

★★ 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

SHEHUI GONGZUO
SHIWU

全国社会工作者职业水平考试教材编写组·编写

 中国社会科学出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

★★ 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

SHEHUI GONGZUO
SHIWU

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

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

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. —北京：中国社会科学出版社，2017.3

全国社会工作者职业水平考试指导教材

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5567 - 0

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作—中国—水平考试—教材 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 015793 号

书 名：社会工作实务（中级）

编 者：全国社会工作者职业水平考试教材编写组

出 版 人：浦善新

终 审 人：李 浩

责任编辑：杨 晖 张 杰 杨 非 朱赛亮

责任校对：潘 瑜 朱文静

印刷装订：北京华创印务有限公司

开 本：185mm × 260mm 1/16

印 张：23.5

字 数：680 千字

版 次：2017 年 3 月第 6 版

印 次：2017 年 3 月第 1 次印刷

定 价：75.00 元



社工图书专营店

前 言

2006年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。为贯彻落实中央精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作职业化、专业化进程，2007年，全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写了《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）》《社会工作法规与政策》五本指导教材。

近年来，随着我国社会治理创新的深入推进，专业社会工作新政策不断出台、新模式不断探索、新经验不断涌现、新成果不断积累，对社会工作从业人员的能力素质提出了新的更高要求，也对社会工作者职业水平评价和教育培训工作提出了新的更高要求，因此，迫切需要进一步增强教材的时效性、适用性、专业性和本土性。基于此，社会工作者职业水平考试教材重编工作于2014年5月正式启动。

新教材定位于助理社会工作师、社会工作师职业水平考试指导教材与专业社会工作知识和方法普及读本，严格按照2015年新修订考试大纲编写，并重新整合、梳理和吸纳了我国专业社会工作新政策、新模式、新经验和新成果。

为确保重编工作能够按时、保质、保量完成，专门成立了全国社会工作者职业水平考试指导教材丛书编写组，具体负责教材的框架论证、人员组织和审稿编辑等工作。编写组确定由中国社会工作教育协会名誉会长、北京大学王思斌教授任总主编，各分册主编、副主编如下：《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（中国青年政治学院教授）、顾东辉（复旦大学

教授)任副主编;《社会工作实务(初级)》由马凤芝(中国社会工作教育协会副会长兼秘书长、北京大学教授)任主编,童敏(厦门大学教授)任副主编;《社会工作实务(中级)》由史柏年(中国社会工作教育协会原副会长、中国青年政治学院教授)任主编,费梅苹(华东理工大学教授)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常务副会长、南开大学教授)任主编,陈树强(中国青年政治学院教授)、黄晓燕(南开大学副教授)任副主编。

在本套教材出版之际,我们要感谢为本次重编提供了研究成果的国内外学者和提供案例经验的实务工作者,是他们的知识丰富了本书内容。感谢积极参与教材修订的各位编者,是他们的辛勤劳动保证了教材重编的按时完成。

全国社会工作者职业水平考试指导教材编写组

目录 | directory

第一章 社会工作实务的通用过程模式

- 第一节 通用过程模式的理论依据····· (001)
- 第二节 通用过程模式的特点····· (006)
- 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····· (008)
- 本章小结····· (011)

第二章 社会工作实务的通用过程

- 第一节 接案····· (012)
- 第二节 预估····· (025)
- 第三节 计划····· (042)
- 第四节 介入····· (053)
- 第五节 评估····· (061)
- 第六节 结案····· (065)
- 本章小结····· (069)

第三章 儿童社会工作

- 第一节 儿童社会工作概述····· (070)
- 第二节 儿童社会工作的主要内容····· (078)
- 第三节 儿童社会工作的主要方法····· (083)
- 本章小结····· (097)

第四章 青少年社会工作

- 第一节 青少年社会工作概述····· (098)
- 第二节 青少年社会工作的主要内容····· (103)
- 第三节 青少年社会工作的主要方法····· (112)
- 本章小结····· (123)

