

社会工作与社会治理丛书

朱红文 宣兆凯 总主编

# 社会工作导论

宣兆凯 魏永娟 主编



教育科学出版社

ESPH

Educational Science Publishing House

社会工作与社会治理丛书

朱红文 宣兆凯 总主编

# 社会工作导论

宣兆凯 魏永娟 主 编  
夏延芳 张 薇 副主编

教育科学出版社  
· 北 京 ·



社会工作导论

宣兆凯 魏永娟 主编

出版人 李东  
责任编辑 殷欢  
版式设计 沈晓萌  
责任校对 贾静芳  
责任印制 叶小峰

### 图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作导论 / 宣兆凯, 魏永娟主编. —北京:  
教育科学出版社, 2016. 6  
(社会工作与社会治理丛书 / 朱红文, 宣兆凯主编)  
ISBN 978-7-5191-0534-1

I. ①社… II. ①宣… ②魏… III. ①社会工作  
IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 127575 号

社会工作与社会治理丛书

社会工作导论

SHEHUI GONGZUO DAOLUN

出版发行 教育科学出版社

社 址 北京·朝阳区安慧北里安园甲 9 号

邮 编 100101

传 真 010-64891796

市场部电话 010-64989009

编辑部电话 010-64981269

网 址 <http://www.esph.com.cn>

经 销 各地新华书店

制 作 北京大有图文信息有限公司

印 刷 保定市中画美凯印刷有限公司

开 本 184 毫米×260 毫米 16 开

印 张 19.25

字 数 401 千

版 次 2016 年 7 月第 1 版

印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷

定 价 36.00 元

如有印装质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

## 总 序

社会工作在中国是一个正在迅速崛起的职业和学科体系。据统计，截至目前，已有 12 万人获得助理社会工作师资格，有 3.86 万人获得社会工作师资格。全国民办社会工作专业服务机构有 2400 多家，全国社会工作岗位总量已达 8 万多个。全国已有 70 多所专科学校开设社会工作专业，310 所普通高等学校开设社会工作本科专业，104 所高校和科研机构开展社会工作硕士教育。

社会工作是一种专业的助人工作和社会事业。社会工作旨在以人道的精神、科学的知识和方法，推进社会的治理和文明。社会工作的职业化和专业化是社会现代化的内在要求，也是社会整体进步和文明水平提高的表现。

伴随改革开放和现代化事业的推进，我国社会结构出现了前所未有的变化。广大的农业劳动者从传统村落走向城市，进入现代工业和市场经济体系，极大地激发了我国的经济和技术活力，迅速提升了我国的经济和物质文明的水准。但是，由此也涌现出许多新的社会问题，一方面是农民工对新的劳动过程和城市生活方式的适应和融入问题、不断扩大的城市社区的治理问题；另一方面是不断空心化的农村社会中留守儿童的照顾问题、空巢老人的养老问题，以及农村社区和公共服务体系的建构问题等。此外，伴随社会整体文明水平的提升，如何加强对社会中少数贫弱群体和个人的关怀，也成为社会公共服务事业发展的关键组成部分。这些新的社会问题的解决，的确需要理性的“再嵌入”，需要建立和发展社会工作这种专业的知识和职业体系。专业社会工作的大力发展是实现政府职能转变、提升社会治理和文明水平、促进社会公平和社会和谐的根本途径。

社会工作职业化以及社会工作教育在我国经历了 20 世纪 80 年代中后期的恢复重建和 21 世纪之后的迅猛发展两个阶段。党的十八届三中全会决议明确提出“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”这一“全面深化改革总目标”，之后，社会工作实现和推进“国家治理体系和治理能力现代化”的社会功能开始逐渐显现出来。经过二三十年的发展，社会工作职业化和专业化的意义进一步得到彰显和重视。按 2012 年 2 月中央组织部、民政部等 19 个部委联合印发的《社会工作专业人才培养中长期规划（2011—2020 年）》中的目标，到 2015 年，社会工作专业人才总量将达到 50 万人，到 2020 年，达到 145 万人。这种人才需求形

