

高职高专社区管理与服务专业规划教材

# 社会工作方法

SHEHUI GONGZUO FANGFA

芮洋 主编

这是目前市场上第一部社会工作方法项目教材，具有鲜明的职业教育特色：

- ▶ 努力架构全新模式，以培养社会工作的职业能力为核心，以任务为驱动，以目标为引导，强调并强化社会工作实务技能。
- ▶ 深入研究高职教育，注重理论与实践的合理接轨，以缩短上岗适应期、磨合期，提高学生职业能力和就业竞争力。
- ▶ 内容贴近民政社会工作行业实际，突出现代社区管理与服务，大多材料真实成套，案例经典有趣。
- ▶ 广泛收集写作素材，尤其是让毕业生提供一线工作感受和案例资料，并对教材内容的取舍提出宝贵意见。



教师免费下载  
[www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

配电子课件



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

高职高专社区管理与服务专业规划教材

# 社会工作方法

主 编 芮 洋

参 编 郑 轶 溥存富 李飞虎 王小丽

主 审 黄永红



机械工业出版社

这是目前市场上第一部社会工作方法项目教材。开发的理论依据是当代高职教育前沿课程理论和教育部基于工作过程导向的课程开发指导方针。

本书以培养社会工作的职业能力为核心、以任务为驱动、以学生为主体、以教师为主导,强化社会工作价值观培养和社会工作方法、技能训练,具有较强的可操作性。本书包括社会工作职业认知、个案工作、小组工作、社区工作和社会工作行政五个模块,共十个项目,含三十四个任务。每个项目含项目概述、背景介绍、任务描述、任务实施和任务引导等环节,并以知识链接、案例阅读、课间休息和拓展训练等形式巩固所学内容或拓宽知识领域。

本书主要面向高职高专和应用型本科院校公共事业大类专业(如社区管理与服务、民政管理、老年服务、家政服务、社会福利等专业)学生,也可作为社会工作者、助理社会工作者、社区管理师、社区管理员、民政系统管理人员、非政府组织(NGO)工作人员等自我进修和提高的参考读物。

为方便教学,本书配备了电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com) 免费下载。如有问题请致信 [cmpgaozhi@sina.com](mailto:cmpgaozhi@sina.com),或致电 010-88379375 联系营销人员。

## 图书在版编目(CIP)数据

社会工作方法/芮洋主编. —北京:机械工业出版社, 2011.8

高职高专社区管理与服务专业规划教材

ISBN 978-7-111-34553-4

I. ①社… II. ①芮… III. ①社区—工作方法—中国—高等职业教育—教材 IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第163782号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛

责任编辑:徐春涛 安虹萱

封面设计:张静

责任印制:杨曦

北京中兴印刷有限公司印刷

2011年8月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15.5印张·382千字

标准书号:ISBN 978-7-111-34553-4

定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

销售二部:(010)88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

# 序 言

中共十六届六中全会以来,在全党全国上下努力构建社会主义和谐社会的形势下,社区建设被赋予了新的政治内涵、历史任务和时代特点。社区服务深入人心,和谐社区建设成效显著,农村社区建设全面推进。社区建设在中国社会转型、体制转轨、新的社会管理格局构建过程中的地位更加凸显,作用更加重要。随着社区建设的全面深入推进,对工作人员的专业素质要求也日益提高。教材是教学的重要依据,为了适应新形势下基层社区管理与服务专业人才培养需要,我们组织了社区管理与服务专业教育单位有关专家、学者,编写了这套高职高专社区管理与服务专业规划教材。

这套教材内容涵盖了高职社区管理与服务专业主要基本技术课程和专业综合能力课程,准确定位人才培养目标,紧扣该专业人才核心能力,突出应用性、操作性、实践性、技术性,符合高等职业教育的基本规律和特征。

本套教材共9本,根据教材所对应课程的特点,分为两种模式进行编写:

(1)项目教材(5本)按照任务驱动、项目导向的特征进行编写。这5本教材是《社区服务》(王红阳主编,重庆青年职业技术学院)、《社会工作方法》(芮洋主编,重庆城市管理职业学院)、《社会调查方法》(赵淑兰主编,重庆城市管理职业学院)、《社区管理实务》(刘燕主编,长沙民政职业技术学院)、《民政工作》(徐静春主编,武汉民政职业学院)。