第五章 老年社会工作

- 第一节 老年社会工作概述····· (125)
- 第二节 老年社会工作的主要内容····· (131)
- 第三节 老年社会工作的主要方法····· (138)
- 本章小结····· (151)

第六章 妇女社会工作

- 第一节 妇女社会工作概述····· (152)
- 第二节 妇女社会工作的主要内容····· (156)
- 第三节 妇女社会工作的主要方法····· (165)
- 本章小结····· (176)

第七章 残疾人社会工作

- 第一节 残疾人社会工作概述····· (177)
- 第二节 残疾人社会工作的主要内容····· (184)
- 第三节 残疾人社会工作的主要方法····· (189)
- 本章小结····· (197)

第八章 矫正社会工作

- 第一节 矫正社会工作概述····· (198)
- 第二节 矫正社会工作的主要内容····· (204)
- 第三节 矫正社会工作的主要方法····· (211)
- 本章小结····· (220)

第九章 优抚安置社会工作

- 第一节 优抚安置社会工作概述····· (222)
- 第二节 优抚安置社会工作的主要内容····· (227)
- 第三节 优抚安置社会工作的主要方法····· (233)
- 本章小结····· (245)

第十章 社会救助社会工作

- 第一节 社会救助社会工作概述····· (246)
- 第二节 社会救助社会工作的主要内容····· (251)
- 第三节 社会救助社会工作的主要方法····· (258)
- 本章小结····· (264)

第十一章 家庭社会工作

- 第一节 家庭社会工作概述····· (266)
- 第二节 家庭社会工作的主要内容····· (271)
- 第三节 家庭社会工作的主要方法····· (277)
- 本章小结····· (282)

第十二章 学校社会工作

- 第一节 学校社会工作概述····· (284)
- 第二节 学校社会工作的主要内容····· (288)
- 第三节 学校社会工作的主要方法····· (297)
- 本章小结····· (307)

第十三章 社区社会工作

- 第一节 社区社会工作概述····· (308)
- 第二节 社区社会工作的主要内容····· (310)
- 第三节 社区社会工作的主要方法····· (320)
- 本章小结····· (330)

第十四章 医务社会工作

第一节 医务社会工作概述·····	(331)
第二节 医务社会工作的主要内容·····	(335)
第三节 医务社会工作的主要方法·····	(341)
本章小结·····	(349)

第十五章 企业社会工作

第一节 企业社会工作概述·····	(350)
第二节 企业社会工作的主要内容·····	(353)
第三节 企业社会工作的主要方法·····	(355)
本章小结·····	(360)

参考文献·····	(361)
-----------	-------

后 记·····	(363)
----------	-------

第一章 社会工作实务的通用过程模式

由于现代社会问题纷纭复杂，社会工作专业就需要培养通才的实务工作者，采用综融的实务社会工作方法，以便能够面对和服务不同的服务对象，处理各种各样的问题、挑战 and 情况。社会工作实务的通用过程模式，总结整合了不同社会工作领域和服务对象的共同需要和实务工作的共同理论基础，注重实务工作的系统观，从“人与环境”视角出发，描述系统环境与人相互作用并影响人的行为的机制，在“怎样看待和分析人们生活的世界”“如何评估人与环境，从而找出解决问题的方案”等问题上，为社会工作者提供了一种观察世界和处理社会问题的独特视角与方法，提供了社会工作者助人的理论基础、基本知识、技巧和程序。

第一节 通用过程模式的理论依据

整合社会工作的基本假设是，社会工作是由一套助人知识、价值和技术体系组成的实务方法引导的实践活动。社会工作实务的通用过程模式描述了一般社会工作实务的基本构成要素。

一、通用社会工作过程模式的含义

社会工作是一个过程，这个命题来自社会工作前辈们的实践经验。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助人过程中的动态发展，及其对社会工作实务的意义。而“通用社会工作的过程”模式则是当代整合性社会工作实务发展的成果。要理解通用社会工作过程模式的含义，需要对两个关键词有所理解：一是“模式”，二是“过程”。

