



上海市职业能力考试院

上海市社会工作者职业资格考试参考用书

社会工作 实务 (下)



上海市社会工作培训中心组织编写
张宇莲 等编著

上海社会科学院出版社



上海市职业能力考试院

上海市社会工作者职业资格考试参考用书

社会工作 实务 (下)



上海市社会工作培训中心组织编写

张宇莲 等编著

上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务. 下/上海市社会工作培训中心组织编写. 上海:上海社会科学院出版社, 2005
ISBN 7-80681-683-6

I. 社... II. 上... III. 社会工作 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 046345 号

社会工作实务(下)

编 著 者: 张宇莲等

责任编辑: 龙 华

封面设计: 王晓阳

出版发行: 上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020

<http://www.sassp.com> Email: sassp@sass.org.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 上海新文印刷厂

开 本: 850×1168 毫米 1/32 开

印 张: 8.375

插 页: 2

字 数: 200 千字

版 次: 2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 0001—6500

ISBN 7-80681-683-6/C · 025

定价: 16.80 元

编辑说明

《社会工作实务》是上海市社会工作者职业资格考核参考用书之一，共分为上下两册。

《社会工作实务》（上）适用于社会工作师助理资格的考试。该书主要介绍社会工作实务的一般模式和具体实施过程。该过程可以被简单划分为：接案期、预估期、计划期、介入期、评估期和结案期，其中每一阶段的工作成果都是后一阶段工作的基础。

《社会工作实务》（下）适用于社会工作师资格的考试。该书侧重于介绍社会工作者为不同领域的不同对象提供服务的专业理论、方法与技能。该书详细阐述了儿童社会工作、老年社会工作、妇女社会工作、医务社会工作、矫治社会工作、学校社会工作等实务领域，在不同的服务领域，社会工作者所发挥的作用以及所运用的方法都有所区别。

总 序

在经济转轨和社会转型的过程中,人们的价值取向和生活观念多样化趋势日渐明显,伴随着社会的进步和个体的发展,一些社会问题也日渐突出。推进社会工作职业化、专业化、规范化,加快建设一支高素质的社会工作者队伍,包括提高他们的地位和资质,已经成为 21 世纪塑造上海城市精神,推进上海社会发展的重要环节。

世界一些发达国家和地区,都已经把为全体社会成员服务纳入了社会工作的范围,有着自身健全的社会工作职业系统,一大批受过专业训练的专职社会工作者活跃在街头巷尾或各类公益性组织中,用专业的方法帮助那些亟须帮助的人群,解决社会问题,维护社会的发展和稳定。可以预见,随着上海社会经济的快速发展,越来越多的人将通过加入社会工作者队伍,来实现自己的人生价值。

社会工作者的本义是给社会上需要帮助的人们提供人性化的服务。社会工作是一种以“助人自助”为宗旨,运用各种专业知识、技能和方法去解决社会问题的专门职业,是一种充满爱心的崇高事业,它通过多种形式的助人活动,来调解人与自然、人与人之间的关系,创造和谐的社会环境,以帮助社会成员克服生活障碍,增强适应社会生活的能力,提高他们的生活质量;社会工作是由政府或民间组织提供的一种规范化、专业化的服务,因此被纳入现代社会的制度系统中,成为贯彻政府的福利政策、确保现代社会和谐稳定不可或缺的重要制度。从一定意义上讲,

社会工作不是简单的扶贫济弱,也不是简单的施舍和慈善行动,而是更高层次的超越。上海市早在2000年就批准成立了“上海市社会工作培训中心”。不久前,陈良宇同志在上海市第十二届人民代表大会“政府工作报告”中明确提出,要探索建立职业社会工作者制度。近日,上海市人事局、上海市民政局又联合出台了《上海市社会工作者职业资格认证暂行办法》,这表明开展社会工作、对社会工作者进行职业资格认证已摆上了重要的议事日程。

也正因为如此,上海市社会工作培训中心联合部分高校、科研院所的专家学者和实际工作者,为有志于从事社会工作的朋友们编撰了这套培训教材,教材由《社会工作基础知识》、《社会工作实务》、《社会工作相关政策与法规》、《社会心理学》组成,其根本宗旨在于通过提供“非学历”的教育与培训,丰富从业人员的专业知识,确立“以人为本”的理念,增强工作技能,提高服务质量,从而更好地满足人们的各种需求,高效解决社会问题。这套教材注重理论与实际的结合,强调工作的科学性、有效性和实用性,形象鲜活地向读者展现了社会工作从业人员的工作技巧,对准备和即将从事社会工作的同志无疑具有较高的参考价值和较强的借鉴作用。

