



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

社会工作者

中国就业培训技术指导中心组织编写

(国家职业资格二级一级)



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

社会工作者

(国家职业资格二级一级)

编审委员会

主任 刘康

副主任 原淑炜

委员 吴铎 文军 朱眉华 王瑞鸿

姬中宪 陈蕾 张伟

编审人员

主编 文军

编者 文军 张恩韶 刘一飞 余萍

赵莉莉

主审 吴铎



中国劳动社会保障出版社



教育部职业教育与成人教育司

职业技能鉴定教材

图书在版编目(CIP)数据

社会工作者：国家职业资格二级 一级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：
中国劳动社会保障出版社，2008

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-7437-4

I. 社… II. 中… 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(2008)第 199665 号

(第一、二部职业资格培训教材)

中国劳动社会保障出版社

编 者 主 编

副 主 编

参 考 文 献

中 国 劳 动 社 会 保 障 出 版 社

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

*

北京谊兴印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.75 印张 221 千字

2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

定价：23.00 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：010-64954652

前 言

为推动社会工作者职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在社会工作者从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·社会工作者》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了社会工作者国家职业资格培训系列教程。

社会工作者国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对社会工作者职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

社会工作者国家职业资格培训系列教程共包括《社会工作者（基础知识）》《社会工作者（国家职业资格四级）》《社会工作者（国家职业资格三级）》《社会工作者（国家职业资格二级 一级）》4本。《社会工作者（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别社会工作者均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是社会工作者国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对二级、一级社会工作者的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是二级、一级社会工作者职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到上海市社会工作者协会和上海市浦东新区工作者协会的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 直接服务	(1)
第1节 社会工作辅导	(1)
学习单元1 辅导的知识准备	(1)
学习单元2 辅导方法与技巧	(9)
第2节 社会工作咨询与倡导	(22)
学习单元1 社会工作咨询	(23)
学习单元2 社会工作倡导	(31)
思考题	(37)
第2章 社会工作督导	(38)
第1节 社会工作督导的理论与模式	(38)
学习单元1 督导的理论知识	(38)
学习单元2 督导的方式、模式及运用	(48)
学习单元3 督导过程的实施步骤	(55)
第2节 社会工作督导的专业指导	(62)
学习单元1 督导双方的特点与关系处理	(63)
学习单元2 机构督导计划的建立	(70)
学习单元3 有效督导的实施与评估	(77)
思考题	(84)
第3章 社会工作行政	(85)
第1节 社会工作行政计划与决策	(85)
学习单元1 社会行政计划的制订与实施	(85)

学习单元 2 社会行政决策的制定与实施	(101)
第 2 节 社会工作行政组织	(110)
学习单元 1 社会行政组织的理论知识	(110)
学习单元 2 社会行政组织的沟通与协调	(117)
第 3 节 社会工作行政管理	(124)
学习单元 1 社会工作行政管理的理论知识	(125)
学习单元 2 财务管理	(127)
学习单元 3 人力资源管理	(131)
学习单元 4 机构制度管理	(135)
学习单元 5 行政立法与监督	(141)
第 4 节 社会工作行政评估	(146)
学习单元 1 社会工作行政评估的理论知识	(146)
学习单元 2 社会工作行政评估的方法与运用	(149)
思考题	(155)
第 4 章 社会工作研究与培训	(157)
第 1 节 社会工作研究	(157)
学习单元 1 社会工作研究的理论知识	(157)
学习单元 2 社会工作研究的方法与程序	(165)
第 2 节 社会工作培训与教育	(179)
学习单元 1 社会工作培训	(180)
学习单元 2 社会工作教育	(186)
思考题	(193)
参考文献	(194)
后 记	(197)

