高级社工师知识点总结（1-4 章）



扫一扫，开始做题

高级社工题库（真题+模拟题）

第一节 坚持中国共产党的全面领导

一、核心命题

党的全面领导是社会工作服务发展的政治前提、制度保障和职能发挥的基本前提。 我国社会工作服务必须坚持党的领导，在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。

二、为什么必须坚持党的全面领导

可以从四个层面理解:

1. **历史与战略层面**
    - 我国社会工作服务制度化发展始于党的十六届六中全会部署。
    - 发展社会工作服务是党推进中国式现代化战略部署的重要组成部分，必须在党的领导下有序推进。
2. **制度层面**
    - 社会主义制度是我国的根本制度。
    - 社会工作服务在社会主义制度下开展，其本质性要求就是坚持党的全面领导。
    - 只有在党的领导下，社会工作才能获得良好的保障环境和支持系统。
3. **体制机制层面**
    - 党的二十大、二十届三中、四中全会都强调把党的领导落实到各领域各方面各环节，健全社会工作体制机制。

- 健全社会工作体制机制、形成中国特色社会工作制度体系，必须坚持党的全面领导。

4. **职能发挥层面**
    - 社会工作服务是新时代党的群众工作的重要组成部分。
    - 其主要任务是为困难、弱势群体和有需要人群提供专业服务，助力提升公共服务、加强和创新社会治理。
    - 这些工作以政府委托或购买服务等方式进行，在党和国家战略规划和政策指导下实施。
    - 因此，坚持党的全面领导是社会工作服务有效发挥职能的基本前提。

小结： 党的领导不是外部附加，而是社会工作服务合法运行、获得制度保障、发挥专业职能的根本前提。

三、社会工作服务如何自觉接受党的领导

（一）基本原则：四个“要”

1. **服务设计要体现党和国家的政策方针。**
    - 理解政策意图，在服务设计中体现政策要求。
2. **服务开展要锚定党和国家的政策目标。**
    - 以政策目标为导向，关注民生问题和基层治理目标。
3. **服务过程要密切联系群众。**
    - 传递党和国家的关怀；
    - 将社情民意上传给党组织和政府部门；
    - 密切党同人民群众的血肉联系。
4. **服务效果要增进群众对党和国家的政治认同。**
    - 围绕“两个事关”：事关党长期执政和国家长治久安，事关社会和谐稳定和人民幸福安康；
    - 通过解决群众急难愁盼问题，增强政治认同。

（二）基本内容：五个方面

1. **加强党的建设。**
    - 社会工作服务机构要创造条件建立党组织，实现党组织对服务机构重要事务和发展的领导。
2. **加强政策学习。**
    - 社会工作者要学习党和国家政策，用政策指引服务，按政策办事，做政策的积极贯彻者和执行者。
3. **坚持求真务实。**

- 在党建引领下坚持实事求是，做老实人、办老实事，践行党的优良作风。

4. **增强群众向心力。**
    - 通过扎实有效的服务使服务对象受益，增强人民群众对党的向心力，巩固党的执政基础。
5. **体现制度优越性。**
    - 通过高质量服务反映社会主义制度优越性，并丰富和发展这种优越性。

第二节 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导

一、核心命题

习近平新时代中国特色社会主义思想是社会工作服务的根本指导思想。 社会工作服务必须以这一思想为指导，特别是以习近平总书记关于社会工作的重要论述为根本遵循。

二、理论定位：为什么它是根本指导

可从四个层面理解:

1. **马克思主义中国化最新成果。**
    - 党的十八大以来创立，实现了马克思主义中国化时代化新的飞跃，为中国式现代化提供根本遵循。
2. **党和人民实践经验和集体智慧的结晶。**
    - 来自改革开放和社会主义现代化建设伟大实践，反映时代要求和人民期望。
3. **中国特色社会主义理论体系的重要组成部分。**
    - 是新时代坚持和发展马克思主义的最新理论成果。
4. **实现中华民族伟大复兴的行动指南。**
    - 既立足现实又放眼未来，指导中国式现代化实践。

小结： 这一思想既有理论高度，又有实践指向，因此社会工作服务必须以它为根本指导。

三、如何以这一思想指导社会工作服务实践

（一）以习近平总书记关于社会工作的重要指示为根本遵循

- **定位：** 社会工作是党和国家工作的重要组成部分，事关党长期执政和国家长治久安，事关社会和谐稳定和人民幸福安康。
- **形势判断：** 社会结构深刻变化，新兴领域迅速发展，新经济组织、新社会组织大量涌现，新就业群体规模持续扩大，社会工作面临新形势新任务。
- **总体要求：** 坚持以人民为中心，践行新时代党的群众路线，坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路，健全社会工作体制机制，突出抓好新兴领域党的建设、党建引领基层治理和基层政权建设、凝

聚服务群众工作。

- **责任要求：** 做好社会工作是全党共同责任；党委（党组）扛起政治责任，各地各部门协同联动，社会工作部门加强自身建设。

（二）坚持党的领导，把政治性和社会性结合起来

- 我国社会工作既有鲜明政治性，也有明显社会性。
- 要把二者艺术地结合起来：以政治性促进社会性发展，以积极的社会性巩固政治性目标。
- 在助力实现“两个事关”上作出贡献。

（三）坚持以人民为中心

- 以人民为中心是习近平新时代中国特色社会主义思想的核心内容。
- 社会工作服务直接为困难、弱势群体和有需要人群服务，是贯彻落实这一思想的具体实践。

（四）坚持人民当家作主

- 社会工作关注民生服务和基层社会治理，促进人民群众参与基层公共事务管理。
- 增强群众主体意识，助力全过程人民民主。

（五）坚持在发展中保障和改善民生

- 落实“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶”的基本要求。
- 着力解决群众急难愁盼问题，实事求是、量力而行，不作过头许诺。

第三节 坚持践行社会主义核心价值观

一、核心命题

社会主义核心价值观是社会工作服务的价值总纲。 我国社会工作服务必须坚持社会主义核心价值观引领，并将专业价值观与社会主义核心价值观有机结合。

二、社会主义核心价值观的内容与意义

（一）三个层面的内容

1. **国家层面：富强、民主、文明、和谐**——经济富强、政治民主、文化文明、社会与生态和谐。
2. **社会层面：自由、平等、公正、法治**——体现中国特色社会主义的基本社会属性。
3. **个人层面：爱国、敬业、诚信、友善**——公民基本价值追求和道德准则。

三个层面相互联系、相互支撑，共同构成中国特色社会主义的价值基石。

（二）重要意义

- 是当代中国精神的集中体现，是凝聚人心、汇聚民力的强大力量；

- 是社会主义意识形态和价值体系的基石与支柱；
- 为各层面行为指明方向，对引导社会风尚、促进社会团结、推动社会进步具有指导意义；
- 对社会工作事业发展具有现实指导作用。

小结： 社会主义核心价值观既有国家、社会、个人三个层面的完整结构，又是社会工作服务必须遵循的价值总纲。

三、社会工作服务如何坚持社会主义核心价值观引领

（一）为什么必须引领

- 社会工作服务是充满价值的社会服务活动，必然受社会主义核心价值观指引；
- 只有坚持引领，服务才有正确方向，才能形成与社会价值相一致的环境氛围，获得各方面同向支持，在多层面取得综合效果；
- 社会工作服务以增进民生福祉、促进社会公平正义、促进社会和谐、实现国泰民安为目标，坚持引领能更有效发挥专业作用。

（二）如何实现有机结合

- 有机结合不是机械凑集、形式化套用或简单加和，而是以社会主义核心价值观为引领，把专业价值观与社会主义核心价值观融为一体；
- 在国家、社会、个人三个层面都要实现有机结合；
- 要学深悟透党和国家相关文件精神，在服务项目设计中自觉坚持社会主义核心价值观的指导地位，并有意识地融入服务实践。

（三）社会工作服务反过来丰富社会主义核心价值观

- 社会工作服务的价值观（对社会、对服务对象、对服务机构、对专业）与社会主义核心价值观直接或间接相连；
- 社会工作服务既关注大局和社会环境，又有细致具体的专业精神，如坚持集体主义、尊重人、体谅人、理解人、帮助有需要的人、增强服务对象内在能力、将人与环境纳入动态系统等，都会丰富社会主义核心价值观的具体内涵；
- 社会工作服务通过专业活动传播正能量，对丰富和发展社会主义核心价值观有具体促进作用。

第四节 坚持以人民为中心

一、核心命题

以人民为中心是社会工作服务的根本价值关怀和基本工作原则。 社会工作服务必须把人民利益放在首位，以服务对象为主体，以改善民生和助人自助为落脚点。

二、为什么坚持以人民为中心

可从三个层面理解:

1. **党的宗旨层面**
    - 全心全意为人民服务是中国共产党的根本宗旨。
    - 为人民服务是党和国家一切活动的行动准则和目标，反映了人民至上的价值理念。
    - 进入新时代，党中央将坚持以人民为中心确立为坚持和发展中国特色社会主义的基本方略之一。
2. **治国理政层面**
    - 人民是国家和社会的主人，治国理政必须依靠人民、为了人民、惠及人民。
    - 加强和创新社会治理特别是基层社会治理，需要人民群众作为主体参与公共事务管理。
    - 人民群众参与基层治理、反映诉求、参与解决社会矛盾，既是人民当家作主的具体表现，也使发展成果更好惠及人民。
3. **解决社会主要矛盾层面**
    - 坚持以人民为中心，就是始终把最广大人民的根本利益作为党和国家一切工作的出发点和落脚点。
    - 尽最大努力满足人民群众的美好生活需要，增强获得感、幸福感、安全感。
    - 以解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为重点，促进人的全面发展。

小结： 以人民为中心既是党的宗旨要求，也是治国理政和解决社会主要矛盾的根本原则，因此必然成为社会工作服务的基本价值关怀。

三、社会工作服务如何坚持以人民为中心

（一）基本要求：五个方面

1. **树立全心全意为人民服务的理念。**
    - 坚定树立并用其指导实践。
2. **坚持以人民为中心，以人为本。**
    - 把人民利益放在第一位;
    - 理解服务对象处境和需要，尊重服务对象，设身处地关爱和支持服务对象。
3. **坚持服务对象的主体性。**
    - 以服务、合作的心态和行动提供服务;
    - 摒弃施舍心态，树立“人民是阅卷人”的理念;
    - 把服务对象当作真正解决其所遇问题的能动力量。

4. **树立以改善民生为目的的服务观。**
    - 特别关注困难、弱势群体和有需要人群，解决急难愁盼问题；
    - 积极促进改善民生、增进民生福祉。
5. **坚持“助人自助”的服务理念。**
    - 不仅提供物质帮助以及心理和社会支持，还要特别重视服务对象的能力发展。

（二）服务全过程：五个基本层面

1. **共同确认需要。**
    - 与服务对象一起，在国家和社会发展总体格局中，以其社会环境和能力为参照，合理确定现实需要。
2. **用好政策解决民生困难。**
    - 了解相关社会政策内涵，用好政策，帮助服务对象解决具体民生困难，积极稳妥处理急难愁盼问题。
3. **坚持主体性，协助增能。**
    - 平等对待服务对象，发挥其潜能，协助增能。
4. **联结社会关系网络。**
    - 协助服务对象联结和发展社会关系网络，完善社会支持体系，增强社会功能和参与社会生活的能力。
5. **统筹社会整体利益。**
    - 实现具体问题解决与人民根本利益相协调。

第五节 坚持践行新时代党的群众路线

一、核心命题

群众路线是党的根本工作路线，也是社会工作服务的基本原则。 社会工作服务必须坚持“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”。

二、群众路线的基本内涵

党的十一届六中全会将群众路线概括为：

一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去。

1. **“一切为了群众，一切依靠群众”**——党的群众观点
    - 全心全意为人民服务是党的一切工作的根本出发点和归宿；
    - 以最广大人民的根本利益为最高标准；

- 相信群众，尊重和支持人民群众的首创精神；
- 善于从群众议论中发现问题、提出解决问题的方法和政策；
- 在工作中发动群众、组织群众，创造发动与组织群众的新方式、新方法。

2. **“从群众中来，到群众中去”**——党的根本工作方法
   - 把实事求是的思想路线同群众路线的工作方法有机统一；
   - 虚心向群众学习，深入群众做调查研究；
   - 将群众意见集中起来形成正确决策，再到群众中宣传阐释，化为群众行动。

小结： 群众路线既是价值立场（为了群众、依靠群众），也是工作方法（从群众中来、到群众中去）。

三、新时代党的群众路线的继承与发展

1. **开展群众路线教育实践活动**
   - 以“为民务实清廉”为主要内容；
   - 聚焦形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风“四风”问题；
   - 坚持开门搞活动，让群众参与、受群众监督、请群众评判。
2. **探索群众工作新途径、新方法、新机制**
   - 善于运用说服教育、示范引导和提供服务等方法凝聚和激励群众；
   - 引导群众正确认识改革中的暂时困难，与党和国家同心同德；
   - 重视与群众及社会团体的直接交流，做到亲民、爱民、为民。
3. **通过网络走群众路线**
   - 老百姓上了网，民意也就上了网；
   - 党政机关和领导干部要学网、懂网、用网；
   - 了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切；
   - 让互联网成为同群众交流沟通的新平台、为群众排忧解难的新途径、发扬人民民主和接受人民监督的新渠道。

小结： 新时代群众路线在坚持根本内容的同时，强调教育实践、方法创新和网络渠道。

四、为什么群众路线是社会工作服务的基本原则

- 群众路线深刻阐释了全心全意为人民服务的根本宗旨；
- 要求服务群众时尊重群众，真正了解群众需要，发挥群众内生动力和创造性；
- 要求从具体、最迫切的问题入手，与群众一起解决实际问题；

- 通过解决问题提升群众获得感，增强群众对党和国家的认同；
- 实现“让党放心”和“让人民群众满意”的统一，增强党执政的群众基础。

因此，坚持践行新时代党的群众路线是我国开展社会工作服务的基本原则。

第六节 坚持走中国特色社会主义社会治理之路

一、核心命题

社会工作服务必须走中国特色社会主义社会治理之路，在加强和创新社会治理中发挥专业作用。 社会工作服务不是社会治理的旁观者，而是参与基层治理、服务群众、促进社会和谐的重要专业力量。

二、社会治理的基本含义

（一）社会治理不同于传统社会管理

1. **社会治理的内涵**
    - 党的十八届三中全会首次提出“社会治理”概念，并作出“创新社会治理体制”的战略部署。
    - 传统社会管理主要强调自上而下的政府管理权力行使，容易出现管得太死、手段偏硬、社会缺乏活力的问题。
    - 社会治理强调相关各方对社会事务的共同参与，致力于在公共领域实现各方平等参与，聚集各方智慧、平衡各方责任和利益，使社会领域既有公共秩序，又有发展活力。
2. **社会治理与政府治理、国家治理的关系**
    - 政府治理是以政府行政系统为治理主体，对社会公共事务的治理；
    - 国家治理是党和政府对整个国家和社会的治理，即治国理政；
    - 社会治理是对社会领域的治理，也是多种社会力量参与的治理。
    - 我国社会结构正在深刻变化，基层社会治理、新兴领域社会治理任务日益艰巨，要实现既有秩序又有活力的发展局面，必须加强社会治理。

小结： 社会治理的核心是从“政府单向管理”转向“多元主体共同参与”，追求秩序与活力并重。

（二）社会治理是群众民主参与管理社会事务的活动

1. **覆盖广泛的社会领域**——社会是开放场域，各类主体互动交融，覆盖面广、复杂程度高。
2. **面向基层各类社会组织**——部分社会组织扎根基层、形式灵活，但存在不稳定性，需要引导规范健康发展、实施有效治理。
3. **依靠广大人民群众共同参与**——社会问题和社会矛盾增加，群众需求多样化，既需要政府公共政策，也需要群众积极参与。
4. **基层社会治理居于基础地位**——社会问题和民生需求都发生在基层，群众和社会力量不能有效参与，

就达不到社会治理总体效果。

5. **促进基层治理体系和治理能力现代化**——基层治理是国家治理的基石，要统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理，建立健全基层治理体制机制，推动政府治理同社会调节、居民自治良性互动。

三、社会工作服务如何助力中国特色社会主义社会治理

（一）中国特色社会主义社会治理体系

- 党的十八届三中全会作出“创新社会治理体制”战略部署，明确系统治理、依法治理、综合治理、源头治理。
- 党的十九届四中全会提出完善“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。
- 党的二十大报告要求完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。

（二）社会工作服务参与社会治理的机会和空间

- 党中央关于加强和创新社会治理的战略部署，为社会工作服务参与社会治理提供了大量机会和空间。
- 无论是系统治理、依法治理、综合治理还是源头治理，社会工作服务都大有用武之地。
- 在民主协商、社会协同、公众参与过程中，社会工作者可以扮演重要角色；
- 在推行网格化管理和社会化服务、推动治理和服务重心向基层下移过程中，社会工作服务可以用其所长。
- 社会工作服务在扩大社会参与、协调社会利益、防范社会风险、化解社会矛盾、维护社会稳定中发挥了重要作用。

（三）社会工作服务参与基层社会治理坚持的基本原则

1. **坚持正确的政治方向**——坚持走中国特色社会主义社会治理之路。
2. **坚持正确的群众路线**——服务群众，用党的政策引领群众、鼓舞群众，从群众中来、到群众中去，依靠群众、相信群众。
3. **坚持服务导向**——实现社会服务与社会治理有机衔接，实施服务型治理，特别注意解决群众急难愁盼问题，以服务为依托增进社会治理效能。
4. **坚持民生—社会导向**——把服务群众同社会治理结合起来，关注民生，及时有效缓解基层社会治理矛盾，参与协商式治理，使基层社会既有秩序又有活力。
5. **坚持系统治理和源头治理**——善于同其他各方力量建立协同合作关系，通过协同联动更好解决社会问题；发挥社会工作深入细致、将心比心、综合关怀的特质，从源头治理问题。