作为一个前景广阔、发展迅猛的新兴职业,社会工作充满着机遇与挑战,做好新时期的社会工作任重而道远。愿这套悉心编制的教材,成为广大社会工作者的良师益友;愿在她的帮助下,更多的人走上社会工作的舞台,为明天美好的人生谱写华美的乐章。

上海市民政局局长 陈良宇

2003年4月于上海

目 录

总 序	施德容 1
第一章 社会工作实务的基础理论	1
第一节 基础理论——社会学部分	1
第二节 基础理论——心理学部分	8
第二章 儿童社会工作	19
第一节 概述	19
第二节 理论基础	25
第三节 重要的实务领域	31
第四节 中国儿童社会工作的发展现状	41
第三章 青少年社会工作	48
第一节 概述	48
第二节 理论基础	54
第三节 重要的实务领域	56
第四节 中国青少年社会工作的发展现状	64
第四章 老年社会工作	71
第一节 概述	71
第二节 理论基础	79
第三节 重要的实务领域	83
第四节 中国老年社会工作的发展现状	92
第五章 妇女社会工作	99
第一节 概述	99
第二节 理论基础	103

第三节	重要的实务领域·····	113
第四节	中国妇女社会工作的发展现状·····	117
第六章	家庭社会工作·····	122
第一节	概述·····	122
第二节	理论基础·····	126
第三节	重要的实务领域·····	130
第四节	中国家庭社会工作的发展现状·····	138
第七章	残疾人社会工作·····	142
第一节	概述·····	142
第二节	理论基础·····	153
第三节	重要的实务领域·····	156
第四节	中国残疾人社会工作的发展现状·····	158
第八章	矫治社会工作·····	164
第一节	概述·····	164
第二节	理论基础·····	171
第三节	重要的实务领域·····	175
第四节	中国矫治社会工作的发展现状·····	180
第九章	医务社会工作·····	188
第一节	概述·····	188
第二节	理论基础·····	194
第三节	重要的实务领域·····	196
第四节	中国医务社会工作的发展现状·····	204
第十章	学校社会工作·····	209
第一节	概述·····	209
第二节	学校社会工作的运作模式·····	216
第三节	重要的实务领域·····	220
第四节	中国学校社会工作的发展现状·····	224
第十一章	社会救助与社会工作·····	228

第一节 概述.....	228
第二节 反贫困与社会工作介入.....	237
第三节 中国的社会救助的发展现状.....	244
主要参考文献.....	255
后 记.....	259

第一章 社会工作实务的基础理论

社会工作实务离不开理论,因为人类的问题实在太过复杂,千头万绪,盘根错节,注定日常的理解及以此为基础的介入难以奏效。理论的视角带来更深入、更系统的对问题的理解,也蕴含了更有针对性的介入策略。对社会工作实务有帮助的理论非常多,可以说涉及人类生活的各种理论都有助于对社会问题的理解,只不过是有的理论更为直接,有的理论相对间接一些。限于篇幅,这一章只介绍那些最为基础和最有影响的社会学和心理理论,目的是唤起实务工作者对理论的重视,并能自觉地涉猎更广泛的理论知识,更关注理论的发展,更迅速地将最新理论应用于社会工作实务之中,最终成为一个有效能和成就感的专业社会工作者。

第一节 基础理论——社会学部分

一、符号互动理论

符号互动理论是一种研究社会微观层面的社会学理论,即主张从社会互动和个体的日常环境去研究人类的群体生活。该理论主要关注人们在日常生活中如何交往,并且如何使这种日常交往产生实质性的意义。假如一个符号互动论者研究一次外企公司的面试,会关心应聘者 and 招聘方双方是如何交流信息的?在这个特定的情境下,应聘者的着装、谈话的速度和语气等等,都分别向招聘者传达什么信息,而招聘人员的回应和动作、表情又具有哪些意义?