势带给社会工作教育的压力，可以说在中外社会工作发展史上都是空前的。

与社会治理对社会工作人才客观而巨大的需求相比较，我国社会工作教育和社会工作教材建设工作虽然处在稳步推进和发展的过程中，但是，在某种意义上可以说存在相当大的差距。近些年，社会工作领域中的一个重要的话题是本土化，或者说是国际化视野中的本土化。这一问题确实值得引起高度重视。我国社会工作教材建设经历了最初的翻译推介国外和港台地区相关著作，在此基础上编写专业教材的初创、奠基阶段。今天，我们的确有必要、也有可能重新思考和探索如何面向中国波澜壮阔的社会现实，总结中国本土的社会工作实务和教学经验，形成多样的、有中国本土特色的社会工作教育和教材体系。本丛书的编写和出版，正是基于这样一种社会需要和学术逻辑，希望在已有相关著述的基础上，进一步深入总结学界的教学科研成果，为中国社会工作教材建设和社会工作事业的发展贡献一分力量。这是我们北京师范大学社会工作学术队伍的一个良好的心愿和追求。

北京师范大学社会学学科和社会工作学术队伍的发展与全国兄弟院校基本同步，之后选择了单兵独进的方式，重点发展社会工作本科专业。2012年，在全国有关的评估中，北京师范大学社会工作本科专业排名全国第一位。在这个专业中，有专职教师12人，其中教授7人、博士生导师4人，8位教师有1年以上国外一流大学的专业学术经历，3位在国外一流大学获得博士学位，目前在职的教师全部拥有博士学位。2009年北京师范大学又成为全国首批社会工作硕士培养单位。目前北京师范大学正在着力提升学科学术能力，按照一级学科的体制进行学术机构的建设。2015年3月，北京师范大学社会学学科已独立建立学院，今后，社会学学科的规模和学术能力将会得到更大的提升。这也为本丛书的顺利出版提供了坚实的保证。

本丛书首批出版的几本教材属于社会工作专业的基础学科，主要涉及社会工作的基本概念、理论和方法，以及社会工作的价值和伦理等。有关社会工作不同部门和领域的教材，以及社会工作专题课程的教材也将陆续出版。

丛书总主编：朱红文、宣兆凯



|   |     |
|---|-----|
| <b>专题五 社会工作者：助人服务过程的主体</b> .....        | 144 |
| 一、社会工作者的界定.....                         | 145 |
| 二、社会工作者的素质要求.....                       | 152 |
| 三、社会工作者在专业服务中的角色.....                   | 156 |
| 四、中国大陆社会工作者队伍建设.....                    | 167 |
| <b>专题六 社会工作的介入方法：影响和改变服务对象的手段</b> ..... | 174 |
| 一、社会工作介入方法概述.....                       | 175 |
| 二、直接介入方法.....                           | 177 |
| 三、间接介入方法中的社会工作行政.....                   | 195 |
| <b>专题七 社会工作过程：工作要素和介入方法</b> .....       | 198 |
| 一、社会工作是一个过程.....                        | 198 |
| 二、接案.....                               | 203 |
| 三、预估.....                               | 210 |
| 四、行动.....                               | 219 |
| 五、评估.....                               | 226 |
| 六、结案.....                               | 233 |
| <b>专题八 社会工作督导与咨询：教育、支持与发展</b> .....     | 237 |
| 一、社会工作督导的含义.....                        | 238 |
| 二、社会工作督导的功能.....                        | 242 |
| 三、社会工作督导的模式.....                        | 246 |
| 四、社会工作督导的过程与技巧.....                     | 251 |
| 五、中国大陆的社会工作督导.....                      | 254 |
| 六、社会工作咨询.....                           | 257 |
| <b>专题九 社会工作研究：理论发展与实务提升</b> .....       | 262 |
| 一、社会工作研究的含义与内容.....                     | 263 |
| 二、社会工作研究的特性与功能.....                     | 264 |
| 三、社会工作研究中的伦理议题.....                     | 268 |
| 四、社会工作研究的方法.....                        | 270 |
| 五、社会工作研究的一般过程.....                      | 286 |
| <b>后 记</b> .....                        | 298 |

# 导言

当前，社会工作在世界范围内蓬勃发展。之所以如此，是因为它在现代社会发展中具有不可估量的价值。社会工作应社会发展的需要而诞生，随着社会的发展日趋科学化、专业化、职业化。西方社会工作发展的历史表明，越是高度工业化，相伴而生的社会问题越多，越需要专业的社会工作者参与预防和解决。随着社会工作专业的发展，社会工作研究也取得了长足的进步，这为我们全面总结和深入探索这门学科的基本问题提供了丰富的实践经验和理论成果。

