



全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作实务

中级

全国社会工作者职业水平考试教材编写组 编写




中国社会出版社

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作实务（中级）

主 编：史柏年

副主编：马凤芝

 中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务(中级)/全国社会工作者职业水平考试教材编写组编

写.-北京: 中国社会科学出版社, 2007.12

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978-7-5087-1073-0

I.社... II.全... III.社会工作-中国-水平考试-教材 IV.D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 128358 号

书 名: 社会工作实务(中级)

编 写 者: 全国社会工作者职业水平考试教材编写组

总 主 编: 王思斌

主 编: 史柏年

责任编辑: 向 飞 杨 晖

出版发行: 中国社会科学出版社 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

编辑部: 电话 (010) 66020531 传真 (010) 66026806

发行部: 电话 (010) 66051698 传真 (010) 66051713

邮购部: (010) 66060275

经 销: 各地新华书店

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm×230mm 1/16

印 张: 28.75

字 数: 450 千字

版 次: 2007 年 12 月第 1 版

印 次: 2007 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 010-66026806

总主编 王思斌

主 编 史柏年

副主编 马凤芝

撰稿人 (以姓氏笔画为序)

马凤芝 史柏年 田国秀 朱东武 许莉娅 李洪涛

张宇莲 陆士桢 费梅苹 郭铭惊 隋玉杰

总 序

改革开放以来，特别是加快向社会主义市场经济体制转轨以来，我国的经济、政治和社会都发生了深刻变化，社会问题的复杂化和对社会稳定、社会进步的追求提出了发展社会工作的迫切任务。中共中央关于科学发展观战略思想的提出和建设社会主义和谐社会的任务将加快发展社会工作提上议事日程。党的十六届六中全会明确提出了“建立宏大的社会工作人才队伍”的战略任务，进一步强调指出，“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”，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。”

2006年7月，国家人事部、民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，从适用范围、职业性质、职业水平级别、考试组织实施等方面，对我国社会工作者职业水平评价和助理社会工作师、社会工作师职业水平考试考务工作作了规定。这两个文件的出台，首次从国家制度上将社会工作者纳入了专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度的正式建立。

为进一步贯彻落实中央十六届六中全会精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作的职业化、专业化进程，我们组织专家编写了这套全国社会工作者职业水平考试指导教材，包括：《社会工作综合能力》（初级）、《社会工作实务》（初级）、《社会工作综合能力》（中级）、《社会工作实务》（中级）和《社会工作法规与政策》共五本。这套教材既是助理社会工作

师、社会工作师职业水平考试培训教材，也是社会工作知识和方法的普及读本。

按照《社会工作者职业水平评价暂行规定》、《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》以及《社会工作者职业水平考试大纲》的要求，社会工作者职业水平考试既要保持社会工作的专业性，又必须符合中国的国情，同时要突出“能力为本的原则”。为此，在教材编写过程中，编写组在借鉴国际上通行的社会工作知识和能力体系的基础上，对中国社会工作发展的经验进行了尝试性的研究、总结和梳理，并广泛听取了社会工作理论界、实务界以及业务主管部门的意见，数易其稿，以期能够尽量符合中国的实际。但由于目前我国社会工作本土化、专业化水平还比较低，构建中国特色的社会工作知识和能力体系绝非一朝一夕之功可以完成，需要不断地加以研究和探索，并在实践中检验和完善，加之我们是第一次编写这样的教材，时间紧、任务急，所以不足之处在所难免，希望各方读者在教材使用过程中提出批评和建议，以利于我们继续修改和完善。

本套教材由中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授任总主编。分册主编、副主编的承担情况如下：《社会工作综合能力》（初级）和《社会工作综合能力》（中级）由王思斌任主编，孙莹（中国青年政治学院副教授）、王婴（民政部管理干部学院副教授）任副主编；《社会工作实务》（初级）和《社会工作实务》（中级）由史柏年（中国社会工作教育协会秘书长、中国青年政治学院教授）任主编，马凤芝（北京大学副教授）任副主编；《社会工作法规与政策》由关信平（中国社会工作教育协会副会长、南开大学教授）任主编，陈树强（中国青年政治学院教授）任副主编。各书主编、副主编对编者们的辛勤劳动表示感谢。

