 次: 2003 年 12 月第 1 版 2003 年 12 月第 1 次印刷

印 数: 0001—6500

ISBN 7-80681-361-6/G · 090

定价: 17.80 元

总 序

在经济转轨和社会转型的过程中,人们的价值取向和生活观念多样化趋势日渐明显,伴随着社会的进步和个体的发展,一些社会问题也日渐突出。推进社会工作职业化、专业化、规范化,加快建设一支高素质的社会工作者队伍,包括提高他们的地位和资质,已经成为 21 世纪塑造上海城市精神,推进上海社会发展的重要环节。

世界一些发达国家和地区,都已经把为全体社会成员服务纳入了社会工作的范围,有着自身健全的社会工作职业系统,一大批受过专业训练的专职社会工作者活跃在街头巷尾或各类公益性组织中,用专业的方法帮助那些亟须帮助的人群,解决社会问题,维护社会的发展和稳定。可以预见,随着上海社会经济的快速发展,越来越多的人将通过加入社会工作者队伍,来实现自己的人生价值。

社会工作者的本义是给社会上需要帮助的人们提供人性化的服务。社会工作是一种以“助人自助”为宗旨,运用各种专业知识、技能和方法去解决社会问题的专门职业,是一种充满爱心的崇高事业,它通过多种形式的助人活动,来调解人与自然、人与人之间的关系,创造和谐的社会环境,以帮助社会成员克服生活障碍,增强适应社会生活的能力,提高他们的生活质量;社会工作是由政府或民间组织提供的一种规范化、专业化的服务,因此被纳入现代社会的制度系统中,成为贯彻政府的福利政策、确保现代社会和谐稳定不可或缺的重要制度。从一定意义上讲,

社会工作不是简单的扶贫济弱,也不是简单的施舍和慈善行动,而是更高层次的超越。上海市早在 2000 年就批准成立了“上海市社会工作培训中心”。不久前,陈良宇同志在上海市第十二届人民代表大会“政府工作报告”中明确提出,要探索建立职业社会工作者制度。近日,上海市人事局、上海市民政局又联合出台了《上海市社会工作者职业资格认证暂行办法》,这表明开展社会工作、对社会工作者进行职业资格认证已摆上了重要的议事日程。

也正因为如此,上海市社会工作培训中心联合部分高校、科研院所的专家学者和实际工作者,为有志于从事社会工作的朋友们编撰了这套培训教材,教材由《社会工作基础知识》、《社会工作实务》、《社会工作相关政策与法规》、《社会心理学》组成,其根本宗旨在于通过提供“非学历”的教育与培训,丰富从业人员的专业知识,确立“以人为本”的理念,增强工作技能,提高服务质量,从而更好地满足人们的各种需求,高效解决社会问题。这套教材注重理论与实际的结合,强调工作的科学性、有效性和实用性,形象鲜活地向读者展现了社会工作从业人员的工作技巧,对准备和即将从事社会工作的同志无疑具有较高的参考价值和较强的借鉴作用。

作为一个前景广阔、发展迅猛的新兴职业,社会工作充满着机遇与挑战,做好新时期的社会工作任重而道远。愿这套悉心编制的教材,成为广大社会工作者的良师益友;愿在她的帮助下,更多的人走上社会工作的舞台,为明天美好的人生谱写华美的乐章。

上海市民政局局长 陈良宇

2003 年 4 月于上海

目 录

总 序	施德容 1
第一章 社会工作实务的基础	1
第一节 社会工作实务的含义	1
第二节 社会工作的目标和价值	3
第三节 社会工作实务的知识基础	11
第四节 社会工作实务的基本领域	19
第二章 社会工作实务的模式	37
第一节 社会工作实务模式的演变和特点	37
第二节 社会工作实务的过程	45
第三节 社会工作实务的基本技巧	60
第三章 接案期	73
第一节 接案前的准备	73
第二节 面谈:社会工作者和案主的对话	79
第三节 资料的收集	101
第四章 预估期	117
第一节 预估的含义	117
第二节 预估的过程	122
第三节 预估的方法	139
第五章 计划期	150
第一节 设定目标	150
第二节 构建行动计划	162
第三节 签订服务协议	170