在中国，随着改革开放的不断深入，社会工作及其教育经历了从20世纪80年代中后期的恢复重建到2000年之后的迅猛发展两个阶段。党的十八届三中全会决议明确提出“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”这一“全面深化改革总目标”之后，社会工作实现“国家治理体系和治理能力现代化”的社会功能日益凸显出来，在中国社会发展中的地位和作用也随之跃升，社会对社会工作专业人才需求越来越大。按2012年4月中央组织部、中央政法委、中央编办等19个部委和群团组织联合发布的《社会工作专业队伍建设中长期规划（2011—2020年）》的目标，到2015年，一线社会工作专业人才总量增加到50万人，到2020年，一线社会工作专业人才总量达到145万人。这种人才需求形势带给社会工作教育及人才培养的压力无疑是巨大的，对社会工作教材编写工作的要求及挑战在中外社会工作发展史上也是空前的。

压力可以变成动力，挑战会带来机遇。迅猛发展的人才需求形势要求社会工作教材的建设达到新的高度，由最初的翻译、推介国外、港台相关著作，并在此基础上编写适合我国大陆特点的专业教材的初创、奠基阶段，推升到百家争鸣、推陈出新并日益贴近中国现实，向更深、更广方向的快速发展阶段。在这样的大背景下，本书试图在已有相关著述的基础上，进一步深入总结学界的教学、科研和实践成果，为中国社会工作教材建设贡献一份力量。



## 二

社会工作导论是社会工作专业的主干课程之一，是每个初学者必须学习的课程，这一点，每个教师、学生、社会工作者在教学实践和社会实践中都深有体会。然而要全面、系统地掌握这门课程的专业知识，认识作为专业的社会工作者的意义，必不可少的工具就是一本优秀的教材。好的教材应该既有内容的思想性、广博性和深刻性，又有形式的条理性、通俗性，这样才能深入浅出，获得读者的喜爱。

为达此目的，本书在编写上突出了以下几点。

首先，作为社会工作的“启蒙教本”，本书在内容上突出了全面性和系统性，涵盖了社会工作的基本问题，清晰地勾画了社会工作的知识体系及内在联系，明确了各部分知识之间的逻辑关系及其在体系中的地位，着力于引导读者理解、内化社会工作最本质的助人精神实质和伦理原则，掌握改善服务对象生活环境，提升他们适应社会、解决问题能力的一系列专业方法。

其次，在编写理念上，我们注重普及社会工作知识，弘扬尊重人、关爱人的社会工作精神。这对提升人的道德素养、改善社会风气具有积极意义。社会工作是“助人自助”的事业，我们把这一价值理念作为全书的思想内核，使读者接受公平、正义、平等、博爱的精神，并在心灵上受到触动，能够主动、自觉地投身于这项崇高的事业。

再次，本书综合了社会工作领域中理论、方法和实务的最新成果，并在此基础上提出了自己的观点。我们希望把编写这本教材的过程作为学术研究与创新的过程，作为近年来我国社会工作学界的科研创新成果的总结过程。

## 三

本书的内容体系、特点及写作方法概述如下。

一般来讲，社会工作学科知识体系包括基本知识、理论基础的导论，社会工作方法和社会工作实务三部分。“社会工作导论”是这个体系的基础部分。

作为专业入门必读的《社会工作导论》一书，其内容包括社会工作的对象、范围、内容、构成要素；社会工作产生、发展的历史；社会工作的价值、伦理、理论基础；社会工作探究的基本问题及其规律等。本书对这些内容都做了较详尽的阐释。方法本不属导论的内容，但由于它在社会工作学科体系中占有重要的地位，是社会工作学科化、专业化、职业化的必备条件，是社会工作者必须了解、掌握的专业知识，也

是运用于实务活动中的专业技能，因此，本书将它综合在一个专题中，对其主要内容做概括性介绍。本书没有专列“社会工作实务”专题，是因为这部分虽然很重要，是社会工作学科体系的重要组成部分，但由于社会工作是服务人群、服务社会的实践性很强的学科，涉及的问题多、对象广、领域宽，本书无法展开做详细、具体的分析。尽管如此，各部分内容也多有涉及实务的相关知识。