(2)改良型的理实结合教材(4本)在编写中,我们针对社区管理与服务专业对象的特殊性,深刻理解理论知识的“必需、够用”,准确把握社区管理与服务专业理论素养与操作技术需求之间的关系,最大限度地简化知识体系,提炼操作实务,凸显操作性、应用性和技术性,同时涉猎理论亮点,兼顾理论热点,化解理论难点,淡化理论色彩,意在把近期需要与长期发展有机结合,培养学生可持续发展能力。案例导入、相关资料等立体板块的设置,更是为构建理论知识简明平实,操作实务系统扎实的编写风格锦上添花。这4本教材是《社会学基础》(钟俊主编,武汉民政职业学院)、《社会保障基础》(张剑主编,中华女子学院山东分院)、《社会心理学基础》(杨珺主编,中华女子学院山东分院)、《社区建设政策与法规》(黄永红主编,重庆城市管理职业学院)。

本套教材不仅具有系统的知识体系,同时还根据编者理解,设计了教学环节相关要素,具体包括案例(文摘)导入、学习目标、要点提示、问题思考、学习重点及本章小结等,意在为教师的教学提供参考;各章之后所设计的各类练习题、案例分析等,目的在于方便学生自主学习;教材之后所配的电子课件等教学资源,目的在于适应现代教育教学的需要。

本套教材的编写得到了机械工业出版社有关领导的高度重视和大力支持;策划编辑徐春涛自始至终负责了教材编写的相关策划、推进、指导工作;重庆城市管理职业学院黄永红教授担任该套系列教材的主审,负责整套教材的人员组织协调、总体策划,方案确定、大纲审定、体例规范,编写风格拟厘及最终审稿工作;各位主编均为全国社区管理与服务专业教学单位的专家骨干,本着高度的责任感和事业心,为该套教材的撰写付出了艰辛的劳动,在此一并表示诚挚谢意。



本套教材不仅针对了高职学生的学习实际，也大量吸纳了当前社区建设工作的新成果、新经验、新信息，既反映了社区建设的实践动态，也对社区建设管理与服务中的实际问题给予了回应，因此不仅可以作为高职社区管理与服务专业学生的专业教材，也可供社区建设一线实际工作者参考阅读之用。当然，限于编者水平和编写时间，不足之处在所难免，敬请业内同仁予以指正。

重庆城市管理职业学院 黄永红

# 前 言

中国共产党第十六届中央委员会第六次全体会议（以下简称党的十六届六中全会）通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，作出了建设宏大的社会工作人才队伍的战略决策。造就一支规模宏大、结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是坚持以人为本、全面贯彻落实科学发展观的重要体现，对于构建社会主义和谐社会具有重大而深远的意义。

我国的民政工作与社会工作关系紧密。不论是从服务理念、社会功能，还是从工作领域、服务对象等方面看，都是如此。全国人大常委会原副委员长、著名社会学家雷洁琼曾精辟地指出：“民政工作就是中国特色的社会工作。”

多年来，民政部门在社会工作人才培养、评价制度建设和社会工作实务等方面进行了有益探索，为我国社会工作职业化、专业化奠定了基础。同时，发展社会工作，加强社会工作人才队伍建设，也是新形势下转变民政管理和服务方式，提高民政服务专业化水平的重要保证。深入贯彻党的十六届六中全会和第十二次全国民政会议精神，迫切需要在民政系统发展社会工作，加快推进民政系统社会工作人才队伍建设。

现阶段，我国社区管理与服务专业的教学计划、教学内容、教材编写、教学方法等还存在一定的不足，因而传授给学生的知识较为有限，学生职业能力相对较弱，就业竞争力也就非常有限。本书正是重庆城市管理职业学院社会工作教研室在“以就业为导向，以服务为宗旨”职业教育目标指引下进行教学改革的部分成果。

本书的写作目的在于，让学生在了解和理解社会工作职业的基础上，能够热爱民政社会工作职业，争取早日胜任民政社会工作职业。为达到此目的，编者作出如下尝试：

（1）广泛收集写作素材。一是根据主编社会工作行业实践经验，收集相关素材；二是积极调动毕业生的积极性，请他们提供一线工作感受和案例资料，并对教材内容的取舍提出宝贵意见；三是吸收国内外社会工作学最新研究成果；四是以学生实训、实习等资料作为补充。其中第二点最为重要，是本书与实际接轨的坚实基础。

（2）广泛召集编写人员。参与本书编写的人员，都是在社会工作、社区建设与管理方面教学、科研与社会服务经验比较丰富，对民政社会工作行业的街道、社区等运作非常熟悉的颇具创造力的青年教师。

（3）深入研究高职教育。本书编者认为，高职及应用本科学生同样应该掌握学科理论，问题的关键是理论与实践如何接轨，如何提高学生动手能力，缩短上岗适应期、磨合期，提高学生职业能力和就业竞争力。

