



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 刘 涛

副主编 吴秋鸿 张 明



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

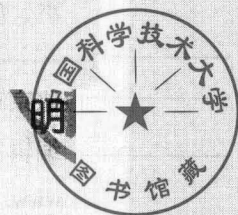
重庆市社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作 基础与实务

SHEHUIGONGZUO JICHU YU SHIWU

主 编 刘 涛

副主编 吴秋鸿 张



 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 / 刘涛主编. —北京: 中国
社会出版社, 2012. 8

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4103 - 1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 168167 号

书 名: 社会工作基础与实务

主 编: 刘 涛

责任编辑: 杨 非 张 杰

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 号新龙大厦

编辑室: (010) 66020531

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 24.5

字 数: 400 千字

版 次: 2012 年 8 月第 1 版

印 次: 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 40.00 元

本书编写人员

主 编：刘 涛

副主编：吴秋鸿 张 明

编 审：周昌祥 刘纯明 邓明国

编 者(以章为序)：

刘斌志 张 恒 马震越 袁 琳 田奇恒 周绍宾

序 言

社会工作是现代社会的提升社会服务、创新社会管理、加强社会建设的重要力量，其“柔性化管理、个性化服务、社会化运作”的专业方法和专业技巧能有效地解决社会问题、应对社会风险、推动社会发展，在构建社会主义和谐社会中发挥着重要的基础性作用。

党的十六届六中全会明确提出“要建设一支宏大的社会工作人才队伍”，强调“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”。国家连续出台了《社会工作者职业水平评价暂行规定》《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020年）》等一系列重要文件，对社会工作专业人才队伍建设进行了总体规划和全面部署，从国家制度层面将社会工作者纳入了专业技术人员范畴，作为国家六支主体人才队伍之一，将加强社会工作专业人才队伍建设作为构建社会主义和谐社会的一项重大而紧迫的战略任务。我国社会工作事业迎来了重要的战略发展机遇期，现代意义上的专业社会工作在全国范围内如火如荼地开展起来。

近年来，重庆市社会工作人才队伍建设快速发展，制度建设稳步推进，专业服务不断拓展，服务品牌逐渐形成，社会工作专业化、职业化、本土化的氛围越来越浓，成果不断涌现，但与重庆市经济社会发展的形势以及日益高涨的社会服务需求相比，重庆市社会工作专业人才队伍在总量、质量、结构以及发展速度方面依然存在诸多不足，需要进一步拓展重庆社会工作人才队伍建设的深度和广度。因此，2011年，重庆市民政局联合重庆市人力资源和社会保障局在全国率先出台了《重庆市社会工作者职业水平评价暂行规定》，开始推行重庆市社会工作者职业水平评价制度。我们希望，通过社会工作者职业水平评价，能让广大的社会工作从业人员既能够初步掌握、熟悉专业社会工作的基本概念、价值理念、方法技术以及服务领域，又能指导其在从事的工作领域中开展一些社会工作实务探索，为全面提升社会服务的能力和水平奠定基础。

本书受重庆市民政局的委托进行编写。在编撰过程中，经过专家学者多次论证，数易其稿，在时间紧、任务重、秉传统、求创新中形成了教材的最终定稿。在教材出版之际，我们要感谢参与本教材编写的各位专家学者的辛勤努力和付出。同时，衷心祝愿各位学习者能够有所收获和成长，愿重庆市的社会工作事业能取得更大进步。

教材编写组
2012年6月5日

目 录

第一编 社会工作基础知识

第一章 社会工作的基本内涵	(003)
第一节 社会工作的含义与特点	(003)
一、社会工作的含义	(004)
二、社会工作的基本要素	(008)
三、社会工作的主要特点	(011)
第二节 社会工作的目标与功能	(015)
一、社会工作的目标	(015)
二、社会工作的功能	(019)
第三节 社会工作的对象与领域	(022)
一、社会工作的服务人群	(022)
二、社会工作的服务领域	(024)
第四节 社会工作者及其角色	(026)
一、社会工作者的基本要件	(026)
二、社会工作者的角色	(029)
第二章 社会工作者的素质要求	(039)
第一节 社会工作者应遵循的价值伦理	(039)
一、价值观与社会工作价值观	(040)
二、国际社会工作界的核心价值观	(041)
三、社会工作价值观的操作原则	(042)
四、社会工作专业伦理的主要内容	(044)
五、社会工作者的伦理困境及其处理	(046)
第二节 社会工作者应掌握的主要理论	(050)
一、认知行为理论	(050)
二、生态系统理论	(052)
三、社会支持理论	(055)

四、增能理论	(057)
第三节 社会工作者应了解的主要法律法规与政策	(059)
一、我国社会福利领域的基本政策	(059)
二、我国特定人群的法律法规与政策	(060)
三、我国特定领域的法律法规与政策	(062)
第四节 社会工作者应掌握的具体技术	(069)
一、社会工作的沟通技术	(070)
二、社会工作的项目设计技术	(074)
三、社会工作的调查研究技术	(077)
四、社会工作的项目评估技术	(083)
 第三章 社会工作的通用过程	(091)
第一节 社会工作通用过程的含义、特点及其运用	(091)
一、社会工作通用过程的含义	(092)
二、社会工作通用过程的特点	(092)
三、社会工作通用过程的运用	(094)
第二节 接案	(094)
一、接案准备	(094)
二、个案面谈	(096)
三、资料收集	(098)
四、接案记录	(100)
第三节 预估	(101)
一、预估的目的和任务	(101)
二、预估的基本步骤与过程	(103)
第四节 计划	(108)
一、服务计划的特点	(108)
二、服务计划的构成	(109)
三、服务计划的制订	(111)
第五节 介入	(118)
一、介入的主要类别	(118)
二、介入的基本原则	(119)
三、主要的介入策略	(121)
第六节 评估	(124)
一、评估的目的和类型	(124)
二、评估的方法	(126)

