

2009_年

社会工作

综 合 能 力

全国社会工作者职业水平考试教材编写组 编写

中
级


★购买正版教材★随书附送考试须知★

全国社会工作者职业水平考试指导教材

社会工作综合能力（中级）

主 编 王思斌

副主编 孙 莹 王 婴

 中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作综合能力：中级 / 全国社会工作者职业水平考试教材编写组编写. -2 版 -北京：中国社会科学出版社，2009.1

全国社会工作者职业水平考试统一教材

ISBN 978-7-5087-2500-0

I.社... II.全... III.社会工作-中国-水平考试-习题 IV.D632-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 211173 号

书 名：社会工作综合能力(中级)

编 写 者：全国社会工作者职业水平考试教材编写组

总 主 编：王思斌

主 编：王思斌

责任编辑：向 飞 杨 晖

出版发行：中国社会科学出版社 邮政编码：100032

通联方法：北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

编辑部：(010) 66020531 (010) 66026806

电 话：(010) 66080300 (010) 66083600

(010) 66085300 (010) 66063678

邮购部：(010) 66060275 电传：(010) 66051713

网 址：www.shcbs.com.cn

经 销：各地新华书店

印 刷：中国电影出版社印刷厂

开 本：185mm×230mm 1/16

印 张：20.5

字 数：381 千字

版 次：2009 年 2 月第 1 版

印 次：2009 年 2 月第 1 次印刷

定 价：27.00 元

版权所有，侵权必究。举报电话：010-66026806

总主编 王思斌

主 编 王思斌

副主编 孙 莹 王 婴

撰稿人 (以姓氏笔画为序)

王思斌 王 婴 孙 莹 孙立亚 朱晨海

贾存福 顾东辉

总序

改革开放以来，特别是加快向社会主义市场经济体制转轨以来，我国的经济、政治和社会都发生了深刻变化，社会问题的复杂化和对社会稳定、社会进步的追求提出了发展社会工作的迫切任务。中共中央关于科学发展观战略思想的提出和建设社会主义和谐社会的任务将加快发展社会工作提上议事日程。党的十六届六中全会明确提出了“建立宏大的社会工作人才队伍”的战略任务，进一步强调指出，“造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要”，要“建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。”

2006年7月，国家人事部、民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，从适用范围、职业性质、职业水平级别、考试组织实施等方面，对我国社会工作者职业水平评价和助理社会工作师、社会工作师职业水平考试考务工作作了规定。这两个文件的出台，首次从国家制度上将社会工作者纳入了专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度的正式建立。

为进一步贯彻落实中央十六届六中全会精神，构建中国特色的社会工作知识和能力体系，推进我国社会工作的职业化、专业化进程，我们组织专家编写了这套全国社会工作者职业水平考试指导教材，包括：《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）和《社会工作法规与政策》共五本。这套教材既是助理社会工作师、社会工作师职业水平考试培训教材，也是社会工作知识和方法的普及读本。

按照《社会工作者职业水平评价暂行规定》、《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》以及《社会工作者职业水平考试大纲》的要求，社会工作者职业水平考试既要保持社会工作的专业性，又必须符合中国的国情，同时要突出“能力为



本的原则”。为此，在教材编写过程中，编写组在借鉴国际上通行的社会工作知识和能力体系的基础上，对中国社会工作发展的经验进行了尝试性的研究、总结和梳理，并广泛听取了社会工作理论界、实务界以及业务主管部门的意见，数易其稿，以期能够尽量符合中国的实际。但由于目前我国社会工作本土化、专业化水平还比较低，构建中国特色的社会工作知识和能力体系绝非一朝一夕之功可以完成，需要不断地加以研究和探索，并在实践中检验和完善，加之我们是第一次编写这样的教材，时间紧、任务急，所以不足之处在所难免。希望各方读者在教材使用过程中提出批评和建议，以利于我们继续修改和完善。

本套教材由中国社会工作教育协会会长、北京大学王思斌教授任总主编。分册主编、副主编的承担情况如下：《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（中国青年政治学院副教授）、王婴（民政部管理干部学院副教授）任副主编；《社会工作实务》（初级）和《社会工作实务》（中级）由史柏年（中国社会工作教育协会秘书长、中国青年政治学院教授）任主编，马凤芝（北京大学副教授）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）任副主编。各书主编、副主编对编者们的辛勤劳动表示感谢。

这套教材在编写过程中参考了国内外许多学者的研究成果，但由于本书的性质和体例方面的原因，书后只列出部分参考书目。本教材的编者感谢我们参考过的所有著述、教材及论文的作者对编写这套培训教材所作出的贡献。