（4）努力架构全新模式。本书有五个模块，共十个项目、三十四四个任务，以培养社会工作的职业能力为核心，以任务为驱动，以目标为引导，强调并强化社会工作实务技能。内容上也有许多突破：贴近民政社会工作行业实际，突出现代社区管理与服务；大多材料真实成套，案例经典有趣。

本书由重庆城市管理职业学院芮洋担任主编，负责全书的总纂及定稿工作。具体编写分



工如下：芮洋编写模块一、模块四项目七的任务二、模块四项目八和附录部分，郑轶编写模块二，溥存富编写模块三，李飞虎编写模块五，王小丽编写模块四项目七的任务一。

在编写过程中，重庆城市管理职业学院社会工作学院黄永红教授对本书的编写提出许多宝贵的意见或建议，在此谨致真诚的谢意！

编者

# 目 录

序言	
前言	
<b>◆ 模块一 社会工作职业认知 ◆</b>	
项目一 社会工作解析 .....	2
任务一 社会工作概念解析 .....	3
任务二 认识社会工作者 .....	10
项目二 社会工作者的素质提升 .....	13
任务一 树立社会工作伦理价值观 .....	13
任务二 提升社会工作理论水平 .....	18
任务三 掌握社会工作方法 .....	25
<b>◆ 模块二 个案工作 ◆</b>	
项目三 个案工作解析 .....	30
任务一 个案工作概念解析 .....	30
任务二 区分个案工作与心理咨询 .....	33
任务三 把握个案工作模式 .....	40
项目四 个案工作的开展 .....	48
任务一 申请与接案 .....	48
任务二 预估 .....	54
任务三 制定计划 .....	58
任务四 实施计划 .....	62
任务五 结案与评估 .....	69
<b>◆ 模块三 小组工作 ◆</b>	
项目五 小组工作解析 .....	76
任务一 鉴别“小组” .....	77
任务二 把握小组工作模式 .....	82
项目六 小组活动的举办 .....	89
任务一 领受小组任务 .....	89
任务二 策划组建小组 .....	94
任务三 开始小组活动 .....	110
任务四 控制小组进程 .....	116
任务五 结束及评估小组 .....	121
<b>◆ 模块四 社区工作 ◆</b>	
项目七 社区工作解析 .....	130
任务一 社区及社区工作概念解析 .....	131
任务二 选择社区工作模式 .....	136
项目八 社区工作的开展 .....	144
任务一 了解和认识社区 .....	145
任务二 计划介入 .....	150
任务三 与社区建立关系 .....	154
任务四 动员和组织社区居民 .....	157
任务五 社区工作评估 .....	165
<b>◆ 模块五 社会工作行政 ◆</b>	
项目九 社会工作行政解析 .....	172
任务一 了解社会工作行政的由来 .....	172
任务二 分析社会工作行政的功能 .....	175
项目十 社会工作行政过程 .....	180
任务一 社会工作行政领导 .....	180
任务二 社会工作行政决策 .....	189
任务三 社会工作行政计划 .....	197
任务四 社会工作行政执行 .....	207
任务五 社会工作行政效率与评估 .....	212
附录 .....	227
附录 A 个案工作相关表格 .....	227
附录 B 小组工作相关表格 .....	230
附录 C 社区工作报告指引 .....	236
参考文献 .....	239



模

块

一

## 社会工作职业认知

社会工作（Social Work）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助人服务的活动。一个完整的社会工作活动，一般由社会工作者（Social Worker）、案主（Caser）、社会工作价值观（Social Work Values）和助人活动四部分构成。

在助人过程中，社会工作者往往承担着服务提供者、支持者、倡导者、管理者、资源获取者以及政策影响人等多重角色。

作为一名合格的社会工作者，应该在以下三个方面加大训练的力度，即价值（心）、知识（脑）以及技巧（手），有学者将其形象地称为社会工作“铁三角”。

本模块分别用社会工作解析和社会工作者的素质提升两个项目予以介绍。

# 项目一

## 社会工作解析

### 项目概述

每一个生活于社会中的个体，在其人生的历程中，无论是学习、工作还是生活，都离不开他人的帮助。反过来，我们在得到他人帮助的同时，也会自觉或不自觉地去为他人提供帮助。所以，我们每个人既是受助者，也是助人者。源于西方的社会工作，有许多理念和他方法值得我们学习、借鉴。社区管理与服务专业的学生需要运用社会工作的理念与方法。在本项目中，通过案例分析，学生可了解社会工作的基本概念，初步了解社会工作及其学科的发展历程，在初步了解社会工作及其从业者的基础上，能够分析社会工作与其他助人活动的联系与区别。