（一）通用社会工作过程模式的概念

所谓“模式”，可以看作是人们对解决某类问题的方法进行的总结和归纳，以及对这种总结和归纳所作的理论概括。在此意义上说，“模式”是对现象所作的概括和总结，是以一种结构性、广泛性和一般性的方式描述事物发展运行的过程，是将现象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。

1. 通用社会工作过程模式是对社会工作实务活动共性的概括

尽管社会工作面对的对象多样复杂，但是渗透其中的专业工作方法却具有一定的共同

性,从这些共同性中归纳总结出实务活动的原则及形态,使实务工作具有一致性,这就是通用社会工作过程实务模式产生的基础。通用社会工作的过程模式是从实践经验中提升出来的,描述和总结了实务运作过程中的重要变项以及它们之间的相互关系,因而是具有结构性、广泛性和一般性的相对固定并且具有普适性的工作程序,是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的普遍性的工作方法。由此可知,通用社会工作过程模式对于社会工作实务的意义在于,它提供了一套在不同场域工作时可资使用的程序、步骤和方法,以满足服务对象的需要。

2. 通用社会工作过程模式涵盖了社会工作实务的发展阶段和不同系统

社会工作的助人活动是一个过程,社会工作者经过不断研究与实践形成了“社会工作实务的通用过程模式”。在这个发展过程中,社会工作助人过程中“各系统相互作用”的观点对通用社会工作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”助人方法和一般过程。因此,社会工作实务的通用过程模式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,“通用社会工作实务过程模式”即是对“社会工作实务的通用过程和方法”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“社会工作实务的通用过程模式”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,简称通用过程模式。社会工作实务的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。

(二) 通用社会工作过程模式强调整合视角的社会工作实务

社会工作通用过程模式之所以被称为“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、步骤、过程等因素进行总结和提炼,形成了一套通用的助人程序。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组成。“社会工作实务的通用过程模式”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。

1. 强调全人服务观

在近百年的社会工作专业实践过程中,先后产生了许多社会工作的实务模式。但社会工作的实践经验表明,无论是与个人,还是与家庭、群体、组织或者社区一起工作,它们都不是杂乱无章进行的,而是具有一定的程序,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,过程中的每一个阶段都有必须要完成的任务。通用过程模式即是吸收了前人各种助人模式的经验,识别出助人过程中所具有的普遍性和共同性的因素,将之加以组织和结构化所形成的一般性助人程序。

2. 强调社会工作实务是结构化的规范性实务活动

通用社会工作的实务模式超越了传统社会工作方法的分割，避免了对不同问题采用“不同方法”进行干预所造成的、将服务对象和他们的需要及问题割裂开来的弊端。通用社会工作过程模式涵盖的方法和技巧可以用于帮助个人，也适用于家庭、小组、组织和社区工作中，是解决社会问题的一种通用方法。故此，社会工作实务的通用过程模式是一种用于个人、家庭、群体、组织和社区工作的基本程序和方法，是对助人行动的基本程序和方法的概括。通用过程模式显示和说明了社会工作的助人过程具有稳定性和规范性。因此，社会工作实务的通用过程模式为社会工作者在助人过程中运用社会工作价值、知识和技能提供了一个框架，指示着助人活动的方向，是一个结构化的适用于所有社会工作领域和服务对象的一般性的实务方法。