第六章 介入期	179
第一节 行动计划实施.....	179
第二节 增强案主的力量.....	197
第三节 修正环境与拓展资源.....	211
第七章 评估期	223
第一节 评估的含义及目的.....	223
第二节 评估的过程.....	227
第三节 评估的方法与技术.....	232
第八章 结案期	248
第一节 结案的类型.....	248
第二节 结案的反应与处理.....	258
第三节 跟进服务.....	267
附 录	
美国社会工作者协会(NASW)伦理守则	272
参考书目	297
后 记	301

第一章 社会工作实务的基础

社会工作是十分注重实务的应用型学科,它旨在运用社会工作的独特的价值观念、理论知识及工作方法与技巧来处理纷繁复杂的社会问题,以推进社会的公正与进步,促进人的全面发展。因而,有别于其他纯理论的学科,它不仅仅着力于构建其理论的基石和专业知识的堆砌,更重要的是帮助社会工作者(以下可简称“社工”)把理论和概念转化为可运用的实务技巧,在实践中能有效地帮助人们解决各种问题,提升人们生活的质量。由此可见,社会工作实务在社会工作专业教学中有着非常重要的地位。同时,社会工作实务也是扎根于社会工作价值理念和专业理论知识的基础之上的,脱离了这片土壤它便难以成长,更妄论开花结果。因此,社会工作的理论和实务是相辅相成的,二者不可或缺。

第一节 社会工作实务的含义

在阅读本书之前,我们有必要弄清一个基本的概念——社会工作实务。通常,社会工作实务、社会工作实践和社会工作实施在英文中都可以用 Social Work Practice 来表示,他们有共同之处,但在中文中,我们可以把它们区分得更加清楚。

据美国社会工作者协会出版的《社会工作词典》的解释:“社会工作实务就是运用社会工作的知识和技巧来实施与社会工作价值相一致的、社会所要求提供的社会服务。它包括重新调整、康复(对社会功能有缺损的进行康复工作)和预防。有些非常重

要的社会工作实务的角色是临床工作者、行政人员、倡导者、经纪人、照顾者、个案管理者、沟通者、咨询者、资料管理者、评估者、动员者、外展工作者、计划者、保护者、研究者、社会活动家、督导、教师以及公正社会价值的支持者。社会工作实务可发生在微观、中观和宏观三个层次。”^①

按照科斯特-艾西曼(Kirst-Ashman)对社会工作实务的定义,她认为因社会工作实务几乎涉及每一个助人的领域,所以,社会工作者应该是一个通才,他/她要有广泛的知识 and 一定的能力来胜任各种不同领域的实务工作。因此,社会工作实务“是对知识、职业价值和适用于任何目标系统之广泛技巧的运用。它在以下四个基本过程中发生变化:第一,社会工作实践意味着在督导下有效地从事一种组织机构内的工作;第二,它需要承担各种专业角色;第三,它要把批判性思考的技巧运用到社会工作实务的介入过程中去;第四,它强调增强案主的力量。”^②

由此,我们可以看到,社会工作实务是一种总括性的概念,它指的是将社会工作的价值理念、理论知识、方法与技巧加以运用的过程,以及在运用过程中可能涉及的种种事务。同时,它也可以指社会工作者所能提供的各种社会服务。社会工作实务可以发生在微观——个人、中观——家庭、团体以及宏观——组织、社区三个不同的层次。社会工作者无论从事哪个领域的工作,这三个层次的工作技巧都有用武之地,且密不可分,必须对它们加以融会贯通,才能真正胜任社会工作者的多种角色。而

① Barker, R. L., *The Social Work Dictionary*, 4th ed., Washington, DC: NASW Press, 1999, P. 457.

