助理社工师（初级）综合能力知识点总结

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



第一章　社会工作服务的内涵

主线：先界定社会工作服务的内涵，再述其目标、功能、要素与角色，最后落到人群与场域两大领域及扩展。

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

概念与沿革：现代社会，社会工作服务是以制度化方式开展民生服务和社会治理的专业领域。我国以往教材使用的“社会工作”内涵，与国际上通用的 social work 基本一致；2023 年 3 月中央社会工作部成立后，“社会工作”被赋予新的内涵。总体来看，社会工作指一种服务民生、服务社会的专门的职业领域及活动。

专业社会工作：社会工作的一个重要组成部分是专业社会工作，它是以国家的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。后文将专业社会工作称为社会工作服务。

墨尔本定义：2014 年国际社会工作界在澳大利亚墨尔本市召开会议，对社会工作作出界定（俗称“墨尔本定义”）：“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。

我国定义：参考国际经验、基于我国实际，本书的定义是：“社会工作服务是在党和国家的政策指导下，秉持专业价值观，运用社会工作专业方法，为困难、弱势人群和有需要的群体及社会提供专业服务，协助其缓解困难、增进能力发展，促进社会公平正义与和谐社会建设的职业性活动。”

四个基本内涵：一是党和国家的政策指导下的社会服务，是贯彻党和国家公共政策和社会政策的专业力量；二是以帮助服务对象和服务社会为目的的活动，帮助有困难、有需要的人群以及服务社会是出发点；三是一套科学的、系统的助人方法；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

缓解困难与解救危难：一般性困难常由当事人及家庭、亲友自行解决，较严重的需政府和社会帮助，既包括物质、精神层面的困难，也包括个人与社会环境互动中的困难，基本目标是缓解压力、恢复正常生活。危难是指因社会或个人因素，个体身体受到严重损伤、基本生活能力严重削弱，致使生存受到严重威胁、生命遭遇危机的状态；社会工作服务负有职业责任，应寻找资源、支持其渡过危难。

激发潜能与增进关系：潜能是指人们具有的、尚未表现出来的解决问题的能力；社会工作服务认可每个人自身拥有的潜能，坚持“助人自助”，促进其潜能发挥，使服务对象更好地解决困难、走出困境。个人或群体遇到困难常因缺乏社会关系的有力支持，服务目标之一是协助其与其他社会成员进行关系联结，强化社会支持系统，包括与家人、邻居、同事及社会公益力量的联系。

解决社会问题：社会学界认为，社会问题是指社会上大多数人面临某种负面影响而需要改变的社会现象；社会工作界认为，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。其重要任务是解决个人和群体的各种社会问题：秉持专业价值观、运用专业方法，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，增进人们的社会福祉。

促进社会公正：社会公正也称社会正义，是指一个社会根据其价值观念，在经济、政治等资源分配方面具有的正当性状态；追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标，也是社会工作服务的基本目标。社会工作者可对不公正现象进行干预，包括为困难、弱势群体提供帮助、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。

助力治理与促进建设：我国的社会治理既是对社会领域的治理，也是社会力量对社会公共事务的参与管理；社会工作服务主要参与协商治理和实施服务型治理，前者解决基层社会矛盾，后者通过提供服务解决可能激化的民生问题、预防严重问题。社会建设是“五位一体”总体布局的重要组成部分，社会工作服务主要从服务民生、解决群众急难愁盼问题、化解社会矛盾、促进社会和谐的角度介入。

三、社会工作服务的功能

功能与两个事关：事物发挥的作用被称为功能，社会工作服务在服务群众、参与社会治理和社会建设方面发挥的作用就是其功能。习近平总书记指出：“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。”这两个“事关”正是其应发挥的功能。

正常生活与积极信念：对生活上有困难的人给予必要帮助是社会工作服务的首要任务，基本功能是通过服务改善困难、弱势群体以及有需要群体的生活状态，使其恢复正常生活；物质帮助、心理辅导和社会支持方面的援助是具体的。某些困难、弱势群体因生理、心理和社会原因，活动空间被压缩、受到排斥，产生消极的生活态度；通过开展多样化活动，协助其增强信心，在精神上、心理上实现增能。

弱化功能与人境适应：某些群体因生理、心理及社会方面原因，功能可能逐渐衰退，若无外部帮助就会与正常的社会生活脱轨，变得孤独和畏缩；社会工作服务通过提供物质、精神及社会支持等方面的切实服务，提升其弱化的功能，促进社会融入。其基本理念是“人在情境中（人在环境中）”：人与社会环境相互依存，问题既与自身也与社会环境有关，社会工作者要促进良性互动，既提升适应能力，也努力改变不良环境。

秩序与资本：良好的社会秩序是社会各部门关系协调、社会稳定的状态；社会工作服务通过专业方法化解矛盾、解决问题，达到社会和谐、秩序稳定的效果，并强调改变不尽合理的社会结构和制度环境，从更深层次维护社会秩序。社会资本是人们基于信任、情感以及共同的社会认同而形成的相互信赖和支持的关系；社会工作服务以人为本，促进健康社会关系的建立和社会资本建设。

和谐与进步：和谐社会是“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会，是社会各要素良性互动、社会成员相互接纳和睦相处的状态；社会工作服务擅长提供面对面、深入人心、人性化的服务，促进社会和谐的作用是一般行政管理不能替代的。社会工作服务具有针对性强、服务细致、人性化和标本兼治的特点，能把负面因素转化为积极的社会力量，激发社会活力。