第七节 结案	(132)
一、需要结案的情况及其特征	(132)
二、结案的主要任务和方法	(135)
三、结案后的跟进服务	(137)
第四章 社会工作的主要方法	(147)
第一节 个案工作	(147)
一、个案工作的含义及其特点	(147)
二、个案工作的主要模式	(149)
三、个案工作的具体运用	(157)
第二节 小组工作	(160)
一、小组工作的含义及其特点	(160)
二、小组工作的过程	(161)
三、小组工作的具体运用	(169)
第三节 社区工作	(172)
一、社区工作的含义及其特点	(173)
二、社区工作的主要模式	(174)
三、社区工作的具体运用	(180)
第四节 社会行政	(183)
一、社会服务计划	(184)
二、社会服务机构的特征与运作	(186)
三、社会服务机构志愿者管理	(189)
四、社会服务机构的资金管理	(192)
五、社会工作督导	(194)

第二编 社会工作实务

第五章 常见人群的社会工作	(205)
第一节 儿童社会工作	(205)
一、儿童社会工作概述	(206)
二、儿童社会工作的内容	(208)
三、儿童社会工作的主要方法	(213)
第二节 青少年社会工作	(215)
一、青少年社会工作概述	(216)
二、青少年社会工作的内容	(219)

三、青少年社会工作的主要方法	(222)
第三节 老年社会工作	(225)
一、老年社会工作概述	(225)
二、老年社会工作的内容	(231)
三、老年社会工作的主要方法	(232)
第四节 妇女社会工作	(237)
一、妇女社会工作概述	(237)
二、妇女社会工作的内容	(239)
三、妇女社会工作的主要方法	(242)
第五节 残障人士社会工作	(245)
一、残障人士社会工作概述	(246)
二、残障人士社会工作的内容	(248)
三、残障人士社会工作的主要方法	(250)
第六章 常见组织的社会工作	(262)
第一节 家庭社会工作	(262)
一、家庭社会工作的含义	(262)
二、家庭社会工作的主要内容	(265)
三、家庭社会工作的主要方法	(268)
第二节 学校社会工作	(275)
一、学校社会工作的基本内涵	(275)
二、学校社会工作的主要内容	(279)
三、学校社会工作的主要方法	(282)
第三节 企业社会工作	(289)
一、企业社会工作的含义	(289)
二、企业社会工作的主要内容	(294)
三、企业社会工作的主要方法	(301)
第七章 特定对象的社会工作	(314)
第一节 社会救助社会工作	(314)
一、社会救助的类型、一般流程与特点	(314)
二、社会救助社会工作的主要内容	(318)
三、社会救助社会工作的主要方法	(324)
第二节 优抚安置社会工作	(334)
一、优抚安置社会工作的含义	(334)

二、优抚安置社会工作的主要内容	(340)
三、优抚安置社会工作的主要方法	(343)
第三节 矫正社会工作	(352)
一、矫正社会工作的含义	(352)
二、矫正社会工作的主要内容	(354)
三、矫正社会工作的主要方法	(360)
 附 录	
重庆市社会工作者职业水平考试大纲	(370)
重庆市人力资源和社会保障局、重庆市民政局关于印发《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》的通知	(374)
 后 记	 (378)

第一编

社会工作基础知识

第一章 社会工作的基本内涵



本章学习要点：

- 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、专业化的高级社会工作人才，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个部门和群团组织联合发布的《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。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期和

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科学，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、社会工作的含义

“社会工作”是一个舶来词，它是由英文“Social Work”直接翻译而来的。在西方社会，社会工作从萌芽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，经过 200 多年的发展，如今，社会工作已经成为世界上许多国家和地区维护社会稳定的安全制度和解决社会问题、促进社会和谐的主要职业之一。

（一）社会工作的起源和发展

18 世纪 60 年代，英国首先完成工业革命，随后美国、法国、德国等国家先后确立了资产阶级统治，完成产业革命。在促进生产力极大发展的同时，也发生了巨大的社会变迁。一是资产阶级和工人阶级日益对立，贫富差距日渐悬殊；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；四是伴随而来涌现出大量的社会问题，如贫穷无依、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，主张通过社会革命来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。1601 年英国女王伊丽莎白颁布《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，使社会工作最早从零散无序救济的萌芽状态，逐步演变成为国家实施救助的制度安排。有效地解决社会问题，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。经过多年的发展，社会工作已成为现代社会服务体系中与医生、律师等一样的专

业和职业。

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办社会服务而引入。20世纪20年代,一些大学开始从事社会服务教学并从事服务实践活动,现代意义上的社会工作开始出现。1925年燕京大学建立的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受西方文化影响的知识分子为了救国救民也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。

新中国成立之后,由于对社会学、社会工作的错误理解,1952年我国决定在大学里取消社会学、社会工作学科和相关教育,社会工作专业发展中断。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) 社会工作的含义

社会工作起源于慈善救济,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;不但需要了解和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;不但需要发动个人和家庭的改变和参与,更需要来自社区、国家和社会的制度改变。

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的理解,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。总之,我们可以这样认为:社会工作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）当前对社会工作的不同理解

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、单位中和社会上的在职干部和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有区别的。

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、专业化的助人服务活动，也是国际通行的社会工作标准，更是我国社会工作发展的方向。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本科生，有60所高校招收社会工作专业硕士，每年培养1万多名的专业社会工作毕业生，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，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）与社会工作相关的概念

与社会工作相关的概念有社会问题、社会保障、社会福利、社会管理等，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