



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

(基础知识)

 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

(基础知识)

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

主 编 姬中宪
编 者 (以姓氏拼音为序)
蔡 屹 姬中宪 刘斌志 邵金华
沈 黎 张 昱 郑永强 朱晨海
主 审 吴 铎

 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：基础知识/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，2009

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-7510-4

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(2009)第 022924 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

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 11印张 190千字

2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷

定价：19.00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，适用于各级别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，也是社会工作者职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书由姬中宪任主编，各章节编写人员如下：姬中宪（第1章）；朱晨海（第2章）；蔡屹（第3章）；沈黎（第4章）；邵金华（第5章）；郑永强、刘斌志（第6章）；张昱、姬中宪（第7章）。

本书在编写过程中得到了上海市浦东新区社会工作者协会、浦东四惟社工培训中心等单位的大力支持与协助，在资料整理方面得到了沈桂冰、阮永倩等人的帮助，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 导 言	(1)
第1节 社会工作的内涵和意义	(1)
第2节 社会工作的要素和结构	(8)
第3节 社会工作的基本价值观与职业道德	(12)
思考题	(18)
第2章 人类行为与社会环境	(19)
第1节 人类行为	(19)
第2节 社会环境	(23)
第3节 人类行为与社会环境的关系	(29)
第4节 人生发展阶段的理论框架	(32)
第5节 人生发展阶段及主要特征	(38)
思考题	(44)
第3章 个案工作	(45)
第1节 个案工作的内涵	(45)
第2节 个案工作的理论模式	(48)
思考题	(62)
第4章 小组工作	(63)
第1节 小组工作概述	(63)
第2节 小组动力学	(70)
第3节 小组工作的过程	(74)
思考题	(84)

第5章 社区工作	(85)
第1节 社区工作的内涵	(85)
第2节 社区工作的模式	(92)
思考题	(105)
第6章 社会工作实务领域（上）	(106)
第1节 儿童社会工作	(106)
第2节 青少年社会工作	(116)
第3节 老年社会工作	(123)
第4节 妇女社会工作	(134)
思考题	(138)
第7章 社会工作实务领域（下）	(139)
第1节 社区矫正	(139)
第2节 戒毒社会工作	(147)
第3节 学校社会工作	(156)
第4节 医务社会工作	(162)
思考题	(169)
参考文献	(170)

第1章 导言

在2003年,上海市浦东新区社会工作者协会组织的第一届上海浦东社工节“社会工作与上海新一轮发展”研讨会上,来自各高校科研机构的社工界专家学者以及从事一线服务的社会工作者们一致认为,社会工作对于促进上海的文明和繁荣、加快上海与国际接轨的进程,发挥着不可替代的作用。

但是，在众多的“人心目中对“社会工作”的含义并不了解。比如：在上海第一届浦东社工节的研讨会场上，听到几位服务人员对“什么是社会工作”的议论。其中一位说：社会工作大概就是社会上的工作，我们现在做的都是社会工作；另一位不赞同地说：社会工作是指居委会的那些老头老太们做的工作；最后一位说：我觉得你们说的都不对，社会工作其实是指志愿者做的义务劳动……

上述例子表明，一方面在我国的一些发达城市，社会工作的发展已取得了长足进步并引起了人们的广泛关注；另一方面，人们对“社会工作”一词还存在很多的误解。因此，需要让人们们对“社会工作”有个正确的了解和认识。

第1节 社会工作的内涵和意义

1. 社会工作的内涵

社会工作由英文“Social Work”翻译而来，从字面上易理解为“在社会上工

作”。北京大学社会学系王思斌教授对社会工作的阐述是：“在我国社会工作是一个较为普通的概念，传统意义上是指人们在本职工作之外所做的不取报酬的工作，包括当学生干部、做工会委员等”。英文“Social Worker”翻译为“社会工作者”，简称社工，也会令人误解为“义工”（即志愿者）。