最后，教材编写组对长期以来致力于推动我国社会工作发展、并对编写这套教材给予大力支持的民政部及其有关部门的领导表示衷心感谢。

教材编写组

目 录

第一章 社会工作概述	(1)
第一节 社会工作的含义、目标与功能	(1)
第二节 社会工作的发展	(12)
第三节 社会工作构成要素	(22)
第四节 社会工作者的主要角色	(26)
第五节 社会工作的领域	(35)
本章小结	(42)
思考与练习题	(43)
第二章 社会工作价值观与专业伦理	(44)
第一节 社会福利思想对社会工作的影响	(44)
第二节 社会工作价值观的作用和内容	(48)
第三节 社会工作专业伦理	(55)
本章小结	(65)
思考与练习题	(66)
第三章 人类行为与社会环境	(67)
第一节 人类行为	(67)
第二节 社会环境	(73)
第三节 人生发展阶段的理论框架	(79)



第四节 人生发展阶段及主要特征	(83)
本章小结	(91)
思考与练习题	(92)
第四章 社会工作理论	(93)
第一节 社会工作理论的分类与功能	(93)
第二节 精神分析取向社会工作理论	(96)
第三节 认知行为理论	(99)
第四节 社会支持理论	(104)
第五节 生态系统理论	(108)
第六节 人本主义和存在主义理论	(111)
第七节 增能理论	(114)
本章小结	(116)
思考与练习题	(117)
第五章 个案工作方法	(118)
第一节 个案工作的本质	(118)
第二节 个案工作的主要模式	(122)
第三节 个案工作各阶段的工作要求	(141)
第四节 个案工作的技巧	(146)
第五节 个案管理	(151)
本章小结	(156)
思考与练习题	(157)
第六章 小组工作	(158)
第一节 小组工作的类型及特点	(158)
第二节 小组工作的主要模式	(165)
第三节 小组工作各阶段的工作要求	(171)
第四节 小组工作的过程与技巧	(184)
本章小结	(189)
思考与练习题	(190)

第七章 社区工作方法	(191)
第一节 社区工作的特点与目标	(191)
第二节 社区工作的主要模式	(198)
第三节 社区工作各阶段的工作要求	(214)
第四节 社区工作的技巧	(223)
本章小结	(227)
思考与练习题	(227)
第八章 社会工作行政	(229)
第一节 社会服务计划	(229)
第二节 社会服务机构的类型与运作	(236)
第三节 社会服务机构的领导	(241)
第四节 社会服务机构的人力资源管理和志愿者管理	(245)
第五节 社会服务机构的财务与筹资管理	(249)
第六节 社会服务机构的公信力和公共关系管理	(254)
第七节 我国的社会福利行政体系	(259)
本章小结	(265)
思考与练习题	(266)
第九章 社会工作督导	(267)
第一节 社会工作督导的含义和对象	(267)
第二节 社会工作督导的功能与内容	(270)
第三节 社会工作督导的原则与过程	(275)
第四节 社会工作督导的方法	(278)
第五节 志愿者的督导	(283)
本章小结	(290)
思考与练习题	(290)
第十章 社会工作研究	(292)
第一节 社会工作研究概述	(292)



第二节 社会工作研究方法	(296)
第三节 研究方法	(299)
第四节 社会工作研究的过程	(307)
本章小结	(313)
思考与练习题	(313)
主要参考文献	(314)
后 记	(318)

第一章 社会工作概述

社会工作是现代社会的产物，它是一种有鲜明价值理念、强调专业方法、以助人为目的的职业。社会工作的领域十分广泛，它对有困难、有需要的人实施有效的服务，而要做到这一点需要社会工作者具有良好的专业素质。

第一节 社会工作的含义、目标与功能

社会工作首先是在西方发达国家发展起来的，至今社会工作已经成为一种制度，即成为应对社会问题的制度化的方法。我国也有社会工作的概念，但人们对专业社会工作比较陌生。本节先说明社会工作的含义，然后说明社会工作的目标与功能。

一、社会工作的含义

（一）社会工作的概念

自英美等国家踏上现代化进程以来，随着这些国家市场经济和工业化、城市化的发展，城市贫困、失业、犯罪和人际关系疏离等问题越来越严重。为回应这些问题，自19世纪末20世纪初起，在美国等发达国家逐渐出现了运用专业方法帮助有困难的群体，解决其基本生存问题的职业活动，这就是社会工作。一个世纪以来，社会工作在世界绝大多数国家得到了较快发展，并成为一种国际性职业。