第1章

直接服务

第1节 社会工作辅导

社会工作辅导是社会工作者所提供的一种专业服务方法，它不同于一般的辅导服务，而是指运用社会工作的专业理念和方法，通过直接或间接的方式帮助求助对象进行自我调整与完善，以促进求助对象和谐发展的过程。因此，社会工作辅导在社会工作专业化服务中占有非常重要的地位。本节将主要介绍社会工作辅导的基本方法与技巧，以及辅导所应具备的相关知识，包括服务领域的知识、社会保障的相关知识及社会政策的相关知识。



学习单元1 辅导的知识准备

在社会环境中开展社会工作辅导，辅导者首先面临的挑战不仅仅是工作环境的变化，还有在辅导室里发展起来的辅导模式的限制。辅导者需要突破在辅导工作中的中心地位，把多元化、多中心、相互影响的社区沟通交流方式纳入到辅导工作的范围内，以社会建构主义思想为基础在社区背景下重新审视辅导的对象、方法、策略和目标等，从多个角度、多个方面、多个层次影响辅导对象。



学习目标

- 了解社会工作服务领域的相关知识
- 熟悉社会工作服务领域的社会保障制度和社会政策
- 掌握当前中国主要的社会福利政策
- 能够对相关领域的社会福利政策进行分析和研究，并提出建议

1. 服务领域的相关知识

(1) 各种不同人员的社会工作

1) 儿童与青少年社会工作。一般来说，儿童社会工作是在儿童福利体系下，根据儿童的生理、心理特点和成长、发展的需要，把社会工作的专业知识、方法和技巧应用到儿童的教育和照顾工作中，不仅救助和保护不幸儿童，而且关心一般儿童，使其健康、全面地成长。

青少年社会工作是指在社会工作专业价值观的指导下，社会工作者根据青少年的生理心理特点、兴趣爱好、动机需求、家庭背景等情况，充分运用专业的理论、方法和技巧对青少年进行个别或小组辅导，以帮助其解决问题、恢复功能和获得全面发展的一种服务活动和服务过程。

2) 老年社会工作。老年社会工作就是整合社会老年学的理论与知识，科学地运用社会工作的专业价值观、理论知识、方法技巧，并充分挖掘和利用各种可能的社会资源，通过推行与老年人相关的各项社会政策，以解决老年人日常生活中的各种问题和满足其需求的实践过程。

3) 妇女社会工作。妇女社会工作是针对妇女在自我成长过程中，在参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的群体或个体问题而开展的社会服务性工作，其目的是为妇女的全面发展创造有利的社会条件和社会环境。它强调四个因素，即专业社会工作的价值观和伦理原则，以专业的理论和方法为基础，专业人员提供的专业服务，服务的理念是以人为本。

4) 残疾人社会工作。残疾人社会工作是把社会工作原理、方法和技巧运用到残疾人工作中，通过专业化的程序和技术对生理的、心理的、行为的残疾人实施再教育和再塑造，协助残疾人康复并发展其潜能，实现其在现代生活中的社会适应功能。

(2) 药物滥用社会工作

药物滥用社会工作是运用社会工作的专业理念、理论、方法和技巧，帮助药物

滥用者进行生理、心理依赖治疗,以维护其个人健康、家庭的正常生活及其他社会群体安定的服务过程。

(3) 家庭社会工作

家庭社会工作是将社会工作专业的知识、方法和技巧运用于家庭体系中,通过动员社会及家庭的各方资源,为家庭提供支持,改善家庭成员的人际关系,促进家庭功能的正常发挥,提高家庭生活质量的福利服务。

(4) 学校社会工作

学校社会工作是在学校的环境中运用社会工作的理论与方法,在学校教师和管理人员的密切配合下,以通过促成学校、家庭和社区的协调合作和形成“教”与“学”的良好环境,帮助学生解决问题和促进学生成长为工作重点,最大限度地发挥其潜能,从而实现学校教书育人的目的的一种专业活动。