项目包括：社会工作概念解析；认识社会工作者。

### 背景介绍

提到“社会工作”时，人们最容易想到的是在本职工作之外所做的不取报酬的活动，或者是做好人好事。其实不然，社会工作是现代社会发展变迁的产物，专业社会工作诞生至今不过百年左右，已成为一门新兴学科、一种助人的专业，同时也成为一种专门的职业。“社会工作”一词由英语“Social Work”翻译而来，其渊源可上溯至人们为更好地生存而兴办的各种慈善事业，包括政府、民间及宗教团体所举办的各种助人活动。社会工作发展至今，尽管由于世界各国的政治制度、经济制度、文化传统及社会发展趋势与程度的不同，各国专家学者对社会工作的界定各有侧重，但其基本的规定性理解是相同的，即根据一定的价值观念运用专业方法帮助有困难的人走出困境的活动。

在我国，“社会工作”是近年来越来越热门的词汇。2006年，党的十六届六中全会提出，要建立规模宏大的社会工作人才队伍；2010年，《国家中长期人才发展规划纲要（2010~2020）》把社会工作人才放在与党政人才、企业经营管理人员、专业技术人才、高技能人才、农村实用人才这五类人才平行的位置。我们要培养社会工作人才，那到底什么是社会工作？它有哪些构成要素？从事社会工作的人员应该具备什么样的素质？他们又承担着什么样的角色？这些正是本项目需要阐述的问题。



## 任务一 社会工作概念解析

### 任务描述

社会工作应用社会科学的重要组成部分，它以科学、有效地帮助有困难、有需要的社会成员为目的，在现代社会中扮演着重要角色。不同的社会工作研究者，会处于不同的研究情境，自然会有不同的研究视角。为此，从学术探讨角度而言，社会工作自其诞生之日起，便很难给其提出一个准确的定义；但从教学角度来说，我们必须透过社会工作的实务案例，从中总结出社会工作的定义。

### 任务实施

#### 王女士的案例

王女士是一位单亲母亲，39岁，有一个13岁的儿子小涛。王女士打电话给青少年服务中心，请求帮助。王女士对负责接案的工作人员说：小涛经常闯祸，最近常常在过街天桥上向下面的汽车扔石头，还有几天放学后没回家。王女士的同事给王女士介绍了一个男朋友，他似乎对小涛的行为也不满意，经常对小涛进行批评；小涛对这个男人也不满意，两人的对立情绪很重。王女士很想与这个男朋友发展关系，但男朋友不喜欢小涛，已经表示不想再与她交往。王女士觉得自己身心疲惫，她担心小涛在外边结交不良朋友。

负责接案的社会工作者在进行初期评估时发现，王女士居住的地方属于城乡结合部，社区中基本是低收入家庭，而且公共交通很少，出行很不方便，社区居民购物也要跑很远的路。

**【分析】**从案例中可以看出，小涛生活在一个结构不健全（缺少父爱）的家庭里，产生了一定的行为问题（扔石头），并且跟他母亲的男朋友关系紧张。这时，作为小涛的母亲，王女士处于左右为难的境地。

社会工作的专业目标是致力于协助贫穷、弱势社群、“问题”个人与家庭；这个专业目标使得社会工作者在工作过程中经常遇到像王女士这样的案主，这些案主可能来自不同的社会阶层，他们具有不同的年龄、性别、教育背景和生活条件。

### 任务引导

- (1) 你读过上述案例后有什么感受？你觉得可以如何帮助案主？
- (2) 帮助案主的资源和可能的支持系统是什么？

### 知识链接

#### 1. 什么是社会工作

社会工作是一种将社会工作者、服务对象、问题、资源以及社会环境等联结起来，并进

行有效配合以解决问题的活动。研究者一般从以下几个方面界定社会工作。

(1) 社会工作是一套科学的助人方法 在社会工作中，有爱人之心并不等于能够真正帮助别人。真正的帮助人是帮人之所需，使帮助有效果并且持久。帮人之所需就要切实地了解受助者的需要，但是实际上并不是所有的求助者、受助者在任何时候都能够讲清楚自己的需要，同时并非他们表述的需要都是合理的，更不用说在中国文化中人们在求助方面大多具有消极、被动的特点。于是，确定受助者的需要就离不开认真分析。

(2) 社会工作是一个工作过程 社会工作是通过一系列过程来实现的。社会工作是专业的助人活动，一般说来它包含有困难的人向社会工作者求助、社会工作者通过谈话等方式了解和确认问题、社会工作者与受助者合作共同解决问题等活动。