实际上社会工作是西方工业化和现代化发展的产物，经历了一个从非专业化到专业化的发展过程。工作者由最初的慈善助人者转变为现在的专业助人者，不太注重工作技巧向强调专业工作方法的转变。社会工作的形态也从最初的慈善性、分散化、非职业性和非专业化，演变为现在的理性化、组织化、职业化和专业化。两者之间呈现出继承和发展的关系。

（1）社会工作的类型

社会工作于20世纪20年代传入中国，20世纪80年代中期恢复高校社会工作专业的教育，而真正职业化、专业化的社会工作发展，则是近年来的事情。可以说，当前中国社会工作的发展仍处于起步阶段，很多人对社会工作的理解也存在偏差。目前我国对于社会工作的理解有两种：一种是在社会上占主流地位的普通社会工作；另一种是专业意义上的社会工作。具体说来，被冠之于如下三种类型的社会工作：

1) 普通社会工作。普通社会工作是在高度集中的社会主义计划体制下出现的，在本职工作之外所从事的不计报酬的服务性和管理性工作，包括教师兼任的班主任、学生兼任的团支部书记、职工兼任的党支部委员和工会委员等。在这种体制下，这类工作承担着代替政府和党群组织联系，组织、动员、管理群众的职能，也承担向上级反映群众意见的任务。

2) 实际社会工作。在我国政府部门和群众组织中，有一些专门进行福利服务活动的职业或岗位，它们承担为群众排忧解难的职能。如民政部门的社会救济、社会福利，工会、妇联的保护职工、妇女的合法权益，劳动部门对离、退休职工的生活、医疗保障，共青团系统对失学儿童及问题青少年的爱护等都属于实际社会工作的范畴。这些工作的特点是：工作人员是政府干部、公务员或工青妇团体的干部，基本属于国家行政干部；他们利用正式的组织架构，按照政策及本部门的工作方法开展工作；他们的工作以服务工作为主，同时也是管理工作。其服务工作部分是实际社会工作，它是行政性的、半专业性的。这类工作是目前我国社会工作的主体。

3) 专业社会工作。专业社会工作是受过社会工作专业培训的人员，遵照社会工作的价值观，采用社会工作专业方法进行的服务。近年来，随着社会工作专业教育和培训的发展，一些地区的社区、医院、学校、养老机构以及其他社会团体中，

都开始出现专业的社会工作服务,专业社会工作在我国正蓬勃发展,同时它也是我国社会工作在未来发展的必由之路。

可见,不同国家、不同时期的社会工作实践有很大差异。本书对社会工作的界定,是基于第三种意义,即专业意义上的社会工作。社会工作是以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的方法进行的助人服务活动。这一定义指出社会工作的本质是一种助人活动,其特征是提供服务。更确切一点说,社会工作是一种科学的助人服务活动,它不同于一般的行善活动。这个定义还指出,社会工作以受助人的需要为中心,并以科学的助人技巧为手段,以达到助人的有效性。

由此可见,社会工作同“怜悯”、同不考虑受助人的现实需要及接受服务能力的配给式福利也不相同。可以说,社会工作是充分考虑到受助人的需要及其主体性,运用尽可能有效的方法帮助受助人满足其需要、摆脱困境的活动过程。

(2) 与社会工作相关的概念

1) 义工。义工是当前容易与社会工作相混淆的一个概念。义工就是我国传统意义上的志愿者,即在自己的本职工作外,靠爱心和奉献精神,无偿为社会和他人进行服务;社会工作则是一种职业,意味着社会工作者是以从事社会工作作为谋生的手段,要靠为他人提供社会工作服务而获得报酬,而不是完全无偿的“义务劳动”。当然,义工与社工的关系仍然是十分密切的。在社会工作领域,义工主要是指各行各业中有志于社会工作和社会服务的人员,在业余时间协助社会工作机构及人员,无偿为社会提供服务者。因为社会工作在职业性质上的慈善性、公益性和非赢利性,社会工作事业中需要大量义工的加盟,义工是社会工作体系中一股不可缺少的力量。



