

社会工作

方法

高等职业教育教材

社区工作与管理专业

聂鹏 贾维周 主编



中国轻工业出版社

社会工作方法

社区工作与管理专业

主编 聂 鹏 贾维周



中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作方法/聂鹏,贾维周主编. —北京:中国轻
工业出版社,2005.8

高等职业教育教材

ISBN 7-5019-4900-X

I.社… II.①聂…②贾… III.社会工作-工作
方法 IV.C916-31

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第052745号

责任编辑:刘云辉

策划编辑:刘云辉

责任终审:杜文勇

封面设计:刘鹏

版式设计:马金路

责任校对:李靖

责任监印:胡兵

出版发行:中国轻工业出版社(北京东长安街6号,邮编:100740)

印刷:北京市卫顺印刷厂

经销:各地新华书店

版次:2005年8月第1版 2005年8月第1次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:10.125

字数:256千字

书号:ISBN 7-5019-4900-X/F·334 定价:19.00元

读者服务部邮购热线电话:010-65241695 85111729 传真:85111730

发行电话:010-65141375 65128898

网址:<http://www.chlip.com.cn>

Email:club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

40703J4X101ZBW

高等职业教育
社区工作与管理专业系列教材编委会名单

主 编：于 雷

副主编：邓恩远 张 堃 刘静林 聂 鹏

编 委：(以姓氏笔画为序)

王金华	王玉苓	白以娟	刘云辉
刘艳芳	刘嘉瑜	朱恒英	张菊林
林 霞	武 新	胡俊娟	洪 瑾
曾伟国	赵学昌	贾维周	鲍 娜

序

推进城市社区建设是党中央、国务院为加强城市管理工作而作出的一项重大战略决策。随着基层社会管理由单位体制向社会体制的转变，传统的城市管理体制和管理办法已难以适应现代化城市建设和管理的要求，需要探索新的思路和方法。

根据经济发展与社会进步提出的新要求，加强城市社区建设，构建新的社区管理体制，把社区居民最大限度地组织起来，建设社区，服务社区，让居民自己管理自己的事情，是党领导广大人民群众建设有中国特色的社会主义政治文明的又一伟大创举，是我们党在新时期加强城市管理和服务的途径。全面推进城市社区建设，合理利用社区资源，完善社区服务功能，实行社区居民自治，有利于提高广大城市居民生活水平和生活质量，满足广大群众日益增长的物质文化需求；有利于密切党和政府同人民群众的关系，夯实党在城市的组织基础和群众基础，巩固城市基层政权，巩固党的执政地位；有利于维护城市的政治稳定，促进城市现代化建设和精神文明建设；同时也是全面贯彻党的十六大精神的重要举措。

为了加快推进城市社区建设，培养从事社区管理与社会工作的专门人才，国内一些职业技术学院陆续开设了社区管理、社会工作、社区服务等专业。由于城市社区建设是一项崭新的事业，是一项综合性的社会系统工程，因此，在专业人才培养方面还有许多问题亟须探索与实践，特别是有关社区建设与管理方面的专业教材还比较匮乏。为了适应高等职业技术教育蓬勃发展的需要，针对高等职业教育人才培养的特点与规律，中国高等职业技

术教育研究会社区管理类专业建设委员会组织全国十几所开设社区类专业的院校，编写了这套适用于社区工作与管理专业的系列教材。全套教材包括：《社区建设理论与实务》、《社区行政与管理》、《社区建设政策与法规》、《社会调查方法》、《社会工作方法》、《社会学基础》、《管理学基础》、《社会工作心理学》、《社区工作与管理实训》。

社区工作与管理专业系列教材以邓小平理论和江泽民“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻十六大精神，坚持理论联系实际的原则，紧紧围绕高职技术教育的人才培养目标，从社区管理与社会工作的实际需要出发，按照前瞻性、科学性、实用性的要求构筑教材体系，安排教材内容，并具有以下特点：

第一，基础理论知识适度，应用性和针对性强。本套教材以培养合格的社区建设与管理工作者为根本任务，以适应城市社区建设的需要为目标，以提高学生社区工作应用能力为主线，按照实际、实用、实践的原则，设计学生的知识、能力和素质结构，整体体现了高职人才培养模式的基本特征。

第二，注重学生实际工作能力的培养，突出对实践教学体系的探索。全套教材除注意吸收了社区管理与建设的新的实践案例外，还专门设计了《社区工作与管理实训》一书，主要包括了社会工作方法实训、社会调查方法实训、社区建设实训、社区管理实训等培养学生实践能力的内容，为学生毕业后从事社区建设与管理工作的奠定基础。可以说，这套教材在构建专业实践教学体系方面取得了可喜的成果。