在社会工作已经专业化的国家和地区，社会工作已经发展出一套经验性的过程模式：求助—会谈—接案—签订协议—确认工作目标—解决问题—评估—结案。

具体来说，社会工作是社会工作者不断认识问题、进行评估和选择工作方法的过程，它是社会工作者与服务对象持续合作、不断达成工作目标的过程。

(3) 社会工作是一个建构过程 有学者把社会工作看做是社会建构的过程，即将其看做是社会工作者与服务对象，在变动着的社会情境中，通过持续的互动去解决问题的过程。

显然，社会建构论者并不认为人们完全是按照既定的模式机械地行事的，而是认为人是社会行动者。社会行动者具有能动性，即他可以根据自己对外部环境意义的理解选择合适的活动作出反应。

社会工作是工作者与服务对象进行互动的过程，也是他们作为一个行动系统与外部社会环境进行互动的过程。实际上，参与这一互动系统的每一个人（或机构）的行动都对社会工作的发展方向、进程和结果产生影响。当然，那些主要行动者所产生的影响最大。我们可以用社会工作的过程模式来简要表述这种观点，如图 1-1 所示。

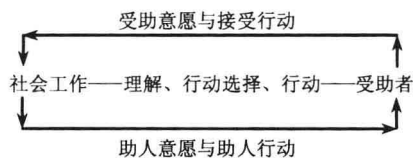


图 1-1 社会工作的过程模式图

这一模式图反映了社会工作者与受助者是如何通过自己对问题的理解和行动选择而参与持续互动的。

总之，要给社会工作下一个确切的定义，恐怕有一定的难度。但在此，我们借用北京大学社会学系王思斌教授为社会工作所下的定义：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助人服务的活动。

## 2. 社会工作的构成要素

一个完整的社会工作活动，需要有四个要件。

(1) 社会工作者 社会工作是一个专业，也是一种职业。从事社会工作的人在社会中形成了一个特定的社会群体——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。

(2) 案主 案主也称工作对象或受助者，是社会工作的服务对象，包括遇到困难自己不能解决并愿意接受社会工作者帮助的个人、家庭或群体。案主是遇有困难，自己不



能解决并愿意接受社会工作者帮助的人。社会工作的服务对象可以分为基本服务对象和扩大服务对象两类。

(3) 社会工作价值观 社会工作价值观是社会工作者所秉持的助人观念。它包括对助人活动的看法、对自己及受助者的看法。社会工作价值观是利他主义、尊重受助者的权利和选择。

(4) 助人活动 助人活动是社会工作的关键，它是助人愿望的传导者，同时也是助人和受助的实现过程。在助人活动中，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与服务，而案主输出的则是需要和对来自社会工作者的帮助行为的理解、选择和反应。

### 3. 社会工作的功能

社会工作作为一种专业化、职业化与制度化的助人活动，无论是对于案主，还是对于整个社会都具有积极的贡献。

(1) 社会工作对服务对象的功能 许多学者都认为社会工作既有利于受助者，又有利于社会，并把帮助有困难的社会成员当做社会工作的基本着眼点。确实，社会工作的任务是助人，帮人们摆脱困境是它的基本功能。人们的需求是多种多样的，主要包括生存、参与社会和发展等方面。当他们不能依靠自己的力量去满足这些需要时，社会工作应该把它们纳入自己的工作领域。

① 救难。危难是指一个人因身体受损、经济破产等原因而危及自身生存的状态，它涉及的是人的正常生活乃至基本生存问题。社会工作者首先应该把这项任务放在自己的肩上。

② 解困。每个社会成员都会遇到困难，其中有些困难会影响人们的正常生活和工作，它们既包括物质方面的困难，也包括精神方面的困难和压力。在一般情况下，人们可依靠亲朋好友等自然支持体系解决；有时则要政府、工作单位等正式支持体系出面解决；第三条出路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。

③ 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，认为人是有潜能的，并把充分挖掘个人潜能以达到个人幸福和社会进步当做自己的工作目标。社会工作促进人的发展，既包括帮助案主自我实现，也包括帮助案主增强知识与技能、增强克服不利因素的能力、提高个人与社会协调能力等。

(2) 社会工作对社会的功能 社会是由个人或社会组织所组成的，社会工作无论是在处理个人问题与困难方面，还是在处理社会组织、单位的困境方面都具有其独特的作用。当个人遇到生活、学习、工作或者是情感问题时，通过社会工作者的帮助，受困者可走出困境、充分发展自我，实现自己的个人价值与社会价值。这样一来，社会工作既让受困者本人解脱了困难，同时还避免了受困者因为一时的困难而危及他人。在家庭以及社会组织（或单位）中同样是如此，当家庭、社会组织（或单位）等出现矛盾与困境时，社会工作同样有用武之地，家庭社会工作、企业社会工作、医院社会工作等能够很好地调解矛盾，使家庭、社会组织（或单位）走出困境。这样，从理论上而言，我们整个社会协调发展、和谐发展的可能性就比较大。