· 四、社会工作服务的要素

六个要素与服务对象：社会工作服务由服务对象、社会工作者、专业价值观、专业方法、服务活动、社会服务资源六个要素构成。服务对象是指在服务过程中需要帮助的一方，既可能是个人，也可能是某一家庭、群体或社区，是服务得以发生的基本前提。

社会工作者：一般指受过社会工作专业教育和训练，在社会服务机构中从事专业社会服务，并被权威机构认可的专职工作人员；可界定为受过一定专业教育或训练、遵循价值准则、运用专业方法、从事社会服务职业的人员，是服务行动的主体。

专业价值观与方法：专业价值观是社会工作者遵循的、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、服务对象以及对自己行为的看法等，是社会工作服务的灵魂。专业方法经实践检验有效并形成体系，包括直接服务方法和间接服务方法。

服务活动与资源：服务活动是社会工作者根据服务对象的需要，依据专业价值观和现实条件，运用专业方法提供服务的行动，把提供服务与接受服务联结起来，常见形式有物质帮助、思想开导、精神鼓励、心灵陪伴等。社会服务资源包括人、财、物及相关政策与制度：人力资源包括社会工作者与志愿者，财力资源指服务项目经费，物力资源指设施、空间等。

· 五、社会工作者的主要角色

直接服务与服务提供者：直接服务是社会工作者面对服务对象直接（而非通过中介）提供的服务，是最基本、最主要的服务方式。社会工作者首先是向服务对象提供服务的人，既包括物质帮助和劳务服务，也包括心理辅导、意见咨询和关系支持服务；提供物质、劳务和心理方面的服务是其首要职责。

治疗者与支持者：治疗是站在“病理学”的角度，认为服务对象出了问题、有行为偏差，需要帮助和矫正，目的是系统地影响其人际互动或心理，控制或减轻问题症状，常用于社区矫正、戒毒和治疗网瘾。支持者既提供物质帮助，也增强其克服困难的信心、使其自强自立，体现“助人自助”，并创造条件使其自我发展和自立。

使能者与协调者：使能是使服务对象有能力面对和解决问题；社会工作服务主要靠激发其内在能力，并把服务对象看作解决问题的主体，社会工作者要帮助其克服畏难情绪、激发潜能、增强解决问题的能力。当服务对象因人际关系和社会关系失调陷入困境时，社会工作者承担协调关系、缓解和处理矛盾的任务，促进双方沟通与理解，建立和谐关系。

间接服务角色：间接服务是社会工作者借助其他途径向服务对象提供的帮助。资源链接者是联络政府部门、企事业单位、社会组织和社会成员，筹集服务对象所需资源的角色；中介人的主要职责是协调不同团体、机构和个人之间的沟通与合作，整合资源解决具体问题，还能以第三方角色帮助双方消除对立情绪、推动共识。

综合服务角色：综合服务角色是社会工作者进行综合服务时扮演的多种内容不同但又互相联系的角色。特点是：需要调动多种资源、运用多种方法；需要扮演多种不同角色，各角色之间有较强关联性；各个角色相互支撑，实现功能整合。类型有三种：直接服务类角色之间、间接服务类角色之间、直接与间接服务类角色之间的综合角色。

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

儿童—青少年：儿童—青少年社会工作服务是儿童社会工作服务和青少年社会工作服务的总称，包括对儿童养育的支持，对弃儿、流浪儿童、残疾儿童的救助，对受虐儿童的援助，对童工的救助，对沾染不良行为少年儿童的帮助等。快速社会转型中，儿童和青少年在健康成长、学业和就业方面都可能遇到自身难以解决的问题，应特别关注。

老年服务：老年社会工作服务是社会工作服务的传统领域。由于现代社会急剧转型、家庭小型化、人口流动频繁以及人均预期寿命延长，对老年人的生活服务及精神关照日渐成为家庭、政府和社会的重要责任；老年人关爱及福利、家庭服务、医疗保健服务、社会适应与心理健康是重点内容。党中央高度关注“一老一小”问题，该领域亟待加快发展。

妇女服务：妇女社会工作服务是针对女性的需要、为保障女性正常生活和促进女性发展而开展的专业服务。受历史、社会制度、社会文化等多重因素影响，女性容易成为社会中的弱势群体，被忽视、歧视或侵害；当前我国比较严重的问题有就业中男女不平等、对女性的家庭暴力等。该服务主要包括维护妇女权益、促进女性发展。

残疾人服务：残疾人社会工作服务是针对残疾人开展的社会福利服务。残疾人因肢体障碍或智力障碍常常被排除在正常的社会生活之外，这不仅有个人方面的原因，更有社会方面的原因。其介入有利于创造适宜的环境条件，帮助残疾人参与社会生活、融入社会，帮助有劳动能力的残疾人就业，维护其合法权益。

社会救助与退役军人：社会救助社会工作服务面向社会救助对象，是我国社会工作服务体系的重要组成部分；我国的社会救助包括基本生活救助、专项社会救助和急难社会救助，该服务不仅要给予物质帮助，还要提供精神支持和社会关怀。退役军人事务社会工作服务针对退役军人及其家庭的基本生活困难，可提供退役后的社会适应、就业促进和婚姻亲子关系辅导等服务。