(5) 医务社会工作

医务社会工作是配合医护人员从事预防、医疗和伤残康复等工作,运用社会工作价值理念与专业方法来协助病人解决其有关的社会、经济、家庭、职业、心理等问题,以提高医护人员的医疗效果的专业服务活动。

(6) 矫治社会工作

矫治社会工作是运用社会工作的价值观和理念,将社会工作的专业理论和方法实施到犯罪矫治体系中,协助犯罪者在审判、服刑、缓刑、刑满释放或社区矫正期间自我了解、改变行为模式、积极发挥潜能,并帮助其重建符合社会规范的社会生活方式的专业福利服务。^①

2. 社会保障与社会政策

(1) 社会保障的相关知识

社会保障亦称“社会安全”,这一概念最早出现在美国1935年颁布的《社会保障法案》中。尽管社会保障作为一种制度已有多年的发展历程,但世界各国学者对其含义的解释至今仍不尽统一,各个国家都有自己的概念表述。在中国,一般把社会保障定义为:国家和社会对社会成员在因生、老、病、死、伤残而丧失劳动力或因自然灾害面临生活困难时给予物质帮助,以此来保障每个公民的基本生活需要和维持劳动力再生产而建立的一种制度。

在社会工作的范畴中,社会保障是其重要的组成部分之一,是解决社会问题和

① 朱眉华,文军. 社会工作实务手册. 北京:社会科学文献出版社,2006: 218-248.

预防社会问题发生的一项重要工作。当今世界各国都十分重视发展社会保障事业，因为它在一定程度上解决了人们的生老病死、伤残孤寡、衣食住行、工作生活和其他各种社会问题，切实保障了人民群众的物质生活和精神生活的权利，对促进经济的发展和维持社会稳定起着十分重要的作用。它还从法律上维护人的权利和尊严，帮助人自强不息重新奋起，这就避免了许多不稳定因素的滋生，维护了社会的安定团结。

从社会管理来讲，社会保障尤其应受到社会工作的高度重视。把社会保障和其他社会工作结合起来，使物质生活的保障和精神生活的保障有机地联系在一起，这是社会主义制度在社会管理上的一大特点。许多情况都表明，西方国家旨在解决社会问题的社会工作及其社会保障，本身又产生了新的社会问题。这是我国应引以为戒的，社会主义社会应该预防和解决西方社会出现的这些问题，把社会保障和整个社会工作紧密结合起来，既做好物质上的社会保障，又落实群众性的社会福利服务，同时还抓好社会主义精神文明建设和民主法制等方面的工作。

世界各国的实践表明：工业化越发达，现代化程度越高，社会保障方面的支出便越多，社会保障事业就越发达。但是，社会保障并不是孤立进行的，它是通过大量的社会工作的服务活动来实施和体现的。这种社会工作的服务活动需要依据社会工作专业的知识、理论、方法和技术，才能确保其服务的效果。我国社会工作有相当一部分内容是在实施和实现社会保障，它包括各类机关企事业单位职工的保险、城乡个体劳动者的保险、劳动者行业保险等社会保险，社会福利院、养老院、敬老院、儿童福利院、精神病疗养院等社会福利事业，自然灾害、城乡困难户和其他特殊情况的社会救济；又包括烈属、军属、革命伤残军人等的优待抚恤和扶助工作，转业、复员和退伍军人的安置工作，党政军干部的退休、离休管理，婚姻家庭、住宅等城乡社会问题的解决和待业人员的教育培训，以及老年人、残疾人、精神病人、智力障碍儿童等各类人员的赡养、保健、康复、医疗、学习、教养等工作；还包括社会政策的制定与执行，社会行政管理等多方面的工作。^①

（2）社会政策的相关知识

关于社会政策（social policy）的概念，国内外有很多不同的界定。而且每一种社会政策针对特定的社会问题，都有具体的政策目标。一般认为，社会政策是指政府用以直接影响市民福利的政策，其行为是提供服务或收入给市民；其核心包括社会保险、公共援助、保健及福利服务、房屋政策等。此定义包括三层含义：第