相关链接

社工和义工

在社工界流传这样一句话:“一个成功的社工周围,必定团结着十个义工。”同样,一个成功的社会工作机构周围,也一定围绕着一大群义工。义工成为专职社工的得力助手,成为社会工作资源网络中一个重要组成部分。

2003年，上海浦东新区社会工作者的医务社工专业委员会与东方医院社工站举行了一场“医务社会工作现场交流会”，会议的一项重要内容是对东方医院社工站的义工队伍进行表彰。东方医院社工站共有义工600多名，他们分别来自社会的各个单位和层面，年龄最大的70多岁，最小的还不足18岁，他们牺牲了自己的业余时间，把爱心和服务献给医院的患者，为医务社会工作的推进贡献了自己的力量。在表彰会的当天，一名年轻的义工还捐出了20 000元钱，用以支持医务社会工作的发展。

2) 社区工作者。除义工外，社区工作者也常常被人误为社会工作者，这两个概念也是有异同的。社区是指在一定地域范围内共同生活的人群、文化、经济的综合体，在目前中国城市地区，一般把一个街道作为一个社区。从这个意义上讲，凡是在社区中从事社区管理、社区建设、社区服务的人，都可以笼统地称为社区工作者。事实上，在专业化、职业化的社会工作者出现以前，社区工作者在实际上承担了社会工作者的很多职责，但他们并不能称为真正意义上的社会工作者。原因在于他们的工作方式和理念，仍然是传统的行政化的，缺乏专业化、科学化的社会工作方法，这也是社会工作者和一般意义上的社区工作者的区别所在。另外，社会工作的领域非常广泛，除社区外，在其他很多领域，如医院、学校、机关、企业等都可以有社会工作存在，因此，即使是专业意义上的社区工作者，也仅仅是社会工作者的一个组成部分。

3) 社会保障。社会保障是国家和社会依法保障社会成员的基本生活的社会制度。其目的是保障社会成员不因基本生活受损而招致危险，并进一步达到社会的稳定。社会保障是通过政府立法而确定的，基本上属于政府行为。它与社会工作的区别是，社会保障是一套制度性规定，而社会工作则是依据这些制度性规定而实施的具体服务。

4) 社会福利。社会福利有广义和狭义的理解。广义的社会福利是指改善社会成员的物质文化生活的一切措施；狭义的社会福利指对社会弱者所提供的带有福利性的社会服务。从传统的社会工作角度来看，一般对社会福利作狭义理解。

5) 社会服务。社会服务是以劳务为主要形式，向有困难的社会成员，特别是社会弱者提供的改善其处境的活动。它是社会保障、社会福利传至有需要的社会成员的过程。社会服务与赢利性商业服务有本质区别，是社会福利服务。狭义的社会福利服务与社会工作基本吻合。

2. 社会工作的功能

社会工作之所以产生和发展,并日益成为一种不可缺少的社会职业,是因为社会工作发挥着重要的社会功能,起着独特的社会作用。在不同的时代和社会环境中,社会工作的功能也会有一些差异,但其基本功能是不变的。概括来说,社会工作的功能包括下面几个方面:

(1) 救难与解困

社会工作的首要任务是助人,帮助人们摆脱困境是它的基本功能。人们的困难和需要是多种多样的,包括生存、参与社会、发展等多方面,当他们不能依靠自己的力量去满足这些需要时,社会工作把它们纳入到其工作领域。具体来说,社会工作的助人功能又可分为救难和解困。