· 二、以服务机构类型或工作场域划分的社会工作服务领域

家庭服务：家庭社会工作服务是为因社会或家庭因素陷入困境的家庭提供的专业支持服务，以家庭整体为服务对象；家庭正常生活遭遇较严重困难、成员关系出现较严重问题时，社会工作者帮助其恢复家庭正常生活。主要任务是：提供物质性的服务，协助家庭生活有序运转；提供法律及心理援助，增强应变能力；开展教育与培训，提高家庭成员整体素质；链接资源搭建网络，促进家庭增能发展。

社区服务：社区服务以社区为对象，解决与居民基本生活相关的公共问题、促进社区和谐，分为城市社会工作服务和农村（乡村）社会工作服务。在城市，家庭小型化、城市重建、新建小区及进城务工人员聚居等因素会影响居民日常生活，可通过开展社区服务、促进居民社区参与、助力社区治理来解决；农村（乡村）服务涉及经济、政治、文化、社会、生态环境等多个方面。

学校服务：学校社会工作服务主要以学校为依托，以帮助学生正常学习和健康成长为目的。在传统训导和思想教育不能完全解决学生问题时，它可以发挥积极作用。主要有三种类型：一是治疗型，针对“问题学生”失常的心理和行为而开展；二是变迁型，为了让学生适应社会的剧烈变迁而开展；三是社区—学校型，把社会工作延伸到学校外的社区，实现家—校—社合作。

医务服务：医务社会工作服务是在医疗、卫生、保健等方面实施的社会工作服务。传统服务着重关注在医疗机构内对病人的服务，现在工作领域已扩展至社区，涉及保健和疾病预防。它首先是针对患病者的服务：帮助患者链接医疗资源、建立良好的医患关系，促进医生与患者协作，协助医生解决患者的心理和社会关系方面的问题。

司法与企业：司法社会工作服务是专业社会工作者和志愿者运用专业理论和方法，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、行为纠正等服务；主要方式有审前调查服务、对监狱服刑人员的辅导、对缓刑和假释人员的观护，以及为刑满释放人员提供的安置帮教服务等。企业社会工作服务也称职场社会工作服务，可通过协调劳动关系维护职工权益、提高职工积极性。

· 三、社会工作服务领域的扩展

人群扩展：社会工作服务的领域具有开放性、难以穷尽，随社会发展变化不断扩展，包括服务人群从困难、弱势群体到有需要人群，服务方向从救助取向到发展取向等。早期主要关心处于严重困境的老年人、残疾人、孤儿，后来逐渐扩展至在婚姻家庭方面陷入困境的人、在就业中遇到严重困难的人等“有需要”人群。

社会治理领域：社会治理是对社会领域的治理，也是政府、社会组织、企事业单位和广大群众参与的对社会公共事务的管理；该领域的服务是社会工作参与社会治理的实践，也是新的服务领域。社会工作者既可利用专业优势，协助个体及家庭处理困难与危机、开展居民心理建设，为特殊群体提供服务，提升基层治理水平；也可通过链接资源、促进居民参与、推动居民协商，解决社区公共问题。

新兴领域服务：新兴领域社会工作服务针对新兴领域发展过程中衍生的各类问题。新兴领域是伴随科学技术进步、人类活动范围拓展而产生的新型战略空间和关键技术领域，通常指崭露头角、具有创新性和高增长潜力、尚未被充分开发的产业或业务领域；主要载体为新经济组织、新社会组织、新就业群体。服务内容主要包括：加强新兴领域党的建设；加强“三新”组织工会建设；加强就业人员关爱服务。

第二章　社会工作服务发展的基本原则

主线：以党的全面领导为统领，贯通指导思想、价值引领、人民立场、群众路线、治理路径与专业化建设。

第一节　坚持中国共产党的全面领导

· 一、党的全面领导是社会工作服务顺利发展的保障

党领导一切：党的十九大报告指出：“党政军民学，东西南北中，党是领导一切的。”社会工作服务领域广泛、任务艰巨，只有在党的领导下，社会工作服务才能坚持正确方向，并得到顺利发展。因此，我国社会工作服务的发展必须坚持党的全面领导。

社会主义制度要求：坚持党的全面领导，坚持走中国特色社会主义道路，是包括社会工作事业在内的各项事业发展的正确方向。我国的社会工作事业和社会工作服务是在社会主义制度下开展的，必须遵循社会主义制度的要求，其中本质性的要求是坚持党的全面领导，只有坚持社会主义制度，社会工作服务才能获得良好的环境保障和支持系统。

体制机制与职能前提：党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出要健全社会工作体制机制，这一任务只有在党的全面领导下才能顺利开展，社会工作体制机制是社会工作服务的指导和运行框架。我国社会工作人员队伍建设和社会工作服务项目实施，是在党和国家系统的战略规划和政策指导下进行的，全面理解党和国家的政策是发挥职能的前提。

· 二、社会工作服务要自觉接受党的领导

设计体现方针政策：社会工作服务项目设计要体现党和国家的方针政策，这是政府购买社会工作服务的制度安排决定的，也是社会工作者应认同和贯彻的；社会工作服务的实施要体现党和国家的政策目标，政府购买社会工作服务的目的是解决民生问题、加强和创新社会治理。

联系群众与政治认同：社会工作服务在实施过程中要密切联系群众，通过服务传递党和政府的关怀，同时将社情民意传递给党组织和政府部门；服务效果要有助于提高群众对党和国家的政治认同，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。

党建、作风与扎实服务：社会工作服务机构要加强党的建设，建立党的组织，实现党组织对社会工作机构重要事务和发展的领导；社会工作者要加强政策学习，按政策办事，做政策的积极贯彻者和执行者；要在党建引领下求真务实；要开展扎实有效的服务，使服务对象受益，增强人民群众对党的向心力。