本书按“专题式”结构分为九个部分，涵盖了社会工作导论知识体系中核心的、应用性强的、切合初学者需要的知识体系。这种结构，既可以摆脱体系框框的约束，克服以往教材事无巨细、面面俱到的编写方法，又可以使教材生动、活泼，可读性强。此外，我们还设计了与读者互动的“对话框”，针对正文中的知识点提出引发读者深入思考的问题。同时，根据社会工作的实践性特点，我们在正文中穿插了“专栏”，设置了一定数量的案例、资料等，便于读者联系社会实际深化认识。

九个专题分别对导论的几个关键性问题做了较为深入的探讨，提出了我们的观点。

### 1. “助人自助”是社会工作的本质属性

如何科学定义“社会工作”，是《社会工作导论》一书要阐释的首要问题，因为只有明确定义，才能使读者深刻认识这一学科的本质特征。“助人”是多种社会工作定义都强调的本质属性。毫无疑问，社会工作的本质和根本目的是助人，是要帮助人们预防和解决因缺乏社会生活适应能力或社会关系失调而导致的各种问题、困难，提升其福利。但仅此还没有把社会工作的本质特征完全揭示出来，不能将它与其他助人活动区别开来，也无法体现它的专业性。我们认为，应该特别强调“助人自助”，这才是社会工作的核心理念。只有强调“助人自助”，才可体现出社会工作尊重人，相信人都有潜力，都有自我改变、成长和不断进步的能力的价值理念，体现社会工作者通过个案、小组、社区等专业助人方法，从旁协助服务对象自己解决个人问题的专业特征。

### 2. 从实践与专业两个方面追溯社会工作的发展历程

读者仅从抽象定义的辨析上难以具体、清晰地认识社会工作，还必须从历史的角度，在其发展历程中去把握。如此，也能使读者从中发现社会工作产生、发展的一般规律，认识推动社会工作发展的社会条件和精神资源。与以往教材不同，本书将西方社会工作历史发展过程分为实践与专业两个方面来探讨。这是因为，社会工作不同于哲学等学科，它既是建立在多学科科学知识、思想理论与方法基础上的学科，又是由社会实践发展而来的一种社会事业。这两个方面在发展过程中紧密相联，互相支持、互相推动，难以分割，因此学者们在阐述社会工作发展历史时，并不倾向于把它们分开。但我们认为，实践与专业分开探讨，有助于读者清晰地认识社会工作发展的过程，认识社会工作的性质、特点，认识社会工作在其历史发展过程中的规律性。

对于西方社会工作实践发展阶段，本书根据社会工作作为社会化的事业、职业活动的成熟水平，将其划分为1601年英国颁布《济贫法》之前的慈善事业阶段，之后的政府主办的制度化的救济事业阶段和完善的社会福利、保障制度体系的建立三个阶

段。至于专业化过程，本书参考我国台湾学者李增禄教授等学者意见，将其划分为非专业化阶段、初步专业化阶段、高度专业化阶段和专业整合阶段四个阶段。

尽管中国社会工作由西方传入，本土发展的历史比较短，且经历了曲折的道路，但其背后支撑它得以生存的深厚的文化底蕴和社会条件，却是我们不能不探究的，从中我们可以获取支持中国社会工作今后迅速、健康发展的丰富资源，获取在中国社会历史条件下，本土化的社会工作如何获得发展的强大动力及走什么道路的规律性。

### 3. “通才角色”“专精能力”“改变意识”是当代社会对社会工作者的素养要求

社会工作最基本的构成要素有两个：一是服务对象（案主）及其需要解决的具体问题，二是从事助人活动的社会工作者。由于社会工作者是具有专业知识与技能的职业者，担负着直接帮助服务对象解决问题、摆脱困境的职责，在助人过程中起着关键性的作用，因此，他们所要遵循的职业守则应是非常明确和严格的。社会工作者必须是受过专业教育的人员，必须具备社会工作专业素养，必须掌握卓有成效的科学助人、解决问题的专业方法。由于社会工作服务范围广泛，所面对的各种服务对象的问题各不相同，所需要提供帮助的差异性也很大，因此，社会工作者在助人服务的介入过程中，扮演的角色也不同。很多情况下，社会工作者甚至要同时承担诸如照顾者、劝告者、治疗者、支持者、研究者、行政者、咨询者、教育者、协调者、调解者、倡导者、经纪人、增能者等多重角色，这就要求他们应该成为“通才角色”的职业者。此外，社会的飞速发展、社会生活的日新月异、社会问题的错综复杂以及社会工作方法的多样，又要求社会工作者具有“专精能力”和“改变意识”，如同医生、律师那样，能用自己的专业知识、技能为某类服务对象或某类问题的服务对象提供专业服务，实现改变人、完善人的目的，以适应当前不断变革、改变的时代。