二、通用过程模式的理论依据

通用社会工作实务过程是对助人活动的一般性概括，可以运用于各种服务对象。由于社会工作的专业目标涵盖范围非常广泛，服务对象又多种多样，而这些个人、群体和组织间存在着密切的相互作用，因此社会工作专业需要各种有关人与社会的知识，这些知识构成了社会工作实务的理论基础，是社会工作专业使命的知识依托。社会工作的专业基础知识大部分来自于社会和行为科学领域，也借用了大量与生物、社会、心理和文化系统有关的学科领域的知识，这些知识以一种独特的方式被整合，重新组织成为社会工作实务的专业基础知识。此外，有关经济影响力的理论也为理解各种系统是如何推动或阻碍人们获得最佳健康和福祉提供了一个重要的维度。对政治进程和政策形成过程的研究从20世纪70年代以来也已经被纳入社会工作的实务知识基础上。上述这些知识构成了通用社会工作实务的重要理论基础。

（一）人类行为与社会环境

社会工作实务过程中，社会工作者要满足服务对象的需要，帮助他们克服困难和解决问题，同时还要提升他们的能力；不仅需要为服务对象提供个人化的辅导，还要懂得如何协助有共同需要和问题的团体和社区。为此，社会工作者需要与服务对象的家庭、社区、朋友、邻里等社会网络一起工作。这些工作不仅需要理论指导，还需要一整套的工作方法和技巧，既需要微观的工作技巧，也需要宏观的政策倡导，需要多种工作方法和技巧的综合运用。这些不同群体相互作用，同时也与他们的社会环境相互影响。这种“人在情境中”“人与环境”交互作用的视角就构成了通用社会工作实务的重要理论基础之一。

人类行为与社会环境的理论是关于“人的生理、心理和社会发展的理论，包括人们生活所处的各个社会环境系统的理论，例如家庭、团体、组织和社区的知识”，其理论焦点放在个人、群体、社会和经济系统之间的交互作用上，这些知识对于社会工作者的工作实施都是最基本的，是认识服务对象需要与问题的重要理论。

（二）系统理论

1. 系统理论含义

在社会工作实践中，“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。系统理论分析组织、政策、社区和群体对个人的影响，认为个人处于环境中的各种系统不断的相互作用中。社会工作的目的就是

要改善服务对象与其系统间相互作用的形态和性质。巴克(Barker)将系统定义为:一个由多种元素构成的复合体,元素间有相互作用关系和可以识别的边界,共同构成一个复杂的或单一的整体。系统可以是物质性和机械性的,有生命的和社会性的,也可以是这些性质的结合体。社会系统的例子有单个家庭、群体、某个社会福利机构,或一个国家的整个教育链条。

社会工作的系统视角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观点。在系统视角下,个人、群体、组织和社区的环境系统是社会工作者介入和改变的场域,在这个场域里所有的元素彼此相互交错和影响。

2. 系统视角下社会工作实务的着重点

(1) 注重个人的整体性和完整性。通用社会工作过程模式强调人与环境是交叉互动、相互影响的,强调整体环境中完整的人。

(2) 强调社会系统特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用。社会工作者努力了解个人与家庭、群体、组织和社区互动的形态和互动的规则,包括文化习俗等对人们互动的影响。

(3) 注重运用社会资源,包括正式和非正式的社会网络资源帮助个人、群体、组织和社区解决问题,满足需要。

3. 系统视角下社会工作实务的特点

(1) 对服务对象问题形成原因的分析不再局限于传统的疾病医疗模式或心理病理模式,即对问题的分析不再是一种个人归因。

(2) 对个人问题的评估,焦点不仅在于服务对象个人内在生理或心理行为特征,而且涉及与服务对象问题相关的宏观、中观和微观等各层次相关的外在环境的特质、功能和运作情况。