第七节 坚持职业化和专业化

一、核心命题

职业化和专业化是社会工作服务发展的基本方向。 社会工作要成为被社会认可、具有不可替代功能的专门职业，同时不断提升专业素质、专业方法和专业制度水平。

二、坚持社会工作的职业化

（一）职业化的含义及必要性

- **含义：** 社会工作职业化，是指社会工作要成为一个专门的职业，从业人员以此为业并得到社会承认。
- **必要性：**
    - 职业化是现代社会的产物，与现代社会的分工直接相关；
    - 现代社会需要一批能处理复杂问题、具有专精技术且具有相当规模、不可替代的从业人员；
    - 只有实现职业化，社会工作才能被社会承认，并发挥不可替代的社会功能；
    - 我国现代化进程和任务表明，必须加快社会工作职业化进程。

（二）促进社会工作的职业化发展

- 职业化既要靠自我条件积累，也需要借鉴国际经验；
- 社会工作要成为一种职业，就要有职业边界、进入行业的基本条件，以及专门评价的职业规范和工作标准；
- 职业化与专业化联系在一起：没有专业化，社会工作很难成为有较高技术含量、有相应社会地位的职业；
- 要实现职业化，就要加快专业化进程，提高社会工作人员的专业素质和处理社会问题的实际能力；
- 要制定从业标准和职业规范，建立科学、清晰、系统的职业等级标准，培养专业人才队伍；

（三）推进社会工作职业化的优先次序

- 《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会工作专业人员队伍建设的意见》对社会工作职业化进程作了基本安排。
- **完善职业化建设：** 重点在社区治理、乡村治理、信访工作、新就业群体服务、职工帮扶、青少年事务、教育辅导、基层文化活动组织、戒毒康复、社会救助、老龄和养老服务、儿童福利、慈善事业、婚姻家庭、社区矫正、就业服务、卫生健康、残疾人服务等领域，明确社会工作专业岗位的职业任务与标准。
- **完善职业分类：** 发挥职业分类对就业创业的指引作用。
- **制度建设安排：** 深化专业培训，加强专业教育，扩大岗位规模，规范使用，健全评价标准和评价方式，改革职业资格制度，完善激励措施等。

小结： 职业化解决“社会工作是不是一个职业、有没有职业边界和职业标准”的问题；其路径是明确岗位、完

善分类、健全评价和激励制度。

三、坚持社会工作的专业化

（一）专业化的含义

- 现代社会工作的特征是专业性，体现在社会工作者的素质、理念和价值观、工作方式方法、工作程序及其逻辑性、工作效率和效果等方面。
- 社会工作专业化包括两方面基本内容：
    1. **社会工作者的专业化：** 社会工作人员习得专业知识、具备专业素质，并以此开展服务的过程；
    2. **社会工作实践的专业化：** 对朴素的、经验性的社会工作服务做法进行认真研究、总结和梳理，形成系统化知识，并有效运用的过程。
- 二者互相联系：社会工作者的专业化隶属于社会工作专业化范畴，同时又是推进社会工作专业化建设的关键。

（二）实现社会工作专业化的基本路径

对于社会工作者的专业化来说，有三种情况或三条路径：

1. **初进入社会工作服务领域的人员：**
    - 学习和接受社会工作服务价值观的培养；
    - 学习社会工作服务专业方法并实践；
    - 学习与各类服务对象建立工作关系并协同开展工作；
    - 能对自己的服务实践过程进行管理，包括与同行一起工作、与各种利益相关者建立良好工作关系、开展有效率和良好效果的服务。
    - 因此，社会工作者的专业化需要经历艰苦的学习和实践过程。
2. **有一定工作经验的工作人员：**
    - 专业化道路大致与初学者相同；
    - 但他们有一定工作经验，可能只需学习专业知识，并与自己的工作经验相结合，即可走向专业化。
3. **资深的、有丰富经验的社会工作者：**
    - 将自己的本土经验概念化、条理化、理论化、框架化，使其可系统传播；
    - 这是本土社会工作专业化的道路，既可贵、又困难、更具有重要意义。

- 社会工作者的专业化不仅是学习专业知识的过程，也是运用专业知识进行实践的过程，二者结合才能

真正培养社会工作专业人才并开展服务。

- 除社会工作者的专业化外，还要求社会工作制度的专业化：培养制度、评价制度、使用制度、激励制度都应有专业化安排，尤其需要社会工作的立法。

（三）社会工作专业化与国际经验的关系

- 国际社会对社会工作专业化达成的共识主要包括：
    1. 社会工作有一套系统的理论体系；
    2. 社会工作得到广泛的社会认可；
    3. 社会工作的专业权威性；
    4. 社会工作职业伦理规范的制度化；
    5. 职业群体拥有专业文化和共识。
- 各国各地区的国情社情不同，发展社会工作的进程也不同，但上述五点已成为评价某国某地区社会工作是否达到专业化的重要参考标准。
- 我国社会工作在工作目标、经济社会条件、事业发展推动方式、工作效果评价等方面有自己的特点，但国际做法也有值得借鉴之处。
- 习近平总书记在阐述我国社会治理发展要求时指出："我们从来不排斥任何有利于中国发展进步的他国国家治理经验，而是坚持以我为主、为我所用，去其糟粕、取其精华。"
- 社会工作专业化不是西方化，不是照搬照抄西方理论和方法，而是要站稳政治立场、立足中国国情，适当借鉴国际上先进的、对我国有用的经验。

（四）社会工作专业化的措施及注重本土实践经验的总结

- 《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会工作专业人员队伍建设的意见》从队伍建设角度对社会工作专业化做了基本制度安排，包括深化专业培训、加强专业教育、健全评价标准和评价方式、改革职业资格制度、合理确定薪酬待遇等。
- 我国本土社会工作实践可以而且也应该走专业化道路。这就要求：
    - 将某一社会工作服务领域从业者的个人成功做法变为集体经验；
    - 把工作方法知识化；
    - 把工作经验条理化；
    - 把相关实践知识逻辑化。
    - 这就是本土实践经验的总结和"学理化"过程。
- 我国各社会工作服务领域有丰富的个人化、地方化实践经验，但缺乏总结和理论提炼，专业化程度较低。

- 我国社会工作专业化，在推进人员专业化的同时，也要注重本土实践专业化的提升。这不但能提高我国社会工作整体专业水平，也能向世界传播我们的经验，为世界社会工作作出中国贡献。

第二章第一节 党的二十大和二十届历次全会精神

一、核心命题

党的二十大和二十届历次全会精神，是开展社会工作服务必须重点掌握的政治理论。 社会工作服务要把专业实践融入国家发展大局，在增进民生福祉、完善社会治理体系中发挥作用。

二、党的二十大精神

（一）大会主题

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻新时代中国特色社会主义思想，弘扬伟大建党精神，自信自强、守正创新，踔厉奋发、勇毅前行，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴而团结奋斗。

（二）新时代十年的伟大变革

党的二十大报告概括了十六个方面成就，核心包括：创立习近平新时代中国特色社会主义思想；全面加强党的领导；实现小康这个中华民族的千年梦想；贯彻新发展理念；全面深化改革；走中国特色社会主义政治发展道路；深入贯彻以人民为中心的发展思想；推进全面从严治党等。

（三）开辟马克思主义中国化时代化新境界

- 坚持马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合。
- 继续推进理论创新，必须坚持好、运用好贯穿其中的立场观点方法：
    - 必须坚持人民至上；
    - 必须坚持自信自立；
    - 必须坚持守正创新；
    - 必须坚持问题导向；
    - 必须坚持系统观念；
    - 必须坚持胸怀天下。

（四）新时代新征程中国共产党的使命任务

团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。

（五）中国式现代化的中国特色和本质要求

五个中国特色：

- 人口规模巨大的现代化；
- 全体人民共同富裕的现代化；
- 物质文明和精神文明相协调的现代化；
- 人与自然和谐共生的现代化；
- 走和平发展道路的现代化。

本质要求： 坚持中国共产党领导，坚持中国特色社会主义，实现高质量发展，发展全过程人民民主，丰富人民精神世界，实现全体人民共同富裕，促进人与自然和谐共生，推动构建人类命运共同体，创造人类文明新形态。

（六）全面建成社会主义现代化强国的战略安排

分两步走：

- 从二〇二〇年到二〇三五年基本实现社会主义现代化；
- 从二〇三五年到本世纪中叶，把我国建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国。

（七）全面建成社会主义现代化强国要把握的重大原则

- 坚持和加强党的全面领导；
- 坚持中国特色社会主义道路；
- 坚持以人民为中心的发展思想；
- 坚持深化改革开放；
- 坚持发扬斗争精神。

（八）重大部署

包括构建新发展格局、实施科教兴国战略、发展全过程人民民主、全面依法治国、推进文化自信自强、增进民生福祉、推动绿色发展、推进国家安全体系和能力现代化、坚持和完善“一国两制”、促进世界和平与发展、全面从严治党等。

对社会工作服务的启示： 社会工作服务要围绕增进民生福祉、完善社会治理体系、建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体来展开。

三、党的二十届一中全会精神

- 2022 年 10 月 23 日在北京举行。
- 全会选举了中央政治局委员、中央政治局常务委员会委员、中央委员会总书记；
- 通过中央书记处成员，决定中央军事委员会组成人员；
- 批准二十届中央纪律检查委员会第一次全体会议选举产生的书记、副书记和常务委员会委员人选。

四、党的二十届二中全会精神

- 2023 年 2 月 26 日至 28 日在北京举行。
- 审议通过拟向十四届全国人大一次会议推荐的国家机构领导人员人选建议名单，以及拟向全国政协十四届一次会议推荐的全国政协领导人员人选建议名单。
- 审议通过《党和国家机构改革方案》。

与社会工作直接相关：

- 《党和国家机构改革方案》明确组建**中共中央社会工作部**，作为党中央职能部门。
- 中共中央社会工作部负责：统筹指导人民信访工作，指导人民建议征集工作，统筹推进党建引领基层治理和基层政权建设，统一领导全国性行业协会商会党的工作，协调推动行业协会商会深化改革和转型发展，指导混合所有制企业、非公有制企业和新经济组织、新社会组织、新就业群体党建工作，指导社会工作人才队伍建设等。
- 中共中央社会工作部统一领导国家信访局；国家信访局由国务院办公厅管理的国家局调整为国务院直属机构。
- 省、市、县级党委组建社会工作部门，相应划入同级党委组织部门的“两新”工委职责。

五、党的二十届三中全会精神

（一）进一步全面深化改革的重要性和必要性

- 改革开放是党和人民事业大踏步赶上时代的重要法宝;
- 当前和今后一个时期是以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期;
- 必须继续把改革推向前进，这是坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化等的必然要求。

（二）指导思想

坚持马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，完整准确全面贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，以经济体制改革为牵引，以促进社会公平正义、增进人民福祉为出发点和落脚点。

（三）总目标

继续完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化。到二〇三五年，全面建成高水平社会主义市场经济体制，基本实现国家治理体系和治理能力现代化，基本实现社会主义现代化；到二〇二九年中华人民共和国成立八十周年时，完成本决定提出的改革任务。

（四）对社会工作领域的部署

- 健全社会工作体制机制;

- 加强党建引领基层治理；
- 加强社会工作者队伍建设；
- 推动志愿服务体系建设；
- 推进信访工作法治化；
- 健全吸纳民意、汇集民智工作机制；
- 健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，完善共建共治共享的社会治理制度；
- 深化行业协会商会改革；
- 探索加强新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设有效途径。

六、党的二十届四中全会精神

（一）“十五五”时期经济社会发展的指导思想

全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，围绕全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，以推动高质量发展为主题，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的。

（二）“十五五”时期必须遵循的原则

- 坚持党的全面领导；
- 坚持人民至上；
- 坚持高质量发展；
- 坚持全面深化改革；
- 坚持有效市场和有为政府相结合；
- 坚持统筹发展和安全。

（三）主要目标

高质量发展取得显著成效；科技自立自强水平大幅提高；进一步全面深化改革取得新突破；社会文明程度明显提升；人民生活品质不断提高；美丽中国建设取得新的重大进展；国家安全屏障更加巩固。

（四）对完善社会治理体系的部署

- 坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，完善共建共治共享的社会治理制度；
- 健全社会工作体制机制，完善社会治理政策和法律法规体系；
- 加强新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设；
- 加强社会组织培育管理，推动行业协会商会改革发展；

- 加强党建引领基层治理和基层政权建设；
- 坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强乡村治理，完善社区治理；
- 发挥人民群众主体作用，引导各方有序参与社会治理；
- 完善凝聚服务群众工作机制，夯实社会治理群众基础；
- 健全社会心理服务体系和危机干预机制；
- 发展志愿服务，加强志愿服务组织管理；
- 推进信访工作法治化；
- 加强社会工作者队伍建设，提高专业化服务水平。

第二节 习近平总书记对社会工作的重要指示

一、核心命题

社会工作是党和国家工作的重要组成部分。 习近平总书记对社会工作的重要指示，为新时代社会工作高质量发展指明了方向、提供了根本遵循。

二、重要指示的核心内容

（一）社会工作的战略定位

- 社会工作是党和国家工作的重要组成部分；
- 事关党长期执政和国家长治久安；
- 事关社会和谐稳定和人民幸福安康。

（二）新时代社会工作的成就与形势判断

- 新时代以来，党中央作出一系列重大决策部署，推动社会工作取得重要成就；
- 当前我国社会结构正在发生深刻变化，尤其是新兴领域迅速发展，新经济组织、新社会组织大量涌现，新就业群体规模持续扩大；
- 社会工作面临新形势新任务，必须展现新担当新作为。

（三）总体要求

要坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神：

1. **坚持以人民为中心**，践行新时代党的群众路线；
2. **坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路**；
3. **健全社会工作体制机制**；
4. **突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设**，不断增强党在新兴领域的号召力凝聚力影

响力；

5. **抓好党建引领基层治理和基层政权建设**；
6. **抓好凝聚服务群众工作**，推动新时代社会工作高质量发展。

（四）责任要求

- 做好社会工作是**全党的共同责任**；
- 各级党委（党组）要扛起政治责任，加强组织领导和统筹协调，确保党中央关于社会工作的决策部署落到实处；
- 各地和有关部门要主动作为、协同联动，坚持管行业也要管党建，形成做好社会工作的强大合力；
- 社会工作部门要加强自身建设，强化政治担当，勇于实践探索，扎实履职尽责，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的贡献。

三、对社会工作服务的要求

1. **把服务群众、造福群众作为出发点和落脚点。**
    - 在解决群众急难愁盼问题过程中传递党和政府的温暖。
2. **把政治性和社会性结合起来。**
    - 社会工作是党面对广泛社会领域、广阔基层组织、广大人民开展的工作，既有鲜明政治性，也有明显社会性；
    - 要以政治性促进社会性发展，以积极的社会性巩固政治性目标。
3. **在“两个事关”上发挥作用。**
    - 围绕党长期执政和国家长治久安、社会和谐稳定和人民幸福安康，发挥社会工作的专业作用。

第三节 习近平总书记关于基层治理的重要论述

一、核心命题

基层强则国家强，基层安则天下安。 习近平总书记关于基层治理的重要论述，为社会工作服务扎根基层、参与基层治理提供了根本遵循。

二、《习近平关于基层治理论述摘编》的核心内容

（一）基本定位

- 基层强则国家强，基层安则天下安；
- 坚持和加强党对基层治理的领导；
- 把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点；
- 坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理；

- 加强基层政权治理能力建设，构建共建共治共享的城乡基层治理格局；
- 建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

（二）七个专题

该书分为七个专题：

1. 基层强则国家强，基层安则天下安；
2. 把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点；
3. 巩固基层政权，完善基层民主制度；
4. 构建党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局；
5. 提高社会化、法治化、智能化、专业化水平，构建富有活力和效率的新型基层社会治理体系；
6. 坚持和发展新时代“枫桥经验”；
7. 坚持大抓基层的鲜明导向，推进以党建引领基层治理。

三、《习近平谈治国理政》第五卷中关于基层治理的重要论述

（一）基层治理与民生保障

- 基层治理和民生保障事关人民群众切身利益，是促进共同富裕、打造高品质生活的基础性工程；
- 各级党委和政府必须牢牢记在心上、时时抓在手上，确保取得扎扎实实的成效；
- 要健全基层党组织领导的基层群众自治机制，加强基层组织建设，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台；
- 健全城乡社区治理体系，为人民群众提供家门口的优质服务和精细管理；
- 坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

（二）城市治理与全过程人民民主

- 把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点；
- 把全过程人民民主融入城市治理现代化；
- 构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体；
- 打通服务群众的“最后一公里”，认真解决涉及群众切身利益的问题；
- 坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善基层治理体系，筑牢社会和谐稳定的基础。

（三）社区是基层自治的基本单元

- 社区是基层自治的基本单元，是国家治理体系的基层基础；

- 通过社区这个平台，办好“一老一小”等民生实事和公共事务，积极回应群众关切，是中国特色基层治理的显著优势；
- 建设多民族群众互嵌式社区，是促进各族群众交往交流交融的重要途径。

（四）基层应急管理

- 进一步提升基层应急管理能力；
- 推动应急管理工作力量下沉、保障下倾、关口前移；
- 有效防范化解重大安全风险，及时有力有效处置各类灾害事故；
- 筑牢安全底板，守牢安全底线。

（五）城市治理与基层党组织

- 城市治理的很多工作要靠基层党组织这个战斗堡垒和社区这个平台去落实；
- 厘清城市社区职责事项，继续推动资源下沉、完善服务设施；
- 强化网格化管理、信息化支撑，提高社区精细化治理、精准化服务水平。

（六）数字赋能与城市治理现代化

- 治理体系和治理能力现代化是中国式现代化的应有之义；
- 强化数字赋能、推进城市治理现代化，要科学规划建设大数据平台和网络系统；
- 强化联合指挥和各方协同，切实提高执行力；
- 以“时时放心不下”的责任感，做好预案、精准管控、快速反应，有效处置各类事态，确保城市安全有序运行。