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、习近平新时代中国特色社会主义思想是发展社会主义事业的指导思想

中国化最新成果：党的十八大以来，中国特色社会主义进入新时代，经过理论和实践上的创新突破，创立了习近平新时代中国特色社会主义思想。这一思想是新时代党和国家事业发展的根本遵循，对党的治国理政、国计民生的发展以及社会工作事业的发展，都具有重要的指导意义。

实践经验和集体智慧：习近平新时代中国特色社会主义思想来自改革开放和社会主义现代化建设中的伟大实践，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶；它是新时代中国共产党坚持和发展马克思主义的最新理论成果，是中国特色社会主义理论体系的重要组成部分。

民族复兴行动指南：习近平新时代中国特色社会主义思想既立足现实又放眼未来，既有现实性又有前瞻性，指导着中国式现代化实践的开展，并为实现中华民族伟大复兴提供了行动指南，增强了中国人民全面推进强国建设、实现民族复兴伟业的信心和力量。

· 二、坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想指导社会工作服务实践

政治性与社会性结合：习近平总书记对做好社会工作作出的重要指示反映了习近平新时代中国特色社会主义思想对发展社会工作的原则要求。其中十分重要的是坚持党的全面领导，将社会工作的政治性和社会性结合起来，在助力实现两个“事关”上作出贡献。

坚持以人民为中心：坚持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。中国共产党始终把人民放在心中最高的位置，坚持和落实“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”；社会工作服务直接为困难、弱势群体和有需要人群服务，就是贯彻落实这一思想的具体实践。

人民民主与保障民生：坚持人民当家作主是新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略之一，社会工作以服务等多种方式助力群众参与社会治理，对促进实践全过程人民民主具有现实意义。党的二十大报告强调，“为民造福是立党为公、执政为民的本质要求。必须坚持在发展中保障和改善民生”。

第三节　坚持践行社会主义核心价值观

· 一、社会主义核心价值观的内容及其意义

三个层面的内容：党的十八大首次提出，要倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善。社会主义核心价值观分为三个层面：国家层面的价值目标是富强、民主、文明、和谐；社会层面的价值取向是自由、平等、公正、法治；个人层面的价值准则是爱国、敬业、诚信、友善。

有机整体与重要意义：三个层面是相互联系、相互支撑的有机整体。建设社会主义核心价值体系是构建社会主义和谐社会的重要条件；社会主义核心价值观在各个层面为人们的行为指明了方向，对增进社会团结、促进社会和谐、推动社会进步具有重要的指导意义。

· 二、在社会工作服务中坚持社会主义核心价值观的引领

题中应有之义：我国的社会工作事业和社会工作服务，是社会主义和谐社会建设的重要组成部分，在社会工作服务中坚持社会主义核心价值观的引领是题中应有之义。社会工作服务必须自觉坚持社会主义核心价值观的引领，以增进民生福祉、促进社会和谐为目标，在多层面取得综合效果。

价值观有机结合：社会工作服务作为专门的服务活动，有具体的价值体系和价值要求，包括社会工作者对服务对象、服务机构和社会的价值规范等，应遵循社会工作服务的专业价值观与道德规范。社会工作者在服务中坚持社会主义核心价值观与社会工作服务价值观的有机结合。

第四节　坚持以人民为中心

· 一、坚持以人民为中心是中国共产党治国理政的基本原则

全心全意为人民服务：中国共产党是为人民服务的政党，全心全意为人民服务是中国共产党的根本宗旨，是党和政府的行动准则和目标。进入新时代，坚持以人民为中心被确立为坚持和发展中国特

色社会主义的基本方略之一，其核心内涵是坚持一切为了人民、一切依靠人民、发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，这就是新时代的“人民观”。

依靠人民惠及人民：在治国理政的实践中，必须坚持以人民为中心的发展思想，就是要依靠人民、为了人民、惠及人民。在新时代的治国理政中，加强和创新社会治理特别是基层社会治理具有重要的意义；人民是基层社会治理成功的关键，人民群众作为主体参与基层社会治理，可行有效。

· 二、社会工作服务以人民为中心的基本要求

基本价值关怀：社会工作服务以服务困难、弱势群体和有需要人群为基本职责，以人民为中心是社会工作服务的基本价值关怀。要树立全心全意为人民服务的理念并用其指导实践；要在服务和参与社会治理过程中以人为本，尊重、关爱服务对象；要坚持服务对象的主体性，把服务对象看作平等的主体。

改善民生与助人自助：要树立以改善民生为目的的服务观，关注困难、弱势群体和有需要人群，关注人民群众急难愁盼问题的解决，积极参与改善民生，增进民生福祉；要坚持“助人自助”的服务理念，社会工作服务不只向服务对象提供物质帮助，还特别重视服务对象能力的发展。

五个基本层面：社会工作者要与服务对象一起，共同确认服务对象的需要；要帮助服务对象解决具体民生困难，积极处理急难愁盼问题；要坚持服务对象的主体性，协助其增能和发展；要协助服务对象联结和发展社会关系网络，增强其社会功能；要统筹考虑社会的整体利益，实现具体问题的解决与人民的根本利益相协调。