这里所说的社会工作是由英文 social work 翻译过来的。social 一词的基本含义是“社会的”或“社会性的”，它与营利的、经济性的、利己的含义相对应。这样社会工作就基本上是指非营利的服务于他人和社会的活动。由于各国的文化不同、历史渊源不同，所以对这类活动有不尽相同的称呼。在一些国家和地区，这类活动还被称为社会服务（social service）或社会福利服务（social welfare service）。20 世纪上半叶，我国还把 social work 这一类的活动称为社会服务或社会事业。

尽管不同国家和地区使用的概念有些不同，但其内涵基本上是一致的，它们指的都是有一定的社会福利制度框架下，根据一定的价值观念帮助有困难的人走出困境的职业性的活动。从事这类活动的人被称为社会工作者。这样，社会工作（social work）就是一个世界性或国际性的概念。在国际上，它指的是一个专门的职业领域，指的是一种职业的、专业化的助人活动，也指的是一个学科。

（二）社会工作的定义

社会工作是一种助人的实践活动。由于社会工作这一概念的使用并非起始于某个权威组织的规定，也由于社会工作在不同国家和地区面对的主要任务不同、解决问题的具体方法不同，所以，社会工作在世界各国和地区具有不同的实践形态。而且，伴随着社会变迁，社会工作也在不断演进，人们又从不同角度看待复杂的社会工作活动，所以对社会工作的界定和解说就呈现多样化特点。

在社会工作学术界，有的学者强调社会工作是一种服务，有的强调它是一个助人过程，也有的认为它是一种艺术。例如，弗瑞德·兰德（Fried Lander）认为，社会工作是一种以科学的知识和技能协助个人以达到社会与个人的满足与自主的专业服务过程。芬克（Fink）认为社会工作是一种艺术和科学，它通过提供助人的服务来增强个人和团体的人际关系和社会生活的功能。联合国于 1960 年出版的《国家社会服务方案的发展》则指出，社会工作是协助个人及其社会环境，以使其更好地相互适应的活动。国际社会工作者联合会（IFSW）曾于 20 世纪 90 年代进行全球调查，请各国提供社会工作的定义，各国的表述还是有差异的。这种现象说明了社会工作的复杂性，说明它与各国、各地的经济社会状况及文化有密切联系。

为了阐述和理解上的方便，我们尝试对社会工作给出一个一般性定义：社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学的知识为基础，运用科学方法助人的服务活动。

这一定义指出了如下几点：第一，社会工作是以帮助他人（服务对象）为目的的活动。人们的行动有利己和利他之分。社会工作是以帮助有困难、有需要的人为出发

点的，是利他的而非出于利己动机的，虽然通过提供服务社会工作者也会得到社会所认可的报酬。第二，以科学知识为基础的活动。现代社会问题的复杂性使得要提供有效的服务，必须掌握多种科学知识，而不是只依赖于自己摸索的经验。第三，科学的助人方法。社会工作作为现代社会的职业助人活动，必须具备在复杂情况下行之有效的方法，这些科学方法是人们在助人实践中积累起来并得到实践检验的。第四，社会工作是助人服务活动。社会工作是帮助人、特别是帮助在社会生活上遭遇困境的人的活动，这种活动的出发点或目标是帮助对方，帮人之所需，而不是管理对方、控制对方。

以上定义和解释使得我们可以将社会工作同人们之间的互助、同一般的慈善活动区别开来，同偶尔地在社会上做一些公益活动区别开来，也同以管理人、控制人为特点的行政活动区别开来。可以说，社会工作是充分考虑到受助人的需要及其主体性，运用尽可能有效的方法帮助和协助受助对象满足其需要、摆脱困境的活动和过程。

（三）我国社会对社会工作的理解

社会工作在我国并不是一个完全陌生的概念，因为在我国特别是在城市及工作单位中也存在着社会工作的说法。当前我国对社会工作有三种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。

普通社会工作是在计划经济体制下，在我国政府机关、国有企业、事业单位之中或之外普遍存在的，人们在本职工作之外承担的，不计报酬的思想教育性或公益服务性的活动。如工作单位内部的工会委员等行政兼职，社会上的关心下一代委员会成员的活动等。这种社会工作是相对于本职工作岗位而言的，这一概念的使用也是比较普遍的。

行政性社会工作指在政府部门和群众团体中，专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些活动有的面向全社会，有的面向本单位成员，但它们都是助人解困或帮助人发展的活动。由于我国长期实行计划经济体制，整个社会中又充满政治色彩，所以这一类社会工作不但在指导思想上，而且在工作方法上常常带有较强的政治或行政色彩，从事这类工作的人员较少受过助人方面的专业训练，它是非专业化的。在这方面我国的某些直接为民服务的部门的工作比较典型。