当一个人因身体受损、经济破产等原因而危及生存状态时,如疾病、意外伤害、失业、精神崩溃等都使当事人陷入危难境地,迫切需要他人帮助,这时救难是社会工作者的首要任务。

当受助者遇到困难但尚未达到危及生存的程度时,社会工作者对其提供帮助,可视之为解困。每个社会成员都会遇到诸多困难,其中有些困难会影响到正常生活和工作,既包括物质方面的困难,也包括精神方面的压力。在一般情况下,他们可以依靠自己的努力,或家人、亲戚朋友、邻居等自然支持体系解决这些困难,有时也需要由政府、单位等正式支持体系解决。而另一种方法则是求助于非正式支持体系,即各种非政府组织,其中包括社会工作机构,由专业社会工作者来帮助其解决困难。社会工作因其工作方法的专业性,对受助者的尊重、保密等承诺,在解决有关个人困境等方面发挥着重要作用。

【案例示范 1—1】“抗击非典,与你同行”社会工作服务

2003年,非典的爆发给全国人民的正常生活和工作造成了冲击,一些居民也因此产生了恐慌、困惑的情绪,尤其是在一些有“隔离”“留观”人员的小区中,居民们更是充满了惶恐。针对这种情况,上海市浦东新区社会发展局和浦东新区社会工作者协会共同主办了名为“抗击非典,与你同行”的社会工作服务项目。该项目分为三大部分。

第一部分是开设了“彩虹热线”,由热线组的专业社会工作者负责接听居民的来电。与当时一些医疗和心理热线不同的是,“彩虹热线”偏重于求助者的情绪、人际交往等方面的问题,热线组人员采取社会工作的专业方法为居民提供帮助,同时发现一些问题较严重的案主并把他(她)转介给社区组。社区组是该项目的第二

部分,主要是派出社会工作者进入社区,用个案、小组等手法,对问题较明显的居民提供直接服务,同时为他们争取更多信息和资源的支持。第三部分是综合性的社区活动,包括情绪测试与缓解、“抗非必胜”历奇游戏、“我是抗非小卫士”亲子活动、资料发放与现场咨询、万人签名等活动。通过这个项目的实施,缓解了部分居民的恐慌情绪,帮助他们重建了良好的人际关系和社区氛围,增强了同心同德、抗击非典的信心。

(2) 促进个人发展

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,认为每个人都是有潜能的,充分挖掘每个人的潜能以达到个人幸福和进步,是社会工作者的职责所在,包括增加受助者的知识和技能、增强受助者应对不利因素的能力、提升受助者的自信心、提高受助者个人与社会协调的能力等。

(3) 解决社会问题,促进社会稳定

社会问题是由于人与环境关系失调而危及人们正常生活的现象,一旦人们遇到社会问题必然又会对周围环境产生不利影响,从而影响社会秩序与稳定。社会工作者通过帮助人们解决社会问题不但使当事人安于正常生活,而且从更深层上消除了社会不安定因素,从而达到维持社会秩序的效果。同时,社会工作者还会从预防问题的角度开展工作,提前消除问题产生的根源,使人们免受痛苦,也避免了对社会秩序的冲击。另外,社会政策对社会稳定也有重要影响,正确的政策能够有效地消除社会问题的消极影响,保持社会稳定。社会工作者往往通过影响社会政策的制定,追求社会公平,促进社会秩序的稳定。

3. 社会工作的专业特点

社会工作是一种专业助人的活动,它与其他社会服务活动有着明显的区别,在学科、对象、性质、价值、方法、资源等方面,社会工作都表现出了鲜明的特点。

(1) 社会工作学科的科学性与专业性

社会工作不只是爱心的奉献,它有系统的专业理论体系和严谨的方法与技巧,有明确的工作对象和独特的职业道德。作为一个专业社会工作者,需要接受系统的专业教育与培训。总之,社会工作具有鲜明的科学性和专业性。

(2) 社会工作对象的广泛性与复杂性

传统的社会工作对象限于社会成员中的弱势群体,如患有生理或心理疾病的人、生活贫困的人等。随着社会工作由治疗型向预防型转变,社会工作的对象也增多了,由弱势群体到儿童、青少年、成年、老年各个年龄层次的人,由个人到家