第五节　坚持践行新时代党的群众路线

· 一、群众路线是党的根本工作路线

形成及基本内容：群众路线是中国共产党和政权机关处理同人民群众关系问题的根本工作方法和思想认识路线。新民主主义革命时期，毛泽东就指出，要在相信群众、依靠群众、全心全意为人民服务的基础上，采取“从群众中来，到群众中去”的方法，即“将群众的意见集中起来……化为群众的意见”；他还指出，“全心全意地为人民服务，一刻也不脱离群众……这些就是我们的出发点”。

“两个一切”的内涵：党的十一届六中全会通过的《关于建国以来党的若干历史问题的决议》把党的群众路线的基本内容概括为“一切为了群众、一切依靠群众，从群众中来、到群众中去”。“两个一切”的基本内涵包括：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；要善于为人民服务，以最广大人民的根本利益为最高标准；要相信群众，尊重和支持人民群众的首创精神。

从群众中来到群众中去：其基本要义是要准确地反映群众的意见，进而正确地领导群众。党的正确的路线、政策要从群众中来，反映群众需求，才能被群众接受、动员起群众，同时又能反过来更好地领导群众。“到群众中去”要让群众了解党和政府的相关政策、理解政策，进而按政策办事，也包括组织群众、教育群众和引领群众。

· 二、新时代党的群众路线的继承发展与践行

教育实践活动：党的十八大报告明确提出，要“围绕保持党的先进性和纯洁性，在全党深入开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动”。2013 年 6 月 18 日，习近平总书记在党的

群众路线教育实践活动工作会议上指出，要把为民务实清廉的价值追求深深植根于全党同志的思想和行动中，夯实党的执政基础，增强党的创造力凝聚力战斗力。

生命线和传家宝：2013 年 12 月 26 日，习近平总书记在纪念毛泽东同志诞辰 120 周年座谈会上强调，“群众路线是我们党的生命线和根本工作路线，是我们党永葆青春活力和战斗力的重要传家宝”。2016 年 10 月 21 日，他在纪念红军长征胜利 80 周年大会上指出，“水能载舟，亦能覆舟”，脱离了人民，就会成为无源之水、无本之木。

提高群众工作本领：2019 年 7 月 9 日，习近平总书记在中央和国家机关党的建设工作会议上强调，“群众工作是我们的看家本领，我们党靠群众工作起家，同样要靠群众工作实现长期执政”。2023 年 12 月，他强调党的最大政治优势是密切联系群众，党执政后的最大危险是脱离群众，要把握新形势下群众工作的特点和规律。

新方法与网络路径：进入新时代，坚持践行党的群众路线要探索掌握适应新形势要求的群众工作新途径、新方法、新机制，重视与群众及社会团体的直接交流，了解群众的所思所想，切实做到亲民、爱民、为民。习近平总书记还特别重视通过网络走群众路线，强调“老百姓上了网，民意也就上了网”。

· 三、坚持践行新时代党的群众路线是我国社会工作服务的基本原则

党的生命线与服务原则：党的群众路线是党的生命线和根本工作路线，也是开展社会工作服务的基本原则。“一切为了群众、一切依靠群众，从群众中来、到群众中去”，深刻阐释了全心全意为人民服务的根本宗旨，阐明了在服务群众的过程中要尊重群众，真正了解群众的需要，要激发群众的内生动力和创造活力。

从具体问题入手：党政部门和社会工作者要从最具体、最迫切的问题入手，与群众一起解决实际问题，在解决问题中提升群众的获得感，增强群众对党和政府政策的认同，实现让党放心和让人民群众满意的统一，夯实党执政的群众基础；这些对党的社会工作事业发展和开展社会工作服务都具有重要的指导意义。

第六节　坚持走中国特色社会主义社会治理之路

· 一、社会治理的含义

社会治理的内涵：党的十八届三中全会明确提出“社会治理”这一概念，并作出“创新社会治理体制”的重大部署。社会治理强调相关各方对于社会事务的共同参与。创新社会治理体制致力于在公共领域实现各方的平等参与，聚集各方智慧、平衡各方责任和利益，使社会领域既有秩序，又有发展活力。

国家治理的组成部分：社会治理是对社会领域的治理，它与政府治理有所区别，也是国家治理的组成部分。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。在社会治理中，基层社会治理、新兴领域的社会治理任务艰巨。

覆盖领域与基层地位：社会治理涵盖范围广阔，依据党的政策文件，新时代的社会治理是对各类社会领域事务开展的治理。体制改革推进以来，部分原体制内人员离开企事业单位进入社会领域，催生了数量庞大、类型多样的社会组织。社会治理也是依靠人民群众共同参与的治理，社会问题和

社会矛盾的解决既需要政府有力的公共政策，也需要广大人民群众积极参与；基层社会治理在社会治理中居于基础性地位，社会问题和民生需求都产生在基层社会。

· 二、社会工作服务要助力中国特色社会主义社会治理

社会治理体系：党的十九届四中全会明确指出，社会治理是国家治理的重要方面。必须加强和创新社会治理，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。

基层治理新格局：党的十九届四中全会还对构建基层社会治理新格局作出部署：完善群众参与基层社会治理的制度化渠道，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，推行网格化管理和服务，推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好地提供精准化、精细化服务。

四种治理方式：在社会治理方式上，党的十八届三中全会提出要坚持系统治理、依法治理、综合治理和源头治理。社会治理体系和社会治理体制机制的建构完善，为社会工作参与基层社会治理指明了方向；在民主协商、社会协同、公众参与环节，社会工作服务发挥重要作用，在推动治理重心向基层下移过程中可以发挥专业优势。