专业社会工作是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来，随着我国社会工作教育的发展，社会工作专业毕业生和社会工作教育人员开展了一系列职业性的或非职业性的社会服务。这些主要针对困难人群的专业化服务比较多地乘



持了国际上通行的社会工作理念，并运用了社会工作的专业知识和方法。这在我国是一种新型的社会工作。

应该说明的是，上述三种社会工作有明显的差异，也有一些相通之处。它们在不同的经济、社会背景下，在各自的经济—政治—社会系统架构中发挥着各自的作用。

2006年10月中共中央十六届六中全会作出《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》（以下简称《决定》），决定要“建立宏大的社会工作人才队伍”。按照中共中央《决定》的精神，结合国内外经验，有关部门指出，社会工作是社会建设的重要组成部分，它是一种体现社会主义核心价值观理念，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务、社会管理领域，综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。这一概念从基本要素、工作方法及功能的角度对社会工作进行描述，比较具体地说明了社会工作的内涵。它指的主要是专业社会工作，也是本书要介绍和分析的社会工作。

二、社会工作的目标

社会工作是现代社会应对纷繁复杂的社会问题而形成的职业活动。在世界各国，不仅民间组织，而且政府也积极推动社会工作的发展。虽然政府与民间组织推动、发展社会工作的出发点会有一些差异，但是社会工作还是有其共同的目标。以下我们从服务对象和社会两个层面来说明社会工作的目标。

（一）服务对象层面的目标

1. 解救危难

危难是因社会或个人原因，个体的身体受到严重损伤、个人的基本生活能力受到严重削弱，致使其自身生存受到严重威胁、以至生命遭遇危机的状态。人的生命是宝贵的，当人的生命受到威胁、人的基本生活受到严重伤害时，社会有责任去帮助他们解除危机，帮助他们生存下来、生活下去。在这方面，社会工作负有职业上的责任。危难涉及的是人的正常生活乃至基本生存问题，面对这种境况，社会工作的基本目标就是寻求资源（包括物质资源和社会资源），支持他们，帮助他们走出危难。社会工作者在解救危难中的角色是多方面的：在受助者生命处于危机时社会工作者要施以援手

并同其他人士一道为其提供物质支持，包括衣、食、住条件；此外，社会工作者要发挥自己的专业特长，对处于危难的人给予心理支持，促进其社会支持网络的发展。这样才可能真正帮助处于危难者走出困境。虽然社会工作者的上述工作并不是马上就可以奏效的，但是社会工作者都把这些作为自己的责任和工作目标。在中外历史上，社会工作者救人于危难之中的活动十分普遍，从救护战场伤员到救援难民，社会工作发挥了重要作用。在当代社会，救人于危难之中的任务依然存在。比如，某些极度贫困者，因经济破产、家庭关系破裂而精神崩溃者、有自杀倾向者、吸毒成瘾者等都可能陷入危险境地而不能自拔，需要他人救援。社会工作的目标之一就是帮助他们脱离危难。

2. 缓解困难

人类所遇到的困难是多种多样的，我们这里把困难视为人们的正常生活受到比较严重影响但尚未达到危及生命的状况。每个社会成员都会遇到诸多困难，在某种意义上可以说，人生就是不断克服困难、继续往前走的过程。人们的不同发展阶段有不同的任务，也就会遇到不同的困难。有些困难是一般性的，是人们在人生过程中都会遇到的，这些困难常常由当事人及其家庭、亲友自己解决。但是，也有一些困难比较严重，当事人应付和解决问题的能力有限，所以需要别人帮助才能解决。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。在这种情况下，当事人一般找政府、工作单位等出面解决。在社会工作比较发达的社会，很多人会求助于各种非营利组织，其中包括社会工作机构。由于社会工作机构的专业性及其对受助者的尊重、保密等承诺，所以它在解决有关个人困境，特别是其不希望他人知晓的问题方面发挥着重要作用。比如，社会工作在帮助青少年走出迷恋电子网络困境、协助解决家庭问题、帮助单亲家庭走出困境、促进就业困难者就业、帮助老年人适应退休及老年生活等方面都扮演着不可替代的角色。社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。这是有困难的人希望得到的帮助，也是社会工作者向他们提供的直接可感的帮助，是这种帮助和服务所应达到的目标。当前在我国，社会的快速转型引发了许多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困难群体解决困难，恢复他们的正常生活。