符号互动理论源于美国实用主义哲学家 W. 詹姆斯和 G. H. 米德的著作。但最早使用符号互动这一术语的是米德的学生 H. G. 布鲁默,他花了很长的时间和精力对他老师的思想进行了提炼和发展。

1. 基本观点

第一,人们对事物所采取的行动是以这些事物对人的意义为基础的。在一个暗巷中单独行走的人为何会有恐惧的情绪反应?甚至决定改走其他的路线?该理论对此的解释是:一个处在暗巷中的人会根据其可获得的信息资料,进行一连串的阐释,诸如周围是否有建筑物,建筑物是否破旧、肮脏,是否有人居住?以及以前是否独自走过这里,在这里经过时是否曾有过损失或受伤害的经历?这个巷子是否有不安全的名声,自己是否有能力应付外来侵犯行为?遭受侵犯后的代价是否太大而不能弥补?等等。这一系列的阐释使得“独行暗巷”产生了“危险”的意义,进而可能产生“恐惧”的反应或防卫性的行为(如快步跑、改道、左顾右盼、拿出喷雾器等)。

第二,事物的意义是在互动中产生的。也就是说,意义是一种社会产物。独走暗巷的意义除了来自个体自身的经验,也受到他人的影响,他人的影响力通过互动的过程产生。父母、朋友、大众媒体总是会提供这样的信息,即独走暗巷有受侵害的可能性与后果,这种信息会对个体在阐释这种情境时产生影响。因此说意义是在互动中形成的社会产物。

第三,当个体在应付他所遇到的事物时,他通过自己的阐释去运用和修改这些意义。要知道一个人是否对某种犯罪行为存有恐惧感,就必须确定犯罪对此人的意义。假设一个女子独走暗巷,遭受强暴受害的可能性高,而“强暴”这项犯罪对该女子有极严重的负面意义,则该女子对独走暗巷的受害恐惧就会产生。阐释并不是凭空产生的,而是在一定的情境中发生的。同时,关

于一种情境的感受也都或多或少包含了一些主观的因素,例如同样是独走暗巷这件事,不同的两个女子对其处境的阐释是不一样的,曾有过被抢劫经历的女子往往更容易产生恐惧感。因此,任何对社会生活的研究都要检视“客观”与“主观”两方面的事实,否则研究将不完整。

根据符号互动论的观点,在同一社会情境下,人们往往会希望与其他人在行为和思想上保持一致。要做到这一点,我们必须首先要理解他人行为的象征意义。那么人们如何做到这一点呢?米德认为,这种重要的理解是经由角色借用过程而获得的。人们往往站在互动对象的角度来想象自己。通过密切注意互动对象使用语言或其他符号的方式,我们可以领悟到对方通过语言和行为所要传达的意思。许多社会情境需要某种创造性的定义和再定义过程。每个人必须不断地理解互动另一方的行动,并调整他(她)对这些行动的反应。

2. 核心概念

符号互动论的核心概念即是“共享定义”。美国社会学奠基人之一 W. I. 托马斯指出了共享定义的重要性:“如果人们将某种情境定义为真实的,那么这种情境就会造成真实的影响。”尽管这些定义在客观上有时并不一定准确,但是却仍然在人类的生活中发挥着重要的作用。如果人们相信打喷嚏可以传播艾滋病(AIDS),他们就会极力回避那些患流感的艾滋病人,尽管事实上这是一个错误的假定。

有些时候,人们关于某些社会情境的定义并不是很清楚,这时他们就会通过社会互动发展他们所需要的定义。根据他人所提供的关于自身的信息,特别是通过他们的行为模式,一个人可以领会期待什么和被期待什么。还有一种情况就是,由于某种熟悉的习惯发生变动,人们关于某种情境的定义也可能发生变化。

应用符号互动论有助于对许多问题的理解,如对社会越轨、精神疾病、集体行为、儿童社会化、死亡和挣扎、老年、疾病与痛苦的理解等等。

二、社会交换理论

社会交换理论产生于 20 世纪 50 年代末的美国,是当代西方社会学理论流派之一,它批判那种只从宏观的社会制度和社会结构或抽象的社会角色去研究社会的做法,强调对人和人的心理动机的研究。代表人物有美国社会学家 G. C. 霍曼斯、P. M. 布劳和 R. 埃默森。