（七）坚持和发展新时代“枫桥经验”

- 坚持以党建引领基层治理；
- 提高基层党组织领导基层治理能力；
- 提升农村公共服务水平，巩固农村和谐稳定、群众安居乐业的良好局面。

（八）文化根基与人民内部矛盾

- 加强历史文化保护，坚持创造性转化、创新性发展；
- 在发展社会主义先进文化、弘扬革命文化、传承中华优秀传统文化上协同发力，打牢社会治理的文化根基；
- 人民内部矛盾要用调解的办法解决；
- 六尺巷体现了先人化解矛盾的历史智慧，要作为弘扬中华优秀传统文化的教育场所；

- 发挥好中华民族讲求礼让、以和为贵传统美德的作用，营造安居乐业的和谐社会环境。

四、对社会工作服务的启示

1. **扎根基层。** 社会工作服务要立足社区、扎根基层，把服务群众、造福群众作为出发点和落脚点。
2. **促进多元互动。** 促进政府治理同社会调节、居民自治良性互动，夯实国家治理根基。
3. **办好民生实事。** 通过社区平台办好“一老一小”等民生实事和公共事务，积极回应群众关切。
4. **坚持和发展新时代“枫桥经验”。** 及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。
5. **强化党建引领。** 提高基层党组织领导基层治理能力，推动资源下沉、服务下沉。
6. **注重文化根基。** 发挥中华优秀传统文化在化解矛盾、促进和谐中的作用。

第四节 中央社会工作会议精神

一、核心命题

中央社会工作会议精神和党中央、国务院关于加强新时代社会工作的部署，是新时代社会工作高质量发展的行动指南。 社会工作者要增强责任感、使命感，提升专业能力，主动融入基层治理和民生服务大局。

二、中央社会工作会议精神

（一）会议基本情况

- 中央社会工作会议于 2024 年 11 月 5 日至 6 日在京召开；
- 会上传达了习近平总书记重要指示。

（二）习近平总书记重要指示的重大意义

- 充分体现了以习近平同志为核心的党中央对社会工作的高度重视，对社会工作系统的殷切期望；
- 重要指示高屋建瓴、精辟深邃，具有很强的政治性、思想性、指导性；
- 为做好新时代社会工作指明了方向，必须深入学习领会，坚决贯彻落实。

（三）习近平总书记关于社会工作的重要论述

- 党的十八大以来，党中央把社会工作摆在重要位置；
- 习近平总书记围绕为什么要加强社会工作、怎样加强社会工作，作出一系列重要论述，提出一系列新思想、新观点、新论断；
- 这些重要论述深刻阐明新时代社会工作的**根本原则、价值取向、发展方向、重点任务、基础保障**等；
- 是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分。

（四）总体要求

- 全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神；

- 深入学习贯彻习近平总书记重要论述和重要指示精神；
- 深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”；
- 深刻把握做好新时代社会工作的总体要求，切实增强责任感使命感，奋力开创新时代社会工作新局面。

（五）重点任务

1. **把加强新兴领域党的建设作为重中之重。**
    - 加强统筹协调，坚持分类指导；
    - 突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党建工作；
    - 推进党的组织覆盖和工作覆盖，促进新兴领域健康发展；
    - 继续抓好行业协会商会党建和改革发展。
2. **加强党建引领基层治理和基层政权建设。**
    - 破解基层治理“小马拉大车”突出问题；
    - 统筹推进为基层赋能和减负。
3. **扎实做好凝聚服务群众工作。**
    - 坚持和发展新时代“枫桥经验”；
    - 推进信访工作法治化；
    - 做好人民建议征集；
    - 发展志愿服务事业。
4. **加强党对社会工作的领导。**
    - 各级党委要落实政治责任；
    - 健全工作体系；
    - 建强社会工作者队伍；
    - 以改革创新精神推动社会工作高质量发展。

三、《关于加强新时代社会工作的意见》精神

（一）文件定位

- 2026 年 7 月，中共中央、国务院印发《关于加强新时代社会工作的意见》；
- 对加强新时代社会工作作出部署。

（二）总体要求

- 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导；
- 深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实四中全会部署；
- 全面贯彻习近平总书记关于社会工作的重要论述；
- 深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；
- 坚持和加强党对社会工作的全面领导；
- 坚持以人民为中心，走好新时代党的群众路线；
- 坚持和发展新时代“枫桥经验”；
- 完善共建共治共享的社会治理制度；
- 突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设；
- 抓好党建引领基层治理和基层政权建设；
- 抓好凝聚服务群众工作；
- 坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路；
- 推动新时代社会工作高质量发展；
- 以高效能治理促进高质量发展和高水平安全良性互动。

（三）健全党领导社会工作的体制机制

- 坚持党中央集中统一领导，健全落实党中央关于社会工作决策部署的工作机制；
- 完善学习贯彻党的创新理论制度，把习近平总书记关于社会工作的重要论述作为各级党委（党组）理论学习中心组学习的重要内容，纳入干部教育培训和社会工作者培训内容；
- 完善社会工作领域理论宣传宣讲机制，推动进乡村、进社区、进企业、进新经济组织和新社会组织、进新就业群体等；
- 构建**党委统一领导、党委社会工作部门统筹协调、相关部门协同配合、社会力量广泛参与**的工作格局；
- 各级党委（党组）要高度重视社会工作，定期研究部署，解决重点难点问题。

（四）加强新兴领域党的建设

- 推动党的组织覆盖和工作覆盖有形有效；
- **新经济组织党建：** 提升非公有制企业党建工作质量，抓好互联网平台企业党建，探索科技创新型企业党建新路径，加强对混合所有制企业党建的分类指导，推进小微企业、个体工商户、专业市场党建；
- **新社会组织党建：** 深化社会组织改革，加强社会团体、基金会、社会服务机构、社会中介组织党

建，支持城乡社区社会组织在乡镇（街道）、村（社区）党组织领导下参与基层治理和服务群众；加强行业协会商会换届规范和负责人管理，持续推进行风治理；

- **新就业群体党建：** 探索加强新就业群体党的建设有效途径，加强关爱凝聚和服务管理，加强互联网平台算法治理，健全符合新就业群体特点的社会保障制度体系。

（五）加强党建引领基层治理和基层政权建设

- 强化基层党组织领导作用，建好建强基层党组织，持续整顿软弱涣散基层党组织，完善基层监督体系；
- 加强基层政权建设，构建党委领导、党政统筹、简约高效便民的乡镇（街道）管理体制，增强行政执行、为民服务、议事协商、应急管理、平安建设能力；
- 持续为基层减负赋能，全面实施乡镇（街道）履行职责事项清单，健全村（社区）工作事项准入制度，推动基层各类网格“多格合一”，巩固深化清理整治基层组织“滥挂牌”成果；
- 健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，加强乡村治理，完善社区治理，发挥市民公约、居民公约、村规民约等作用，健全发挥家庭家教家风建设作用的机制。

（六）做好凝聚服务群众工作

- 加强和改进人民信访工作，深化信访制度改革，推进信访工作法治化，持续推进信访问题源头治理和积案化解；
- 加强社会群体服务管理，强化思想政治引领，依法保障各类社会群体合法权益，畅通利益诉求反映渠道，及时回应不同社会群体关切，用心用情解决群众急难愁盼问题；
- 拓展常态化联系群众渠道，发挥党组织和党员、群团组织、人大代表、政协委员等作用，把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层；
- 做好人民建议征集工作，分级分层健全人民建议征集工作制度，畅通和拓展征集渠道，完善成果转化机制；
- 发展志愿服务事业，健全志愿服务体系，培育志愿文化，选树宣传优秀典型，完善激励褒奖措施，激发志愿服务活力。

（七）加强基础保障

- 健全系统完备、科学规范、务实管用、运行有效的社会工作法规制度；
- 加强阵地建设，健全城乡基层服务体系，增强对新就业群体等服务功能，拓展社会工作服务平台，支持、规范、引导社会工作服务机构发展；
- 用好信息化手段，推进智慧社区、数字乡村建设，完善群众诉求响应办理机制，推动社会工作数智化；
- 统筹推进社会工作者队伍建设，发挥社区工作者、社会工作专业人员、志愿者、社会工作领域党务工作者等作用，提高社会工作专业化服务水平；

- 加强社会工作部门自身建设，打造政治坚定、素质优良、心系群众、服务社会、作风过硬的社会工作干部队伍。

第三章第一节 社会工作服务专业价值观与道德规范的文化基础

一、核心命题

社会工作服务专业价值观与道德规范不是凭空产生的，而是深植于中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化之中。 中国社会工作服务必须立足本土文化基础，建立具有中国特色的专业价值观。

二、中华优秀传统文化对社会工作服务的影响

（一）核心思想理念

中华优秀传统文化的核心思想理念包括：讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合、求大同等。党的二十大报告列举的“天下为公、民为邦本、为政以德、革故鼎新、任人唯贤、天人合一、自强不息、厚德载物、讲信修睦、亲仁善邻”等，都是中华文明的智慧结晶。

（二）传统伦理观念与社会工作价值的呼应

1. **儒家“仁爱”**——“仁者爱人”“和而不同”“老吾老以及人之老”，与社会工作“尊重人、肯定人”的专业价值观深刻呼应。
2. **儒家“礼”**——强调个体在家庭、社会关系中的责任与义务，为社会工作理解“人在情境中”、重视家庭作为核心干预单位提供了文化背景。
3. **道家“自然无为”**——为社会工作尊重服务对象自决、避免过度干预提供哲学依据。
4. **“家国同构”传统**——国家被视为放大的家庭，家庭被视为国家基石，为社会工作理解个人、家庭、国家的关系提供文化基础。
5. **民间互助共济传统**——义庄、义田、社仓、会馆等，为社会工作“助人自助”提供民间实践基础和社会心理认同。

（三）中国社会福利思想的影响

- 互助仁慈、尊老爱幼、扶危济困等思想对社会工作价值观有深远影响；
- 以家庭为主要依赖机制的互助模式，使家庭成员在社会支持网络中占据核心地位；
- “仁政”理念和历代救济措施、民间救济实践，为社会工作价值观形成提供了积极影响；
- 新中国成立后的社会福利制度、改革开放后的多元化福利服务，以及党的十八大以来对社会工作的重视，不断丰富社会工作价值观的本土实践。

小结： 中华优秀传统文化为社会工作服务提供了仁爱、互助、家庭为本、重视和谐等价值资源，是中国社会工作专业价值观的深层文化根基。

三、革命文化对社会工作服务的影响

（一）对专业价值观的影响

1. **全心全意为人民服务**——要求社会工作者始终把人民利益置于最高价值坐标，将“助人自助”的职业使命与困难、弱势群体权益保障结合起来。
2. **集体主义精神**——强调集体利益与个人利益的辩证统一，培育社会工作者的社会责任感和团队协作能力。
3. **艰苦奋斗精神**——要求社会工作者在资源有限、环境恶劣条件下保持服务初心，以科学态度分析问题、以务实行动寻求突破。

（二）对专业服务的指导意义

1. **群众路线**——要求社会工作者以人民为中心，将个体困境置于社会结构视野中审视，通过组织动员与资源整合推动社会支持网络建构。
2. **创新实践精神**——鼓励社会工作者突破传统服务模式，构建更具适配性的服务框架。
3. **团结协作策略**——要求社会工作者构建多主体协同的服务网络，形成专业共同体，提高服务效能。

小结： 革命文化为社会工作提供了人民立场、集体主义、艰苦奋斗、群众路线和团结协作等价值资源，是中国社会工作专业价值观的重要来源。

四、社会主义先进文化对社会工作服务的影响

（一）对专业价值观的影响

1. **以“社会公平正义”为原则**——深化为服务对象增能的理念，要求社会工作既尊重服务对象主体性，又通过专业方法帮助其实现自我发展。
2. **以“人文关怀”为导向**——推动服务模式转型，要求社会工作者超越技术理性，关注服务对象的尊严、需求和发展潜能。
3. **将“尊重和包容”融入道德规范建设**——要求社会工作者提升文化敏感性，尊重服务对象的文化差异，提供个性化服务。

（二）对专业服务的指导意义

1. **积极转化人文关怀理念**——将人文关怀贯穿需求评估、服务设计与干预实施全过程，构建兼具专业深度与人文温度的服务体系。
2. **强化沟通协调能力**——整合政府、社区、社会组织、市场等多方资源，构建覆盖物质支持、心理疏导、能力提升等多维度的服务体系。
3. **注重提升文化认同感**——通过文化传承平台、红色教育基地、非物质文化遗产体验等活动，帮助服务对象建立对中华文化的深度认知和身份认同。

小结： 社会主义先进文化为社会工作提供了公平正义、人文关怀、尊重包容等价值导向，并要求社会工作者将其转化为具体服务策略。

五、建立中国特色社会主义工作服务专业价值观的基本原则

1. **走好新时代党的群众路线。** 社会工作服务是国家社会福利和社会治理体系的重要组成部分，对国家政策的高度认同和协助政府履行职能是专业价值观遵循的首要原则。
2. **强化价值自觉与文化自信。** 清晰认知自身价值体系中的本土基因（如社会责任感、国家认同感、民生关怀）与独特优势（如重视基层和互助关系网络）。
3. **在协同中坚守专业价值观。** 在融入多元共治社会治理体系、承接政府转移职能的同时，坚守整合资源、促进参与等专业价值观，以服务对象为中心，维护公平正义。
4. **推动传统智慧的现代转化。** 将中华优秀传统文化和社会治理经验创造性转化为社会工作服务的现代专业方法和价值实践，构建适应时代需求的本土社会工作服务价值体系。

第三章第二节 社会工作服务的专业价值观

一、核心命题

社会工作服务专业价值观，是社会工作专业团体内部的一套价值偏好，是社会工作区别于其他专业的重要标志。 它既包含国际社会工作界普遍认同的基本价值观，也形成了具有中国本土特点的专业价值观。

二、国际社会工作界认同的六条专业价值观

1. **服务大众**——首要目标是帮助有需要的困难、弱势群体，不求私利地提供专业服务。
2. **践行社会公正**——特别关注困难、弱势群体利益，维护公平正义，倡导积极社会变革。
3. **强调服务对象个人的尊严和价值**——尊重每一名服务对象，理解个体差异和文化多元，相信服务对象能够自决、实现自我价值。
4. **强调人际关系的重要性**——促进人与人之间的积极沟通和良性互动，改善人际关系。
5. **待人真诚和守信**——坚持专业使命和价值观，表现出专业责任感，坦诚对待服务对象，真诚反思自身问题。
6. **注重能力培养和再学习**——在专业能力范围内开展服务，不断增进专业知识和技能，提升专业能力。

小结： 这六条价值观是国际社会工作界的普遍共识，为中国社会工作专业价值观提供了重要参考。

三、中国社会工作服务的专业价值观

（一）政策依据与本土特点

- 民政部 2012 年发布的《社会工作者职业道德指引》指出：“社会工作者应践行社会主义核心价值观，遵循以人为本、助人自助专业理念。”
- 该指引将**专业准则、政治要求、文化传统**三者融合，使中国社会工作服务专业价值观显露出本土特点。

（二）新时代对我国社会工作服务高质量发展提出的要求

中国的社会工作职业化和专业化是在党中央和政府直接领导与推动下开展的，是建设社会主义和谐社会的重要组成部分。推动新时代社会工作服务高质量发展，需把握以下建设要点：

1. **以人民为中心是核心。**
    - 贯彻党的群众路线，聚焦困难、弱势群体需求；
    - 通过精准服务促进共同富裕，缩小收入分配差距；
    - 将服务转化为凝聚民心的政治纽带，回应发展成果由人民共享的号召。
2. **社会治理现代化是路径。**
    - 嵌入基层治理网络，通过党建引领开展“五社联动”；
    - 推动社会治理共建共治共享；
    - 增强社会自我“造血”功能，减少行政依赖，实现服务可持续发展。
3. **专业性与本土化融合是关键。**
    - 既要延续助人自助、公平正义等理念；
    - 又要融入中华优秀传统文化中的仁爱、和合等思想；
    - 强调社会工作服务需立足本土人际关系网络来开展。
4. **系统性思维是工具。**
    - 社会工作服务专业价值观实践场域涵盖社会福利政策系统、专业社群系统、服务对象系统和社会文化系统；
    - 社会工作者需以系统思维整合各方资源，以创新方法破解社会问题；
    - 最终实现服务对象与社会环境的协同发展。

（三）构建和发展中国社会工作服务专业价值观的七个方面

1. **以人为本，回应需要。**
    - 紧密围绕人的问题与需求展开服务；
    - 真诚关注并迅速响应服务对象需求；
    - 将这一理念贯穿于社会福利政策的制定与实施全过程。
2. **接纳和尊重。**
    - 真诚对待每一名服务对象，不因年龄、性别、民族、身心状况、宗教信仰等歧视或拒绝服务；
    - 深入倾听服务对象的需求与问题，共同探索解决问题的策略；
    - 维护服务对象合法权益，促进社会功能提升。

3. **个别化和不批判。**
    - 充分尊重每一名服务对象的个性与人格，理解服务对象间的差异；
    - 避免将自己的价值观强加于服务对象；
    - 不指责、不批判服务对象的言行与价值观，不向服务对象发泄负面情绪；
    - 与服务对象共同工作，尊重其决定，不强迫其接受任何决定或服务。
4. **注重和谐，促进发展。**
    - 将促进社会和谐发展作为重要价值观；
    - 促进家庭、人际、群体、干群及社区等多层面的和谐；
    - 不断探索新理论、经验与方法，提升服务水平；
    - 通过人性化管理落实社会政策，解决社会问题，推动社会整体进步。
5. **平等待人，注重参与。**
    - 社会工作者与服务对象相互理解与合作，共同面对问题、寻找解决途径；
    - 尊重服务对象的意愿与想法，减少主观判断；
    - 建立良好沟通，尊重服务对象个人的意见与决定，避免主观独断与偏见造成的伤害；
    - 在制定政策与服务推行方面，倾听服务对象的真实想法，提升政策与服务效果。
6. **道德与责任并举。**
    - 社会工作服务既是服务过程，也是道德实践；
    - 将助人、满足困难弱势群体需求、解决实际问题放在首位，实践专业承诺；
    - 帮助服务对象提升自我生存能力并激发发展潜能；
    - 培养服务对象的责任意识，强化其自我改变与发展的能动性，减少对外部支持体系的依赖，实现助人自助；
    - 平衡专业服务与道德责任，确保服务既有效又符合道德规范标准。
7. **个人潜能提升与社会发展相结合。**
    - 社会工作服务的目标不仅限于解决个体与群体的现实困难，改善社会功能，促进社会融入；
    - 更在于通过制度建设与政策改革推动社会进步，实现平等与公正；
    - 兼顾个人需求与社会改革，促进人、制度与环境间的和谐；
    - 社会工作者既是服务的提供者，也是社会变革的推动者。