3. 促进发展

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、解决个人生活困难、增进个人幸福当作自己的工



作目标。社会工作坚持“助人自助”的理念，而这一理念的一个重要方面就是通过向服务对象提供服务和帮助，促进其潜能的发挥和能力的增长，逐渐达到自己能应对困难、面对生活以至预防新问题出现的状态。在这里，个人潜能的发挥和能力的增长都属于人的发展的范畴。

社会工作认为人是有潜能的，这种潜能可能因为社会成员的角色不同、他所面对的问题不同而有差异。比如青少年面对学习问题时的潜能与失业人员重新走向新的社会就业的潜能，以及老年人适应退休后生活所指的潜能是不同的。但是，社会工作者相信人们都会有能力在一定程度上去回应他遇到的困难，而社会工作的目的之一就是发现这些能力、强化这些能力，使服务对象在得到帮助时也增加自己面对困难的能力和勇气，以更好地面对困难、走出困境、面对生活。在现代社会，增加知识和技能、增强自己克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。这也就是说，发展不但发生于人们尚未遇到困难而进行预防性增能之时，也发生于其遇到困难但靠自身能力的增强而克服困难之时。由此可以说，帮助个人、社会群体乃至社区更好地发展是社会工作的广阔活动空间。实现发展是社会工作的重要目标。

（二）社会层面的目标

社会工作不但要对有困难、有需要的人和群体进行服务，而且承担着重要的社会责任。社会工作在社会层面的目标是解决社会问题、促进社会和谐及推动社会进步等。

1. 解决社会问题

人们对社会问题的理解有两种：社会学认为，社会问题是社会上的大多数人遇到某种问题，这些问题影响着他们的正常生活，而需要改变的社会状况。它强调了该问题较大的影响范围和对人们正常生活的较深程度的不利影响。当某一问题影响面比较大而且对人们正常生活的影响比较严重时就成为社会问题。社会工作认为，社会问题是指那些非纯生理性的问题，即与社会因素有关的问题。这样的社会问题就是社会性问题，它包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而产生的问题。社会问题不但是—种客观存在的与人们的希望相违背的现象，而且与人们对它的认定有关。随着社会的变迁，也会产生一些新的、以前从未遇到的问题。这样，被人们认识到的新的社会问题不断出现，就向社会工作提出了新的任务。无论如何，社会问题被认为是一种消极现象，它不利于人们的正常生活和社会的健康发展。

社会工作的重要任务和目标就是要解决这些问题。社会工作是因为社会上存在众

多复杂的社会问题而出现的，没有社会问题就不需要社会工作。社会工作者秉持专业价值观，用自己的专业方法介入社会生活，就是要解决个人、家庭、社区方面的问题，帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，解决和预防社会问题。社会工作相信社会问题的产生有个体方面的原因，更重要的是社会方面的原因。社会资源有限、社会资源分配不公、社会制度不健全等原因造成社会问题。所以，社会工作者在解决社会问题的过程中，既要增强服务对象的能力，也要解决社会制度安排方面的问题。社会问题是人们不希望看到的、对人们的正常生活有危害的社会现象。解决了社会问题，消除了不利因素和影响，在某种意义上就是增进了人们的社会福利。

2. 促进社会公正

社会公正也称社会正义，是指一个社会根据自己的价值观念，在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态。公正包括机会公正、过程公正和结果公正等内容。社会公正是现代社会的主要特征，也是社会主义制度的本质特征。追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标，也是社会工作的基本目标。

在现实社会中，由于多方面的原因，社会公正并没有得到充分地保证，其主要表现是社会在财富分配上两极分化严重；在政治领域，有些人的正常权利被侵害。在经济、政治方面权利受到伤害的基本上是弱势群体，他们没有享受到应有的经济和政治方面的权利，被排斥、被边缘化，从而生活于困境之中。大量弱势群体的存在是社会不公正的表现，一个负责任的政府和社会就是要消除严重的不公正现象，促进社会的公平正义，给人们创造一个良好的、积极向上的社会环境。我国把实现公平正义作为一项重要的目标，社会工作也把促进社会公正作为自己的工作目标。

社会工作的基本价值观念之一就是追求社会公正，社会工作者相信人是有尊严的，不论年龄、性别、种族、职业，人们之间是平等的，人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正，社会工作者从多个方面介入社会生活，对不公正现象进行干预。这包括：为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为困难群体、弱势群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障。

三、社会工作的功能

社会工作所发挥的作用被称为功能。由于社会的复杂性，社会工作的功能也是复