① 张乐天. 社会工作概论（第二版）. 上海：华东理工大学出版社，2005. 206-221

一,其宗旨为行善,政策指向为为市民提供福利;第二,兼有经济和非经济的目标,例如最低工资、最低收入保障标准等;第三,涉及某些进步的资源再分配手段,如公共援助、福利服务等。^①

中国现在与社会工作有关的社会政策主要是社会保障政策,另外还有不系统的社区工作政策。

1) 社会保障政策。社会保障政策是国家通过国民收入的分配和再分配,对社会成员因年老、急病、伤残而丧失或暂时丧失劳动能力,或因失业、灾害等不幸事件以及曾为社会尽过义务而生活面临困难者,提供资金或物质帮助以保障其基本生活的社会政策。中国的社会保障政策体系由四个部分构成,即社会保险政策、社会救济政策、社会福利政策和社会优抚政策。

① 社会保险政策。社会保险政策是政党或国家制定的旨在保障劳动者因年老、疾病、伤残、生育、死亡、失业等风险事故或永久失去劳动能力,从而再收入发生中断、减少甚至丧失的情况下,仍能享有基本生活权利的社会保障政策。社会保险是基本的社会保障,是社会保障政策体系的支柱与核心。中国社会保险政策中还包括生育社会保险、医疗社会保险、养老社会保险、工伤社会保险和失业社会保险五个部分。

② 社会救济政策。社会救济政策是党和政府按照法定的标准制定的。在公民无法维持最低生活水平时向其提供满足最低生活需求的物质援助的社会保障政策。社会救济是一种最低层次的社会保障,是对已经陷入贫困的社会成员提供最低标准的生活保障的有效手段。中国社会救济政策主要包括扶贫政策、城镇居民最低生活保障政策、灾害救济政策和特殊人员救济政策。

③ 社会福利政策。社会福利政策是党和国家制定由国家或社会向立法、政策所规定的公民提供旨在保证一定标准生活水平和生活质量的资金与服务社会保障政策。社会福利政策属于最高层次的社会保障,其目的是促进整个社会成员的生活福利的普遍推进,因此,其项目众多,范围广泛,具有“超前性”社会保障的性质。中国的社会福利政策主要包括公共卫生设施、住房福利、集体和个人生活福利、财政补贴等政策。

④ 社会优抚政策。社会优抚政策是规定国家或社会依据对法定的优抚对象提供确保一定生活水平的资金和服务的带有褒扬和优待抚恤性质的特殊社会保障政策。社会优抚是特殊性质的社会保障,保障社会上备受尊敬的军人及其眷属,以及因维

^① 范志海, 阎更法. 社会工作行政. 上海: 华东理工大学出版社, 2004. 107

护国家或社会利益、从事公务活动而致使生命或健康受到损害的人员及其眷属的基本生活。

2) 社区工作政策。随着改革的推进,中国城市现代化进程在不断加快,尤其是随着单位制社会现状的改变,社会成员正逐步由以“单位人”为主转变为以“社区人”为主,更多的人开始关注社区,社区工作与人们生活的关系也日益密切。为此,中国制定了一系列社区工作的政策,主要有《中华人民共和国城市居民委员会组织法》《关于加快发展社区服务业的意见》《中华人民共和国村民委员会组织法》《关于在全国推进城市社区建设的意见》等。^①

3. 相关领域知识的运用

社会政策除了是代表政府影响福祉的行为外,也可视为一个学术研究领域,社会工作者可运用社会政策领域的相关知识和方法对其进行深入分析与研究,并提出相应的对策建议。具体来说,社会政策分析可分为描述分析、过程分析、解释性分析和评估分析等四类。

(1) 描述分析

描述分析主要陈述某项政策的内涵,具体包括以下内容:

1) 最简单的描述分析。例如某些机构出版的年报或手册等,其中列出:政策为何要推动(即政策目标),政策提供哪些给付或服务,谁有资格领取给付或服务,推动政策的经费从何而来以及如何运用,由政府或民间的哪些单位推动等。有时也可能列出相关统计数据(如预算或支出金额、服务次数或人数等),以呈现政策实际运作的状况。

2) 讨论各种政策选择的可能性(常见于正在规划的政策)。政策选择包括:对象是普及式还是选择式,提供给人民的是现金还是实物,推动政策的组织体系是属于中央集权的管理方式还是地方分权的方式,政策应由政府来推动还是由民间来推动,所需人力是以志愿工作者为主还是专业人员为主等。

3) 比较分析。最常见的是跨国比较,如比较东亚各国的失业政策。此外,也可以做不同地区之间、政府与民间部门的比较等。

4) 历史分析。通过历史分析可了解不同时代的政策应回应不同时期的社会问题,以及分析影响政策转变的因素。历史分析时常会加入社会分析、经济分析与政治分析。波普尔和利宁格就社会福利政策提出了进行历史分析、社会分析、经济分

^① 朱眉华,文军.社会工作实务手册.北京:社会科学文献出版社,2006.271

析和政治分析的参考架构（见表1—1）。

表1—1 政策分析中历史分析、社会分析、经济分析、政治分析的参考架构

政策分析种类	参考架构	
历史分析	过去是运用何种政策来处理社会问题的	
	这种政策是如何发展的	哪些人或团体推动此项政策
		哪些人或团体反对此项政策
	历史上过去的政策是否有效	
	目前的政策是如何处理社会问题的	
社会分析	目前的做法是否会重蹈覆辙	
	问题的分析	对此问题的了解程度如何
		是否根据对问题进行系统性分析以制定政策
		此问题影响到的人口有多少，是哪些人，分布状况如何
	此政策所运用的理论观点有哪些	
	与此社会问题相关的社会价值观有哪些？这些价值观是否有冲突	
	政策的目标有哪些	外显目标
		内隐目标
		社会对目标共识程度如何
	对于社会问题的认知与政策处理的方法，政策制定运用了哪些预设的立场	
经济分析	政策对于整体经济所产生的影响？（总体经济分析）	
	政策对于个人行为、厂商、市场所产生的影响？（个体经济分析）	
	机会成本、成本效益分析	
政治分析	与某政策有关的利害关系人	支持者的权力如何
		反对者的权力如何
		政策的受益者如何参与政策制定过程的
	政策是否有完成合法化的程序	
	政策的发展是属于理性模式，还是渐进模式、政治模式	
	政策执行中的权力分配问题	

（2）过程分析

过程分析着重于分析政策的制定过程。政策的一般过程中，每个阶段都可能不同个人或团体（如政府官员、民意代表、大众传播媒体、利益团体等）影响政策的推动。过程分析可以呈现不同个人或团体如何推动或阻止某政策的推动。这些个人或团体可能在政策推动中相互影响，可能彼此结盟或分裂。因此，过程分析可观察到政策制定的动态、非直线的过程。

（3）解释性分析

解释性分析可用于解释社会现象、社会政策发展的原因、社会政策的运作如何

影响社会现象等。如利用解释国家社会政策形成的理论，针对单一国家或是多国进行分析，尝试去验证这些相关理论，以探讨各种理论的适用性。

（4）评估分析

评估某政策的执行，可能关心以下问题：政策有无提供目标人口以适当服务，政府政策提供的给付或服务是否足够，财务运作是否良好，政策支出的经费是否已达到预期结果（成本效益的分析），政策推动是否产生未预期的正负效果等。