第三章第三节 社会工作服务的道德规范

一、核心命题

社会工作服务道德规范，是社会工作专业价值观在服务过程中的具体化和行为化。 它规定社会工作者“应该做什么”和“不应该做什么”，是指导社会工作者正确履行责任、预防道德风险的一整套行为规范。

二、社会工作服务道德规范的内涵

- **性质：** 依赖社会舆论和个人内心信念来调整人与人之间关系的非强制性、自律性行为规范。
- **功能：** 为社会工作者调适与服务对象、同事、机构等的关系提供清晰指引，帮助其作出符合价值观要求的行为。
- **本质：** 是一种追求“善”的价值形态，与党和国家提出的“良法善治”高度契合。
- **政策呼应：** 《新时代公民道德建设实施纲要》提出职业道德要求——爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会，这一要求也适用于社会工作服务。

小结： 道德规范是专业价值观的具体化，是自律性、指导性、向善性的行为准则。

三、我国具有代表性的社会工作服务道德规范

1. **《社会工作者职业道德指引》（2012 年，民政部）**
    - 我国社会工作服务领域第一个全国性职业道德规范文件；
    - 共七章二十四条；
    - 内容包括：尊重服务对象、全心全意服务；信任支持同事、促进共同成长；践行专业使命、促进机构发展；提升专业能力、维护专业形象；勇担社会责任、增进社会福祉等。
2. **《北京社会工作者职业道德守则》（2015 年）**
    - 共七章二十七条；
    - 内容包括：尊重服务对象、全心全意服务；信任支持同事、提升服务质量；践行专业使命、推动机构发展；提升专业能力、维护专业形象；承担社会责任、促进社会和谐。
    - 较详细的规定包括：社会工作者有告知义务，服务前要向服务对象告知双方权利和义务；须为服务对象保密相关信息，需要公开时必须征得服务对象同意，并告知公开后果，即使公开也只能提供必要信息或匿名处理；发表公开言论或进行公开活动时，应表明自己代表的是个人还是机构。

小结： 我国已形成全国性和地方性道德规范文件，核心围绕服务对象、同事、机构、专业和社会五个方面展开。

四、社会工作服务道德规范的主要内容

国际上，社会工作服务道德规范更多以“专业伦理”和“伦理守则”形式出现。20 世纪 70 年代以来，国际社会工作界基本达成共识。

（一）三个基本原则

1. **服务对象为本；**
2. **专业价值高于个人价值；**
3. **坚持专业的权威性。**

（二）六个方面的道德规范责任

1. **对服务对象的道德规范责任**——包括对服务对象的义务、自我决定、知情同意、实践能力、文化能力、隐私和保密等。
2. **对同事的道德规范责任**——包括尊重、保密、合作、咨询、服务的转介等。
3. **对服务机构的道德规范责任**——包括督导和辅导、教育和培训、服务对象档案管理、服务对象的转介、行政管理等。
4. **作为专业人员的道德规范责任**——包括实践能力、个人道德要求等。
5. **对社会工作服务的道德规范责任**——包括专业的完整性、评估和研究等。
6. **对全社会的道德规范责任**——包括社会福利、公众参与、突发公共事件社会动员等。

小结： 道德规范内容覆盖服务对象、同事、机构、专业、服务本身和全社会六个层面。

五、社会工作服务的道德规范难题

（一）道德规范难题的内涵

- 道德规范难题主要是指由**个人价值观与专业价值观、专业价值观与机构价值观、个人价值观与机构价值观之间产生的冲突**导致的服务决策困难。
- 起源于现代社会价值的多元性和矛盾性。
- 当从业者面对两个及以上相互冲突的价值观时，道德规范难题就可能产生，如公正与平等、服务效用与效率、能力与平等之间的冲突。
- 当专业价值观所要求的多项责任与义务之间出现难以调和的冲突，但又必须确定优先考量的价值取向时，社会工作者便会陷入道德抉择两难。

（二）道德规范难题的常见类型

一般分为两类:

1. **直接实务工作中的道德规范难题**——针对个别服务对象、家庭或小团体工作中出现的道德规范难题，涉及保密责任及隐私权、服务对象的自决权与专业父权主义、对不同对象的忠诚、专业界限与双重或多重关系等。
2. **间接实务工作中的道德规范难题**——在参与社区组织、社会政策与行政，以及研究与评估等活动中出现的道德规范难题，包括有限资源的分配、研究与评估涉及的道德规范难题、揭发机构或同事违反职

业道德规范的行为等。

（三）中国社会工作服务常见的六类道德规范难题

1. **执行保密与隐私原则时的道德规范难题**——在处理服务对象资料、选择信息传递方式、确定透露信息的种类和数量方面，常陷入说还是不说、说多少、和谁说、怎么说的困境。
2. **危机干预时面对的道德规范难题**——常常需要面对信息不足却必须作出决策的情形，在后果不清晰的状况下开展服务。
3. **人情和法理难以平衡的道德规范难题**——专业关系应是非私人关系，但一再拒绝服务对象的善意表达与馈赠，可能导致服务对象认为社会工作者不近人情。
4. **价值中立还是价值介入的道德规范难题**——中立还是介入，背后是客观与主观之争。社会工作服务是价值主导的助人活动，但干预方法和资料收集又需要尽量客观。
5. **多重义务与职责带来的道德规范难题**——社会工作者同时扮演多重角色：对机构负责、对服务对象负责、对社会负责，多重角色义务与职责存在矛盾时容易陷入无所适从。
6. **服务对象知识储备有限与自决权矛盾的道德规范难题**——服务对象有自由选择和决定的需要与权利，但当其能力有限、对环境和资源认知有限时，作出的选择可能并不理想，社会工作者稍有不慎就可能以“家长”自居，干涉服务对象自决。

小结： 道德规范难题本质上是价值冲突和角色冲突，常见于保密、危机、人情法理、价值中立、多重义务和自决权等情境。

六、道德规范决策及其影响因素

（一）道德规范决策的含义

- 社会工作者需要在价值冲突情境中，依据道德规范，通过系统性分析作出决策；
- 需要平衡服务对象权益、社会公正、专业责任等多重维度；
- 核心是践行“尊重人的尊严”与“促进自我决定”两大基本原则；
- 道德规范决策是社会工作服务应对价值张力、维系专业本质、履行社会责任的核心机制。

（二）影响道德规范决策的主要因素

1. **个人因素**——社会工作者的价值观与信念体系构成决策的内生动力；专业能力通过知识结构与实践经验影响决策质量；情感因素具有双重性，适度同理心可增强服务针对性，过度情感卷入可能导致认知偏差。
2. **组织环境**——通过文化氛围与政策制度的交互作用塑造决策路径；机构应鼓励多途径、多资源探索方案，建立和执行完善的道德规范决策流程，降低主观随意性。
3. **社会文化环境**——通过价值观念与法律规范的双重约束，使社会工作者在文化敏感性与道德规范准则之间建立动态平衡；现有法律制度既划定行为边界，又提供权威裁决依据。

小结： 道德规范决策受个人、组织和社会文化多重因素交互影响，单一因素或抽象原则难以应对具体情境。

七、社会工作服务道德规范决策模式

（一）道德规范准则筛查方法和道德规范原则筛查方法

使用原则：**先用道德规范准则筛查方法；当准则筛查方法不能提供令人满意的指导时，方可使用道德规范原则筛查方法。**

1. **道德规范准则筛查方法**
    - 优先使用已经公布的成文道德规范守则中的条文；
    - 查看社会工作者道德规范守则，确认是否有可适用的准则，这些准则优先于社会工作者个人的价值观体系；
    - 如果有可适用准则，按准则办事；
    - 如果守则没有处理这一问题，或没有提到几个准则发生冲突时应当如何处理，则运用道德规范原则筛查方法。
2. **道德规范原则筛查方法**
    - 按照从上到下的优先排序，从 1 到 7 依次是最高原则到最低原则；
    - 当原则冲突时，按优先层级更高的原则采取行动；
    - 只有当已公布的道德规范准则不能提供满意指导时，才可运用这一方法。

七项原则（从高到低）：

1. **保护生命原则**——适合所有人，既要保护服务对象生命，也要保护其他人生命；生命权是最基本权利，高于其他所有原则；如果服务对象陈述涉及第三方利益相关者生命安全，社会工作者有义务知会第三方并做好预防准备。
2. **平等与差别平等原则**——所有人在同等条件下应得到同样对待；如果资源不足，或差别对待好处大于平等对待，或差别对待能推动更多平等，则采用差别平等原则。
3. **自主和自由原则**——充分保障服务对象的自由和自主性，建立平等专业关系，鼓励服务对象表达不同意见，尊重其选择和决定。
4. **最小伤害原则**——当难题可能造成伤害时，应尽可能避免；不可避免时，选择伤害最小、永久性伤害最少、最容易被弥补的方案；如果已造成伤害，应尽可能弥补。
5. **生活质量原则**——以通过专业服务不断提升服务对象生活质量为目标，满足服务对象需要，提升福祉、生活水平和社会融入程度。
6. **隐私和保密原则**——有责任尽可能在法律要求和服务对象意愿一致的情况下保护服务对象隐私；但如果有证据显示披露资料能防止对他人造成严重伤害，保密原则也可被打破。

7. **真诚和毫无保留地公开信息原则**——保持诚信，坦诚对待服务对象，适当呈现自我，建立互相信任的专业关系；应及时披露所有可以披露的信息，但如果披露可能给他人、社会公众或国家造成伤害和重大损失，则应遵守有关保密的法律和规章。

注意：这些原则能帮助解决一般道德规范难题，但实践中也应注意其是否匹配当时当地的政治、法律制度和社会文化背景。

（二）道德规范决策的一般模式

道德规范决策的本质是在专业理想与现实情境互动中寻找动态平衡。社会工作者需进行理性、全面、综合的思考，把影响决策的因素和决策过程要点都纳入其中。

决策流程要点：

1. **明确道德规范难题**——明确问题形成的原因及问题没有得到解决的原因；
2. **确定服务对象和服务对象系统**——识别问题涉及的人和机构，最后参与决定的人或机构；
3. **澄清价值观和利益冲突**——识别与道德规范难题相关的专业价值观、服务对象个人价值观、社会工作者个人价值观和主流社会价值观，以及相关的个人、其他人、机构和社会的利益；
4. **明确道德规范原则及优先顺序**——核查法律、法规、咨询律师、督导及相关人士；
5. **使各种不同的价值观之间的冲突降至最低，使服务对象、其他人、机构和社会的利益冲突降至最低**；
6. **确定道德规范难题解决的目标**——评估和权衡达到目标的各种可能后果；
7. **选择既有效益又有效率的决策，既考虑短期利益又考虑长期利益**；
8. **选择合适的行动策略**——咨询督导、同事；
9. **实施行动策略并监督整个过程**；
10. **评估、跟进、反思**。

运用此模式需关注四个要点：

1. 对道德规范难题作出准确判断是所有决策的出发点；
2. 模式设计环环相扣，忽视或跳过某个步骤会导致信息收集不全、利益分析不准、行动策略顾此失彼；
3. 整个决策流程中需要与涉及道德规范难题的各方进行咨询、核查、协作；
4. 完美的解决方案几乎不存在，应时时谨记“服务对象的利益优先”，尽力保持无私、客观、公正的专业判断。

第四章第一节 社会工作服务理论的含义与功能

一、核心命题

社会工作服务理论是关于社会工作性质、目的、过程与方法的理论，既解释“为什么”，也回答“怎么办”。 它

是社会工作专业性的重要标志，也是社会工作者理解问题、选择干预模式、指导服务过程的基本工具。

二、理论与社会工作服务理论

（一）理论的含义

- 理论是人们认识、思维活动的结果，是将纷繁复杂的生活世界简化为易于理解和认识的形式的过程。
- 从某一立场出发，将认识思维结果进行逻辑的系统阐述，就称其为理论。
- 理论是否成立、能否说服他人，通常取决于特定的立场和社会历史条件。
- 理论不是静止的、结果性的判断，而是持续不断的人类实践活动过程。
- **理论既是人们认识世界的结果，也是人们改变世界的实践过程。**

（二）社会工作服务理论的含义

- 社会工作服务理论是指关于社会工作的性质、目的、过程与方法的理论；
- 更多的是指那些直接为有需要的个人或群体提供走出当前困境、获得发展途径和方法的理论；
- 社会工作专业帮助不同于日常生活中自发形成的互相帮助，它有明确的理念、系统的知识体系、有效的方法技巧；
- 社会工作服务理论要解决的问题是：社会工作者应该为服务对象提供什么样的帮助、怎样提供帮助、怎样利用各种资源，以实现社会工作者与服务对象协调统一的目标。

（三）支持理论与社会工作服务理论的关系

- 支持社会工作服务的理论为社会工作者提供关于人及其关系的理论解释和支持；
- 社会工作服务的原则、方法、技巧则来自社会工作服务理论；
- 二者相互依存又彼此贯通。

小结： 理论既是认识世界的工具，也是改变世界的实践过程；社会工作服务理论则是关于社会工作性质、目的、过程与方法的系统知识。

三、社会工作服务理论的两种基本类型

根据不同理论背后的本体论和认识论特征，可以将社会工作服务理论划分为**实证主义理论**和**后现代主义理论**。

（一）实证主义理论

- 实证主义者相信，只有从自己的经验或观察中得到的东西才能被称为知识；
- 任何一般观念都必须有客观存在与之相对应；

- 观念、判断必须能够通过实验或观察验证是正确的，才被称为真理；
- 对实证主义者来说，价值与知识无关，科学是价值中立的；
- 在方法论方面，主张获取知识的方法是唯一的，即只有由感官获得并经过实践验证的知识才是可信的；
- 强调实验法的普适性，认为客观世界可以测量，只有通过定量测量得来的知识才是可信的；
- 实证主义取向的社会工作服务理论将自己定位为修正那些偏离社会发展方向的社会及个人问题的理论，目标是使社会及个人的发展都不偏离社会的发展方向。

缺陷： 关注了人与社会的共同本质，却忽视了其差异性和独特性；在人的看法上，只强调人的客观性，而忽视了人的主观性。

（二）后现代主义理论

- 后现代主义者认为，所谓知识只是人类用象征性的观念、词语对现实进行的表述；
- 观念只是现实的符号表征，它指代现实，但不是现实本身；
- 符号、语言从来没有脱离它的主体而独立存在；
- 每个人使用的符号、语言所表达的意义，都与其个人特征、利益、社会地位等因素直接相关；
- 在后现代主义者看来，知识是权力的反映。

后现代主义的五个特征：

1. 人们看待世界的观念发生根本变化，机械论世界观已陷入不可克服的危机；
2. 告别了整体性和统一性；
3. 彻底的多元化已经成为普遍基本观念；
4. 基本经验是完全不同的知识形态、生活设计、思维和行为方式；
5. 反对任何统一化的企图。

小结： 实证主义强调客观、可测量、价值中立；后现代主义强调主观建构、多元、意义和权力。二者为社会工作服务提供了不同的认识论基础。

四、理论在社会工作服务中的功能

社会工作专业发展史上曾出现理论与实务之争，但理论在社会工作实务中的作用主要体现在以下六个方面：

（一）论述社会工作的专业性与合法性

- 理论帮助专业群体确立权威地位，取得在社会以及学术制度体系中的合法性；
- 社会工作专业的合法性主要来自：

1. **社会需求**——社会存在诸多问题，社会工作能有效帮助个体、群体摆脱困境；
2. **制度与法律层面的确认**——国家在制度与法律层面确认社会工作专业社会功能的有效性；
3. **社会工作专业自身的知识体系**——价值体系、理论体系、干预方法构成较为完整的专业知识框架；
4. **社会认可**——社会工作在帮助困难弱势群体、促进社会和谐等方面的作用逐渐显现，得到公众、政府及其他社会机构认可。

（二）理解人类行为与社会问题的理论视角

- 社会工作作为助人专业，其理论的作用在于解释纷繁复杂的社会现象；
- 社会工作者面对求助者时，首先要判断他的需要是什么，其次要问为什么会有这样的需要、是什么因素导致的；
- 不同理论强调的重点不同，会作出不同的解释和判断，这些解释和判断将成为社会工作实践的基础。

（三）确定预测和判断的理论框架与工具

- 社会工作者确定理论视角后，需要根据特定理论指引对所面对的问题进行预测和判断；
- 预测和判断包括：
    1. 对求助者可能发生的变化作出预测和判断；
    2. 对影响求助者的各种因素的作用作出预测和判断；
    3. 对社会工作者提供的服务对求助者可能产生的效用作出预测和判断。
- 正确的预测和判断可以帮助社会工作者有准备地面对求助者不断变化的需要。

（四）确定干预模式和方法

- 社会工作服务最终目标是帮助求助者改变其不利的生活状态；
- 社会工作服务理论特别是实践理论可以为助人活动提供干预的方法和模式；
- 每一个特定的社会工作服务理论都有其内在逻辑性，不仅体现在认识和理解层面，更体现在实务层面；
- 社会工作者需要根据所确定的理论视角，选择与之对应的干预模式和方法。