庭、团体、社区。同时,新的社会问题的不断产生、社会需求的多样化、人们对自身发展要求的提高等,也使社会工作的对象和内容在不断地扩充。

(3) 社会工作性质的服务性与非赢利性

社会工作以助人为目的,而不是以赢利为目的。作为一个社会工作者,首先想到的是如何更好地为受助者服务;作为一个社会工作服务机构,它的工作应该属于社会事务而非企业经营活动。社会工作是服务性和非赢利性的,社会工作的效益主要体现在社会成员积极性的调动、社会秩序的稳定、社会运行的协调发展等方面。

(4) 社会工作价值的崇高性与人道性

社会工作是为帮助人们解决问题而产生的,它是一项服务于人们的健康、安全、幸福的工作,是有利于社会进步、发展、繁荣的崇高事业。社会工作体现了人类良好本性的一面,它倡导的是扶贫助弱,发扬的是爱心、同情、关怀、互助等优良品行,是人类真、善、美的体现。因而,指导社会工作的价值观是崇高和人道的。

(5) 社会工作方法的技术性与艺术性

社会工作有专门的方法与技巧,与其他社会事业的方法技巧有着鲜明的区别,如个案工作、小组工作、社区工作等都是社会工作独有的方法,具有很高的技术性和可操作性,凝聚着丰富的理论依据和实践经验。同时,社会工作的方法又不是机械的,它需要根据实际情况采取有针对性的方法,对这些方法掌握的熟练程度及运用恰当与否,某种意义上可以说是一门高超的艺术。

(6) 社会工作资源的丰富性与开发性

社会工作的一个重要特点是不但要运用本身所具有的能力和资源,更要开发和运用社会上蕴藏的资源;既要发现、调动受助者自身的能力和资源,也要开发、运用社区资源,从而使社会资源、社会工作者自身资源、受助者本人资源汇集起来,形成合力,以增强克服困难和解决问题的力量。

4. 发展社会工作在我国的意义

社会工作发端于西方社会,是世界工业化和现代化的产物,最初由慈善救济活动发展而来,20世纪20年代开始其专业化的历程。纵观许多国家和地区的现代化进程,可以发现一个共同的特点:当某个国家或地区经济起飞的时候,必须设法解决各种旧有和新生的社会问题,必须协调好经济发展与社会发展的格局。要想做到这些,仅仅依靠政府的行政力量是远远不够的,还必须要发挥一些非政府机构和组织的作用,这就需要形成一套培育非政府组织的政策,以及明确政府、非政府合作分工的机制。正是在这一背景下,职业化、专业化与社会化的社会工作制度应运而生。

经过 20 多年的改革,我国实现了经济的快速增长,政府与企业也实现了有效的分离。相比之下,我国社会发展的滞后情况却非常突出。尤其在社会服务与社会管理方面,仍有较明显的行政化色彩,缺少专业化的社会工作制度。同时,随着改革开放的深入发展,新旧制度的摩擦也带来了众多新的社会问题。这些问题能否得到有效解决,关系到社会稳定与国家的发展,同时人们的需要也在不断的发展。事实证明,依靠传统的方法和手段,已越来越不能应对这些问题,时代呼唤一种更专业、更科学的方法。未来 20 年是我国现代化事业的起飞阶段,是全面建设小康社会的关键时期,这一时期对经济增长和社会发展的协调度要求会越来越高,社会发展的任务和重要性会越来越明显,充分借鉴发达国家和地区的成功经验,积极培育和发展非政府、非赢利的社会组织,尤其是发展职业化、专业化、社会化的社会工作事业,更应成为我国今后现代化进程中需要着力解决的一项重要课题。