在维持社会秩序方面，社会工作能够通过解决问题来维持社会秩序，能够通过预防问题来维持社会秩序，能够通过参与制定与修订政策来维持社会秩序。



### 案例阅读

#### 钟先生案例

钟先生是一位艾滋病患者。当他的病情在报纸上曝光之后，街坊和邻居纷纷打来电话，追问：“报纸说的就是你吧？”“你还有多久？”“为什么不住到医院去？”……钟先生年迈的父母和姐姐得知了他的情况后，一时也吓坏了，他们当即与他分开吃住。钟先生只好离开饭桌吃饭，单独用消毒剂浸泡个人碗碟；还从房间搬到狭窄的阳台上睡；凌晨三点也要跑下六楼，到200米外的公共厕所解手。除了家人给钟先生造成的压力外，街坊和邻居对他敬而远之。每次他与家人爬楼梯回家时，所有碰面的邻居都惊慌失措，退避三舍；几十年一起生活的街坊远远看到他就拽着街上玩耍的小孩回家，并当着他的面重重地关上家门。不久，街道居委会的工作人员也耐不住了，趁他外出时多次上门做他家人的思想工作，要求他“应邻居要求离开，以免累人累己”。

而在此之前，当钟先生开始发病的时候，曾在女朋友的陪伴下，去广州一家很有名的中医院就诊。在急诊室，医生护士边为他处理伤口边准备安排手术。为协助治疗，钟先生向医生透露了自己患艾滋病的实情。“一听到我的话，高大英伟的急诊医生脸色变绿了，护士吓得当场把手里的针筒扔掉。急诊室里所有的人一秒钟以内都弹开到一米以外，一个病人甚至因此碰翻了护士的手推车。”钟先生曾这样描述当时的情况。于是，这家中医院的医生很快作出了反应，对他解释说该院是中医院，不具备某些手术条件，请病人转到附近一家综合大医院治疗。钟先生只好在女朋友的搀扶下艰难地离开了医院。在第二家医院，钟先生不敢再透露病情。而那家医院很快为他安排了急诊手术，并安排其住院。第二天，主管医生在补写入院记录为他体检时看到他双臂布满针眼，当即要求他抽血验艾滋病。他只好承认，自己携带艾滋病毒，并且已经发病。主管医生二话不说离开病房。那天上午，没有一个医生护士敢来他的房间，他在输液快结束时按铃要求拔针，护士只在扩音器里告诉他自已把针头拔出来，用棉花按一按止血就行了。下午，医院派出一个护工告诉他，艾滋病要转到专科医院治疗，请他马上走。刚做完手术的他没法自己走路，护工推来一张轮椅，在上面铺了两层床单，远远指挥他的女朋友把他抱上轮椅。戴着胶手套、隔着几层布，护工把他推到医院门口“打的”，转院到某市某艾滋病指定治疗医院。

#### 【思考】

- (1) 你如何看待钟先生的处境？如何评价钟先生周围人（女友、邻居、媒体等）的行为？
- (2) 如果你是社会工作者，你会怎么做以帮助钟先生摆脱目前的困境？

### 课间休息

跟同学讨论对“社会工作”一词的理解，将你们的讨论结果写下来。

### 课外阅读

#### 社会工作的产生与发展

像任何事物一样，社会工作作为一个专业和学科也有其自身的发展历史。只有充分理解它的历史，掌握其发展的历史过程，分析影响其发展的历史因素，才能更好地理解它的本质



和现在的发展状态，理解它在现实社会中所发挥的作用，也才能预见它的未来。

### 一、社会工作的出现

社会工作的出现不是一个孤立的事件，它是一个连续的社会历史过程。

#### (一) 英国的济贫立法对社会工作的影响

英国是最早实现工业革命的国家，同时它也是最早遭受贫困问题困扰的国家。贫困问题的大范围发生也逼迫着当时的英国政府不得不正视这一问题。面对贫困问题的威胁，英国政府首先采取了立法手段来回应，于1349年颁布了一部《劳工法》，虽然这不是一部济贫法，但它的立法思想对以后的济贫立法有直接的影响。该部法案中首次提到“有劳动能力的乞丐”的概念，这一概念在以后的社会福利制度中产生了广泛的影响。