（五）指导社会工作服务过程

- 理论来自实践又高于实践，社会工作服务理论是大量社会工作服务经验的总结；
- 许多社会工作者看似没有选取特定理论视角也能开展服务，但其行动背后一定存在某种形态的理论在发挥作用；
- 所不同的是，其背后的理论不是那些经过验证并取得广泛认可的理论，这样的直接实务具有较大的偶

然性和不确定性；

- 对实务工作者来说，运用既有的、获得广泛认可的理论作为指导是基本道德规范原则。

（六）反思与发展新的社会工作服务理论

- 特定理论逻辑总是在具体的社会历史条件甚至具体情境下才能成立；
- 社会工作专业服务的人与社会是不断发展变化的，必然会遇到新的问题和挑战；
- 对既有理论进行反思，在实务基础上发展新理论，是人与社会不断发展的要求，也是社会工作专业自身发展的必然；
- 理论发展一般有两种途径：
    1. 对既有理论进行反思和修正进而形成新的理论；
    2. 在新的社会历史条件下，对新现象、新问题作出新的解释，形成新的理论范式。

第四章第二节 协同治理视角

一、核心命题

协同治理视角强调多元主体基于平等自愿原则，通过协商合作整合力量、信息和资源，共同参与基层治理，实现各方利益和公共目标。 它不是单一理论，而是公共管理、政治学和社会学等学科思想在社会治理领域的综合运用，具有我国本土特色。

二、协同治理视角的理论特征

1. **整体性**——将治理对象置于“个体—制度—环境”交互系统中看待和处理，而不是孤立地看待和解决问题。
2. **多元主体平等参与**——政府、企业、社会组织以及个人等主体，都有平等参与社会公共事务的权利和义务。
3. **共识导向**——协同是多元主体平等协商，通过谈判与妥协达成共识，没有任何形式的强制或诱导。
4. **过程制度化**——将协商过程制度化，建立正式对话平台，如居民协商议事厅制度。
5. **解决复杂公共问题**——主要处理涉及不同主体权利义务的复杂问题，如停车位分配、养宠人群与非养宠人群关系等，具有跨人群、跨领域、跨部门属性。

小结： 协同治理的核心是“整体看待问题、多元平等参与、协商达成共识、过程制度化、解决复杂问题”。

三、协同治理视角社会工作服务的实施策略

1. **增进相互信任**

- 持续洞察各合作主体的利益诉求，寻找利益相容点，形成共同议题和目标；
- 通过强化合作主体参与的效能感，如及时反馈合作成果，增强彼此信任，提升参与意愿。

2. **链接支持资源**
   - 发挥社会工作者在链接和整合资源方面的优势；
   - 通过政策倡导、争取政府财政资金补助、动员社区志愿者参与等方式，为多元主体提供资金、技术、人力等支持；
   - 促进资源互补，如通过公益创投方式动员社区社会组织参与社区服务。
3. **促进能力提升**
   - 通过开展小组活动和举办专题讲座，鼓励多元主体交流分享经验；
   - 提升其参与治理的能力，如提高社区居民公共意识、社区社会组织项目管理能力和社区服务能力。
4. **培养合作习惯**
   - 引导参与主体共同起草合作协议，制定明确、灵活的合作规则；
   - 确保合作的公平性和稳定性；
   - 通过规范公益创投资金的项目申报、评估、监督等标准化流程，建立表彰、奖励、资源倾斜等机制，形成良性循环。

小结： 协同治理视角下，社会工作服务的实施策略是“增信任、链资源、提能力、养习惯”。

四、协同治理视角下社会工作者的角色

1. **协商平台搭建者**
   - 不同主体有不同权益、立场、工作制度和机制；
   - 社会工作者要搭建交流平台，建立不同主体之间的沟通机制；
   - 促使各方顺畅表达想法，推动平等、充分沟通。
2. **政策影响者**
   - 协同治理面对的问题或主体通常较复杂，或具有强大影响力，或问题本身具有普遍性；
   - 政策层面的干预不可缺少；
   - 社会工作者需要具备推动新政策制定或改变过时、不合理政策的影响力。
3. **资源链接者**

- 协同治理面对的问题通常具有复杂性，影响范围广泛，需要丰富多样的资源支持；
- 链接资源成为社会工作者的重要工作。

4. **使能者**
    - 帮助协同参与主体提高参与能力；
    - 包括准确充分表达权益的能力、充分理解不同参与主体意见的能力、与不同参与主体平等协商的能力等。

小结： 社会工作者在协同治理中扮演“搭平台、影响政策、链接资源、提升能力”四类角色。

第四章第三节 服务联动视角

一、核心命题

服务联动视角的核心是“五社联动”：以社区为平台，联动社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源，通过党建引领和多元主体协同提升基层治理效能。

二、“五社联动”的含义

- **“五社”**：社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源。
- **“五社联动”**：以社区为平台，联动社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源的基层治理模式。
- **核心机制**：党建引领，整合社会资源，聚焦特殊群体帮扶、居民服务优化和社区治理创新。
- **关键**：联动多元主体与整合社会资源。
- **目标**：实现共建共治共享的社区治理目标。

政策背景： 2021 年《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》正式将“五社联动”上升为国家政策安排。

小结： “五社联动”不是五个主体简单相加，而是以社区为平台、党建引领为保障的多元协同治理机制。

三、“五社联动”模式下社会工作服务的特征

1. **社区是平台。**
    - 社区是联动各主体的核心纽带，是各主体参与社区治理的平台；
    - 社区“两委”是组织者和协调者，负责组织和协调不同主体、调动社区内外资源、形成良性互动。
2. **社会组织是载体。**

- 社会组织是居民在共同目标和规范指引下形成的结构性社会关系；
- 社会组织培育本身具有社区治理作用；
- 组织培育过程就是社区治理过程；
- 可以进一步提升社会组织功能，形成服务社区的基本力量。

3. **社会工作者是赋能者与专业支撑者。**
   - 直接层面：面对居民需求或困境，运用专业理论和方法开展个案、小组、社区服务；
   - 间接层面：培育社区社会组织、发掘和培养居民骨干，形成社区内部的治理队伍。
4. **社区志愿者是社区治理的中坚力量。**
   - 具有治理参与者和受益者的双重身份；
   - 动员和组织是关键；
   - 充分的动员和良好的组织机制，才能有效带动整个社区的自我服务与治理。
5. **社会慈善资源是资源补充。**
   - 包括人力资源、物力资源、技术资源、社会资本等；
   - 具有公益性、可动员性、在地性、多样性特征；
   - 公益性强调资源持有者和资源本身都倾向于服务社区公共利益；
   - 可动员性强调资源与社区之间的可链接性。

小结： “五社联动”中，社区搭台、社会组织承载、社会工作者赋能、志愿者参与、慈善资源补充，形成多元协同格局。

四、服务联动视角下社区治理模式

社区治理的最终目标是打造共建共治共享的社会治理格局。服务联动视角下的社区治理模式是：

党建引领、社区统筹、专业赋能、志愿服务、慈善助力的良性运作过程。

1. **党建引领**
   - 社区党组织在政治上把握社区治理方向；
   - 确保党的方针政策在社区治理过程中落实；
   - 保证党组织在社区的号召力、凝聚力和影响力；
   - 党组织不仅是政治指引者，本身也是直接服务的提供者。
2. **社区居委会统筹**

- 作为社区治理的执行者，发挥组织、动员居民和发掘多样化社区治理参与者、社区慈善资源的作用；
- 作为居民自治组织，承担保持党和国家与居民之间联系的责任，是联动的枢纽；
- 一方面向居民传达党和政府的政策方针，另一方面向党和政府表达居民意愿、需求以及困难；
- 向社会发布社区治理需求，动员、协调与需求匹配的联动力量和资源。

小结： 服务联动视角下的社区治理，是党建引领下社区统筹、专业力量、志愿服务和慈善资源共同参与的良性运作过程。

五、服务联动视角下社会工作者的角色

1. **组织者和带领者**
   - 负责组织、动员不同联动主体，协调社区慈善资源。
2. **专业服务提供者**
   - 运用专业理论和方法向社区居民提供专业服务。
3. **政策影响者**
   - 是党和政府相关政策在基层落地的执行者，负有执行和反馈意见的职责；
   - 调查与反馈居民需求与问题；
   - 对具有共同性的需求和问题，可通过政策建议推动政策校正或助力新政策形成。
4. **资源链接者**
   - 资源是服务联动中唯一的非主体性要素；
   - 社会工作者要立足专业视角，将社区慈善资源用于社区服务与社区治理；
   - 在资源与需求衔接过程中发挥不可或缺的链接作用。

小结： 社会工作者在服务联动中扮演“组织动员、专业服务、政策影响、资源链接”四类角色。

第四章第四节 社会关系视角

一、核心命题

社会关系视角认为，个人的福祉、行为和问题都源于其所处的社会关系网络。 社会工作者通过认识和干预服务对象的社会关系，可以满足其需求或帮助其解决问题。该视角主要包括**社会支持理论**和**社会资本理论**。

二、社会支持理论

（一）社会支持的概念

社会支持是由社区、社会网络和亲密伙伴提供的感知的和实际的工具性或表达性支持。

- **社会网络**：个人可以直接接触的一些人，包括亲戚、同事、朋友；
- **亲密伙伴**：个人生活中关系紧密、双方认同和期待彼此负有责任的伙伴。

（二）社会支持的主要类型

1. **工具性支持**——实际的、物质或行为上的帮助，能直接解决具体问题，如经济或劳务性帮助。
2. **表达性支持**——情绪、情感层面的关怀与回应，包括倾听、理解、同情、鼓励和关心。
3. **信息支持**——提供有用的信息、建议或知识，帮助服务对象应对问题。
4. **评价支持**——通过反馈和肯定帮助服务对象认识自我价值和能力，增强自信心和自我效能感。

（三）人际连接：强连接与弱连接

1. **强连接**
    - 紧密、频繁互动的关系，建立在信任、情感支持和高度相似性基础上；
    - 如家庭成员、亲密朋友；
    - 特点：情感深厚、互动频率高、亲密程度高、具有互惠性；
    - 作用：情感支持、实质帮助、身份认同与归属感。
2. **弱连接**
    - 关系比较疏远、互动不频繁的社会联系；
    - 如偶尔联系的同学、以前的同事、邻居；
    - 特点：情感较浅、互动频率低、亲密程度低、具有广泛性；
    - 作用：帮助个人获取新信息、新机会、新资源，是连接不同社交圈的“信息桥”。

概括： 强连接提供稳定的情感支持，弱连接提供新的信息和机会。

（四）社会支持的主要来源

1. **正式支持**——由政府组织、专业机构提供的，有组织的、系统的，通常依据特定制度、政策、规章实施的支持，如社会保障、教育、医疗及专业服务。
2. **非正式支持**——来自家人、朋友、邻居、同事等社会关系网络，基于情感和互惠关系的支持，通常是自发性和情感性的。

（五）影响社会支持程度的因素

1. **发展因素**——个人对关系的观感是内在特质和外在环境交互作用的结果，过去的经验影响个人今后社

会生活的建立。

2. **个人因素**——主要指人格因素，包括自尊程度、社会性和自主性。高自尊者更容易获得社会支持；社会性高者更可能建立广泛支持网络；自主性高者倾向于自己解决问题。
3. **环境因素**——开放的社会生活环境更容易建立和利用社会支持网络；封闭环境则相反。

三个因素的不同组合使每个人的社会支持网络不同，个人对社会支持网络的认知与运用能力决定其对个人的意义。

三、社会资本理论

（一）社会资本的概念

社会资本是指个体或团体通过社会网络、信任及互惠规范获取的无形资源。它是内嵌于体制化社会网络中、可被动员的实际或潜在资源，也表现为作为团体成员身份带来的资源获取能力。它能促进合作，降低交易成本，提升社会运行效率。

（二）社会资本的分类

1. **黏合型、桥接型、连接型社会资本**
    - **黏合型**：产生于内部关系紧密、同质性高的群体之间，如家人、密友、同一社区邻居；特点是排他性强，对内强调忠诚，对外可能形成壁垒。
    - **桥接型**：产生于不同社会群体之间，连接不同背景、不同身份的人；特点是包容性强、更具开放性，能促进信息流动和创新。
    - **连接型**：个人或群体与不同社会层级、拥有正式权力和资源的机构或个人之间的关系；关注跨越权力阶梯的垂直连接。
2. **结构性社会资本与认知性社会资本**
    - **结构性**：相对客观、可见的社会组织结构和规则，包括网络、机构、协会及相关规则、程序和条例；是社会的硬件部分。
    - **认知性**：主观的、无形的心态和观念，包括共享的规范、价值观、信任、态度和信仰；是社会的软件部分。
3. **强关系社会资本与弱关系社会资本**
    - **强关系社会资本**：互动频繁、情感深厚、亲密程度高、互惠交换密切的人际关系；主要提供情感支持、提高忠诚度和促进深度合作。
    - **弱关系社会资本**：互动不多、情感投入有限、亲密程度低、互惠交换较少的人际关系；主要带来差异化的信息和机会，是连接不同社交圈的桥梁。

强连接、弱连接表达的是支持关系的静态呈现；强关系社会资本、弱关系社会资本表达的是支持关系的动态

可能性。

（三）社会资本理论的核心要素

1. **社会网络**——社会资本的基石，指个体与个体之间一系列相对稳定的社会关系模式。
2. **信任**——在不确定和有风险存在的情况下，人们相信他人的行为会符合自己的预期，并因此愿意依赖他们；包含意图、能力、可靠性三个核心要素。
3. **互惠规范**——人与人之间的彼此回报，更多指普遍化互惠，即个人为社会作出贡献，并相信将来自己需要帮助时社会也会回报自己。
4. **社会规范**——一个社会共享的价值观和行为准则，能约束个体行为，使其符合集体利益。
5. **社会凝聚力与身份认同**——社会成员对群体怀有强烈的归属感和认同感，愿意为集体利益采取行动。

四、社会支持与社会资本理论在社会工作服务中的运用

社会工作实务干预的焦点是服务对象社会支持和社会资本的不足。

（一）常用的评估工具

1. **生态图**——通过绘制服务对象与家庭、朋友、工作单位、社区、正式组织等系统的关系线和资源流，直观展示社会网络的结构、资源类型和关系质量。
2. **社会支持评定量表**——使用标准化问卷或半结构化访谈，评估服务对象感知到的可获得性支持和对支持的满意度。
3. **社会支持网络分析**——分析哪些是强关系、哪些是弱关系，是否存在结构性断裂，分析服务对象拥有的社会资本及其类型。

（二）干预的策略与方法

1. **个人与家庭层面**
    - **修复与激活现有社会支持网络**：帮助服务对象增强感知和利用社会支持网络的能力；改善家庭沟通方式，将家庭从压力源转变为支持源。
    - **提供社交技能训练**：帮助服务对象提升构建社会资本的能力。
    - **链接资源**：提供直接支持，协助服务对象接触、认识和利用正式资源。
2. **社区层面**
    - 运用小组社会工作服务方法帮助服务对象构建新的社会支持网络，形成新的社会资本；
    - 动员服务对象参与社区活动，扩大社交圈，逐步建立弱关系；
    - 激活社区层面的社会资本，让社区中的每一个居民都能加入社会支持网络，成为彼此的社会资

本。

3. **社会层面**
    - 关注宏观环境改善，创造支持性环境；
    - 倡导和推动支持性制度、政策体系建设；
    - 推动友好社区建设，推动各类社会群体的相互接纳和融合。

五、总结与评论

- 社会支持理论和社会资本理论是密切关联的两个理论，在社会工作实务中具有较强的交叉性与互补性。
- 从社会支持理论角度看，介入焦点在于服务对象社会关系网络的构建；
- 从社会资本理论角度看，服务对象的社会资本蕴含在其社会支持网络中。
- 社会工作者应根据服务对象的具体需求或问题，有针对性地发挥不同理论的优势；
- 在保证不同理论内在逻辑一致性的前提下，不限于特定理论视角，有效为服务对象提供专业帮助。

第四章第五节 系统视角

一、核心命题

系统视角强调将个体放在其所在的整个环境系统中去理解。 服务对象的问题不是单纯的个人问题，而是源于其所在的系统；社会工作服务的干预焦点是系统，包括微观、中观和宏观多个层面。

系统视角主要包括**系统理论**和**生态系统理论**。

二、系统理论

（一）系统理论的主要观点

1. **系统的含义**
    - 系统具有边界，在边界之内物质和精神能量可以进行交换；
    - **封闭系统**：没有跨边界的能量交换，最终走向无序；
    - **开放系统**：能够跨越边界吸收系统外部能量，只有吸收外部能量，系统才能维持平衡；
    - 过程表现为：**输入—流通—产出—反馈**；
    - **熵**：封闭系统若无法从外部获取能量，熵会不断增加，最终走向无序和退化。
2. **系统的五个特征**

- **稳定**：通过接受能量输入和使用而维持系统运行；
- **均衡**：维持系统基本性能的能力，系统基本性质不会因输入而改变；
- **分化**：随着时间推移，系统因更多不同类型的要素而变得更加复杂；
- **非加总性**：整体不是部分的总和，整体大于部分之和；
- **交互性**：系统的一部分发生变化，会与其他部分相互作用并导致其他部分变化；结果是系统呈现等效性和多结果性。

3. **社会环境的分类与层次**

- **微观系统**：个人或家庭在日常生活中直接接触和参与的系统，构成要素包括家庭、朋辈群体等；
- **中观系统**：连接宏观系统和微观系统的中间体系，向微观系统传递宏观系统信息，并将微观系统信息反馈至宏观系统，构成要素包括学校、单位、社区等；
- **宏观系统**：个人、家庭所处的更广泛的文化、社会、政治和经济环境，构成要素包括文化、社会结构、意识形态和价值观念等。

不同层面的介入焦点不同：微观层面主要评估和干预个人、家庭与微观系统要素的互动关系；中观层面主要评估中观系统连接微观和宏观系统的作用是否有效；宏观层面主要体现在社会倡导、政策发展与分析等方面。