第三，力求在内容、结构、形式上的求新。从内容上看，教材吸收了本领域当前最新研究成果，增强了内容的前瞻性；在教材的结构与形式上也作了尝试性改革，采用了如“练习思考题、实践教学指导或案例评析”等板块式结构，从而将教、学、做有机结合起来，融传授知识、培养能力和提高素质为一体。

这套教材由于雷任主编，邓恩远、张堃、刘静林、聂鹏任副

主编，参加编写的作者大多数是长期工作在教学第一线的教师，他们在专业教学改革中积极探索，勇于实践，不仅具有一定的理论功底，而且具有丰富的教学经验。可以说这套教材是广大教师教学改革的经验总结和教研成果的展示。它的问世，无论是对培养社区工作者，推进城市社区建设，还是对高等职业技术教育的发展，加强专业建设，都将产生积极的影响。

这套教材是供高等院校社区管理专业、社区工作专业以及其他相关专业学生使用的试用教材，也可作为从事社区管理的工作人员、广大社区干部和基层社区工作者的培训教材和必备参考用书。

党的十六大明确提出我国今后二十年全面建设小康社会的奋斗目标，提出了新时期社区建设的新要求，为开创社区建设的新局面指明了方向。因此，社区建设具有广阔的发展前景，是一项充满生机与活力的事业。我希望，广大职业教育工作者和社区建设工作携起手来，为推进城市社区建设和发展高等职业教育而共谋大业。

中国高等职业技术教育研究会会长

李宗尧

前 言

为了适应社区工作的蓬勃发展对社区管理人才的需求，全面提高社区管理人才的专业素质，根据中国高等职业技术教育研究会社区管理类专业建设委员会和教材编审委员会的安排，我们集体编写了本书。

社会工作是国际上已经发展得很成熟的一门专业，它强调以人为本，强调助人自助，这与中国社区建设的宗旨和目标是相吻合的。因此，掌握社会工作的基本价值、理论、方法和技巧，对社区管理实务人员是极其必要的。

本教材在编写过程中充分考虑了中国社会工作发展的实际以及高职教育的特点，强调理论够用为度，突出方法和技巧，并引入大量案例以增强读者对专业知识的理解。全书共分为四个部分：

第一部分为社会工作的价值基础，主要介绍西方社会工作的价值观、价值观在实务中面临的挑战，并探讨构建本土社工价值体系的可能性。

第二部分为个案工作方法，主要介绍个案工作的基本概念、理论模式、操作程序、原则、方法和技巧。

第三部分为小组工作方法，主要包括小组工作的基本概念、小组发展阶段，小组工作的方法、技巧等内容。

第四部分为社区工作方法，主要包括社区工作的基本概念、理论模式、介入手法、工作过程及技巧等内容。

本书第一章由徐迎春老师编写，第二、三、四、五章由孙孝勤老师负责编写，第六、第七章及第十章第三节由赵淑兰老师编

写，第八章由芮洋老师编写，第九章由齐芳老师编写，第十章第一、第二节由贾维周老师编写。本书主编进行了统稿及审核工作。

本书在编写过程中充分吸收了兄弟院校同行、专家以及社区工作者的意见，借鉴了我国内地、港台及国外有关教材和学术界的研究成果，得到了中国轻工业出版社、中国高等职业技术教育研究会、社区管理人才培养协作会的大力支持，在此一并表示感谢。

我们希望通过编写本书能为社区专业人才的培养和社区建设尽一些微薄之力。由于时间仓促，局限之处在所难免，竭诚希望专家同行不吝赐教，同时也欢迎读者朋友批评指正，以利于再版时我们作进一步的修改。

编者

2004年12月于重庆

目 录

第一章 社会工作的价值基础

- 第一节 西方社会工作的价值基础…………… (1)
- 第二节 社会工作专业价值的挑战…………… (11)
- 第三节 构建有中国特色的社会工作价值体系…………… (18)

第二章 个案工作的基本理论概述

- 第一节 什么是个案工作…………… (20)
- 第二节 个案工作与心理治疗的区别…………… (26)

第三章 个案工作的主体与客体

- 第一节 个案工作的主体…………… (32)
- 第二节 个案工作的客体…………… (40)

第四章 个案工作理论分析模式

- 第一节 三种基本的个案工作理论分析模式…………… (53)
- 第二节 个案工作的其他几种治疗模式…………… (68)