参与治理的三条原则：社会工作者多数在基层社区工作，接近群众、了解群众需要和疾苦。社会工作者参与基层社会治理必须坚持：一是坚持正确的政治方向，服务群众，用党的政策引领群众、凝聚群众；二是坚持服务导向，实施服务型治理；三是坚持民生—社会导向，参与协商式治理，推进社会建设。

第七节　坚持职业化和专业化

· 一、坚持社会工作的职业化

职业化含义：社会工作的职业化是指社会工作服务成为一个专门的职业，从业人员以此为业并得到社会的承认。职业化是现代社会的产物，其必要性与现代社会分工直接相关；现代社会需要处理一些复杂的问题，需要从业人员具有精专且不可替代的专业技术。

现实基础与必然要求：我国已经培养了一大批社会工作专业人才，通过资格考试建设了一支规模可观的社会工作人才队伍，这些为我国社会工作的职业化奠定了现实基础。立足我国现代化建设的进程和现实任务，加快推进社会工作职业化已成为必然要求。

职业化建设部署：2026 年 3 月发布的《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》对社会工作职业化作出部署：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，完善社会工作服务领域职业分类。

· 二、坚持社会工作的专业化

专业化含义：现代社会工作服务具有专业性，这种专业性体现在社会工作者的素质和面对服务对象时秉持的理念和价值观、使用的工作方式和方法等方面。把社会工作者习得上述专业素质的过程称作社会工作者的专业化；把对社会工作服务经验性的做法进行研究、总结和梳理，形成系统化的知识并有效运用的过程，称为社会工作的专业化。

三类人员的专业化路径：一是初入社会工作服务领域的从业人员，要学习和接受社会工作服务专业价值观，学习并实践专业方法，开展有成效的服务和实践；二是有一些工作经验的从业人员，可能只需要进行专业知识的学习，并与自己的工作经验相结合；三是资深的、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。

制度的专业化：实现社会工作专业化，除了社会工作者的专业化，还要求社会工作制度专业化，包括社会工作者的培养制度、评价制度、使用制度、激励制度，都应该有专业化的安排。《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》从队伍建设角度作出部署，包括深化专业培训、加强专业教育、健全评价标准、改革职业资格制度、合理确定薪酬待遇等。

第三章　开展社会工作服务应重点掌握的相关政治理论

主线：以党的二十大和历次全会精神为统领，贯通总书记重要指示、基层治理论述与中央社会工作会议部署，把党的领导贯穿服务全过程。

第一节　党的二十大和二十届历次全会精神

· 一、党的二十大精神

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。

十六个方面成就：党的二十大报告概括了十六个方面成就：创立了习近平新时代中国特色社会主义思想；全面加强党的领导；对新时代党和国家事业发展作出科学完整的战略部署；经过接续奋斗，实现了小康这个中华民族的千年梦想；提出并贯彻新发展理念；以巨大的政治勇气全面深化改革；实行更加积极主动的开放战略；坚持走中国特色社会主义政治发展道路；确立和坚持马克思主义在意识形态领域指导地位的根本制度；深入贯彻以人民为中心的发展思想；坚持绿水青山就是金山银山的理念；贯彻总体国家安全观；确立党在新时代的强军目标；全面准确推进“一国两制”实践；全面推进中国特色大国外交；深入推进全面从严治党。

两个结合：坚持和发展马克思主义，必须同中国具体实际相结合，运用其科学的世界观和方法论解决中国的问题，不断回答中国之问、世界之问、人民之问、时代之问；必须同中华优秀传统文化相结合，把马克思主义思想精髓同中华优秀传统文化精华贯通起来、同人民群众日用而不觉的共同价值观念融通起来。

六个必须坚持：继续推进实践基础上的理论创新，首先要把握好新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论，坚持好、运用好贯穿其中的立场观点方法，即必须坚持人民至上、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。

使命任务与两步走：中国共产党的中心任务是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。总的战略安排是分两步走：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。

中国特色与本质要求：中国式现代化是中国共产党领导的社会主义现代化，是人口规模巨大、全体人民共同富裕、物质文明和精神文明相协调、人与自然和谐共生、走和平发展道路的现代化；本质要求是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。

重大原则：全面建成社会主义现代化强国要把握的重大原则是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。

十二项重大部署：加快构建新发展格局，着力推动高质量发展；实施科教兴国战略，强化现代化建设人才支撑；发展全过程人民民主，保障人民当家作主；坚持全面依法治国，推进法治中国建设；推进文化自信自强，铸就社会主义文化新辉煌；增进民生福祉，提高人民生活品质；推动绿色发展，促进人与自然和谐共生；推进国家安全体系和能力现代化，坚决维护国家安全和社会稳定；

实现建军一百年奋斗目标，开创国防和军队现代化新局面；坚持和完善“一国两制”，推进祖国统一；促进世界和平与发展，推动构建人类命运共同体；坚定不移全面从严治党，深入推进新时代党的建设新的伟大工程。

· 二、党的二十届一中全会精神

会议概况：中国共产党第二十届中央委员会第一次全体会议，于 2022 年 10 月 23 日在北京举行。习近平同志主持会议，并在当选中共中央委员会总书记后作了重要讲话。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。

其他事项：根据中央政治局常务委员会的提名，全会通过了中央书记处成员，决定了中央军事委员会组成人员；批准了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。

· 三、党的二十届二中全会精神

会议概况：中国共产党第二十届中央委员会第二次全体会议，于 2023 年 2 月 26 日至 28 日在北京举行。全会审议通过了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和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，决定将这两个建议名单分别向两个会议的主席团推荐。