4. **系统理论的主要概念**

- **结构**：系统内部各要素之间相互联系、相互作用的所有联系方式的总和，包括微观、中观和宏观三个层面；
- **过程**：助人是一个系统过程，包括输入、流通、产出、反馈、生存或终止；
- **行动**：行动者在特定情境中基于价值规范与动机作出的有导向的选择过程；
- **机能**：系统在与外部环境互动过程中表现出的作用和效能，由整体协同而非单个要素决定。

5. **服务对象问题的环境根源**

- 服务对象的问题并非单纯的个人问题，而是源于其所在的系统；
- 个人面临的问题主要与环境支持薄弱、社会分配不均及社会制度限制等因素相关；
- 问题本身以及各层次的系统都是动态的、不断发展变化的；
- 社会工作服务的干预焦点是系统，但不是忽略个人或家庭，而是将个人或家庭置于系统中，将个人或家庭及其系统作为整体的干预对象。

（二）系统理论社会工作服务的原则与过程

1. **服务原则**

- 服务对象遇到的问题既有生理、心理方面的，也有社会环境导致的；
- 评估问题的焦点包括从生理、心理到微观、中观、宏观社会结构的各个系统，重点在于个体与环境的互动环节；
- 个人的问题及其与环境的互动关系是动态的，社会工作者必须不断对服务对象的需求进行再评估；
- 为服务对象提供帮助必须是针对整个系统而非局部。

2. **服务过程**
   - **专业关系的界定**：不仅涉及社会工作者与服务对象的关系，还涉及社会工作者及其机构、专业以及影响服务对象的所有相关系统；
   - **服务目标**：帮助服务对象的系统实现稳定与平衡，使其能够有序地从系统外部获取资源，同时也能向系统外部开放；
   - **专业人员角色**：
     - 微观层面：媒介者、治疗者、教育者、调解者；
     - 中观层面：倡导者、行动者、协调者、监督者；
     - 宏观层面：倡导者、计划者。

小结： 系统理论强调系统边界、开放与封闭、输入—流通—产出—反馈、微观—中观—宏观层次，以及从整体系统角度进行干预。

三、生态系统理论

（一）主要观点及核心概念

生态系统理论把人的发展看作持续地适应环境，并与环境的众多层面进行系统交换的过程。人能改变环境，也能被环境改变，人与环境之间形成交互性适应。

主要观点：

1. 个人有能力与其所在环境互动，具有与生俱来的与他人建立关系的能力；
2. 人的生物因素被视为人与环境互动的结果；
3. 人与环境是互惠关系；
4. 人与环境的契合度是互惠性互动的结果；
5. 个人行动是目标取向的、有目的的；
6. 要理解个人，必须将其置于其生长的自然环境及具体情境之中；

7. 个人人格是长期与环境互动的结果；
8. 个人生活经验可以发生正向改变；
9. 社会工作者应随时准备干预服务对象生活环境的各个层面。

核心概念：

- **生命周期**：用时间线方法重现影响个人发展的相关社会结构和生活事件的意义；
- **人际关联**：个人拥有与他人联结而建立关系的能力；
- **胜任能力**：通过个人与环境之间的成功交流经验，建立个人有效掌控环境的能力；
- **角色**：对个人在社会层面的一种互惠性社会期待；
- **生态地位**：个人所处环境区域的特征，特别指有利于或不利于特定发展任务的环境因素；
- **适应力**：在与环境互动过程中，个人与环境间相互影响和回应以达到最佳调和度。

（二）生态系统理论社会工作服务的应用

1. **基本原则**
    - 系统观点有助于维持实践的一致性，从服务对象处境出发，看到限制和机会；
    - 充分认识情境的重要性；
    - 采用积极视角，在不利情境中看到改变和进步的可能性；
    - 辨识行为模式，看到积极可能性和应改变之处；
    - 重视过程，即关系和互动如何产生、内容和结果如何；
    - 强调与他人一起工作，包括重视他人、个人支持网络、机构和社区资源。
2. **须具备的能力**
    - **与多个系统协同动作的能力**：微观层面帮助个人或家庭摆脱困境，同时看到环境影响因素；
    - **构建支持系统和促进互动的能力**：中观层面帮助个人或家庭建立增能的支持系统，促进其与环境的积极互动；
    - **观察和推动环境改变的能力**：宏观层面看到系统间联系，理解宏观政策如何影响个人日常生活，推动宏观环境改善。
3. **注意事项**
    - 人们遇到的许多问题不完全由个人原因引起，社会环境中的不利条件是重要因素；
    - 帮助的着眼点不能仅放在个人身上，还要从相关不同系统角度分析问题；
    - 服务对象与各个系统的关系是动态的，必须不断对服务对象与环境的关系作出新判断；

- 对服务对象的帮助要从整个生态系统出发，把问题放到不同层面的系统中去看待和解决。

小结： 生态系统理论聚焦个体与多层次环境的互动，通过微观、中观、宏观系统划分，明确环境不同层次对个体的直接或间接影响，强调干预要兼顾“个体适应”和“环境改善”。

四、总结与评论

- 系统理论和生态系统理论既有联系又有区别，为理解和解决社会问题提供了不同视角；
- **系统理论**将焦点放在系统的调整上，打破将问题孤立归因于个体的局限，引导社会工作者关注整体结构和互动模式；但系统的宽泛性有时难以具体聚焦到与个体关联最紧密的环境层次；
- **生态系统理论**聚焦个体与多层次环境的互动，层次明确、贴近个体经验，更常用于分析具体案例；
- **二者结合使用**，可兼顾宏观结构和微观互动，提升解决问题的全面性。

第四章第六节 优势视角

一、核心命题

优势视角理论反对传统问题视角和缺陷模式，主张社会工作者不能只关注服务对象的问题，而要看到其内在潜力和可能性。 个体、家庭、团体和社区都拥有自己的优势，创伤、虐待、疾病等经历虽然具有伤害性，也可能成为成长的契机，改变的核心在于激发那些潜在优势。

二、优势视角理论的主要概念

1. **优势**
    - 几乎所有事物都存在优势，包括体验、个人品德、天赋、感悟、故事、灵性、意义和社区资源；
    - 人们身陷困境时，总能从自己、他人和环境中获得某些东西；
    - 人们拥有的个人品质、特征和美德也是优势，它们可以在困境中形成；
    - 人的潜能是惊人的，关键在于要获得发掘和展示的机会。
2. **增能**
    - 社会工作者需摒弃歧视性标签，为家庭、机构与社区创造链接资源的机会，助力服务对象摆脱歧视性思维定式；
    - 应信任人们的直觉、陈述、观点与信念，坚信人们对梦想的追求；
    - 增能要求社会工作者与服务对象秉持民主理念并充满信心；
    - 需要化解紧张关系与冲突，挑战压制服务对象的机构与群体行为，协助服务对象从压迫状态中

实现自我解放；

- 避免无意识地陷入“父爱主义”思维，向服务对象强加各类标准与要求。

3. **成员资格**
    - 服务对象与他人一样，享有自尊、尊重和责任，同样拥有参与社会生活的机会；
    - 很多服务对象没有归属感，帮助他们享有参与权并承担责任是增能的第一步；
    - 协助服务对象走出困境，让他们的声音被听到、需要被满足、不公平待遇受到重视、实现梦想，是增能的意义所在。
4. **抗逆力**
    - 个人和社区在面临重大困境时具有抗逆能力，能够克服困境带来的负面影响；
    - 压力事件并不一定导致伤害、适应障碍或心理问题；
    - 抗逆力不是对困难和伤痛的忽视，也不是对痛苦的盲目回避，而是一种面对磨难的积极应对能力。
5. **治愈和整合**
    - 治愈意味着整合并调动身心机制，去面对障碍、疾病和断裂，同时需要在个人与社会环境之间建构良性关系；
    - 个体具有自我纠正的能力，人类机体的自我治愈能力在心理和精神生活中同样得到体现；
    - 这种自我治愈能力挑战了“只有专家才知道怎样帮助服务对象”以及“治愈和转变都是外界因素影响的”等固有认知。
6. **对话与合作**
    - 人类的存在有赖于与他人有意或无意的联系；
    - 通过对话可以确认他人的重要性，并弥合个人、他人和制度之间的裂缝；
    - 合作是社会工作者与服务对象共同协作，通过扮演代理者、顾问等角色，与他人一起创造利益。
7. **悬置怀疑**
    - 专业人士常以不同方式表现专业权威，可能将服务对象置于不合作、不友好的位置；
    - 社会工作者可能不自觉地将自己的理论、价值观强加给服务对象，以特定诊断语言或疑问方式评估，怀疑服务对象的诉说和判断；
    - 优势视角要求社会工作者悬置这样的怀疑，真正从信任服务对象的角度出发去建构专业关系。

小结： 优势视角的核心概念是优势、增能、成员资格、抗逆力、治愈和整合、对话与合作、悬置怀疑。

三、优势视角社会工作服务的原则

1. **每个人、团体、家庭和社区都是有优势的。**
    - 社会工作者要不断提示自己，所面对的服务对象都是有潜能且拥有丰富资源的；
    - 要帮助服务对象甄别、利用这些资源，对抗疾病、消除痛苦、实现目标。
2. **创伤、虐待、疾病和抗争也可能是挑战和机遇。**
    - 服务对象不再是创伤、虐待、疾病的受害者；
    - 面对困境，服务对象会主动学习生存技能并培养有助于适应环境的良好性格；
    - 尽管伤痛可能持续存在，但他们已经具备了承受伤痛和挑战困境的能力。
3. **与服务对象合作。**
    - 社会工作者虽然接受过严格专业训练，但并不意味着他就是服务对象优势资源的最佳发掘者；
    - 在特定情境下，只有服务对象才最了解自己的优势和能力；
    - 社会工作者最佳的选择就是与服务对象合作。
4. **所有的环境都充满资源。**
    - 在彰显个人与团体抗逆力的社区里，社区成员对自身资源有明确认知、认可与运用意识；
    - 无论环境如何艰苦，他们都会注重对潜在资源的发掘与利用；
    - 个人、团体和社区都有可利用的、对他人有用的资源，如知识、勇气、才能、时间和场地等；
    - 这些资源通常不属于社会服务机构，更不是由社会工作者占有，而是分散于社区之中。
5. **专业关系是平等合作的伙伴关系。**
    - 真正的优势蕴含于服务对象自身；
    - 如果社会工作者未能与服务对象建立平等合作关系，则其提供的服务至少不能被称为优势视角社会工作服务。

四、优势视角社会工作服务的应用

1. **建立关系**
    - 秉持平等、尊重、真诚的态度，通过倾听、肯定和赞赏与服务对象建立专业信任关系。
2. **悬置怀疑，完全信任服务对象**
    - 传统社会工作服务也强调平等、尊重、真诚，但对优势视角来说，这些不是抽象原则；

- 社会工作者要真正做到放下问题视角，从服务对象的优势出发，相信服务对象有能力实现自己的目标。

3. **评估优势**
    - 摒弃传统的“问题清单”，转而使用“优势清单”；
    - 通过经典问句引导服务对象发现自身优势：
        - **生存问句**：“在那么难的情况下，你是怎么坚持下来的？”（探寻过往应对经验和毅力）
        - **支持问句**：“当你遇到困难时，谁帮助过你？”（探寻社会支持网络）
        - **例外问句**：“有没有那么一刻，问题没有出现或者不那么严重？那时发生了什么？你做了什么？”（探寻问题之外的经验和能力）
        - **可能性问句**：“如果有一天问题解决了，你的生活会有什么不同？”（探寻希望和动力）
        - **评价问句**：“你觉得自己最了不起的地方是什么？”（探寻自我认知和价值）
4. **制定目标与计划**
    - 目标应具体、可衡量、可达到、相关且有时限，并且是服务对象真正渴望的；
    - 计划应充分利用服务对象已识别的优势和资源，从小步骤开始。
5. **链接资源与行动**
    - 社会工作者扮演经纪人、倡导者、链接者的角色，协助服务对象链接其所需的正式资源和非正式资源。
6. **评估与反馈**
    - 持续与服务对象回顾进展；
    - 用刻度化问句，如“0～10 分，你现在是几分？怎么做能提高 1 分”等提问看到微小变化，不断巩固优势。

五、优势视角社会工作服务中常见的误区与挑战

1. **盲目乐观，忽视真实问题。**
    - 优势视角并非对问题视而不见，而是不把问题视为工作的焦点；
    - 要求社会工作者承认问题的存在，但更相信服务对象有能力解决问题。
2. **将优势“强加于人”。**
    - 优势必须是服务对象自己认可的，而非社会工作者主观认定的；
    - 避免“我觉得你很有毅力”这样的断言，而应采用发掘式提问。

3. **忽略结构性障碍。**
    - 个体的困境常常与社会政策、制度不公等结构性因素相关；
    - 优势视角在个人层面增能的同时，也需在宏观层面倡导社会改变，消除制度性障碍。
4. **专业关系的失衡。**
    - 社会工作者要注意避免呈现“专家姿态”；
    - 强调社会工作者是合作的伙伴，服务对象才是自己生活的专家；
    - 社会工作者应与服务对象协商制定决策。

六、总结与评论

- 优势视角理论是对传统问题视角社会工作服务的一种更正，甚至是颠覆；
- 它以积极视角看待服务对象，基于优势资源和主体地位，真正实现了社会工作者与服务对象之间平等的专业关系；
- 但优势视角作为一个理论还不够完整，截至目前更多的还是一种理论视角或立场，作为一个完整的社会工作服务体系还缺少足够的实践框架予以支撑。

第四章第七节 增能视角

一、核心命题

增能视角认为，个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的，而不是源于个人自身的缺陷。 社会工作服务的目标不是治疗或修复个人，而是帮助服务对象获得对自身生活和环境的掌控力，增强其权能。

二、增能视角社会工作服务的主要观点

（一）个人的权能不是外部赋予的，而是内在的

- 权能并非稀缺资源；
- 这里的权能不是控制他人的权力，而是指个人掌控自己生活的能力，包括获取资源、作出选择、影响他人和改变环境的能力；
- 社会工作者给予服务对象的帮助不是向服务对象输入权能，而是鼓励他们与社会环境积极互动，促进他们内在潜能的发挥。

（二）权能主要发生在三个层面上

1. **个人层面**——自我效能感、自信、知识和技能，个体相信自己有能力掌控自己和环境；
2. **人际层面**——个体能与他人有效合作，形成积极正向的经验；

3. **环境层面**——促进集体行动，挑战不公正的政策和结构，争取社会资源的公平分配和系统性的改变。

（三）无力感的根源

无力感是由于环境的压迫而产生的。增能视角强调造成无力感的根源有三个:

1. **受压迫群体的自我负向评价**——困难群体长期受到生活环境的负向评价，逐渐接受并内化了这种评价，对自己的行动也倾向于给出负向评价。
2. **负面经验的积累**——在自我负向评价基础上，困难群体参与社会事务时常常得到负向反馈，行动结果常常失败，导致负向经验积累。
3. **宏观环境的障碍**——如父权主义、种族主义等，使困难群体难以有效地在社会中行动。

（四）社会环境障碍的可改变性与集体行动的重要性

- 困难群体社会环境中存在直接或间接障碍，使其无法实现个人权能，但这种障碍是可以消除的;
- 许多困难群体处于不利境地的直接根源是宏观环境存在文化、制度乃至社会政策的不完善;
- 这些宏观障碍可以通过集体行动消除。

（五）社会工作者的介入与目标

- **微观层面**：帮助服务对象改变自我负向评价，消除无力感;
- **宏观层面**：和服务对象一起行动，挑战不公正的社会结构，推动制度、政策完善，争取社会资源公平分配;
- **最终目标**：使服务对象正常发挥社会功能。

小结： 增能视角的核心是：权能是内在的，无力感源于环境压迫；干预需在个人、人际、环境三个层面展开，最终实现服务对象对自身生活和环境的掌控。

三、增能视角社会工作服务的原则

1. **社会工作者与服务对象的关系是一种合作性的伙伴关系。**
    - 避免以权威姿态出现，与服务对象建立平等伙伴关系;
    - 视助人过程为分享权能的过程，通过分享激发服务对象更多权能;
    - 权能不是由他人授予的，而是在积极互动过程中不断发展出来的;
    - 社会工作者应真正做到与服务对象对话，鼓励其讲出真实经历;
    - 在团体服务中，鼓励团体成员建立协同关系、互相帮助;
    - 社会工作者角色多元，但最基本角色是服务对象的伙伴。
2. **强调优势与能力。**

- 关注服务对象已有的优点、技能和资源，而非聚焦于缺陷和问题；
- 强调每个人都具有内在潜能。

3. **环境与个人双重焦点。**
   - 问题不仅源于个人，更源于外部环境和社会结构；
   - 干预需同时着眼于个人改变和社会改变。
4. **批判性意识。**
   - 所有压迫对人们的生活都是破坏性的；
   - 社会工作者应协助服务对象挑战环境压迫，分析其所处的社会、政治和经济环境，理解无力感并非个人过错。

小结： 增能视角强调伙伴关系、优势取向、环境与个人双重焦点、批判性意识四项原则。

四、增能视角社会工作服务过程

（一）专业关系建立阶段

- 以平等、尊重、真诚和非评判的态度与服务对象建立伙伴关系。

（二）评估阶段

- 评估焦点是权能；
- 无论是接案评估、过程评估还是结案评估，核心都是服务对象的权能状态；
- 在评估服务对象的同时，还要评估其所处环境，识别可用的和潜在的支持资源。

（三）服务介入阶段

1. **个人层面**
   - 肯定个人的潜能和价值；
   - 提供技能培训，提升服务对象的知识和技能水平；
   - 通过设定可实现的目标积累成功经验，逐步提升自我效能感。
2. **群体层面**
   - 明确服务对象处于被压迫地位；
   - 提升被压迫群体的批判意识，形成相互支持的集体力量，争取权能实现。
3. **宏观层面**
   - 社会工作者与服务对象一起发声；