### 4. 专业的价值、伦理和坚实的理论基础是社会工作得以存在和发展的精神支柱

社会工作者在专业实践过程中，既要秉持专业道德信念与职业操守，又需掌握专业理论，它们是社会工作得以发展的不可缺少的两大精神支柱。社会工作者必须具有较高的道德素养，这是由社会工作的性质和使命决定的。社会工作是实践人类所追求的公平、正义、人道、博爱、自由、平等、幸福等价值、伦理的专业助人活动。社会工作要体现自身的价值，践行自身的使命，就必然要求社会工作者将社会工作价值、伦理内化为自身素养，成为“充满价值的人”，对服务对象承担应有的道德责任。社会工作的价值和伦理为社会工作者提供了精神动力和实践指引，对保障服务对象的权益、维系社会工作的社会形象、延续社会工作者的职业生涯都有非常重要的意义。除内化社会工作的价值、伦理外，社会工作者还必须掌握社会工作专业理论。这是因为社会工作的助人行为是一项高度专业化的科学实践活动，它的大部分实践过程和工作技巧是建立在心理学、社会学、哲学等学科基础上发展起来的社会工作专业的系统理论和方法，而非仅仅依赖于社会工作者个人的经验与悟性。社会工作研究的基本问题，如人的行为特征与环境的关系、服务对象面临的问题的性质与成因、对问题界定的角度、设定解决问题目标的依据、解决问题的方法模式，等等，都需要社会工作理

论从更高、更广的视域，给出原则性的、更具指导意义的答案。

### 5. “人在情境中”是社会工作的基本理念之一

探究特定环境中人类行为的规律是社会工作理论、方法与实务都要关注的基本问题。“人在情境中”是对这一规律的高度概括，是社会工作的基本理念之一。按照这一理念，人不是完全独立自存的个体，环境对人的生活有非常重要的影响，个人的许多问题是由社会环境带来的，解决个人问题也必须从分析和干预其生活环境入手。本书在阐释这一理念时，明确指出社会工作者在诊断、分析具体案例时，应把视角放到个人与环境的相互作用上，即依据生命历程的相关理论，分析在生理、心理和社会文化因素的影响下，人在生命历程各个阶段的行为特征以及面临的问题，并提出解决问题的对策。这一理念之所以重要，不仅是因为它提出了社会工作理论研究的基本课题，而且提出了将相关要素放到一个大的系统中研究人的行为的生态研究方法。

### 6. 多种专业化的服务方法和技术是社会工作最具特色的表现

由于社会工作服务对象是人，是在生理、心理、思想观念、生活方式、行为方式、生活环境等方面存在着各种各样问题或面临各种各样困难的人，社会工作者要解决这些人的困难，必然会涉及困难的方方面面，因此，在方法、手段上就需要综合心理学、社会学、哲学、人类学等学科的理论、方法，在此基础上发展出自己独立的方法体系。

社会工作方法即实务方法，又称服务方法、介入方法。学界一般根据社会工作服务这一基本职能，将社会工作方法分为直接服务方法和间接服务方法两大类。

直接服务方法即社会工作者为服务对象提供直接服务的方法，从微观到中观再到宏观分别有个案工作、小组工作和社区工作三种方法，被学界称为社会工作的三大基本方法。个案工作以单个的人或个别家庭为服务对象，旨在找出并解除他们所遇到的问题，帮助他们摆脱困境。这是最早产生的、基础性的社会工作方法，其中蕴含着社会工作的基本理念，如助人自助，尊重人，人的尊严、独立、潜能、责任，个别化等。小组工作以团体为服务对象，根据人是社会中的人、人的问题可以通过一定形式的群体互动得以解决的理念，通过从有目的的小组活动中获取经验，提高个人的社会适应能力，以更好地处理个人、群体、社区问题。社区工作是以社区为服务对象的社会工作方法，具体内容包括社区组织、社区服务与社区发展，其目标是推动社区居民参与社区管理与建设，在参与的过程中，激发居民的社区归属感，培养自助、互助与自决的精神，调动社区内外资源，争取各方面的配合、协作与支持，共同解决社区面临的困难与问题，促进社区的发展。