机构改革方案：全会审议通过了在广泛征求意见的基础上提出的《党和国家机构改革方案》。党的十八大以来，按照坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、坚持优化协同高效、坚持全面依法治国的原则深化党和国家机构改革，党和国家机构职能实现系统性、整体性重构；改革目标是构建系统完备、科学规范、运行高效的党和国家机构职能体系，以加强党中央集中统一领导为统领，以推进国家治理体系和治理能力现代化为导向。

组建中央社会工作部：明确组建中央社会工作部，作为党中央职能部门，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。

职责划转与地方组建：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；划入民政部的指导城乡社区治理体系和治理能力建设、拟订社会工作政策等职责，划入全国性行业协会商会党的建设职责和全国志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查等职责；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。

· 四、党的二十届三中全会精神

会议概况：中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议，于 2024 年 7 月 15 日至 18 日在北京举行。全会审议通过了《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》，对进一步全面深化改革、推进中国式现代化作出系统部署。

重要性和必要性：党的十一届三中全会是划时代的，开启了改革开放和社会主义现代化建设新时期；党的十八届三中全会也是划时代的，开启了新时代全面深化改革、系统整体设计推进改革新征程。这是坚持和完善中国特色社会主义制度、贯彻新发展理念、坚持以人民为中心、应对重大风

险挑战、推动构建人类命运共同体、深入推进新时代党的建设新的伟大工程等六个方面的必然要求。改革开放只有进行时，没有完成时。

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，深入学习贯彻习近平总书记关于全面深化改革的一系列新思想、新观点、新论断，完整准确全面贯彻新发展理念，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，更加注重系统集成，更加注重突出重点，更加注重改革实效。

总目标与七个聚焦：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，基本实现社会主义现代化。聚焦构建高水平社会主义市场经济体制、聚焦发展全过程人民民主、聚焦建设社会主义文化强国、聚焦提高人民生活品质、聚焦建设美丽中国、聚焦建设更高水平平安中国、聚焦提高党的领导水平和长期执政能力。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。

社会工作领域部署：作出“健全社会工作体制机制”等一系列部署，强调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；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。

· 五、党的二十届四中全会精神

会议概况：中国共产党第二十届中央委员会第四次全体会议，于 2025 年 10 月 20 日至 23 日在北京举行。全会审议通过了《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》，对“十五五”时期经济社会发展作出部署。

指导思想：全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，完整准确全面贯彻新发展理念，以推动高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，以全面从严治党为根本保障。

必须遵循的原则：坚持党的全面领导，坚决维护党中央权威和集中统一领导；坚持人民至上，尊重人民主体地位，注重在发展中保障和改善民生；坚持高质量发展，因地制宜发展新质生产力；坚持全面深化改革，聚焦制约高质量发展的体制机制障碍；坚持有效市场和有为政府相结合；坚持统筹发展和安全，强化底线思维，以新安全格局保障新发展格局。

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；在此基础上再奋斗五年，到二〇三五年人均国内生产总值达到中等发达国家水平，基本实现社会主义现代化。

完善社会治理体系：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”；加强社会工作者队伍建设，提高专业化服务水平。

凝聚服务群众机制：加强思想政治引领，改进各类社会群体服务管理，健全利益关系协调、合法权益保障制度，关心关爱困难、弱势群体；健全社会心理服务体系和危机干预机制；强化市民热线等公共服务平台功能，推动“民有所呼、我有所应”；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，深入推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解。

第二节　习近平总书记对社会工作的重要指示

地位作用：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。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。

新形势新任务：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。

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，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；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，推动新时代社会工作高质量发展。

共同责任：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；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。

第三节　习近平总书记关于基层治理的重要论述

一、《习近平关于基层治理论述摘编》

地位与背景：基层强则国家强，基层安则天下安。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央站在巩固党的执政基础和维护国家政权安全的高度，坚持和加强党对基层治理的领导，把服务群众、造福群众作为出发点和落脚点，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。

重要意义：习近平同志围绕基层治理发表的一系列重要论述，立意高远，内涵丰富，思想深刻，对于不断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，实现基层治理体系和治理能力现代化，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，具有十分重要的意义。

七个专题：2023 年 10 月该书在全国发行，分为七个专题：基层强则国家强，基层安则天下安；把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点；巩固基层政权，完善基层民主制度；构建党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局；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；坚持和发展新时代“枫桥经验”；坚持大抓基层的鲜明导向，推进以党建引领基层治理。全书共 216 段论述，摘自习近平同志 2012 年 11 月 15 日至 2023 年 9 月 21 日期间的重要文献 130 篇。

· 二、《习近平谈治国理政》第五卷中关于基层治理的重要论述

基础性工程：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。要健全基层党组织领导的基层群众自治机制，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。

化解矛盾：要坚持和发展新时代“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；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，要发挥好中华民族讲求礼让、以和为贵传统美德的作用。

城市治理：要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”；要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。

社区与民生：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；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；要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。

第四节　中央社会工作会议精神

· 一、中央社会工作会议精神

会议概况：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。会议指出，习近平总书记专门对社会工作作出重要指示，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。

重要论述的地位：党的十八大以来，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，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。

总体要求与政治保证：要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，以改革创新精神推动社会工作高质量发展。

重点任务：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；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；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。

· 二、《关于加强新时代社会工作的意见》精神

总体要求：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》。加强新时代社会工作，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实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，突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设。

体制机制：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；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；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。