- 致力于消除社会环境中的障碍，推动社会公平以及社会制度和政策的健全。

（四）评估与目标的实现

- 增能视角不论从哪个层面介入，要实现的目标都是服务对象权能的增强，而不是一般意义上的“问题解决”；
- 例如：自信心提升、支持网络扩大、掌握新的应对技巧、更愿意参与社区事务等。

小结： 增能视角的服务过程是“建立伙伴关系—评估权能—个人/群体/宏观三层面介入—以权能增强为评估标准”。

五、总结与评论

- 经过多年发展，增能观点已成为社会工作服务的主要理论视角；
- 增能视角看重服务对象的优势、主体地位和个人价值；
- 但也受到一些批评，如过度注重个人、对社会变革关注不够；不同个人的权能可能彼此冲突，当两个人处于同一环境中时，增强谁的权能、如何选择，对社会工作者来说是一个难题；
- 因此，增能视角的理论体系还需不断完善。

第四章第八节 社会发展视角

一、核心命题

社会发展视角强调从社会发展的角度理解个人成长，尝试将个人成长与环境改变结合起来，形成一种能将微观社会工作与宏观社会工作融合的整体视角。 参与是连接个体成长与宏观社会改变的关键，社会投资的策略则把物质生活条件改善与社会参与能力提升联系在一起。

二、社会发展视角社会工作服务的主要观点

（一）以发展为导向

- 社会发展视角首先将实践焦点放在人和社会的协同发展上。
- 与传统社会工作特别是早期问题视角强调“修补个人负面后果”不同，社会发展视角强调个人与社会均处于不断发展变化的动态过程中，微观层面的个人成长与宏观层面的社会发展相互作用。
- 个人成长是连续不断的过程，既依赖具有发展性的社会环境，也能够促进社会发展。
- 倡导通过社会投资、能力发展等策略实现困难群体的持续改变，例如通过微型企业培育，在提升个人能力的同时改善其生活状况。
- 特别强调**社会融合**和**正常化**：

- 社会融合强调将服务对象置于其原生环境中予以提升，而不是将其从原生环境中剥离；
- 因为被剥离环境中的改变，一旦回到原生环境，存在前功尽弃的风险；
- 因此倡导在正常的生活环境中实现服务对象的正常化。

（二）以社区为场景

- 基于社会融合和正常化理念，强调在社区环境中帮助有困难的人群；
- 社区不仅是服务对象产生困扰的场所，也是消除困扰的场景；
- 重点是帮助个人和社区共同发展；
- 社区既是工作的场景，也是服务的途径和方法；
- 在低收入社区，可以通过社会投资帮助人们在参与社区发展的过程中获得自身发展；
- 从社区发展角度看，可选取三条发展路径：
  1. **在地性发展**——自下而上的服务策略，注重邻里互助，实现社区建设；
  2. **社会策划**——关注服务在社区层面的协调和实施，是自上而下的服务策略；
  3. **社会行动**——组织社区居民一起倡导社区环境改善，是倡导性的服务策略。
- 以社区为场景开展服务的另一个重点是**服务的长期性**：问题和需求的形成是长期积累的结果，仅凭短时间专业服务难以彻底解决，必须持续推动人与社区环境的共同改善。

（三）投资策略

- 与传统社会工作服务的明确区别在于直接运用投资策略改善困难群体的生活状况；
- 社会发展视角的投资不同于简单的市场投资：除了帮助困难群体获得经济收入、改善生活状况，更强调人们在参与投资过程中提升自身能力；
- 具体投资形式包括人力资本投资、岗位开发等。

小结： 社会发展视角以发展为导向、以社区为场景、以投资为策略，强调社会融合、正常化和服务长期性。

三、社会发展视角社会工作服务的原则

1. **社区为本**
   - 将个人问题置于其所在社区环境和社会网络中理解与应对；
   - 积极发掘、链接和培育社区内部的资产与资源，包括人力、物力、社会关系等，而不仅仅依赖外部资源输入。
2. **投资导向**

- 强调将经济投资和市场手段作为促进个人与社区改变的工具；
- 关注干预措施的经济可持续性，并在此过程中促进参与者能力提升。

3. **能力建设优先**
   - 相信服务对象和社区自身拥有解决问题的潜力和能动性；
   - 实务核心是通过参与、体验和投资等过程增强个人和集体能力，而不仅仅是提供物质援助或替代服务。
4. **可持续发展**
   - 强调实务工作需考虑长期效果和可持续性，包括机制、能力和资源的可持续性。
5. **宏观与微观结合**
   - 社会工作者不仅是服务直接提供者，还是资源链接者、能力促进者、社区催化者和政策影响者；
   - 应努力将微观层面服务与中观层面社区发展、宏观层面政策倡导联系起来。

小结： 社会发展视角的五项原则是社区为本、投资导向、能力建设优先、可持续发展、宏观与微观结合。

四、总结与评论

- 相比于其他社会工作服务理论视角，社会发展视角提供了一种更具建设性、前瞻性和赋能性的实践路径；
- 在一定程度上打破了单纯的“问题—补救”循环，目的是促进根本性和可持续性的改变；
- 将“人在情境中”的经典理念，从理念层面落地为实务路径和方法；
- 对社会工作者提出更高要求：不仅要掌握社会工作专业知识，更要有经济学、管理学知识储备，要在推动社区经济平衡发展的同时赋能社区居民，帮助居民与社区协同发展；
- 社会发展视角并非完全否定传统治疗和救助模式，而是强调根据实际情况，以发展的思路统筹各种工作方法；
- 强调个体和社区都拥有发展潜能，社会工作服务的使命在于激活这种潜能，并与社区一道共创共享发展成果。

第四章第九节 建构取向视角

一、核心命题

建构取向视角认为，所谓“现实”和“问题”并非客观既定，而是在语言、意义和互动中被建构出来的。 社会工作服务应关注服务对象如何理解自己的处境，通过对话、叙事和意义重构，帮助其发现被问题故事掩盖的能力与可能性。

本节主要介绍**叙事理论**和**焦点解决视角**。

二、叙事理论

（一）叙事理论的主要观点

1. **问题是问题，人不是问题。** 将问题与人分离开来：社会工作者不会说“你是个抑郁的人”，而是说“抑郁正在影响你”。这就是问题外化对话，问题不再是服务对象的固有特质或缺陷，而是独立于服务对象的外部存在。
2. **身份是通过故事塑造的，并且可以重写。** “我是谁”由“我”讲述的故事定义；故事可以被讲述、修改和重写，身份也就不是固定不变的。
3. **每个人都是自己生活的专家。** 社会工作者不是居高临下的专家，而是怀着好奇心的合作者；服务对象最了解自己的生活，其经历、技能、价值观和信念是解决问题的关键资源。
4. **通过见证让新故事变得真实。** 他人的见证可以帮助服务对象巩固新故事，见证人可以是社会工作者、重要他人，甚至可以是想象中的一个人。
5. **人不是被一个主导故事支配和限制的。** 主导故事通常充满问题、失败和缺陷，会掩盖其他支线故事；叙事理论的目的是发现并丰富这些被忽略的支线故事。

小结： 叙事理论的核心是“问题外化、故事重写、服务对象是专家、见证巩固新故事”。

（二）叙事理论社会工作服务过程

1. **与问题故事相遇并为其命名**
    - 建立合作关系：以好奇、尊重、非评判的态度建立平等合作关系，让服务对象明白他才是自己生活的专家；
    - 命名与描绘问题：要求服务对象给困扰自己的事物起名字，明确问题是一个外部存在；探讨问题的影响（问题如何影响情绪、行为、人际关系、自我认知），以及服务对象如何影响问题。
2. **探寻独特结果——支线故事**
    - 这是叙事理论的核心和转折点；
    - 支线故事是那些不符合问题故事的时刻、行动、感受或想法，是新故事的种子；
    - 可通过提问探寻：“有没有那么一个时刻，压力没能完全控制你？”“你是如何做到在焦虑的笼罩下，仍然完成了那次演讲的？”“那个不被愤怒驱动的选择，反映了你的哪一个重要价值观？”
3. **重写对话**
    - 找到独特支线故事后，帮助服务对象丰富这个支线故事的细节和意义，发展新故事；

- 具体做法：
    - 探索细节和背景：详细询问例外事件发生时的情景、感受、想法、行动和他人的反应；
    - 联结价值观和意图：询问独特行动背后反映了什么信念、价值观、希望、梦想和技能；
    - 为新身份命名：如“智慧的幸存者”“有力量的保护者”“充满希望的奋斗者”等。

4. **邀请见证人与巩固新故事**
    - 内部巩固：通过提问让服务对象确认新故事对自己的意义；
    - 外部见证：邀请生命中的重要他人见证；使用治疗文件（写信、证书、宣言、绘画作品等）纪念从问题中夺回来的领地。
5. **维系与延伸新故事**
    - 新生命故事的建立不是一蹴而就的，而是持续不断的过程；
    - 与服务对象探讨如何让新故事在日常生活中持续下去。

（三）叙事理论中社会工作者的角色

1. **积极的倾听者**——倾听主线故事，找到裂隙，探寻例外，发现支线故事；
2. **好奇的提问者**——通过精心设计的问题引导服务对象探索生命故事；
3. **合作的创作者**——与服务对象一起探索，共同创作新故事；
4. **价值的发现者**——帮助服务对象发现其身上一直存在但被忽略的力量和品质。

（四）总结与评论

- 叙事理论提供了一种极具解放性和创造性的实践方法；
- 它从根本上挑战了病理化视角，将服务对象从问题枷锁中解放出来，恢复其主动性和故事书写权；
- 坚信每个人都是自己生命的专家，社会工作者是充满尊重的合作者；
- 但对社会工作者要求极高，不仅需要深厚的后现代哲学基础，更需要长时间实务经验，否则治疗会流于形式。

三、焦点解决视角

（一）焦点解决视角的主要观点

焦点解决视角认为，人的一生就是一个解决问题的过程。问题的解决不取决于问题本身及其根源，每一个问题都有多种解决办法。它不深究问题的成因和根源，而是坚信服务对象自身拥有解决问题的资源与能力。一

个人缺乏解决问题的能力，往往是由于缺乏解决问题的动机和机会。

核心理念与基本原则：

1. **关注解决问题的方法而非问题本身。**
    - 传统提问："你的问题是什么？它是怎么形成的？"
    - 焦点解决提问："你希望生活发生什么改变？当问题不存在时，你的生活会是什么样子？"
2. **服务对象是自身生活的专家。**
    - 社会工作者不是解决问题的专家，只是对话的专家；
    - 创造合作的、探索性的对话情境，引导服务对象发现自己已有的知识、技能和资源；
    - 持"无知"态度，不预设答案。
3. **关注例外——问题不发生或较不严重的时刻。**
    - 任何问题都不是永恒不变的；
    - 探索例外，发现服务对象已经做了哪些有效的事情，并将成功经验放大应用到其他情境。
4. **小改变会带来大变化。**
    - 鼓励从一小步、可实现的目标开始；
    - 一个小小的成功可以增强自信心，成为后续更大改变的支点。
5. **语言是建构解决方案的核心。**
    - 通过应对问句、奇迹问句和刻度化问句，帮助服务对象用新的、积极的视角重新描述处境。

核心技术与工具：

1. **奇迹问句**——"假设今天有一个奇迹发生，你的问题都解决了。你会发现什么不一样的事情让你知道奇迹发生了？"作用是帮助服务对象摆脱当前问题困扰，具体形象地描绘期望的未来图景。
2. **刻度化问句**——"如果 0 代表你最糟糕的状态，10 代表问题解决后的理想状态，你现在是几分？是什么让你达到了这个分数，而不是更低？要再提高 0.5 分，你可以做些什么？"作用是使模糊的感受、目标和进步具体化、可测量。
3. **例外问句**——"这个问题在什么时候表现得没有那么严重，或者完全没有发生？那时候你做了什么不同的事情？"作用是引导服务对象关注自己已经拥有的成功经验和技能。
4. **关系问句**——"你的家人、朋友是否注意到你的改变？当他们看到你的改变时，他们会有什么不同的反应？"作用是将个人改变置于社会关系网络中，增强和深化改变动力。
5. **赞美与肯定**——真诚肯定服务对象的努力、资源和已经取得的微小进步，帮助其提升对自身价值的认知。

小结： 焦点解决视角的核心是“关注解决方法、服务对象是专家、关注例外、小改变带来大变化、语言建构现实”。

（二）焦点解决视角社会工作服务的应用

一般分为三个阶段：

1. **接触阶段**
    - 问题的确定和界定：了解服务对象对问题的认识、重要系统对问题的界定、社会工作者能处理哪些问题；
    - 目标的确定：讨论服务对象希望解决问题的方式，确定短期和长期目标；
    - 准备：澄清服务对象的实际情形和能力极限，了解进一步工作的特质，建立关系；
    - 了解与分析：了解服务对象的动机、当前问题带来的不舒服感受、期望、机会和能力水平。
2. **确立阶段**
    - 评估与判断：判断问题是否反映真实状况，分析影响服务对象的主要因素，确定关键因素及优先改善的关系，了解可利用的资源、能力和动机；
    - 形成行动计划：研究确定合理可行的目标，选择适当服务模式，确定服务重点，明确社会工作者角色，评估内部和外在力量及所需时间。
3. **行动阶段**
    - 计划的执行：确定专业介入重点、专业方法、工作分配、可利用资源、服务过程、时间和服务内容；
    - 结案：与服务对象一起确定目标是否实现，讨论服务过程的意义，调适分离感，讨论维持成果的方法；
    - 评估：评估商定的实务目标是否达到，以及所使用的专业方法和技巧是否得当。

（三）总结与评论

- 焦点解决视角肯定服务对象在解决问题过程中的重要作用，强调服务对象个人的力量；
- 在问题明确、资源条件能够有效利用的前提下，能够在短期内提供有效服务；
- 但只适合个人和部分社会工作服务；
- 它充分肯定个人解决问题的能力，却忽略了产生问题的社会结构及历史根源，忽视了个体与环境的关系。

第四章第十节 心理取向视角

一、核心命题

心理取向视角是建立在弗洛伊德及其追随者理论及后续发展基础上的一系列理论视角。 其共同假设是：行为来自人们心理世界的运动和互动，心理因素对行为具有激发作用，心理和行为既影响个人和社会环境，又反过来受其影响。

本节介绍其中核心的几个理论：**精神分析理论、自我心理学、客体关系心理学、自体心理学、人本主义和存在主义理论、认知行为理论**。

二、精神分析理论及其应用

（一）主要观点

1. **意识层次理论**
    - 人的意识结构分为**意识、前意识和潜意识（无意识）**；
    - 潜意识涵盖原始冲动、本能、早期经验、童年创伤性体验，以及不符合伦理道德标准的欲望和感情；
    - 人类精神活动的根源是潜意识，想要解决服务对象的问题就必须探寻其潜意识；
    - 具体方法：解析梦境、分析口误、自由联想。
2. **人格结构理论**
    - **本我**：由内驱力和欲望组成，遵循享乐原则；
    - **自我**：从经验中发展出来，包括意识和前意识，遵循现实原则，调节本我欲望以及满足超我与外界要求；
    - **超我**：由自我发展而来，包括良心和理想，通过认同及内化父母、社会的期望形成；
    - 三者保持和谐平衡，人格就完善；人格失调时，个体活动就会出现问题；
    - 治疗目标是实现人格各部分之间的平衡，治疗焦点是提升自我调整和人格管理的能力。
3. **焦虑与防御机制**
    - **焦虑**：当本我欲望违反超我原则时，自我发出警告，内心出现难以承受的冲突；焦虑是一种信号，来自心灵的警报系统；
    - 三种主要类型：
        - **现实焦虑**：来自对外部世界中真实威胁的恐惧；
        - **神经症性焦虑**：担心自己无法控制本我的原始冲动；
        - **道德焦虑**：想法或行为违背内心道德准则、价值观或良知时产生，表现为内疚、羞耻和自卑；

- **防御机制**：自我为缓解本我、超我与外部现实之间冲突产生的焦虑和心理不适，而采取的无意识心理策略；
- 常见防御机制：压抑、否认、替代、认同、投射、合理化、反作用、退化、升华；
- 现代心理学将防御机制视为一个从不成说到成熟的连续谱系，心理健康的标志之一是能够使用更成熟的防御机制。

4. **性心理发展理论**
   - 人格在生命最初五年基本形成；
   - 五个阶段：口腔期、肛门期、性器期、潜伏期、生殖期；
   - 某阶段需求过度满足或严重匮乏，会导致心理固着，影响成年后人格特征。

小结： 精神分析理论的核心是潜意识决定行为、人格由本我自我超我构成、焦虑引发防御机制、早期经验影响人格发展。

（二）在社会工作服务中的应用

1. **运用原则**
   - **个别化原则**：每个人的早期经验不同，人格发展结果必定不同，治疗过程必须个别化；
   - **签订治疗契约**：服务对象需预先了解并衡量自己是否准备好承受治疗中的痛苦情绪；
   - **安全与支持**：提供安全与支持的环境，保证治疗中产生的负面情绪不会对服务对象造成新伤害；
   - **自由联想**：鼓励服务对象自由讲出看似毫无关联的事物，社会工作者从中发现内在联系和冲突；
   - **支持和接纳**：倾听和理解服务对象的想法与感受，给予支持和接纳。
2. **治疗过程**
   - **治疗情境**：签订契约，明确双方角色分工、治疗计划和时间表；社会工作者保持专业、同理和中立态度；
   - **治疗关系**：建立良好关系，使服务对象感受到支持与安全；关注移情与反移情；
     - **移情**：服务对象将过去对重要他人的情感、欲望、冲突和幻想，无意识地投射到社会工作者身上；
     - **反移情**：社会工作者对服务对象移情的全部情感反应和潜意识反应；
   - **治疗性对话**：包括自由联想、治疗性倾听和诠释；
     - 诠释过程包括四个技巧：面质、澄清、诠释、整合。