回答上述问题可以运用以下四种方式：第一，由政策执行机关做口头或书面报告。但是这种方法不太客观，因为通常执行机关会倾向强调政策推动的正面效益，不太提及负面问题。第二，进行实地考察。由一组评估人员前往政策执行机关实地了解情况，访问相关人员，观察机构的运作。但是，评估人员的主观判断也会影响评估结果的客观性。第三，根据政策执行机关所订目标（如服务多少人次、举办多少活动等）评估绩效，或根据政府所订规定（如多少家庭需一位社会工作者，多少人口需一个服务中心）以评估政策执行是否符合标准。依据这些标准来评估较为客观，但是无法判断政策提供的服务对于人们的影响。第四，运用实验设计或准实验设计了解政策是否达到目标，以及对人们的影响。然而，无论是实验设计或准实验设计都有其限制。以实验设计来说，随机分派人们到实验组或控制组可能限制了人们的自由，真正有需要者被分派到控制组将无法接受服务，这也是专业社会工作者无法接受的。至于准实验设计，由于未使用随机分派，就无法控制外来因素对效果的影响；将政策推动地区与其他地区比较，虽然可发现地区间差异，但仍然不易区分地区间差异是由政策引起的，还是其他外在因素引起的。

研究者可采用多角度方法，整合依靠多个方法搜集的来自政策制定者、执行者、政策对象的不同时点和场合的资料，由多个研究者共同研究，从而得出相对全面、深入、客观的结论。无论如何，社会政策评估是改善政策效果从而保障政策对象福利的必要手段。

综上所述，社会工作者应该把握社会政策的基本概念、一般过程及决策模式、相关理论观点及政策分析方法。对于从事直接服务的社会工作者而言，社会政策的相关概念和做法也与专业工作紧密相关，即社会工作者可根据在第一线获得的经验，在政策决策过程的各阶段中发挥不同的积极功能，以发现政府政策与服务对象需求间的落差，协助推动政策的改善，使政策更能符合服务对象的需求。^①

① 顾东辉. 社会工作概论. 上海：上海译文出版社，2005. 206-209



相关链接

政策评估的 ANALYSIS 模型^①

A (途径): 简单地描述所要使用现存的或正提出讨论的政策或方法在政策中呈现出何种态度和价值? 政策与可以接受的受助人满足需求的价值是否一致?

N (需求): 政策试图表达何种需求关切? 需要干预的事实资料如何取得? 可以用什么指标来验证评估政策是否符合需求?

A (评估): 政策或方案的优缺点是什么? 如何从公共记录、专业的经验以及参与方案者等所得的资料中验收方案的成功或失败?

L (逻辑): 现存的或正提出讨论的政策, 是否合乎逻辑? 如何以我们对人类行为的了解和可接受的案主服务输送方式为基础, 提出需求和解决问题的方法之间的联结?

Y (你的反应): 以专业经验为基础, 你认为政策有效吗? 对于政策, 你和你的服务对象是否曾经有过什么好的或是不良的经验?

S (支持): 方案的财务来源如何? 这些对于要完成方案目标所需的资金是否充足? 方案的财务来源稳定吗?

I (创新): 如果要改变方案, 必须提供些什么? 对方案回馈的机会是否充足?

S (社会正义): 方案是否重视社会福利专业和社会所表达出来的重要的社会正义议题?



学习单元2 辅导方法与技巧



学习目标

- 了解社会工作辅导的含义与内容

^① Kathleen McInnis-Dittrich. 整合社会福利政策与社会工作实务. 台北: 扬智文化事业股份有限公司, 1997. 199

- 熟悉与辅导相关的心理学、社会工作学知识
- 能够熟练运用社会工作服务领域的特定技巧处理疑难案例
- 能够综合运用各种社会工作方法和技巧处理各类复杂问题

社会工作辅导是社会工作者运用社会工作的专业理念和方法，通过直接或间接的方式帮助求助对象进行自我调整与完善，以促进求助对象和谐发展的过程。社会工作辅导的类型按照不同的划分标准有着不同的划分结果，其类型划分见表 1—2。