间接服务方法是不与服务对象直接接触、产生直接影响，仅为社会工作服务提供保障和支持的社会工作方法，包括社会工作行政、社会工作督导与咨询、社会工作研究等。社会工作行政又称社会福利行政或社会行政，是推行社会工作的方法之一。它研究政府的社会工作机构、社会的福利保障组织如何对社会福利工作进行有效的行政管理，如何将社会政策转化为社会服务，提高服务机构的工作效率及服务品质，以最

大限度地满足公众各类福利需求的方法。本书专题对社会工作研究、社会工作督导与咨询进行了探讨，是因为它们虽不涉及直接服务的方法，却直接关系到社会工作者的服务能力、水平、质量的高低。

### 7. 接案、预估、行动、评估、结案是社会工作者运用各种方法实现“改变”目标所遵循的基本程序

社会工作方法既然是科学的，那么它的运用就要遵循一定的科学程序。这种过程的根本目的是“改变”。它表达了社会工作的基本理念，即人是可以改变的，人的处境、困难是可以改变的。而改变是需要条件的，需要社会工作者及其所服务的机构、服务对象及其所要解决的问题、资源条件、社会工作方法手段等多种要素的共同作用。多种要素的共同作用构成一个“改变的系统”。在这个系统中，服务对象主动参与，“自我决定”，与他人、周围环境合作解决问题；社会工作者则从旁协助，帮助他们了解周围环境，挖掘自身的内在动力和自身优势，将所要解决的问题与可能的资源链接起来，学会寻找资源、改善外部环境，并实现自我成长。在改变过程中，社会工作者会根据服务对象及其面临问题的不同而采取不同的方法。经过长期的实践与科学化过程，各种社会工作方法都会遵循有计划、有步骤的一般程序过程。这种科学的一般过程即社会工作实务的通用模式，从接案、预估、行动、评估到结案，每一个阶段都有其特定的工作目标、内容与相应的工作方法、技巧，体现了社会工作过程自身所具有的内在逻辑结构。社会工作者掌握这一过程的规律和各环节步骤，对科学地从事实务工作会起到引导的作用。

### 8. 发展功能是社会工作督导不可忽视的重要功能

社会工作督导作为专门的社会工作方法、程序，是由机构内资深的社会工作者对新进的工作人员、实习生或志愿者，通过一种定期和持续的督导程序，进行行政监测和服务评估，传授专业服务的知识和技术，增强他们的专业技能，促进他们专业成熟，以保证服务质量的活动的。关于社会工作督导的功能，一般教材都提出行政、教育和支持三大功能，本书增加了“发展功能”。这是因为，社会工作服务对象及所要解决问题的复杂性、艰巨性，要求社会工作者必须具有服务特困人群、解决社会问题的坚定的道德信念，坚实的理论与方法基础，熟练乃至创造性地运用专业方法和技巧的能力，善于透过现象把握现实生活与人的内心世界本质的洞察力。社会工作者只有在不断地实践过程中，经过有经验的督导者的“督”和“导”，才能逐渐适应社会工作，成长为合格的社会工作者。

咨询与督导的意义相近，都是社会工作专家向青年工作者或业外人士提供他们所需要的社会工作专业知识和经验的活性和方法。但是，二者有诸多重要的差异。在对象上，咨询的范围更广，除社会工作者外，还包括医生、教师、司法工作者等业外人士；在业务关系上，咨询者与受咨询者之间的关系是自愿的、地位对等的，咨询者对行动及后果不负有责任，而督导者与被督导者之间的关系是义务性、强制性的，有上、下级之别，双方对行动及后果都负有责任；在内容上，督导的侧重点是社会工作过程中目标的实现、方案的落实、效果及社会工作者与服务对象问题的解决，而咨询



