第一章 社会工作服务的内涵

第一节 社会工作服务的目标与功能

一、社会工作服务的内涵

（一）社会工作的一般概念

社会工作是一种服务民生、服务社会的专门职业领域及活动。服务民生方面，以解决困难、弱势人群和更大人群的基本生活困难、保障和改善民生为目标；服务社会方面，是促进社会和谐与社会秩序的工作。2023 年中央社会工作部成立后，“社会工作”被赋予新的内涵。

专业社会工作是以国家价值体系为根本指导，秉持专业价值观，运用专业方法，以服务基本民生为主，促进社会公平正义及社会和谐的职业性活动。本书将专业社会工作称为“社会工作服务”。

（二）社会工作服务的定义与基本内涵

社会工作服务是指运用社会工作专业方法，服务困难、弱势人群和其他有需要人群及服务社会的，非营利的、专门的职业性活动。2014 年“墨尔本定义”指出：社会工作是以实践为基础的职业，是促进社会改革和发展、提高社会凝聚力、赋权并解放人类的一门学科，核心准则是追求社会正义、人权、集体责任和尊重多样性。

我国社会工作服务的基本内涵包括四点：一是在党和国家的政策指导下进行；二是以帮助服务对象和服务社会为目的，是利他的；三是一套科学的助人方法；四是职业化的助人和服务社会的活动。

二、社会工作服务的目标

（一）服务对象层面的目标

1. 缓解生活困难。 帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难，恢复正常生活。社会工作服务机构凭借专业性和对服务对象的尊重、保密承诺，在解决个人困境方面发挥重要作用。

2. 解救生命危难。 当人的生命受到威胁、基本生活受到严重危害时，社会有责任帮助其解除危机。社会工作者既要提供物质支持，也要给予心理支持。

3. 激发人的潜能。 社会工作尊重人，认为人是有潜能的，坚持“助人自助”理念，通过服务促进服务对象潜能的发挥，增强其面对困难的能力和勇气。

4. 增进社会关系。 协助服务对象与其他社会成员和群体进行关系联结，强化社会支持系统。这一目标也可称为资源链接。

（二）社会层面的目标

1. 解决社会问题。 社会工作界认为社会问题是指那些非纯生理性的、与社会因素有关的问题。社会工作服务的重要任务就是解决个人、家庭、社区方面的问题，预防和参与解决更大范围的社会问题。

2. 促进社会公正。 社会公正包括机会公正、程序公正和结果公正。社会工作者为困难群体提供帮助，增强其参与社会生活的能力；倡导改变不公正的规定和做法，提供更多机会和制度保障。

3. 助力社会治理。 社会工作服务参与社会治理的方式主要有两种：参与协商式治理，解决基层社会矛盾；

实施服务型治理，通过提供服务解决可能激化的民生问题，预防严重问题发生。

4. 促进社会建设。 社会工作服务主要从服务民生、协助解决群众急难愁盼问题、解决社会矛盾、促进社会和谐的角度介入，同时增强群众的公民意识和社会参与能力。

三、社会工作服务的功能

（一）对服务对象的功能

1. 促进正常生活。 通过物质帮助、心理辅导和社会支持，改善困难群体的生活状态，使其恢复正常生活。正常生活是公民的基本权利，也是维持社会秩序、促进社会和谐的基础。

2. 树立积极信念。 通过多样化活动，协助服务对象克服消极心态，增强克服困难和积极参与社会生活的信心，在精神上、心理上实现增能。

3. 提升弱化的功能。 通过物质、精神及社会支持方面的服务，提升困难、弱势群体被弱化的功能，促进其社会融入，帮助其正常参与社会生活。

4. 促进人与环境相互适应。 遵循“人在情境中”理念，既看到个人原因，也看到环境原因。个人原因就以行为改变为主，环境原因就促进环境改变，努力促进人与社会环境的良性互动。

（二）对社会的功能

1. 维护社会秩序。 通过专业方法化解矛盾、解决问题，达到社会和谐、稳定秩序的效果。与行政管理不同，社会工作服务还强调改变引起问题的不合理社会结构和制度环境，从更深层次维护社会秩序。

2. 建构社会资本。 促进人们基于信任、情感形成相互信赖和支持的关系。社会工作服务以人为本，通过开展各种有益活动，促使良好社会关系的建立，使社区社会资本更加丰厚。

3. 促进社会和谐。 社会工作服务擅长提供面对面的、深入人心的、人性化服务，在化解社会矛盾冲突时所产生的促进社会和谐作用，是一般行政管理不能替代的。

4. 推动社会进步。 以针对性强、服务细致、人性化和标本兼治的特点，把负面因素转化为积极社会力量，促进不同群体、不同阶层互相接纳、和谐共处、互相帮助，激发社会活力。