小结： 精神分析治疗的目标是揭示内在冲突的根源，使个人获得自我了解并实现洞察和顿悟；治疗过程是服务对象痛苦经验的自我揭露过程。

三、自我心理学及其应用

（一）主要观点

1. **强调自我的功能与力量**——自我不仅在本我与超我之间发挥调节作用，本身就是一个具有独立功能和发展路径的心理结构；
2. **无冲突的自我领域**——自我具有原发性自主功能，主要任务是与外部世界打交道并解决问题，而不是处理内心挣扎；
3. **适应是核心任务**——心理健康的标志是个体能够有效适应内部和外部要求；
4. **防御机制是自我的工具**——防御机制成熟还是幼稚，是评估心理健康水平的重要指标；
5. **关注发展历程**——早期与照顾者的关系对自我功能形成至关重要；
6. **人与环境的互动**——个体需要调整自我以适应环境，同时也能主动改变环境。

（二）在社会工作服务中的应用

1. **评估焦点**
    - 评估服务对象能否区分主观想法与客观现实；
    - 评估服务对象对冲突的控制能力；
    - 评估服务对象使用的是成熟防御机制（如升华）还是不成熟防御机制（如投射）；
    - 评估服务对象的自主功能，如认知能力、记忆力、组织能力等。
2. **干预目标**
    - 强化自我功能，帮助服务对象发展有效的适应能力。
3. **干预技术**
    - **支持**——强化服务对象自我的适应功能；
    - **澄清**——增强服务对象现实的评估能力；
    - **诠释**——增强服务对象的自我觉察，使其获得更大的自主性和控制感。

小结： 自我心理学强调自我的功能、适应和人与环境互动，干预目标是强化自我功能、发展有效适应能力。

四、客体关系心理学及其应用

（一）主要观点

1. **关系优先**——人类最根本的动机是寻求与他人的关系，而非本能欲望的满足；
2. **内在客体世界**——个体会在与早期重要照顾者的互动中形成一套关于自我、他人以及人际关系的内在心理表征，这套内在关系模式会持续影响成年后的所有人际关系；
3. **早期经历的决定性作用**——生命最初几年的关系体验对人格形成具有决定性影响；
4. **分裂与投射性认同**——为处理无法承受的焦虑和情感，个体会使用分裂和投射性认同等原始防御机制；
5. **真我与假我**——在理想环境中，个体能发展出基于自身真实情感和需求的真我；在不良环境中，个体为维持关系会发展出顺从他人期待的假我，导致空虚、抑郁和不真实感。

（二）在社会工作服务中的应用

1. **问题与需求评估**
    - 理解服务对象的早期关系如何塑造当前的内在关系模式；
    - 评估依恋类型，了解服务对象的成长过程和当前关系模式。
2. **专业关系**
    - **具有治疗作用的专业关系**：建立接纳性、共情、一致且可靠的专业关系，扮演“足够好的母亲”角色，提供矫正性情感体验；
    - **作为过渡性客体的专业关系**：为服务对象提供过渡性空间，练习新的、更健康的关系模式；
    - **处理移情与反移情**：将移情视为理解服务对象内在世界的窗口，将反移情视为重要的诊断工具；
    - **干预策略与技术**：
        - **涵容与镜映**：提供抱持性环境，让服务对象将病态关系模式投射到社会工作者身上，通过诠释和稳定存在，内化形成新的健康关系体验；
        - **诠释**：谨慎地将当前模式与早期经历联系起来，帮助服务对象提升理解自己和他人关系的能力；
        - **面质**：适当挑战服务对象的防御机制，使其正视自己在客体关系中的角色。

小结： 客体关系心理学将人格发展的核心从内驱力转向关系，强调早期关系模式对成年后人际关系的影响，干预焦点是修复服务对象与重要他人的关系。

五、自体心理学及其应用

（一）主要观点

1. **自体的核心概念**——自体是指一个人内在的、核心的自我体验和结构，是一种自我的连续、一致、积极的感觉；健康状态是**内聚性自体**。
2. **自体客体需要**——自体客体不是指外在个体，而是指个体体验他人的一种方式；每个人都有三种终身的核心自体客体需要：
    - **镜映需要**：需要被重要他人看到、肯定、赞赏和认可；
    - **理想化需要**：需要能够仰慕并与看似平静、强大、完美的他人建立联结；
    - **孪生或另我需要**：需要体验到与他人的相似性和归属感。
3. **共情**——自体心理学的核心方法，尽可能从服务对象角度理解其生命体验，而不是用自己的标准评判。
4. **问题的根源**——自体发展的停滞与破碎是造成心理困扰的根源；童年期长期、创伤性的共情失败导致自体发展停滞，无法形成内聚性自体。
5. **转变性内化**——治疗目标是重建和巩固内聚性自体；社会工作者通过共情理解服务对象的自体客体需要，适度提供其成长中缺失的心理支持，服务对象逐渐将社会工作者的支持功能内化为自己心理结构的一部分。

（二）在社会工作服务中的应用

1. **需求评估和干预策略制定**
    - 评估服务对象的自体客体需要是否得到满足；
    - 当自体客体需要没有得到满足时，就会产生心理困扰；
    - 据此制定干预计划，确定干预策略和目标。
2. **治疗过程**
    - 社会工作者充当服务对象的临时自体客体，帮助其体验健康的自体客体关系模式；
    - 提供镜映，真诚表达认可、肯定和赞赏，培养自信心；
    - 初期允许服务对象将社会工作者理想化，随着信心建立，逐步去理想化，帮助其建立自身力量；
    - 通过自我披露，让服务对象获得孪生或另我体验，减少羞耻感和孤立感。

小结： 自体心理学关注自体的形成、巩固和维持，认为问题根源在于自体客体需要未得到满足；干预目标是通过共情和转变性内化，帮助服务对象重建内聚性自体。

六、人本主义和存在主义理论及其应用

（一）人本主义社会工作服务

1. **主要观点**
    - 相信人的理性，认为具有理性的人可以自主选择行动；
    - 每个人内在都拥有自我理解、改变和成长的巨大潜力；
    - 社会工作服务的目标不是治疗或矫正服务对象，而是创造支持性环境，让服务对象自身潜能得到释放。
2. **罗杰斯的人本主义治疗模式——三个基本原则**
    - **真诚一致**：社会工作者的内在体验、外在表达和行为三者高度一致；
    - **无条件地接纳**：完全接纳服务对象，不以其行为、感受或过去经历为条件进行评价；
    - **同理心**：深入服务对象内心世界，感受其情感和经历，并准确传达这种理解。
3. **马斯洛的需要层次理论**
    - 服务对象的困扰可能源于生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重需要等未得到满足；
    - 社会工作服务的目标是帮助服务对象满足这些基本需要，最终达到自我实现。
4. **人本主义社会工作服务的原则**
    - 强调人的尊严与价值；
    - 人有自我实现的内在驱动力；
    - 强调理解主观意义；
    - 反病态化视角；
    - 以关系为核心。
5. **服务过程**
    - 建立专业关系：安全的、非评判的专业关系本身就具有治疗作用；
    - 评估取向：理解服务对象的主观体验和感受，而不是简单收集问题清单；
    - 干预与目标设定：由服务对象主导，社会工作者是促进者。

小结： 人本主义强调人的尊严、潜能、自我实现和关系治疗作用，社会工作者是促进者而非专家。

（二）存在主义社会工作服务

1. **主要观点**
    - 人是被“抛”到这个世界上的，没有预先设定的意义或本质，人的本质通过自己的选择和行动在后天创造；
    - 个人具有选择的自由，必须为自己的行为负责；

- 人生是荒谬的，人们追求意义却面对沉默、无意义的宇宙；
- 四个终极状态：**死亡、自由、孤独、无意义**；
- 重新定义痛苦与焦虑：焦虑不是需要消除的病态症状，而是对人类处境的一种健康、正常的反应；
- 自由与责任相伴而来，个体要直面自由与责任，而不能自欺；
- 追寻意义：生命意义不是被发现的，也不是他人给予的，而是个人创造出来的；
- 真实性：勇敢面对生命固有困境，接纳焦虑，为自己的选择负责，真诚按照自己的价值观生活。

2. **在社会工作服务中的应用**
   - **问题或需求评估**：关注的不是问题本身，而是问题或需求对服务对象的意义；
   - **建立专业关系**：真诚、平等、深入，社会工作者是陪伴服务对象探索生活困境、重建生活意义的同行者；
   - **服务干预策略与方法**：
     - 意义重建；
     - 识别自由和责任；
     - 焦虑的正常化；
     - 面对生命的有限性；
     - 觉醒。

小结： 存在主义强调人的自由、责任、意义创造和对焦虑的重新理解，社会工作者是陪伴服务对象探索生命意义的同行者。

七、认知行为理论及其应用

（一）主要观点

- 认知和行为相互影响、动态关联，共同受环境因素影响；
- 人的行为大多是心理、行为与环境互动的结果；
- 人的行动是情绪、认知和行动互动的结果；
- 认知包括知识、意识、智力、思维、想象、创意、规划、理性、推论、问题解决、概念化、分类、归属等。

（二）艾利斯的理性情绪治疗模式

1. **情绪 ABC 理论**
    - **A（诱发事件）**：真实发生的事件、情境或他人的行为；
    - **B（信念）**：人们对 A 事件的看法、解释和评价；
        - 理性信念：灵活、非绝对化、符合现实的信念，表现为希望、偏好；
        - 非理性信念：绝对化、教条式、不合逻辑的信念，表现为必须、应该、一定；
    - **C（结果）**：在特定信念下，人们对 A 事件产生的情绪和行为结果；
    - **核心观点**：不是 A 直接导致了 C，而是 B 导致了 C；问题产生的真正根源是 B（人们对事件的错误看法）。
2. **ABCDE 模型**
    - 在 ABC 基础上增加 **D（辩驳）** 和 **E（新效果）**；
    - 辩驳是核心环节，包括四种方式：
        - 逻辑性辩驳："有什么证据支持你必须表现完美？"
        - 实证性辩驳："上次你发言卡壳了，最坏的结果是什么？"
        - 实用性辩驳："持有'我必须完美'的信念，对你有什么好处？"
        - 哲学性辩驳："是否有可能，即使表现不完美，你仍然是一个有价值的人？"
3. **服务过程**
    - 心理教育：帮助服务对象理解理性情绪治疗模式本身；
    - 积极性和指导性：积极倾听，主动指出并挑战非理性信念；
    - 使用多样化的技术：认知技术、情绪技术、行为技术。

小结： 理性情绪治疗模式的核心是：情绪困扰的根源是非理性信念，而非外部事件本身；社会工作者通过辩驳帮助服务对象改变非理性信念，形成新的认知和行为结果。

（三）贝克的认知治疗模式

1. **核心概念**
    - **自动思维**：在特定情境下自动涌现的想法，通常是消极的、扭曲的；
    - **中间信念**：处于自动思维之下的、相对稳定的态度、规则和假设；
    - **图式**：深层的、核心的信念（关于自我、他人和世界的），是自动思维的根源；
    - **核心思想**：人们的情绪和行为并非直接由事件本身引起，而是源于人们对事件的认知。
2. **服务目标**

- 识别服务对象的自动思维和认知扭曲；
- 检验并挑战自动思维和认知扭曲的真实性和有效性；
- 发展更具适应性、更现实的替代思维；
- 更深层次地修正服务对象功能不良的核心信念和图式。

3. **服务原则**
   - **结构化**：每次会谈都有大致结构，带来安全感和掌控感；
   - **引导式发现**：采用苏格拉底式提问，引导服务对象自己发现思维偏差；
   - **聚焦当下与焦点解决**：主要解决当前导致困扰的具体问题，传授解决问题的技能。
4. **具体应用技术与步骤**
   - 识别与记录自动思维：使用思维记录表等工具；
   - 认知重构：核心干预技术，检查自动思维、寻找证据、挑战认知扭曲、发展替代思维；
   - 行为实验：设计行为活动测试服务对象的否定信念；
   - 应对技能训练：放松训练、沟通技巧、愤怒管理、焦点解决步骤等；
   - 核心信念工作：信念记录表、历史测试、积极信念日志等。

小结： 贝克的认知治疗模式强调自动思维、中间信念和图式三个层次，社会工作者与服务对象合作，通过识别、检验和修正功能不良认知，缓解情绪困扰、改善问题行为。

（四）总结与评论

- 认知行为理论为社会工作者提供了一个强大、结构化且有效的实践框架；
- 关注当下问题，具有短程、可操作性强的特点；
- 局限性：适用的问题和对象有限；对复杂问题的探索不够深入；对社会工作者的专业素养和实务经验要求非常高。

第四章第十一节 社会工作服务理论的整合应用

一、核心命题

不存在万能的理论，没有任何单一理论能覆盖服务对象的所有问题。 社会工作服务必须结合服务对象的具体问题与情境，整合不同理论、采用综合视角提供专业服务，才能最大限度为服务对象提供有效帮助。

二、社会工作服务理论整合的必要性

1. **人的生活的整体性与复杂性**

- 人不会按照理论设定的方式生活，也不会按照理论设定的方向出现问题；
- 服务对象无论是个人、群体还是社区，其影响因素均非单一；
- 理论通常只能解释过往现象，至多依据过往数据进行概率性预判，无法绝对覆盖所有现实场景。

2. **单一理论的局限性**
   - 单一理论是理论提出者观察、理解人的需求与问题后形成的产物，其解决问题的方法与途径往往具有单一性；
   - 在单一理论视角下，社会工作者通常只能解决问题的某个方面，难免忽略非主要因素；
   - 更关键的是，哪些是主要因素、哪些是非主要因素，本身就是由单一理论界定的，而非基于服务对象的真实场景。

小结： 人的问题具有整体性和复杂性，单一理论只能提供局部解释和局部干预，因此必须进行理论整合。

三、社会工作服务理论整合的挑战

整合不同理论视角对社会工作者而言是一项重大挑战，需满足三重核心要求，并规避认知与实践层面的逻辑偏差：

1. **要求社会工作者将所有理论烂熟于心。**
   - 需对各类理论的核心范式、实务路径形成系统性认知；
   - 尤其要精准把握每一种理论的优势边界与适用局限；
   - 需明确不同理论间可能存在的范式冲突或不可调和性，例如实证主义范式与建构主义范式的核心假设存在本质差异，直接整合往往难度极大。
2. **理论整合必须发生在具体实务场景中。**
   - 理论整合不是认知层面的工作，而是动态的实践适配过程，不存在固定不变的预设路径；
   - 社会工作者需打破单一理论框架束缚，以服务对象的具体问题、真实需求为核心起点，将不同理论的合理成分、实务方法融入具体场景；
   - 既要注重理论的逻辑性，更要兼顾实践的可行性与适配性。
3. **社会工作者的个人经验在理论整合中发挥重要作用。**
   - 理论是抽象化、普遍化的知识体系，而服务对象的需求与问题始终具有具体性、个别性；
   - 社会工作者需依托自身实务经验进行判断，筛选适配成分，将抽象理论转化为可操作的干预策略；

- 根据服务对象反馈动态调整整合方式，确保理论整合既符合专业逻辑，又能切实回应服务对象的个性化需求。

小结： 理论整合要求社会工作者既精通理论、又扎根实务，并能依托个人经验进行动态适配。

四、社会工作服务理论整合的原则

1. **全人取向原则**
    - 人生活在具体环境中，环境复杂，影响人的各类因素相互交织、不可分割；
    - 理论是对人的生活世界的抽象与简化；
    - 社会工作者要从人的全面发展出发，筛选不同理论的优势，规避其局限性，使各类理论的整合服务于全人发展的目标。
2. **实务取向原则**
    - 社会工作者面对具体实务场景时，不能将理论作为实务的出发点，而应将实务场景本身作为出发点；
    - 理论整合以向服务对象提供切实帮助为根本目的；
    - 任何脱离具体实务场景的理论整合都是没有实际意义的。
3. **关注不同理论范式之间的冲突**
    - 不同理论范式之间存在不相容甚至冲突的情况；
    - 如果在不明确理论冲突点的情况下将不同理论混同使用，不仅会导致理论适用偏差，还可能给服务对象带来新的伤害。

小结： 理论整合要坚持全人取向、实务取向，并警惕理论范式冲突。

五、社会工作服务理论整合的路径

社会工作服务理论的整合并非单纯的认知工作，而是以服务对象为中心、以满足服务对象需求或帮助服务对象解决问题为导向的实务过程。具体路径包括:

1. **服务对象的需求与问题评估**
    - 从多维度切入，运用不同理论视角系统分析服务对象的核心问题与真实需求；
    - 避免单一视角的评估局限。
2. **社会工作服务目标制定**
    - 以多元理论视角为支撑，通过理论分析预判服务对象改变的可能性；

- 为目标制定提供框架与方法；
- 影响目标实现的因素是复杂的，理论判断必须紧密结合服务对象的具体处境，确保目标的可行性与针对性。

3. **实务干预措施的选择**
   - 针对服务对象的具体问题与需求，在既定目标基础上打破单一理论局限；
   - 综合不同理论的优势确定干预措施；
   - 根据服务对象的动态需求及时调整干预策略。
4. **社会工作者的自我能力评估**
   - 理论整合对社会工作者的专业素养提出更高要求；
   - 开展服务前需对社会工作者的理论储备水平与实务经验进行评估；
   - 理论整合并非整合全部社会工作服务理论，而是结合社会工作者自身能力与服务对象需求，在合理范围内、适当深度上进行理论适配；
   - 明确理论整合的范围与对应的干预措施方向。
5. **实务过程终期评估**
   - 不应局限于单一理论视角，而应延续理论整合的思路；
   - 结合多元理论视角对服务过程的有效性、目标的达成度进行综合评估；
   - 全面反思干预过程的优势与不足。
6. **理论整合效果的评估**
   - 专项评估理论整合本身的效果；
   - 重点分析不同理论在案例中的定位、所发挥的具体作用，以及理论间的契合点与潜在冲突；
   - 为后续理论整合实践积累经验。

小结： 理论整合的路径是“需求评估—目标制定—干预选择—自我能力评估—终期评估—整合效果评估”的完整闭环。