第五章 个案工作的程序与技巧

- 第一节 个案工作的程序 (75)
- 第二节 个案工作的技巧 (87)

第六章 小组工作概述

- 第一节 小组 (119)
- 第二节 小组工作 (125)
- 第三节 小组工作模式 (135)

第七章 小组工作过程

- 第一节 小组初期 (141)
- 第二节 小组中期 (153)
- 第三节 小组后期 (157)

第八章 小组工作技巧

- 第一节 小组工作的一般性技巧 (163)
- 第二节 小组工作者的干预技巧 (192)
- 第三节 小组工作特殊情况及处理技巧 (208)

第九章 社区工作概述

- 第一节 什么是社区工作 (229)
- 第二节 社区工作的理论 (241)
- 第三节 社区工作的原则及介入方法 (250)

第十章 社区工作的过程与技巧

- 第一节 社区工作者的角色····· (257)
- 第二节 社区工作的过程····· (260)
- 第三节 社区工作的基本技巧····· (277)

第一章 社会工作的价值基础

第一节 西方社会工作的价值基础

一、价 值 观

什么是价值观？很难对此下一个准确的定义。中国社科院李德顺教授把价值观概括为三点。

(一) 价值观的特殊内容和形式

从价值观的特殊内容和形式来看，价值观是人们关于基本价值的信念、信仰和理想系统。

1. 价值是对人和事的是非、善恶、美丑的判断，是最基本的人生信仰

哲学上，价值这个词通常与存在、事实、真理相区别。世界上的一切事物，它们本身是怎么存在的，它们客观面貌、本性、规律如何，以及我们对它们应该怎样认识，这样得到的是知识、理论、真理等等，这些东西不属于价值问题。而另一些，如我们通常说的，什么叫好坏、善恶、美丑、得失、利弊、有用无用、应该不应该、重要不重要等，这些判断讲的都是事物与人的—种关系，即事物的存在和属性是不是适合于人的生存和发展，是不是能满足人的某方面需要。能满足人的需要的，人就认为它是好的、有用的、有意义的；不能满足人的需要的，人就认为它是不重要的、没有意义的。这就是价值问题。

2. 价值判断是以主体为尺子，因人而异的

同样一种行为，有人觉得对，有人觉得错；同样一个东西，

对你来说可能非常有用，可对他来说可能就非常没用。价值判断与知识和真理不一样，1+1在谁那都等于2，但对事物的价值判断却是因人而异的。由于人的需要和能力不同，人们的价值判断就会是多元的，带有较强的主观性。

3. 价值观是抽象的，不可证明的

例如，我们无法说健康和金钱哪种偏好更好。

4. 价值观特有的思想形式

价值观特有的思想形式主要是三点：信念、信仰和理想。简单地说，就是表明人们在精神上信什么、要什么、希望和追求什么。

(二) 价值观的基础和来源

从价值观的基础和来源来看，价值观是人们生活价值状态的反映和实践经验的凝结。

人的社会存在决定社会意识，人实际上怎么生活，人的生活条件、生活方式、生活经历，这些东西共同造成人的价值观念。《红楼梦》里的焦大“是绝不会爱林妹妹的”（鲁迅语），同样，让一个吃不饱肚子的人去相信一些遥远的未来的东西，恐怕就比较难。因此，要改变人的价值观，就要与改变人的生产方式、生活方式、生存条件结合起来。

(三) 价值观的功能

从功能上看，价值观是人们内心深处的评价标准系统。

1. 价值观不是行动的具体目标，而是选择目标的“准则”

价值观是一种观念性的东西，它们是从人们的日常生活中抽象出来的，具有概括性，是一个抽象而一般化的行为原则。在现实生活中，人们直接的判断叫评价，但是用什么“尺子”来衡量它好还是不好，这叫标准。价值观就是这样的一套评价标准系统。它不具体地指出什么应该做，什么不应该做，而是为判断行为的合理与否提供一般的标准。在这里，我们要把内心深处的价值观与表面的评价区别开来，用一套价值观可以作出许许多多的评价来。