（三）对文化的功能

1. 倡导互相关爱的现代社会文明。 社会工作者竭诚为困难、弱势群体服务，传递互助助人的温暖力量，倡导守望相助、关爱他人的价值理念，体现并弘扬社会主义精神文明。

2. 促进社会团结。 通过帮助困难群体脱离困境、连接人与人之间的关系、发展社会支持网络、组织互利活动，促进人与人相互理解合作，促进社会生活共同体的形成和发展。

四、社会工作服务的要素

社会工作服务是社会工作者与服务对象的互动过程，双方互为行动主体和客体。其基本要素包括六个方面。

1. 服务对象。 指服务过程中需要帮助的一方，既可能是个人，家庭、群体或社区。服务对象的存在是社会工作服务得以发生的基本前提。分现实的服务对象和潜在的服务对象。现实的服务对象是通过预估已经成为服务对象的个人、群体或社区；潜在的服务对象是指虽有需要、但还没建立起服务关系的可能的工作对象。

2. 社会工作者。 指受过一定社会工作专业教育或训练，遵循社会工作价值准则，运用专业方法，从事社会服务职业的人员。社会工作者是服务行动的主体。其职责是多方面的，角色也是多重的，可分为直接服务角色、间接服务角色和综合服务角色三大类。

3. 专业价值观。 社会工作者遵循的、指导和支撑其开展服务活动的一套服务理念，包括对服务活动的看法、对服务对象的看法以及对自己行为的看法等，核心是利他主义。专业价值观是社会工作服务的灵魂，只有在专业价值观指导下，社会工作服务才会有效地进行。

4. 专业方法。 经过专业实践、学习和训练形成的具有明确专业特征的方法。个案、小组、社区方法属于直接服务方法，社会工作行政、社会工作服务研究属于间接服务方法。专业方法更强调服务理念、方法技巧的科学性、可评价与有效性，是社会工作服务不可或缺的构成要素。

5. 服务活动。 社会工作者依据专业价值观和现实条件，运用专业方法向服务对象提供帮助或服务的行动，也是双方互动合作的过程。服务活动联结了提供服务与接受服务，包含双方在持续互动中持有的价值观、理念、感情甚至个人行为特点。服务活动是社会工作服务最核心的部分。

6. 社会服务资源。 包括人、财、物和相关政策与制度等。人力资源包括社会工作者与必要的志愿者；财力资源主要指服务项目经费；物力资源指开展服务必需的设施、空间等。政策和制度是否齐备、合理，直接影响社会工作服务的发展成效。

五、社会工作者的主要角色

（一）直接服务角色

1. 服务提供者。 向服务对象提供物质帮助、劳务服务、心理辅导、意见咨询和关系支持。这是社会工作者的首要职责，体现社会工作服务的“社会性”。

2. 问题治疗者。 将服务对象的问题看作“病症”，社会工作者像医生一样予以帮助和矫正，控制或减轻问题症状。治疗对象已从个人扩展到群体、社区甚至社会。

3. 支持者。 对服务对象正向的、积极的、符合解决问题方向的行为予以支持，鼓励其增强信心、自强自立，体现“助人自助”。支持可以是物质的、心理的、社会的，也可能是几种结合。

4. 使能者。 使服务对象有能力面对和解决问题。社会工作者把服务对象看作解决问题的主体，设法为其增能，激发潜能，增强其解决问题的实际能力。这是专业社会工作者与一般助人者的重要区别。

5. 行为倡导者。 率先倡议和引导实施某种行为，包括政策倡导和社会倡导。在服务对象必须采取新行动才能走出困境时，社会工作者向其倡导合理行为，并指导和协助其成功。在帮助困难群体改变落后生活方式、矫正不良行为时经常使用。

6. 关系协调者。 对人与人之间、个人与组织之间、组织与组织之间的社会关系进行协调，将不和谐、矛盾甚至冲突的关系变得相对协调。在家庭、基层治理、信访等领域十分重要，要求社会工作者全面深入了解问题，谨慎选择方法，策略性应对。

（二）间接服务角色

1. 政策贯彻者。 社会工作者是公共政策和社会福利政策的传送者，在基层解释政策、贯彻政策，将政策变

为具体的、可被理解、可具体实施的内容，并同基层社会行政人员一起执行政策。在基层服务时尤为重要。

2. 行政管理者。 对服务过程进行有效控制，对人力物力资源、工作进度、相关信息等进行协调、安排和管理，实现服务的准确高效。对福利机构运行、项目实施、个案服务管理、社区服务都很重要。