(3) 动态实务。服务对象问题的相关层面或系统的各部分是动态的,并在不断地消长和变化,故其需要与问题也需要不断地、连续地评估。

(4) 纵横相交的实务取向。对服务对象问题的处理需要采取周延和连续的整合观点,即在横切面上同时考虑问题的所有相关层面,在纵贯面上注意问题的处理流程和阶段性步骤。

(三) 生态系统理论

1. 生态系统理论视角下的社会工作实务分析框架

在生态系统理论视角下形成了社会工作实务的分析框架,这一框架包括生态理论“栖息地”和“生存空间/活动范围”两部分,是分析“人与环境”互动的具体工作框架。

所谓“栖息地”即是指人生活的环境,包括物理环境和社会环境。当栖息地有丰富的资源,能够提供有机体成长和发展所需时,人就会逐渐地繁殖和成长;当栖息地缺乏必要的资源时,人的生理、社会、情绪的发展和相关的行为功能则会受到严重的影响。在这个意义上说,人们和他们所处的环境也被视为相互依赖且彼此辅助的一个整体,人和环境在这个整体里互为对方进行持续的改变和塑造。

所谓“生存空间”指的是人在社会中所处的地位和扮演的角色。从发展心理学角度

看，成功扮演社会赋予的社会角色是每个人成长过程的生命任务之一。生态系统理论认为，作为人类发展过程建构起来的生存空间是成长中的个人与其环境间长期交流的结果，而不是单一的个人特质因素的产物，个体需握有取得资源的机会，否则无法建立自己的生存空间。

2. 生态系统理论视角下社会工作实务评估的核心概念和内容

(1) 生命周期：是指人作为生物体从出生、成长、成熟、衰退到死亡的全部过程。在这一过程中，影响个人发展的相关社会结构及历史变迁中的生活事件对个人生活产生意义。由此，社会工作者运用“时间线”分析方法可以重现服务对象经历的集体历史事件，从中找出不同社会力量对个人生命发展阶段的影响。

(2) 人际关联：每个人都需要且他们也拥有与他人联系而建立关系的能力，并因此建构个人在未来生命周期中发展出来的各种互惠性的照顾关系。对人际关联能力与状况的评估是认识人与其环境关系的重要指标。

(3) 能力：指个人与环境交流，有效掌控环境的能力。具体而言，此种“能力”涵盖了从幼年生活经验发展出的自我效能感，能与他人建立有效而关怀的人际关系，有做决定的能力和自信，有能力动员环境资源及社会支持等。

(4) 角色：个人在社会中的角色表现，是互惠性期待的社会层面的角色。角色具有的社会性使其成为个人内在历程和社会参与的桥梁，因此角色表现受到个人感受、情感、知觉和信念的影响。

(5) 地位与栖息地：栖息地指个人在文化脉络中的物理及社会环境，地位是指个人在其所在的环境或社区中所拥有的成员地位。

(6) 适应力：在人与环境的交流过程中，人与环境间相互影响和反应以达到最佳调和度，此时即表示人对环境有良好的适应力。生态系统理论认为，适应良好与病态、偏差等问题无关，而是天时、地利、人和下的成功交流，而适应不良指的则是个人的需求和环境提供的资源、支持之间无法搭配调和的状态。

3. 生态系统理论的工作切入点

在上述核心概念下，社会生态系统视角下的实务对人有如下的认识：

(1) 人生来就有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的，并且个人能够与环境形成良好的调适关系。

(2) 个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法则。个人生活的意义是环境赋予的，要理解个人，就必须将其置于其环境之中。

(3) 个人的问题是生活过程中的问题，对个人问题的理解和判定也必须在其生存的环境中进行。

(四) 优势视角和增能理论

优势视角或称能力视角 (strengths perspective) 认为，每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能。

1. 优势视角下社会工作实务的特点

(1) 非疾病假设。优势视角与传统社会工作的疾病模式不同，它从一个完全不同的角度看待服务对象及其环境和现状；它不是孤立地或专注于问题，而是将目光投向可能性，

在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子。

(2) 强调社会工作的任何过程都要重视服务对象的优势。优势视角的实践意味着:社会工作者做的一切都要立足于发现、寻求、探索和利用服务对象的优势及资源,协助其达到目标,实现梦想,并勇敢地面对其生命中的挫折和不幸。