② Kirst-Ashman, K. K. & Hull, G. H., *Understanding Generalist Practice*, 2nd ed., Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1999, P. 5.

社会工作实践或实施从某种程度上说,则是对社会工作实务的履行,具有动态的意味。

第二节 社会工作的目标和价值

社会工作实务是以社会工作目标和价值为指导,运用社会工作的专业知识、技能和方法,帮助人们解决各种社会问题。因此,作为社会工作者,首先必须明确社会工作的目标、特点、价值与伦理,才能在实际工作中履行好自己神圣的职责,为有需要的人群提供有效的服务。

一、社会工作的目标

美国1972年出版的《世界社会科学百科全书》指出:“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,恢复和改善其社会功能。社会工作的职能是帮助人们适应社会和改善社会制度。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、免职、冲突,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于困难的人,此外还参加社会福利政策与社会预防方案的制订。”^①

美国社会工作者协会(The National Association of Social Workers,简称NASW)在1981年明确提出:“社会工作职业的基本目标就是促进人与社会之间共同有益的相互作用(互动),以提高每一个人的生活质量。”^②

我国社会工作方面的专家也提出了自己的观点,王刚义

① 隋玉杰:《社会工作——理论、方法与实务》,中国社会科学出版社1996年版,第5页。

② Barker, R. L., *The Social Work Dictionary*, 4th ed., Washington, DC: NASW Press, 1999, P. 457.

先生在《社会工作学》一书中认为：“社会工作的目标就是协助人们解决生活上和社会上的困难，发挥潜能，增进社会成员和社会的福利，促进社会健康稳定的发展。”^①而北京大学王思斌教授则指出：“社会工作以社会公平为基础，以社会进步为目标，它致力于解决人们在成长和发展中所遇到的各种困难，去谋求人的发展和社会的进步，并以此作为自己的使命。”^②

以上表述虽不尽相同，各有侧重。但从中我们不难看出，社会工作的目标可归纳为以下三点：其一，帮助人们解决各种困难和问题，满足人的基本需要，尤其必须关注社会上困难群体的需要，帮助其摆脱困境，促进人的全面发展。其二，开发和利用各种社会资源，强化社会支持系统，积极预防社会问题的产生。其三，谋求社会的公正与进步，促进全人类的福利，参与社会福利政策和社会工作理论的研究及社会工作实践、方法的评估。

二、社会工作的特点

社会工作作为一种独特的专业和职业，具有非常鲜明的特征，概括起来主要有以下三点：

1. 建立助人关系

社会工作的助人过程关键在于建立一种社会工作者和案主之间和谐的助人关系。所谓助人关系，是指在这种关系中，二者共同解决其中一方即案主的问题或困扰，以期使有困扰的个体能增强能力，克服生活中的困扰，或更有效地自己作决定，以促进其成长。这种助人的关系，并非是互惠的关系，而是以案主为取向并为案主服务的。它不同于我们生活中的朋友关系。在朋

① 王刚义：《社会工作学》，吉林大学出版社1990年版，第65页。

② 王思斌主编：《社会工作导论》，北京大学出版社1998年版，第21页。

友关系中,双方可以自由地分享他们的所感所思,也可以热心地为对方出谋划策。而助人关系则是一种有明确目的的交互作用。社会工作者是为了案主的利益,帮助案主解决所面临的问题。它和一般的朋友关系相比,承担着更多的责任,且需更客观、更有目的和方法地帮助案主。

建立助人的关系不仅仅限于个案工作,在团体工作、社区工作中同样适用,有效的社会工作要从建立良好的关系开始。这种关系也体现在工作的整个过程中,如:接纳、信任与分享解决问题过程的经验等。