在英国的济贫立法中，最完备、执行时间最长，同时也是影响最大的一部济贫立法是1601年的伊丽莎白《济贫法》。这部法律是英国第一部成文的济贫立法，主要内容如下：

- (1) 规定每一个教区每周应向地主征收济贫税，明确了政府在救济贫民问题上的责任。
- (2) 规定贫民救济应由地方教区举办，每一教区设立监察员若干人，中央政府设立监督人员。
- (3) 规定凡有工作能力的贫民，必须参加劳动，以工作换救济。教区设贫民习艺所，义务介绍工作，或配给原料及工具，强迫有劳动能力者从事生产。
- (4) 禁止无家可归及无业游民行乞游荡，设济贫所收容救济，强迫其在济贫所里工作。救济工作分为院内救济和院外救济两种，首创了机构救济和家庭式社会工作的先例。
- (5) 规定人们对贫穷亲属负有救济的义务。
- (6) 《济贫法》将贫民分成三类：①体力健全的贫民，须强迫入感化所或习艺所工作；②无劳动能力的贫民以及需要抚育幼童的母亲，令其进入救济院或施以院外救济；③失去依靠的儿童、父母无力抚养之儿童，设法领养或寄养。

伊丽莎白《济贫法》对社会工作发展具有重要意义，主要表现在：

- (1) 政府负起了社会救济的责任，并直接参与了社会救助活动的组织工作。这在某种意义上为社会工作的诞生创立了一个合法性前提。
- (2) 从立法的角度确立了助人自助的观念。它承袭了以前的济贫立法中关于“有劳动能力的乞丐”的概念。
- (3) 它确定了由专门人员从事济贫救助活动。这从某种意义上可视做社会工作职业化的开端。

(4) 《济贫法》所实施的院外救济也是社会工作提供服务的一种基本形式。

#### (二) 欧美国家出现的有组织的志愿性济贫救困活动

##### 1. 德国的汉堡制和爱尔伯福制

1788年，在德国汉堡市(Hamburg)实施的一种有特色的救济制度即汉堡制。它规定在该市设一中央办事处，总理全市救济业务。全市按需要设立若干区，每区设监察员一人，赈济员若干人。实施救济的原则是助人自助。其工作内容(或方式)包括：①为失业者介绍工作；②将贫困儿童送往职业学校习艺；③将患病者送往医院诊治；④对沿街乞讨者不准施舍，以取缔无业游民，并不使贫民依赖成习。汉堡制施行了13年，后来由于城市人口增长过快，救济人员不足，日趋衰微。



1852年,德国的另一小市爱尔伯福(Elberfeld)仿效汉堡制并加以改良,史称爱尔伯福制。其具体内容为:①将全市划分为564段,每段约居民300人;②每段设赈济员一人,由政府委派地方热心人士担任,为荣誉职;③赈济员的工作有发放赈济款(包括经济调查)和从事段内贫穷的预防工作;④全市每14段设一赈济区,每区设监察员一人,成立赈济委员会;⑤全市设立由各区联合组成的中央委员会,作为全市最高救济机关,统一管理,每两星期开一次会。爱尔伯福制行政权力集中,监督严密,有较高的行政效率。

### 2. 英美的慈善组织会社

18世纪中期,受宗教理念影响,许多赋闲在家的中产阶级妇女自愿承担起访问贫困家庭的工作,后来又直接服务于改善贫民状况协会和慈善组织会社。这些中产阶级妇女被称为“友善访问员”(Friendly Visitor),其工作是志愿性的。

19世纪末20世纪初,由于失业和贫民问题日益严重,英国出现了很多民间慈善组织。但这些组织之间缺乏联系与协调,重复、浪费甚至冲突现象严重。为了解决这一问题,索里(Solly)牧师于1869年在伦敦成立了组织慈善救济暨抑止行乞会社,后改名为伦敦慈善组织会社。1877年美国水牛城(Buffalo)出现全美第一家慈善组织会社,在随后的六年內,美国共有25个城市成立了该类会社。

慈善组织会社的实践对社会工作专业化的贡献如下:

(1) 会社创造了派友善访问员访问救济申请者,依据调查情况,实施个别化处理,这种“个别化”的做法,促进了“个案工作”方法的产生。

(2) 会社促进救济机构、组织为解决社区问题协调合作,对社区工作的发展起到了促进作用。

### 3. 英美的睦邻组织运动

睦邻组织运动也称为社区改良运动,它始于1884年英国伦敦东部圣犹太教区的牧师巴奈特(Barnet)创设的汤恩比馆(Toynbee Hall)。汤恩比馆成立后,睦邻组织运动迅速推广,并引发了许多其他国家的社区改造运动,其中以美国最为明显。尤以简·亚当斯(Jane Addams)于1889年在芝加哥创办的霍尔馆(Hull House)最为有名。到1939年,全美社区睦邻服务中心已达500多所。