表 1—2 社会工作辅导类型划分

分类依据	类 型
按辅导对象的人数多少分	个别辅导
	团体辅导
按辅导内容的不同分	障碍辅导
	发展辅导
按辅导时间的长短分	长期辅导
	短期辅导
	限期辅导
按辅导形式的不同分	信函辅导
	电话辅导
	面谈辅导
按求助对象的不同分	直接辅导
	间接辅导

社会工作的辅导对象一般是在发展过程中存在一定问题或需要得到帮助、指导的个体或机构。比如，在学校社会工作中，它主要关注学生在成长过程中的各种心理问题，通过与学生的相互作用和相互影响，使其充分发挥自身潜能，以更好地适应社会的发展。同时，辅导也是建立在良好的人际关系基础之上的。这种人际关系是以求助对象迫切需要得到帮助并主动来访为前提，在特定地点和时间内建立的具有隐蔽性和保密性的特殊人际关系。所以，辅导是一个过程，往往不是一次会谈就能解决问题。它需要了解求助对象的各种信息，不断沟通交流，确定辅导方案，开展辅导工作。^①

社会工作辅导是在社会工作学、心理学等有关知识和技术的指导下开展的服务活动，具有较强的技巧性。它一般是以会谈的形式进行，包含对求助对象的关注、倾听、对求助对象问题的分析与评估以及辅导者用各种社会工作辅导技术如行为矫

① 李继文. 通向心理健康之门——心理辅导技巧与练习. 上海: 东华大学出版社, 2004. 3

正、心理分析等技能帮助求助对象。掌握社会工作辅导方法是开展辅导的前提和基础,本章将以常用的心理辅导中的行为疗法、理性情绪疗法、团体心理辅导这三种基本的辅导方法为例,介绍三种常用的微观辅导方法的运用。

1. 社会辅导工作的功能

辅导工作就是要在辅导者和求助对象之间架起一座“桥梁”,帮助求助对象走出困境,冲出迷途,以实现预期目标。具体来说,社会工作辅导具有以下一些功能和作用:

(1) 形成健康的心理品质

1) 认知优化。心理辅导按照心理发展的规律,善于发现造成求助对象心理困扰的症结所在。通过心理辅导,优化求助对象获得知识、加工知识的过程,消除其认识结构中的异常现象,促进认知结构各要素间的关系相互协调发展。

2) 情感优化。心理辅导调节求助对象的情感需要,使之避免情绪的大起大落,以及两极性波动。一方面弱化情绪的易激性,另一方面强化情绪的可控性。心理辅导以满足求助对象的正当需要为前提,帮助求助对象认识情感与生理、心理发展的关系,增强理智以及对美的体验。

3) 意志优化。心理辅导协助求助对象克服内部障碍,提高意志行为水平。对求助对象良好的意志水平予以正强化,对其不良意志品质予以负强化,使求助对象不为偶发的诱因所驱使,从以狭隘的动机为主向远大、现实的动机发展。心理辅导以其真善美的文化氛围给求助对象以感染和示范,帮助其志存高远,使意志品质的发展趋向自觉、果断、自制、坚韧。

(2) 培养高尚的道德情操

1) 提高功能。通过社会工作辅导,求助对象可以弥补欠缺的道德知识,提高道德判断和评价能力。

2) 激励功能。社会工作辅导把有价值的信息渗透在求助对象的道德认识过程中,同化原有的道德认识。求助对象凭借这种激励的介入,对自己的道德认识、道德行为进行分析、检测,从而达到新的水平。

3) 调控功能。求助对象面对各种道德情境,在一定道德意识支配下,必定表现出各种道德行为习惯。通过社会工作辅导,调动求助对象的情感因素,培养其荣辱感;消除其逆反心理,唤起其自尊心,发现其闪光点,作为疏导的突破口;培养求助对象的自我教育能力,强化其道德意志水平。