这套教材在编写过程中参考了国内外许多学者的研究成果，但由于本书的性质和体例方面的原因，书后只列出部分参考书目。本教材的编者感谢我们参考过的所有著述、教材及论文的作者对编写这套培训教材所作出的贡献。

最后，教材编写组对长期以来致力于推动我国社会工作发展、并对编写这套教材给予大力支持的民政部及其有关部门的领导表示衷心感谢。

教材编写组

2007年12月

目 录

第一章 社会工作实务通用过程模式	(1)
第一节 通用过程模式的理论依据	(1)
第二节 社会工作实务通用过程模式的特点	(14)
第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用	(17)
本章小结	(21)
思考与练习题	(22)
第二章 社会工作实务通用过程	(23)
第一节 接案	(23)
第二节 预估	(38)
第三节 计划	(60)
第四节 介入	(75)
第五节 评估	(86)
第六节 结案	(95)
本章小结	(104)
思考与练习题	(105)

第三章 儿童社会工作	(106)
第一节 儿童社会工作概述	(107)
第二节 儿童社会工作的主要内容	(119)
第三节 儿童社会工作的主要方法	(124)
本章小结	(135)
思考与练习题	(135)
第四章 青少年社会工作	(136)
第一节 青少年社会工作概述	(137)
第二节 青少年社会工作的主要内容	(146)
第三节 青少年社会工作的主要方法	(155)
第四节 我国青少年社会工作实践	(161)
本章小结	(163)
思考与练习题	(164)
第五章 老年社会工作	(165)
第一节 老年社会工作概述	(166)
第二节 老年人的变化及社会工作的应对	(172)
第三节 老年社会工作的主要内容	(180)
第四节 老年社会工作的主要方法	(185)
本章小结	(195)
思考与练习题	(195)
第六章 妇女社会工作	(197)
第一节 妇女社会工作概述	(198)
第二节 妇女社会工作的理论基础	(203)
第三节 妇女社会工作的主要内容	(208)

第四节 妇女社会工作的主要方法	(212)
本章小结	(218)
思考与练习题	(219)
第七章 残疾人社会工作	(220)
第一节 残疾人社会工作概述	(221)
第二节 残疾人社会工作的主要内容	(228)
第三节 残疾人社会工作的主要方法	(234)
第四节 我国残疾人社会工作实践和实务经验	(245)
本章小结	(248)
思考与练习题	(249)
第八章 矫正社会工作	(250)
第一节 矫正社会工作概述	(250)
第二节 矫正社会工作的主要内容	(259)
第三节 矫正社会工作的主要方法	(263)
第四节 我国的社区矫正工作	(270)
本章小结	(276)
思考与练习题	(277)
第九章 优抚安置社会工作	(278)
第一节 优抚安置社会工作概述	(279)
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	(287)
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	(292)
本章小结	(298)
思考与练习题	(299)
第十章 社会救助社会工作	(300)
第一节 社会救助社会工作概述	(301)

第二节 社会救助社会工作的主要内容	(306)
第三节 社会救助社会工作的主要方法	(314)
本章小结	(323)
思考与练习题	(323)
第十一章 家庭社会工作	(325)
第一节 家庭社会工作概述	(326)
第二节 家庭社会工作的理论	(331)
第三节 家庭社会工作的主要内容	(334)
第四节 家庭社会工作的主要方法	(339)
第五节 我国家庭社会工作面临的挑战	(343)
本章小结	(349)
思考与练习题	(350)
第十二章 学校社会工作	(351)
第一节 学校社会工作概述	(352)
第二节 学校社会工作的主要内容	(356)
第三节 学校社会工作的主要方法	(370)
本章小结	(380)
思考与练习题	(380)
第十三章 社区社会工作	(381)
第一节 社区社会工作概述	(382)
第二节 社区社会工作的主要内容	(392)
第三节 社区社会工作的主要方法	(403)
本章小结	(412)
思考与练习题	(413)