2. 助人自助

社会工作在助人的过程中,绝不是单方面地施惠于人,更不是扮演救世主的角色,而是一种助人自助的过程。就像我们常讲的一个故事,要帮助一个老是钓不到鱼的人,不是送条鱼给他吃,而是让他反省自己的钓鱼方法,为什么这种方法钓不到鱼,学习和了解用什么方法才能钓到鱼,并尝试改变原来的方法,用新的方法去钓鱼。这样的助人才能对受助者有真正的意义。社会工作者应该相信,个人、团体、社区,乃至社会都有克服困难、解决问题的潜能,一旦这种潜能得到发挥,问题便可以迎刃而解。社会工作者的任务就在于帮助案主在困境和无助中,了解自己的真实处境,引导他们用一种新的或较客观、正确、健康的观点来看待自己的处境,并能引发其采取积极、有效的行动来解决问题。这种助人自助既是社会工作的宗旨,也是其显著的特点。

3. 关注人与环境的互动

“人在环境中”是社会工作关注的焦点。因为,社会工作是做人的工作,而人与社会环境之间的相互依赖和相互作用,决定了人的行为必然受到社会环境的直接影响。社会环境包括家庭、学校、社团、社区以及社会等,而许多个人问题也恰恰是由于

社会环境所造成的,如有些青少年厌学、离家出走乃至违法犯罪可能源于父母的离异和疏于管教;有些人产生心理疾病,可能是由于社会急剧的变化所造成;有些人下岗、失业,是由社会结构的变化所引起……凡此种种都可以看出,解决人的问题并非单纯地头痛医头,脚痛医脚。社会工作者要全面地看问题,不但要了解、认识社会环境,而且要通过改善社会环境去改变不利于人的发展和社会进步的行为,只有充分洞察个人与社会环境的关系,理解问题的症结,才能善于运用各种社会环境资源,达到助人的目的。

三、社会工作的价值与伦理

社会工作的价值观和专业伦理是社会工作实务的基石和贯穿始终的灵魂。它们不仅会影响社会工作者在社会工作实务中专业理论、方法和技巧的选择和运用,也决定着社会工作者对案主的心理态度以及所建立的专业关系的性质。

高登斯坦(Goldstein)在他的《社会工作》一书中曾把社会工作者描述为一个“注满价值的个人”,认为价值是其生命意义的全部,在精神上,他是被价值所武装和充实的,在行为上他是为价值所指导和驱动的^①。

价值和理念,其实就是个人对事物的态度和看法。在这大千世界中我们很难找到两个人对事物的态度、看法完全一致。因为每个人受其父母、同辈或重要人物以及各自生活环境的影响,逐渐形成了他个人对各种事物的态度及看法。尽管每个人的价值与理念并非让人一目了然,清晰地显现出它的影响。但作为从事助人工作的社会工作者,其价值和理念确实会对助人过程产生冲击。例如,从最基本的对人性之本质的看法而言,人

^① 许莉姬:《社会工作价值观教育之我见》,载《反思、选择、发展》,1999年《中国青年政治学院学报》,第115页。

性本善还是人性本恶历来是一个争论不休的问题,社会工作者持不同的人性观,必然对案主所面临的问题及案主有无改变的可能产生不同的看法,甚至对自己助人的角色也有不同的认定。因而,价值和理念对社会工作者从事实务工作的效果有着至关重要的影响。

社会工作有着自己独特的专业价值和伦理,它是社会工作实务的指导性原则,为社会工作者提供了从事实务工作的道德准则和行为规范。

社会工作的价值观是建立在注重人的价值和尊严的基础上的。社会工作者应坚信每个人都有其与生俱来的价值和尊严。正如雷末(Reamer)所说:“尊严这个概念意味着人类具有被尊重的权利,社会工作者应该没有任何的歧视,不管人们属于哪个种族、民族、性别、性倾向或社会经济地位。社会工作者也通常坚持所有的人都有一定的基本需要,如:食物、住所、健康照顾和精神健康,所有的人都应该有平等的机会来满足这些需要。”^①基于此,社会工作者在与案主相处时,应当尊重他们的独特性,应当赞赏他们不同的观点,十分耐心地倾听他们的诉说,最终,能帮助他们得到公正的机会和资源。