## 二、社会工作专业的出现

社会工作者在长期实践的基础上,开始对社会工作进行理论总结和社会工作专业知识体系的建设。

### 1. 理论方面

1898年,玛丽·芮奇蒙德(Mary Richmond)出版了《贫民中的友善访问员》,开始了社会工作理论总结的进程。1917年,她出版了社会工作历史上最重要的、里程碑式的著作——《社会诊断》,1922年她又出版了《什么是个案工作》。芮奇蒙德的努力将人们在济贫活动中积累的实践经验提升为一套可以传播的系统专业知识,这使专业教育成为可能。像芮奇蒙德一样,许多学者为社会工作专业发展作出了杰出贡献,他们一起推动了社会工作专业知识体系的建立,促进了助人模式的概念化。

### 2. 制度方面

19世纪末期,社会服务机构开始关心其为贫民服务的质量和连续性。慈善组织会社从其





成立之初就对志愿人员提供一些服务训练。1893年,在英国由济贫院和慈善组织会社建立了一个两年制的“慈善训练”学校,开创了社会工作训练和教育的先河。到1919年,在美国已经建立了17所社会工作学院;1923年,其中13所被大学接纳为大学学院。随后,在美国和许多国家,各种学会或协会相继成立。

### 三、社会工作在中国的发展

#### 1. 中国历史上缺乏专业社会工作

在中国历史上,因为自给自足的小农经济,社会结构较封闭,生产方式以家庭为单位,以及传统的崇尚儒家、道家、佛家思想的影响等原因,人们处于较为封闭的亲友圈子当中,很少向他人求助,因此不可能产生专业意义上的社会工作。

#### 2. 20世纪上半叶社会工作在中国的萌芽

20世纪上半叶,中国社会发生了巨大的变化。国内政治局势动荡,社会危机不断,外受西方帝国主义列强的经济、军事和文化的侵略,这些严重威胁着人民的生活、国家和民族的命运。西方文化的传入,使得一些传教士在20世纪初开始在中国的大学讲授社会学、社会服务等课程,一些大学的师生开始从事社会服务活动。与此同时,一些有志之士也纷纷在寻求救国救民的道路,其中以晏阳初倡导并极力推行的华北平民教育运动最为典型。这些都是当时中国社会工作服务的雏形,社会工作也开始在中国萌芽。

#### 3. 1949年以后社会工作在中国的缓慢发展

1949年新中国成立以来,百废待兴,政府在社会发展过程当中不但成为全部社会资源的占有者,而且也是解决各种社会问题的责任人,于是政府成为全能政府。在这种情况下,政府往往通过各种社会组织 and 单位,并通过国家干部,以行政程序和手段向人们提供生存资源和力所能及的帮助,从而形成了靠行政框架解决社会问题的模式,而排除了专业社会工作存在和发展的必要性。但是,事实上当时我国的一些政府行政干部尤其是民政系统实际上又承担了社会服务、社会工作的职能,只不过这种实际的社会工作行为是行政性、非专业的社会工作而已。

#### 4. 改革开放以来社会工作在中国的加速发展

改革开放以来,政治、经济、文化等领域都有了巨大的变化,传统的计划体制格局被打破,取而代之的是市场体制格局,这就使得积压了多年的诸多社会问题纷纷暴露出来。为了解决这些社会问题,政府一方面继续沿用或改革原有的行政框架,使得社会工作相关机构在各级各类政府机构设置起来,另一方面也在文化教育、职能转变、政企分离等方面进行了很大变革,使得社会工作教育、相关机构、服务类型不断发展。

1979年国家决定恢复社会学,社会工作课程作为应用社会学也在一些大学纷纷恢复起来;1986年,国家教委决定在北京大学等学校设立社会工作与管理专业;时至今日,在全国已有近三百所高校开设有社会工作专业,使得社会工作专业教育呈现一幅欣欣向荣的景象。随着政企分离改革政策的推行和政府及群众团体职能由管理型向服务型的转变,加之民政部等部门对干部知识化、专业化要求的提出,在进行干部在职培训中讲授社会工作内容,使得行政性的社会工作不断向专业社会工作转变。

20世纪90年代以来,社会工作实际上已经开始作为一种专业(或职业)出现在人们的视野中了,并且不断得到人们的认可。2004年7月,原国家劳动和社会保障部颁布了第九批