第 2 节 社会工作的要素和结构

1. 社会工作的要素

社会工作的助人活动是一个复杂和综合的过程,需要多方面要素的共同参与,缺少其中的任何一方,都会影响到社会工作的顺利开展。具体来说,社会工作包括四个方面的要素。

(1) 社会工作者

社会工作者是服务和帮助的提供者,是社会工作过程的首要构成部分,没有社会工作者,社会工作活动就无从谈起。从现代社会工作的角度来看,社会工作者必须要受过一定的专业教育和培训,掌握科学有效的工作方法。这与通常的在本职工作之外兼任某种服务性工作的“社会工作”是不同的。

社会工作是由社会工作者与受助者合作进行的复杂的助人过程。在这一过程中,社会工作者要运用多种专业技巧来帮助受助者克服困难、解决问题,同时他还要争取资源,切实帮助受助者走出困境,并提高受助者的能力,预防类似事情的发生。

【案例示范 1—2】社工帮助外来青少年融入城市

小强原来在农村某中学读书,初中二年级时随打工的父母转到某大城市的一所

中学读书。当小强经历了最初的新鲜和兴奋后,逐渐发现自己很难融入这个新环境,因不懂新地域的方言,无法和同学们正常沟通,对学校的很多新活动、新规定都不能适应,连学校餐厅的饭菜都吃不惯。慢慢地,小强的学习成绩开始下降,甚至遭到一些同学的嘲笑。

针对这种情况,学校的社会工作者在了解了小强的情况后,开始为他制订详细的服务计划。一是为小强分析了现时的情况及原因,并提供了心理咨询,鼓励他勇敢自信,还通过一系列小组活动加强他与同学的接触,促使他更快地融入班集体;二是在学校发起了一项名为“关心新同学、认识新朋友”的活动,倡导大家一起来关心和帮助外来的同学;三是向学校后勤部门求助,每天午餐时增加一些饭菜的品种,以适应外来学生的口味;四是针对一些同学不讲普通话的现象,与学校学生工作管理部门进行沟通,发布了关于在课堂上必须讲普通话的规定,方便了同学之间的交流和沟通。几个月之后,小强发现自己不但变得更开朗合群,连学校和周围的同学也变得更可亲了。现在,小强的学习成绩已上升了很多,并和班里的很多同学成了好朋友。

通过这一案例可以看出,社会工作者在助人过程中的任务是多重的,所扮演的角色也很复杂。概括来讲,社会工作者承担的社会角色包括如下几种:

1) 服务提供者。社会工作者首先是向求助者提供服务的人。这里的服务既包括心理、意见、方案的咨询,也包括物质和劳务的服务。可以说,服务提供者是社会工作者首要的角色。

2) 支持者。社会工作者面对求助者不但要提供直接服务或帮助,也要鼓励受助者在可能的情况下自强自立,克服困难,以体现“助人自助”的原则。因此,社会工作者应该成为受助人积极反应的支持者、鼓励者,并尽可能创造条件让受助者自立和自我发展。

3) 倡导者。在一定情况下,社会工作者应该成为受助者采取某种行为的倡导者,即当受助者必须采取新的行动才能走出困境时,社会工作者应向其倡导某种合理行为,并指导他们走向成功。当然,这里的倡导不是不顾受助者接受程度的强行推动。

4) 管理者。在社会工作过程中,社会工作者应该对服务过程进行有效控制,对助人过程中涉及的资源、信息进行协调、安排和管理,以实现服务的成效。管理者的角色不但对社会工作行政十分重要,对个案工作、小组工作和社区工作也同样重要。

5) 资源争取者。在许多情况下,社会工作者为了更好地助人,常常需要求助

于其他社会工作者、机构,甚至政府和广大社会,向他人争取受助者所需的资源,并将它们送到受助者手中。

6) 政策影响者。由于某些社会问题并非由个人生理、心理因素所引发,而是由社会、制度因素所造成。因此,要想解决问题,就要对造成这种问题的政策或制度进行改革。社会工作者应该把自己的工作经验及时反馈给政策制定者,以影响政策的制定,避免社会问题的产生。