3. 资源链接者。 将服务所需要的多种资源动员、联系起来，运用于服务。社会工作者常需联络政府部门、企事业单位、社会组织和广大社会成员，筹集服务对象所需资源。筹措和链接资源是社会工作者的重要责任。

4. 中介人。 在不宜或不能直接接触的不同个人或组织之间传递信息、促进交流，促成问题解决。社会工作者从中协调不同团体、机构和个人之间的沟通合作，帮助消除对立情绪、化解矛盾、推动共识。在社区治理中比较常见，需要较强的沟通技巧与矛盾调解能力。

5. 研究者。 对服务实践进行研究，对服务行动和过程进行反思，提高专业服务水平，发展专业知识与理论，为政策制定提供依据。从某种意义上说，每一个社会工作者都是研究者。

6. 政策建议者。 发现比较普遍、比较严重的社会问题时，向政府报告，建议制定或完善相关政策，系统性地改善服务、解决问题，预防某些社会问题发生。政策建议应有科学根据、有建设性、有可行性。

（三）综合服务角色

社会工作服务所要解决的问题常由多种因素造成，是一个小的问题系统。服务任务的复杂性要求社会工作者从多个方面、运用多种方法开展服务，这就是综合性。综合服务角色是指社会工作者在一项综合服务中扮演多种不同又互相联系的角色。其特点是：服务工作比较复杂，需要运用多种资源和方法；需要扮演不同角色处理相关问题；多个角色之间关联性强，可以相互支撑、形成功能整合。综合服务角色可分为三种类型：直接服务类角色之间形成的综合角色、间接服务类角色之间形成的综合角色、直接服务角色与间接服务角色综合形成的角色。角色整合不单是角色上的相容，更是角色功能上的整合。

第二节 社会工作服务的领域

一、以人群划分的社会工作服务领域

包括七类：**儿童—青少年社会工作服务**，包括儿童关爱、儿童福利、对弃儿流浪儿童残疾儿童的救助、对受虐儿童的援助、对儿童受教育权的保护等；**老年社会工作服务**，包括老年人关爱及福利、家庭服务、医疗保健、社会适应与心理健康、社会参与等；**妇女社会工作服务**，主要包括维护妇女权益、促进女性发展；**残疾人社会工作服务**，宏观上推进社会保障政策体系建构，中观上培育服务组织，微观上开展残疾预防与康复；**社会救助社会工作服务**，面对低保、特困供养、受灾、医疗、教育、住房、就业、临时救助等对象；**退役军人事务社会工作服务**，包括复员退伍军人安置、军休、光荣院、烈士褒扬等；**司法社会工作服务**，为罪犯、有犯罪倾向的违法人员、吸毒人员等提供思想教育、心理辅导、行为矫正。

二、以服务机构类型划分的服务领域

包括五类：**家庭社会工作服务**，以家庭整体为服务对象，提供物质性服务、法律及心理援助、教育与培训、资源链接等；**学校社会工作服务**，有三种方式——治疗型、变迁型、社区—学校型；**社区社会工作服务**，以社区为对象，解决与居民基本生活相关的公共问题，分城市和农村（乡村）社会工作服务；**医务社会工作服务**，在医疗、卫生、保健等方面实施，帮助患者链接医疗资源、建立良好医患关系；**企业社会工作服务**，也

称职场社会工作服务，通过辅导、服务和促进劳动关系改善维护职工权益。

三、社会工作服务领域的扩展

一是**从困难、弱势群体到有需要人群**，服务范围扩大到遭遇生活困难而不能自拔的“有需要的”人群；二是**从解决问题到社会发展**，越来越多介入公共服务领域，促进公共事业均衡发展，绿色社会工作服务正成为重要领域；三是**精神卫生社会工作**，帮助精神抑郁者、严重精神障碍者走向正常生活；四是**社会治理领域的社会工作服务**，通过协助个体及家庭处理困难与危机、开展居民心理建设、为特殊群体提供社会服务等，提升基层社会治理水平；五是**新兴领域的社会工作服务**，主要载体是新经济组织、新社会组织和新就业群体以及平台经济，内容包括加强党的建设、加强工会建设、加强关爱服务。

对比：较 2026 版本，去掉了知识点“对社会工作服务过程的基本理解”，其他核心概念意思不变。

人大版 2027 年知识点总结未出，敬请期待。

扫一扫，开始做题

看完知识点，扫码做题，
帮助理解吧。
加入题库学习社群
获取更多免费资料

扫码关注公众号
获取更多免费资料



助理社会工作师（初级）教材套装（共2本）2027

限时价：¥115 ¥140.00



社会工作师（中级）教材套装（共3本）2027

限时价：¥198 ¥240.00