(3) 强调整全性干预服务。优势视角的理念与生态系统理论具有高度内在契合。生态系统理论暗含着一个基本假设:个人痛苦是政治性的,社会工作的实践也是政治性的。社会工作的优势视角契合了生态系统理论的这种假设,倡导一种生态系统的方法,强调整整与全体,并且在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注。

2. 优势视角下社会工作实务的重点

(1) 每个人、小组、家庭和社区都有优点,都有他们的内在和外在资源。

(2) 创伤、虐待、疾病和挣扎可能是伤害,但他们也可能成为挑战和机遇。

(3) 假定你不知道成长和转变能力的上限,认真地对待个人、群体和社区的抱负。

(4) 社会工作者只有通过与服务对象协作才能更好地为他们服务。

(5) 每一种环境都充满资源。

第二节 通用过程模式的特点

通用过程模式强调助人是一个过程,运用综融的社会工作理论和整合的社会工作实务方法提供服务,无论是个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政还是政策实践,都遵循着一定的程序,且有改变和助人的共通方法。

一、助人过程是一个结构化的实务过程

社会工作帮助社会系统与个人提升社会功能,解决问题或预防问题的产生,都需要经过一个结构化的操作实施,有计划、有步骤地达到改变的目的。因此,社会工作的助人活动是一个连续的、有目的的改变过程。

(一) 社会工作助人关系的建立是一个过程

社会工作者作为改变系统中的要素之一,只是协助人们改变现状的媒介体,而社会工作者要能有效地协助服务对象改变,就要在与服务对象接触过程中建立起一个良好的专业助人关系。社会工作的助人关系被看作是实现目标的基石与灵魂。因为,社会工作者通过助人关系才能与服务对象讨论如何处理困难和解决问题,改变服务对象的态度和行为,才能在过程中逐渐产生改变的作用,达到助人的目的。

(二) 改变是一种过程

过程不是一种突变,而是由量变到质变的过程,是服务对象逐步形成自我改变意识的过程。在这个过程中,社会工作者促使服务对象系统在自我觉悟、自我引导和自我行动中教育和改变自己。改变同时是一个内部的过程。改变必须从系统内部开始,服务对象有了改变的动机,社会工作者才能与其一起发现与分析问题,进而学习改变,最终达到改变的目标。

(三) 改变必须是一种主动与自发的过程

改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为。如果服务对象不是发自内心主动要求

改变，而是被动地接受社会工作者为其处理困难与解决问题的安排，这种改变就只能是一种表面的改变，治标不治本。因此，必须启发与促进服务对象内心的动机与愿望，使改变成为一种自觉的行为。这样的目标不是一蹴而就的，而是要经过一个过程。

二、社会工作实务通用过程模式的特点

不同于将社会工作服务对象分割为个人、家庭、小组、社区的传统实务方法，通用过程模式将助人过程看作是一个有结构的解决问题的过程。这一命题已被社会工作研究者们一致认定。通用过程模式的特点是，强调社会工作实务过程是一个有弹性的、各阶段有时交叉重叠的、持续的过程，是一个系统的程序。

（一）运用综合方法

通用的过程模式在理论取向上采取综合的立场，从各种可取的知识和方法中选取最好的加以综合。这些知识和方法都是经过实践检验的，确实可信。

（二）工作过程阶段化

通用工作过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段。例如，介入应该是在有了计划和订立服务协议之后进行的行动，将它们区分为不同阶段并不意味着助人过程是截然分开的、各自独立的，相反，这样划分的目的在于显示助人过程中不同阶段的主要特点，实际工作中不同的阶段可能会交叉和重叠。

（三）工作任务阶段化

在助人过程中，每一阶段对服务对象都是重要的，都有与之相联系的具体任务，社会工作者完成每一项任务都需要专门技巧。一个阶段的任务完成不好，会影响到完成下一个阶段的任务。

（四）整合社会工作的价值观

通用过程模式整合了社会工作的核心价值观。在每一阶段的工作中都强调服务对象的参与，以及社会工作者的接纳。同时，通用过程模式还强调社会工作的伦理守则，表现为强调对工作负责，让服务对象参与持续的、定期的评估和检讨。整合的社会工作价值观有助于社会工作者专业责任的履行。