第十四章 医务社会工作	(414)
第一节 医务社会工作概述	(415)
第二节 医务社会工作的主要内容	(420)
第三节 医务社会工作的主要方法	(431)
第四节 医务社会工作在我国的发展	(435)
本章小结	(438)
思考与练习题	(439)
主要参考文献	(440)
后 记	(445)

第一章 社会工作实务通用过程模式

由于现代社会的纷纭复杂，社会工作专业强调通才社会工作实务观，以便能够面对和服务于不同的服务对象，处理各种各样的问题和应对各种不同情况。社会工作实务通用过程模式总结概括了社会工作的一般过程，为社会工作者提供了基本的助人知识、技巧和程序。

第一节 通用过程模式的理论依据

案例 1-1:

小刚是某流浪儿童救助保护中心的儿童，13岁，2004年来中心。小刚的家在云南省一个非常偏僻的农村，家里很穷。他说自己读了2年小学，后来成绩不理想，也就不上了。中心的社会工作者发现，小刚阅读报纸有困难，也不懂拼音，不善表达，很少说话；虽然能与其他孩子和平相处，但比较爱防备别人；善于算计，很有经济头脑。例如，他每天都会在课外时间外出捡拾废旧瓶子卖了赚钱。小刚在中心的表现很好，每天都能获得代表好品行的小红花，这些小红花可以换奖品，但小刚舍不得用它们，总是把它们攒起来。

在上述案例中，社会工作者要帮助小刚，使他成长为一名合格的社会成员，就不仅需要为小刚个人提供帮助，帮他读书识字，同时还需要与小刚的家庭联系，关注和帮助他们解决经济困难问题，与家乡的学校、老师、同学，以及当地的政府及有关部门一起，从不同角度给予小刚和他的家庭以帮助。这样，才能创造一个有利小刚成长的家庭和社会环境。但是，光有上述工作还不够，社会工作者还要仔细评估小刚自己和他的家庭的特殊需要，有针对性地对小刚进行个别辅导，培养他健康的心智，积极向上的品质；同时，帮助小刚的父母了解小刚的想法，加强父母和孩子之间的交流，共同想办法解决家庭困难。上述这些工作不仅需要理论的指导，也需要一套工作方法和技巧；既需要微观细致的个人和家庭服务，也需要宏观的政策倡导，即需要多种工作方法和技巧的综合运用。

社会工作实务通用过程模式，即是描述了这样一套助人的价值、知识和技巧，意在说明社会工作的助人活动是由一套助人价值、知识和技术体系组成的实务方法引导的专业实践活动，包括社会工作中的微观实务，也涉及中观和宏观层面的实务。

一、社会工作实务通用过程模式的含义

所谓“模式”可以看作是人们对解决某类问题的方法所进行的总结和归纳，以及将这种总结和归纳所作的理论概括。所以，“模式”是对现象所作的概括和总结，是将现象所具有的共同元素进行提炼和概括后的一种抽象，它能够为行动提供指引。每个模式都描述了一个不断出现的问题，描述了该问题解决方案的核心要素。

“社会工作是一个过程”这个命题来自于社会工作先行者的实践经验。早在20世纪初，玛丽·里士满（Mary Richmond）就在《社会诊断》一书中把社会工作的助人活动看作是一个过程，并讨论了社会现象的实质和社会诊断对治疗的意义，后来经过不断演变和发展形成了社会工作实务的通用过程模式。在社会工作助人过程中，“各系统相互作用”的观点对社会工作通用过程模式的建立和发展