(2) 受助者

受助者也称工作对象,或称案主。受助者是遇有困难,自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。受助者能够表达自己的意愿,并愿意采取行动与社会工作者互动。受助者是服务的接受者,没有受助者,社会工作就失去了必要性。

(3) 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,它包括对助人活动的看法、对自己及受助者的看法。社会工作的价值观是利他主义,尊重受助者的权力和选择。社会工作是一种真正的服务过程,而不是社会工作者在行使手中的权力。社会工作价值观是社会工作的灵魂,它借助于助人活动与其他类型的工作区别开来。

(4) 助人活动

助人活动是社会工作的关键,它是助人和受助的实现过程。在助人过程中,社会工作者传输的是精心考虑过的、科学的、能够满足受助者需要的信息和服务,而受助者则向社会工作者表达自己的需要,并对社会工作者的工作表示理解并做出选择和反应。助人活动是社会工作者与受助者结合多种因素共同组成的行动体系。

2. 社会工作的结构

社会工作的内容包罗万象,其结构显得比较复杂。根据不同的标准,社会工作可以有不同的划分方式。各个国家对社会工作的分类也不完全一致,这里仅介绍几种比较重要的分类。

(1) 按工作方法分类

按照传统的社会工作划分方式,社会工作有三种工作方法,即个案工作、小组工作、社区工作。另外,根据社会工作的发展,还包括社会工作行政、社会工作研究、社会运动和社会改革。

1) 个案工作,即以个人或家庭为对象的社会工作。

2) 小组工作,即以一群人、一个团体或社团为对象的社会工作。

3) 社区工作,即以一群人共同生活的地区或社区为对象的社会工作。

4) 社会工作行政,即政府和有关机构对社会工作和社会福利事业的领导、组织和管理。

5) 社会工作研究,即应用科学的方法和技术去研究社会现象、社会问题以及社会工作的发展等问题,建立解决问题的理论,并对社会工作本身的理论、政策进行研究。

6) 社会运动或社会改革,即从宏观的角度研究和推动社会结构的改造和变革。

近年来,有人认为社会工作的方法远不止上述内容,像辅导、咨询、督导、家庭治疗、方案设计与评估等,都是一种社会工作的方法或技巧。本书将重点介绍前三种工作方法。

(2) 按问题性质分类

解决社会问题是社会工作的一项重要功能,解决某一种社会问题就需要有某一种专门的社会工作。因此,有什么样的社会问题,就有什么样的社会工作。通常情况下属于社会工作职责范围内的社会问题包括:贫穷问题、失业问题、疾病问题、婚姻与家庭问题、儿童问题、老年问题、残障问题、吸毒问题、酗酒问题、犯罪问题、民族歧视问题等。

(3) 按工作对象分类

社会上有不同的人群,每一种人都或多或少有自己的问题和困难,都可能成为社会工作者的服务对象。服务对象的性别、年龄、身份、职业不同,社会工作者所要提供的服务及方式也会有所变化。根据服务对象的不同,社会工作可以分为儿童社会工作、青少年社会工作、妇女社会工作、老年社会工作、贫民社会工作、残疾人社会工作、学生社会工作等。

(4) 按工作的主持机构和经费来源分类

根据这一标准,社会工作可分为两类:一类是由政府机构主办,经费由国家或地方政府承担,这类社会工作称为政府社会工作;另一类是由民间团体或私人主办,经费由民间团体募捐或私人募捐,这类社会工作称为民间社会工作。政府社会工作的优点是有全局性的规划,可以在大范围、短时间内普遍实施。民间社会工作则更加接近社会中的各类人群,也更加机动灵活,善于应付突发性、特殊性问题。两种社会工作相辅相成,才能相得益彰。

我国目前的社会工作还是以第一类为主,未来发展方向是由国家单独承担转为政府、社会共同承担,并做好分工与合作,政府主要从宏观的政策上进行指导和规划,由社会化的民间社会组织负责各项具体的事务。下面仍以上海市浦东新区社会工作发展的状况为例,说明两种社会工作的关系。