三、运用通用过程模式应考虑的因素

通用过程模式是对社会工作助人活动规律的一般性概括，在具体运用时应根据助人活动的场境，考虑实际情况加以处理，这是由通用过程模式的特点决定的。

（一）助人过程各阶段的先后次序是有弹性的

通用的过程模式假定，社会工作者与服务对象有面对面的接触，服务对象参与所有工作阶段。这在以个人为服务对象的个案工作中表现比较明显。然而，就社会工作多样的工作场所来说，也会有与个案工作不同的地方。如在青少年服务中心或居民委员会的社区工作中，社会工作者要先评估社区的需要然后才策划工作方案，再寻求社区居民的直接参与，即先有需求评估，后有建立关系和接案的工作。在某些危急情况下，如发现儿童有可能被虐待时，社会工作者首先要保护儿童，将其带离危险的环境，即进行直接的介入。在另外一些情况下，助人过程还会在某一阶段被简化。例如，在接案后就结案，或者将服务对象转介给另一机构。

（二）工作过程是螺旋式的

尽管通用过程模式的各阶段有先后顺序，但这并不是说必须完成一个阶段后才能进入下一个阶段。事实上，在助人过程结束前，哪一个阶段都不会真正结束。这是因为，对服务对象问题的理解是一个随时间不断深入的过程，而且问题本身也会随着时间的推移而改变。这要求社会工作者在与服务对象工作时不断发现新问题，不断修正原来的计划。所以说，助人过程是螺旋式上升的，而不是直线式的，社会工作者在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进一步跟进。

（三）模式本身只可作为实务过程的参考

通用过程模式并不是包治百病的万能药，不可能解决助人过程中遇到的所有问题，也不是机械地将所有问题解决方案固化，它更像是一张地图，为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导。因此，它只能作为助人过程中的路标，而不能将其看作是全部真实立体的助人场景和实务活动的全貌。社会工作者要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足，根据实际情况随时修正工作方法，调整工作过程。

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

通用过程模式强调运用各种系统资源，通过对其进行组合、调适，发挥和调动它们的潜力，以增强人们的社会功能，从而达到改变人与系统的目标。

一、通用过程模式中的四个基本系统

根据系统理论，通用过程模式将社会工作的服务系统看作是由社会工作者、服务对象、改变的目标和为达到改变目标而采取的行动组成的，这四个因素又称为“四个基本系统”。

社会工作的实务过程即是根据人与系统在其环境中的互动状况来决定介入目标，确认改变要涉及的人和系统及其相互间的关系。社会工作者要确定谁是他的“变迁努力”的受益人，谁是“变迁努力”的合作者，谁是需要改变或影响的人。

（一）改变媒介系统

所谓“改变媒介”是指受雇于政府、非营利机构、组织和社区的社会工作者，是“有计划变迁”的具体操作者，在“问题—解决”的改变过程中是促使服务对象发生改变的媒介。改变媒介促使个人完成生命任务及系统应对问题的能力提高，促进服务对象与资源系统之间良性互动，达到计划变迁的目标。

然而，在很多情况下，服务对象的改变媒介并不只是社会工作者，而是由与服务对象有关的、具有不同专长的助人者组成，形成一个“改变媒介系统”。这个媒介系统通过有组织的、结构性的工作，达到助人改变的目标。在改变媒介系统所作的变迁努力中，社会工作者与改变媒介系统中的其他专业人士形成一个团队共同工作。在这个团队中，社会工作者是担当主要责任的“主要改变媒介”。例如，少年管教所的社会工作者是越轨少年的主要改变媒介，在教育越轨少年的工作中要同时与学校的教官、老师以及街道派出所的民警、街道干部、居民委员会、家庭一起工作，协调不同部门的工作，促进越轨青少年的转