1. 基本观点

第一,社会交换理论认为人类的相互交往和社会联合是一种相互的交换过程。个人或群体采取某种方式彼此交往,这种交往旨在获得报酬或回报,这样形成的关系就是交换关系。许多关系都属于这种类型,雇主与雇员间的关系就是一个很好的例子。当然,回报并不一定是有形的。许多社会交换关系提供的是情感回报,就像人们只是为了接受感谢而对别人做出某种行为一样。与目的明确的行动相比,人们更多的是无意识地期待别人感激。人们帮助一个老人过马路,给生病的同事送礼物,这些行为都隐含着期待别人的感激。

从上面的例子可以看到社会交换的一个基本原则:互惠。按照这一原则,任何两人之间发生的有意识的交换行为都包含着某种回报的期待。这种回报可以是当场兑现的,也可能是日后再说的。但是,关于最终可以获得相应回报的某种预期的确指导整个关系。互惠原则假定当事人之间存在某种基本的平等关系,它有助于通过创造持续的相互间的义务来维持交换的平等。

第二,在人们彼此交往的背后,自我利益是一种普遍具有的动机。交换关系是交换理论的研究主题。交换理论假设人们所

考虑的是净收益,也就是说所获得的收益必须减去成本。例如,某种关系即使给当事人造成很大的心理痛苦,但是只要从这种关系中所获得的报酬继续大于所付出的成本,那么人们就不会终止这种关系。而且,由于没有意识到或者没有机会建立可以提供更多报酬或付出更小成本的关系,当事人也有可能继续保持原先那种没有报酬的关系。

因此,按照交换论者的观点,许多人类社会生活可以还原为某种关于报酬与成本的计算。这一逻辑被用于考虑婚姻、友谊,甚至包括仅仅为某人做好事的行为。由于人们发现互动的好处,人际互动的稳定模式才得以形成并维持。

交换理论的一个重要应用是在夫妇的研究中。大多数夫妇并没有有意识地用成本和报酬、借方和贷方的观点来分析他们之间的关系。但事实上,他们从事很多交换。交换的项目可以包括诸如家务劳动和经济支持之类有形的东西,也可以包括诸如情感支持和身心愉悦等无形的东西。某种关系的稳定性取决于这类交换对于当事人双方的满足程度。在一种稳定的、持续的关系中,人们容易忽略各种交换的存在。当某种稳定的关系开始发生变化时,当事人就开始特别注意自己为对方做了些什么。当他们觉得其成本大于收益时,他们之间的关系就有可能结束。

霍曼斯指出,利己主义、趋利避害是人类行为的基本原则,由于每个人都想在交换中获取最大利益,结果使交换行为本身变成一种相对的得与失。对个人来说,投资的大小与利益的多少基本上是公平分布的。

三、冲突理论

冲突理论是20世纪50年代中、后期形成的西方社会学流派,以率先反对当时占主导地位的结构功能主义而著称。它强调社会生活中的冲突性并以此解释社会变迁。

20 世纪 50 年代中、后期,随着第二次世界大战后短暂稳定的消退和冲突现象的普遍增长,一些社会学家吸取古典社会学家,特别是马克思、M. 韦伯、G. 齐美尔等人有关冲突的思想,批评和修正结构功能主义的片面性,逐渐发展成为有重大影响的社会学流派之一。

德国的 R. 达伦多夫是该流派的主要代表人物之一。达伦多夫认为,社会现实有两张面孔,一张是稳定、和谐与共识,另一张是变迁、冲突和强制。社会组织不是寻求均衡的社会系统,而是强制性协调的联合体。社会组织内部的各种不同位置具有不同量的权威和权力。社会结构中固有的这种不平等权威的分布,使社会分化为统治和被统治两大彼此对立的准群体。在一定条件下,准群体组织表现为明显的利益群体,并作为集体行动者投入公开的群体冲突,从而导致社会组织内部权威和权力的再分配,社会暂时趋于稳定与和谐。但权威的再分配同时也是新的统治和被统治角色的制度化过程。和谐中潜伏着冲突的危机,一旦时机成熟,社会成员就会重新组织起来,进入新一轮争夺权力的冲突。