起到了非常重要的推动作用。

社会工作的系统观点认为，系统是在各要素之间有规则的相互作用下形成的有机整体。通过对各种服务对象和他们的问题进行系统分析，可以区分出帮助他们的有效的介入目标和策略，找出帮助每个服务对象和解决各种问题时都包含的基本要素和基本步骤。一旦这些解决问题的基本要素和基本步骤被从每个个别的工作过程中剥离出来，就可以形成一种可以用于解决所有问题和帮助所有服务对象的“共通的”助人的方法和一般过程。这样，社会工作实务通用过程模式就超越了每个单个服务对象和他们的问题，强调一种适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的、具有普遍性的工作过程和方法。在这个意义上说，“社会工作实务通用过程模式”即是对“社会工作实务通用过程和方法”的提炼和概括，也意味着适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的社会工作的步骤、过程和方法是“通用的”。故此，我们也将“社会工作实务通用过程模式”所包含的所有社会工作实务的方法和过程称为“通用的”社会工作实务过程和方法，或者通用社会工作过程实务，简称通用过程模式。

社会工作实务通用过程模式对社会工作实务具有重要指导意义，在这个模式指导下，社会工作者能够更好地完成各种助人任务，设计出更恰当的介入方案，得到解决问题的最佳办法，达到事半功倍的助人效果。

社会工作实践经验表明，无论是帮助有困难、有需要的个人，还是协助家庭、群体、组织或者社区解决问题，其工作的方法和工作的过程都不是杂乱无章的，而是具有一定的程序，并且是一个前后相继的连续过程；这个过程是一个有结构、有步骤、彼此连贯、有逻辑联系的整体，这个过程中的每一个阶段都对应着此阶段必须完成的一系列任务。这一模式之所以被称为“通用的”，是因为它吸收了各种助人模式所识别出的各种助人过程所具有的普遍性和共同性的因素，包括助人的条件、资源、方法、技巧和过程等，将这些助人的方法和步骤及过程等因素进行总结和提炼，形成了一种通用的助人程序。与社会工作的先行者们一样，这个模式认为助人是一个过程，由一系列既定的助人目标和系统化的助人行动所组成。社会工作实务通用过程模式代表了对助人过程一般规律的认识，是社会工作助人活动的基本指引。

故此，社会工作实务通用过程模式是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括。通用工作过程显示和说明了，社会工作的助人过程具有稳定性和规范性，而通用过程模式则为社会工作者在助人过程中形成系统的助人方法和行动，为社会工作价值、知识和技巧的运用提供了一个框架。

二、社会工作实务通用过程模式的理论依据

社会工作实务通用过程模式是以一套理论为基础的，这些理论既是社会工作实务过程的指导，也为工作过程提供了一套方法和技巧。

（一）多元因素决定论

多元因素决定论是社会工作实务通用过程模式看待个人和社会问题的一种角度。在19世纪社会工作发展的初期，社会工作曾经将当时盛行的“科学主义”的意识形态，即将事物间单一的因果论作为解释社会现象的教条。单一因果论认为，任何结果都能找到其唯一的原因。很多人相信这种线性主义的科学范式同样能为现代社会问题提供一种解决方案。但是，在这种单一因果论指导下的社会工作实务并没有如预期的那样发生效力。例如，从事“家庭友好访问”工作的人曾经认为，一个家庭或者个人的“道德提升”自然会治愈因“道德堕落”而导致的贫穷问题，而社区睦邻工作者则认为，贫民区脏、乱、差的环境是穷人贫穷的原因，因而致力于改变导致贫穷的环境因素，但他们都没有成功扭转和解决广泛存在的经济萧条、文盲和失业问题。

对社会问题的归因，长期以来不断地在“个人”和“社会制度”这两种原因和解释之间摇摆。由于单一因果论或者从个人方面或者从社会方面看待问题背后的原因，均不能全面准确地找出问题的根本原因所在，存在着很大的局限性，因而也就促成了“多元因素决定论”的产生。“多元因素决定论”认为，贫穷以及精神疾病等社会问题既有个人因素，也有社会因素，通常是这两者相互作用的结果。社会工作实务通用过程模式是以多元因素决定论为理论基础的，“多元”的