则偏重于整体性的个案管理、政策的制定与执行、方案的计划与实施等。

**9. 社会工作研究的关注点应集中于服务对象所面临的问题及需要的解决，目的是探索提升方法效能、改善服务质量的规律**

社会工作研究方法是社会研究方法在社会工作研究中的具体应用。尽管在研究程序上遵循了社会研究的一般程序，但在研究对象、研究问题上社会工作研究有自己的特殊性，研究内容虽十分广泛，但有特定的范围，从专业价值、伦理、理论、方法的创新与应用，到服务对象的需要、面临的各种社会问题，以及服务方案的设计与优化、服务效率的提高、社会保障和福利政策的制定与推行，等等。社会工作研究关注点多集中在服务对象所面临的问题及需要的解决上，特别重视对具有实际意义的服务过程的研究，以从中探索提升方法效能、改善服务质量的规律。这也决定了它的研究一般都是具体的、微观的，而且有实际工作者的参与，研究与实务往往结合在一起。

综上所述，九个专题虽侧重从纵深方向选取社会工作导论知识体系中核心的、关键的即最重要的内容做深入探讨，但也注意了“以点带面”，涵盖了社会工作专业人员应掌握的基础知识中的绝大部分内容，具有基础性、完整性和整体性的特点。本书可以帮助初学者顺利步入社会工作领域，全面地掌握社会工作中的精髓，并初步建立起比较系统的社会工作知识体系。

我们真诚地希望，当读者阅读本书时，不仅会发现本书在体例上与其他教材的明显区别，而且还会感受到它在思想观点上的新意。若真如此，我们的心血没有白费，也算为我国的社会工作教材建设略尽绵薄之力。正如《国语·郑语》中史伯所说：“夫和实生物，同则不继。以他平他谓之和，故能丰长而物归之；若以同裨同，尽乃弃矣。”

然而，因时间和水平所限，呈现在读者面前的这本《社会工作导论》距我们预期的目标仍有差距，但这也将成为我们今后坚持不懈地探索的巨大动力。

## 专题一 社会工作：专业的助人活动

### 内容概览

作为本书的开篇，本专题通过阐释社会工作的定义、内涵、服务对象和功能，彰显社会工作的专业助人品性，使读者对社会工作助人活动的目的、特点、对象、领域等基本问题有总体性的认识，从而为后面专题的深入展开提供基本的线索和框架。

### 学习目标

1. 理解社会工作的定义、特征和功能。
2. 比较社会工作与思想政治工作、志愿服务、心理咨询等助人活动的异同，掌握社会工作的专业特点。
3. 了解社会工作的主要领域、对象、岗位分布。

**关键词：**社会工作 专业助人 社会工作对象 社会工作领域 社会工作功能



### 专栏 1-1

#### 【思考】

从案例中你了解社会工作者是做什么的吗？能否从中归纳出社会工作的对象都有哪些人？

#### 案例

##### 小王的工作

小王是某社会工作服务中心的社会工作者。他的工作是为某社区的老年人提供服务。他和同事们为社区的 200 多位老人建立了个人服务档案表。档案表中所列项目包括个人基本信息、兴趣爱好、饮食习惯、疾病状况、睡眠习惯、智力状况、精神状况、工作经历以及主要社会关系等。他们随时跟踪更新每位老人的服务档案，根据各自的特点和需求，提供有针对性的服务。除了个案服务外，小王和他的同事们还带领老人定期开展不同主题的康体娱乐小组活动，如“快乐同行”游戏小组、“老有所学”读报小组、“歌声忆往昔”唱歌小组、“智囊团”养生保健小组、“巧手汇”手工制作小组等。每次小组活动前，小王和他的同事们都会制订详细的活动计划书，内容包括活动主题、时间地点、预期目标、参与人员、所需资源、活动过程等。活动结束后，他们从组员表现、组员关系、目标达成、内容设计、社工感悟等方面对活