冲突论强调人们因有限的资源、权力和声望而发生的斗争是永恒的社会现象,也是社会变迁的主要源泉。该理论建立在这样的假设之上,即构成社会的各部分不是作为整体一部分而平稳运行的,他们之间是相互冲突的,主要是通过权力来维持的。社会中的权势者在迫使社会中的弱势成员至少在表面上服从他们的价值观念的过程中在某种程度上运用了强力。因此,冲突论者的一个主要关注点就是确定在社会中占据统治地位的群体,探求它们是如何维持统治的,以及它们在最初实际上是怎样获得这些权力的。

冲突论认为,社会的一个中心事实是,在占主导地位的社会结构中,一些个人比他人拥有更多的权力和特权。这些人控制

着对有限的经济资源及其收益的不平等分配,从而行使与这种控制相联系的权力。富有者试图维持或增加自己的优势,并传给下一代;贫穷者则试图平均化或扭转这种结构的不平等。大部分的社会问题是因群体差别而引起的混乱所产生的。区分使得专门化加剧,这又加剧了分歧。当一个群体感到自身的价值或期望被触犯的时候,就会产生社会问题。要解决这样的社会问题,要么是通过妥协重新取得一致,要么就是一个群体单方面利用权力强行改变社会机制以适应其需要。

冲突论者认为,如果不平等的社会结构不变,诸如犯罪、贫困、污染、不良的医疗状况和经济剥削就不会被根除。

四、结构功能主义

功能主义的基本原则是在生物学占据统治地位的 19 世纪发展起来的。当时,奥古斯特·孔德和赫伯特·斯宾塞提出了功能主义的最基本原则:社会与生物有机体在许多方面是相似的。社会的每一个部分都对总体发生作用,由此维持了社会的稳定。根据这种观点,社会非常像人类的机体或任何活的有机体,像身体的各个部分(比如四肢、心脏、大脑)一样,社会的构成部分(比如家庭、商业机构、政府)以系统的方式结合在一起,对整体发挥着好的作用。每一部分也帮助维持着平衡状态,这也是系统运转所必需的。

在 20 世纪 40 年代,美国社会学家 T. 帕森斯吸收了“社会与生物有机体相似”的基本思想,提出了结构功能主义这一名称,在以后的许多论著中为形成结构功能主义的系统性理论作出了很大努力,使该理论成为现代西方社会学中的一个重要的理论流派。

帕森斯认为,一个社会只有满足了四个基本需求,才能发挥其功能,也就是说才能维持其秩序和稳定。这四个基本需求是:目标的获得,对环境的适应,将社会不同部分整合为一个整体,

以及对越轨行为的控制。帕森斯尤其强调社会整合功能的满足,认为这需要社会成员接受和遵守社会的共享价值观。他认为是这些共享价值观将社会“粘”在了一起。如果社会中过多的人拒绝接受这些价值观,那么社会稳定就会崩溃。

帕森斯的学生罗伯特·默顿将其老师的结构功能主义理论进行了改进和发展。默顿指出,社会系统中并非所有的组成部分都发挥着正功能,当社会结构中的某一单位阻止了整个社会或其组成部分满足需求时,它则是反功能。同时,他还提出显在功能和潜在功能的概念,前者指那些有意造成并可认识到的后果,后者是那些并非有意造成和不被认识到的后果。例如,小学的显功能之一是使学生打下阅读、计算这样一些学科技术的坚实基础。然而,小学的一个潜功能却是教给学生诸如合作与组织这样一些重要的社会技术。如果在学校里学生们从其小伙伴群体那里学到了社会所不希望有的行为,那么,学校也就具有了反功能。

结构功能主义是社会学的核心传统。该理论认为社会是具有一定结构或组织化手段的系统,社会的各个组成部分以有序的方式相互关联,并对维持整个社会的运作起着积极的作用。同时,社会整体是以平衡的状态存在着,如果其中某一部分变化过快,就会破坏到相关的其他部分。任何部分的变化都会趋于新的平衡。

第二节 基础理论——心理学部分

一、心理分析

心理分析学派由弗洛伊德于19世纪末叶创立,它开始时是关于探讨神经病的病因和治疗的一种方法和理论。到了20世纪20年代,这一理论得到广泛注意,迅速扩展到社会科学的各个领域,逐渐变成了一种心理学的体系和无所不包的人生哲学。其代表人物除了弗洛伊德,还有阿德勒、荣格、埃里克森、弗洛姆