意思是说,个人、家庭、群体和社区问题的产生是社会多种因素共同作用的结果。社会工作实务通用过程模式强调助人活动或者说对服务对象的介入要从个人、家庭、社区、社会政策等多重层面进行。

本节开篇所列举的小刚的问题即是对这种多元因素决定论的最好说明。从小刚的故事中可以看到,小刚流浪的原因是多种原因作用的结果,包括偏远地区的落后、经济不发展、家庭的贫穷、小刚个人的想法和行为等多种原因。

(二) “问题”的“心理—社会”视角及解决方法

社会工作实务的“心理—社会”方法根植于多元因素决定论,是最接近传统社会工作实践的视角。“心理—社会”方法强调从社会与个人两方面来理解服务对象和他们的问题。

从这个视角出发,社会工作首先要辨识和评估服务对象有关“心理”方面的情况(如人格、应对压力的策略、智能水平和自我功能);然后要了解他们的社会状况和处境(如不幸家史、同辈关系状况和社会参与等)对服务对象问题的影响。所以,这个方法也被看作是一种“生理—心理—社会”视角的工作原则。

(三) “环境中的人”的实务视角

如上所述,人的问题既有个人的原因(如个人人格、不同发展阶段的需要),也有社会处境性的原因(如由于环境因素而阻碍了对资源的获取),故在认识和对待人的问题上不可将个人与环境相割裂。“环境中的人”的理论视角代表了解释问题的个人原因论和社会处境论两种观点的结合,强调的是个人与环境之间的相互影响:

一方面,个人的行为和心理产生于具体的环境,这种看法在于帮助社会工作者认识服务对象问题产生的社会背景,而不是简单地将问题产生的原因解释为个人性的;强调从分析个人问题与社会环境之间的关系中找出它们与整个宏观社会制度安排之间的关联性,从而努力倡导社会政策的变革。另一方面,个人又是具有认知能力的能动个体,可以自主选择自己的生活,而社会工作的任务就是帮助服务对象提升社会功能,通过进行矫正与服务,帮助他们改变认知,从而有一个

较好的社会适应。

“环境中的人”的视角并没有否认个人对自己行为、问题和社会处境所应负的责任。例如，有些人为自己的抢劫、谋杀罪行找借口，给自己的罪行寻找外部的原因，声称早年或外在的生活处境（悲惨的童年、被虐待、被忽略、贫困的环境等）是自己犯罪的原因。这种人的借口与社会工作“环境中的人”的视角并不能简单地画等号，社会工作也不能接受个人对自己罪行的这种辩护。因为，并不是每一个生活于困难处境中的人都一定会犯罪，当一个人触犯法律、危害他人利益时必须为自己的行为负责。因此，“环境中的人”的视角并不能成为每个人不必为自己行为负责的挡箭牌。

（四）系统理论

所谓系统理论是关于研究一切综合系统或子系统的一般模式、原则和规律的理论体系。一般系统论认为，系统是由一定部分（要素）组成的具有一定层次和结构并与环境发生关系的复杂整体，其功能取决于它的组成部分以及这些部分之间的相互关系。在这种系统论下，社会工作实务通用过程模式对人与社会的关系有如下看法：

1. 人类社会系统的特点

人类社会是一个复杂的大系统，相互交叉，彼此渗透，形成错综复杂的网络。一个社会系统就是一个具有整体大于部分之和的社会组织，系统的每个部分与其环境相互作用形成稳定的社会秩序。

2. 社会工作的系统视角

在社会工作实务中，“系统”是指社会系统内各个成员之间的相互交流，如夫妻、家庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等。社会工作系统视角的意义在于，它强调超出服务对象自身问题来评估他们生活环境的复杂性，以及个人问题与环境二者之间的关系，提出了关于系统的新知识，使整合社会和心理现象的概念成为可能，也使社会工作对环境由原先采取的静态观点转向一种动态的