动效果进行专业评估。

小王所在的机构还有其他社会工作者为青少年、留守儿童、妇女等群体提供服务。这些服务所需的经费和人员工资，除少部分来自于社会捐赠外，大都靠政府购买服务资金解决。

[资料来源] 本书作者根据媒体报道整理。

正如上述案例所提到的，近年来，有一群被称为“社会工作者”的人，活跃在社区、学校、企业、医院……他们通过各种各样的活动和服务，帮助服务对象摆脱困境、提升生活质量。在政策层面，社会工作也受到了越来越多的关注。2006年10月，党的十六届六中全会明确提出“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略任务；2011年11月，中央组织部、民政部等18个部门和组织联合发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》，明确提出到2015年培养200万社会工作专业人才、到2020年培养300万社会工作专业人才的发展目标；2012年4月，中央组织部、中央政法委、中央编办等19部委和群团组织又联合发布了《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020年）》，针对社会工作专业人才队伍建设急需加强的薄弱环节，提出要实施好社会工作服务人才职业能力建设工程，社会工作管理人才综合素质提升工程，社会工作教育与研究人才培养引进工程，社会工作知识普及工程，社会工作专业人才服务社会主义新农村建设工程，社会工作专业人才服务边远贫困地区、边疆民族地区和革命老区计划，社会工作专业人才培训基地和教材建设工程，民办社会工作服务机构孵化基地建设工程，社会工作服务标准化建设示范工程和社会工作信息系统建设工程10项重点工程。

社会工作到底是一种怎样的“工作”？为什么会受到政府及民众如此重视？

## 一、社会工作是利他性的专业助人活动

### （一）社会工作的定义

什么是社会工作？工作内容是什么？这几乎是每一个初次接触社会工作这一概念的人都要问的问题，也是一个很难说清的问题。从“社会工作”这一名称来看，“社会”是一个含义非常宽泛的概念，这一限定词并没有给“工作”提供更加明确的指向。因此，“社会工作”这一词语本身既没有明确工作对象，也没有明确工作领域，使人们很难“望文生义”。从社会工作实践来看，其服务对象广泛，服务方法多样。一切人群和个体都有可能成为它的服务对象，探访、游戏、面对面咨询等都有可能为社会工作者所用。因此，仅从服务对象和具体工作方法的

#### 【小知识】

“社会工作”是由“social work”一词翻译而来，在有些国家，它还被称为“社会服务”“社会福利”等。

角度,也难以清楚地解释和界定社会工作。正因如此,各国各派的学者对社会工作的理解存在差异。早在1947年,联合国教科文组织在进行各国社会工作教育概况调查时就发现,33个国家提出了33种社会工作的定义,这些定义或者把社会工作看成助人活动,或者把社会工作看成助人方法、专业或助人过程等。



## 专栏 1-2

### 【思考】

社会工作的这些不同定义强调的共同内容是什么?

### 资料

#### 社会工作的代表性定义

1. 美国社会工作者协会 (National Association of Social Workers, NASW): 社会工作是一种专业活动,用以协助个人、群体、社区强化或恢复能力,以发挥其社会功能,并创造有助于达成其目标的社会条件。

2. 弗里兰德 (Friedlander): 社会工作是一种专业服务,也是一种助人的过程。

3. 廖荣利: 社会工作是一种艺术或学科,它通过提供助人的服务,以增强个人与群体的人际关系和社会生活功能。这种助人的专业方法注重人们和其所处环境的交互关系。

4. 威特默尔 (Witmer): 社会工作是有组织的机构或团体为解决个人所遭遇的困难而实施的一种援助,是为协助个人调整其社会关系而实施的各种服务。

5. 史玻林 (Siporin): 社会工作是一种协助人们去预防和解决社会问题,恢复并增强他们社会生活功能的社会制度化方法。

6. 斯基摩尔 (Skidmore): 社会工作是一种艺术、一种科学,也是一种专业,其目的在于协助人们解决其个人、群体(尤其是家庭)、社区的问题,以及运用个案工作、群体工作、社区工作、行政和研究等方法,促使个人、群体和社区之间的关系达到满意的状态。

[资料来源] 王思斌. 社会工作概论 [M]. 北京: 高等教育出版社, 1999: 12.

上述对社会工作的解释,虽然具体描述各不相同,但都强调了它的助人功能,把它看成一种对个人、家庭和社区的协助。然而,除了社会工作以外,诸如好人好事、心理咨询甚至许多市场化的服务都可以称作助人工作。因此,只强调社会工作的助人功能,无法把它与其他助人工作区别开来。只有深入社会工作活动内部,探求它的助人服务活动的内部机理,才能给它以明确的界定。

综合各种关于社会工作定义及各国社会工作服务实践,我们发现,社会工作的服