同样,社会公正也是社会工作价值观的基础。社会公正是一种社会的理想状态,所有的社会成员都能公平地享有同样的基本权利、机会、责任及社会利益。社会必须为每个人提供成长和发展的平等机会,使每个人都能发挥其最大的潜能。社会工作者应该清楚地去认识社会上那些不公正的后果,并为实现社会公正而努力。

基于以上两点,社会工作的职业价值观就为社会工作者

① Reamer, F. G., Values and ethics, in A. Minahan(Ed.), *Encyclopedia of Social Work*: Vol 2 (18th ed.), Silver Spring, MD: NASW, Inc., 1987, P. 801.

的实践确立了标准。美国社会工作教育委员会(The Council on Social Work Education)对社会工作职业道德作了这样的阐述:

(1) 社会工作者的职业关系是建立在尊重个人的价值和尊严之上,并通过相互的参与、接受、守密、真诚和很好地把握冲突来实现的。

(2) 社会工作者尊重人们自己独立作出决定的权利,并积极地参与助人的过程。

(3) 社会工作者致力于帮助案主去获得他/她所需的资源。

(4) 社会工作者努力使社会服务机构更加人性化和满足人们的需要。

(5) 社会工作者应展示对不同人群的独特性的尊重与接受。

(6) 社会工作者应对自己的道德行为、工作的质量负责,并寻求自身在职业的知识与技巧上的不断成长^①。

同时,美国社会工作者协会在其伦理守则中(见附录),还对社会工作者应有的行为与态度、社会工作者对案主的伦理责任、社会工作者对同事的伦理责任、社会工作者在实务机构的伦理责任、社会工作者对专业社会工作的伦理责任以及社会工作者对社会的伦理责任这六个方面作了详细的规定,以此来规范社会工作专业的教学、研究及实务。

中国的社会工作尽管刚刚起步,但中国社会工作者协会已制订了《中国社会工作者守则》^②,作为社会工作者的行为准则。

① Miley, K. K. Melia, M. O. & Dubois, B. L., *Generalist Social Work Practice*. 2nd ed. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon. 1998, PP. 7—8.

② 参见张乐天、徐玲:《社会工作基础知识》附录。

但是,仅停留于对社会工作者守则的了解是不够的,更重要的是要将这些原则运用到社会工作实务情境中去。

例如,一个在社会服务中心工作的社会工作者,接到几个月前她曾服务过的案主的电话,告诉她:“我已经感到绝望了,对这个世界不再有一丝的留恋,我准备结束生命,我只是想让你知道你对我一点帮助都没有,再见!”这个社会工作者听完电话,除了震惊以外,还应该想些什么和做些什么呢?守则中哪些内容能适用这种情况呢?

按照《美国社会工作者协会伦理守则》,有以下几条可以关注:

● 1.01 对案主的承诺

社会工作者的首要责任是促进案主的福祉。一般而言,案主的利益是最优先的。但是,社会工作者对广大社会或特定法律的责任,也可能在某些情形下会取代对案主的承诺,而案主也应被这样告知。(例如:社会工作者被法律要求通报案主虐待小孩,或曾威胁要伤害自己或他人。)

● 1.02 自决

社会工作者尊重且促进案主的自决权,并协助案主尽力确认和澄清他们的目标。在社会工作者的专业判断下,当案主的行动或潜在行动具有严重的、可预见的和立即的危险会伤害自己或他人时,社会工作者可以限制案主的自决权。

● 1.07 隐私与保密

(a) 社会工作者应尊重案主的隐私权。除非为提供服务或进行社会工作评估或研究的必要,否则不应诱使案主说出隐私信息。一旦隐私信息提供出来,保密标准就要用上。

.....,.....