2. 价值观一旦形成后，一般来说相对稳定

价值观本身是深层的、系统的而且相对稳定的东西，不会轻易改变。

3. 价值观是一种来自内心的压力，对人的行为具有强烈的指向性

与法律等外在规范不同的是，在价值引导下的行为过程，能使个人产生愉快的心理体验，当行为与价值相悖时，就会产生不愉快的情绪体验。价值使个人产生强烈的、情感化的卷入。

二、价值观对社会工作的影响

社会工作的构成要素之一就是其专业价值观，这是社会工作的灵魂。它不仅决定着社会工作的性质、目标和意义，而且决定着社会工作实施的原理原则、方法和技巧，机构的项目、目标和社会工作者的行为和态度，贯穿于整个社会工作实践的始末。高登斯坦(H.Goldsicin)这样认为：“价值被认为是社会工作定义的基础，……在社会工作结构中，价值被置于重要的战略地位。”而社会工作者则是“价值注满的个人”。列维(Levy)也说：“社会工作是一个以价值为本的专业。它不仅是做事情的一种方式，而且是关于做什么事情是有价值的和它应该如何去做的准则。”

社会工作不谋私利、助人为本，服务对象首先是社会的弱势群体，如果没有崇高的精神、坚定的信仰，是很难坚持下去的。而社会工作的价值观正是这种精神与信仰的体现，它包含着对于人与社会及其相互关系的总观点、总看法，以及持之以恒的热情，是社会工作者职业行为的根本动力。因此，社会工作价值观的学习、树立与内化是担任一名合格的社会工作者的必备要素。

三、社会工作的价值基础

社会工作 1917 年诞生至今，关于其专业价值的讨论非常多，但至今仍未能有一个能被所有人所认同的价值体系产生，除

了受到不同国家政治形态、文化传统的影响外，专业价值内容本身的复杂性与相对性也是一个重要的原因。

(一) 西方社会工作传统的价值基础

在西方，高登和比斯提克关于社会工作价值的表述影响较大，现分别介绍如下：

1. 高登的社会工作价值基础

高登 (Gordon) 在 1965 年所写的《知识与价值：澄清两者在社工实务中的差别与关系》一文中指出，有六种价值观建构社会工作实务的基础，它们是：

- ①个人是社会最基本的关注对象。
- ②社会中的每个人是相互依赖的。
- ③社会中的每个人对他人负有社会责任。
- ④社会中的每个人都有相同的需要，但是每个人也有其独特之处。

⑤民主社会的重要特征是每一个社会成员的潜能都能发挥，同时经由积极的社会参与来尽到社会的责任。

⑥社会有责任去帮助每一个成员去克服或预防各种阻碍，使其能自我实现。

2. 比斯提克的社会工作价值基础

比斯提克 (F. Biestek) 在 1961 年出版的《个案社会工作关系》一书中，提出了他的价值体体系，它们是：

- ①人的尊严和价值是至高无上的。
- ②人在生理、智力、情感、社会、审美和精神方面具有天赋的潜能和权力。
- ③人具有实现其潜能的天生的驱动力和义务。
- ④人具有选择的能力，并且由于其具有自我实现的义务，它具有自我决定的权力。
- ⑤每一个人都是一个个体，并且他有这样被考虑的权利和需要。

⑥为了其潜能的实现，人有要求合适的手段的权利。

⑦每一个人需要在其社会提供权力和社会保证的机会方面和谐发展，以满足他在身体上、心理上、经济上、美学上和精神上的基本需要。

⑧人的社会活动在其自我实现的斗争中是重要的。

⑨社会有义务促进个人的自我实现。

⑩社会通过其个体成员的贡献有权利变富。

纵观以上两位学者提出的社会工作的价值基础，我们可以发现，尽管两人叙述的内容详略不一，叙述的语气和方式也有所差异，但基本的价值取向却相差无几。它们有这样两点相同之处：

第一，价值体系内容的界定基本上是围绕着以下几个方面展开的：对人的认识，包括人的本质（人的价值、人的需要、人的潜能）、人的权利、人的义务；对社会的认识，包括社会的责任、社会的需求；对关系的认识，包括人与人之间的关系、人与社会的关系等。

第二，价值取向基本相同：个人被看作社会工作价值体系的核心，过分强调个人的需要与权利，强调社会的责任，相对较忽略社会的需求和个人的义务，忽略社会成员彼此之间社会需求的平衡，以及个人需求与社会需求的平衡。

（二）社会工作的一般价值基础

1. 价值与尊严

每个人都有他与生俱来的价值和尊严，人与人之间是平等的。现实中，这条价值基础主要表现在以下三个方面。

（1）社会工作者应尊重案主

王红是一个农村孤儿，今年12岁，几年前因为家境贫寒，父母出去卖血来维持这个家庭，不幸感染上了艾滋病，一年前先后去世。虽然王红本人经过有关部门的检查，身体是健康的，但周围的邻居和学校的同学还是对她指指点点，避而远之，她非常伤心和孤独。市里的儿童院收留了她，在这里，工作人员对待她