新兴领域党建：推动党的组织覆盖和工作覆盖有形有效。加强新经济组织党建工作，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工作，探索科技创新型企业党建工作新路径；加强新社会组织党建工作，深化社会组织改革，加强社会团体、基金会、社会服务机构、社会中介组织党建工作；加强新就业群体党建工作，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。

基层治理与政权建设：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；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；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”；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。

凝聚服务群众：加强和改进人民信访工作，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；拓展常态化联系群众渠道，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；发展志愿服务事业，健全志愿服务体系。

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；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；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、作风过硬的干部队伍。

第四章　社会工作服务专业价值观与道德规范

主线：以中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化为根，吸纳国际专业价值观并作中国表达，落细为道德规范与抉择顺序。

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、中华优秀传统文化

（一）儒家思想

和与仁：“和”强调待人接物态度和蔼、与人相处心平气和，处理人际冲突主张大事化小、不伤和气，是中国人做人做事的重要原则和基本目标；“仁”是儒家思想的核心，最简单的解释就是“爱人”，是发自内心、推己及人的博大胸怀，“给予”与“仁爱”是社会和谐有序的道德基础，也是善治理念的源头。

义：“义”是做人做事的根本，强调做正确、合乎情理的事，是行为适宜、符合道德的标准，从社会目标看就是社会正义，强调行为动机的道德性而非结果的利益性；面对利益要坚守道义底线，践行道义也需兼顾合理利益，形成义利兼顾的价值取向。

礼：中国素有“礼仪之邦”之称，“礼”指社会规范、礼仪、典章制度和行为准则，涵盖从待人接物、饮食起居到庆典和政治活动；其目的并非束缚人，而是通过明确每个人的身份、责任和义务减少冲突，构建和谐有序的社会。

忠与恕：儒家强调摆正自我和他人的位置，倡导对他人尽心竭力（忠）和推己及人（恕）；“忠”要求有“为人谋必忠”的责任担当，个人成就不以牺牲他人为代价；“恕”主张“己所不欲，勿施于人”，通过“将心比心”达到“感同身受”的同理心效果。

中庸：中庸并非平庸，而是主张不偏不倚、反对走极端，处理问题应找到恰当的平衡点，处理人际关系时表现为冷静和克制；儒家倡导“仁、义、礼、智、信”“修身齐家治国平天下”，在社会工作服务中体现为重视家庭支持、强调道德修养、注重社会关系协调。

（二）道家思想

道法自然：道家主张“道法自然”，即保持事物本来的面貌或自然而然的状态，不刻意寻求改变；崇尚本真和自然状态，不提倡过度干预和人为扭曲，使事物与人的关系保持“非对立”的和谐状态，为社会工作服务提供“顺应自然”的文化滋养。

无为而治：道家崇尚“无为而治”，提倡尊重而不是违背自然规律；“无为”并不是什么都不做，而是不妄为；在社会治理与公共服务领域，“我无为而民自化”提倡顺应民意和民力，反对政府大包大揽，避免社会力量的弱化。

阴阳平衡：道家推崇阴阳平衡，认为阴阳能量的动态转换维持着生态系统的平衡，二者既对立统一又动态平衡，强弱双方也可相互转换，“以柔克刚”就是明显例子；在社会工作服务中体现为尊重服务对象自主性、避免过度干预，以平和包容的心态关注其内心需求。

（三）传统福利思想和家庭本位文化

传统福利思想与家庭本位：中国早在周朝就有救贫、救灾制度，《周礼》记载的“慈幼、养老、振穷、恤贫、宽疾、安富”体现了对弱势群体的关怀；家庭被视为社会的基本单位，具有强大的凝聚力和互助功能，服务常以家庭为切入点，如针对“一家三地”家庭的整合性服务。

（四）中华优秀传统文化对社会工作服务的影响

价值理念与服务方法：传统文化中的“仁爱”“兼爱”“互助”与社会工作服务“尊重与包容”“助人自助”高度契合，“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”为“一老一小”服务提供价值资源；其家庭本位与邻里互助思想可用于家庭治疗、社区发展，“和为贵”“推己及人”等智慧可用于处理人际冲突。

社会支持与文化传承：宗族、邻里、乡贤等社会关系网络提供丰富的社会支持资源，可借以提供情感支持、物质帮助和资源链接，并联动企业、社会组织、志愿者开展公益服务；社会工作者还通过传统节日活动、非遗技艺培训等增强文化认同感，引导服务对象树立正确价值观。

· 二、我国革命文化和社会主义先进文化

（一）我国的革命文化

科学内涵与精神谱系：革命文化是中国共产党领导人民在革命斗争实践中创造的先进文化，是中国特色社会主义文化的重要组成部分；它以马克思主义基本原理为指导，包含群众路线、统一战线、武装斗争、党的建设等思想理论、政治传统和制度设计，以伟大建党精神为源头的中国共产党人精神谱系是其内核与灵魂。

对社会工作服务的影响：革命文化承载以人民为中心的价值取向，体现全心全意为人民服务的根本宗旨，与社会工作服务“助人自助”、关注困难弱势群体的理念都以满足人民需求为核心；新民主主义革命时期的土地改革、根据地建设、互助合作组织等群众工作为其早期探索奠定基础，其艰苦奋斗、勇于牺牲的精神激励社会工作者坚守初心。

（二）我国社会主义先进文化

科学内涵与价值取向：社会主义先进文化是以马克思主义为指导，以社会主义核心价值观为灵魂，面向现代化、面向世界、面向未来，民族的、科学的、大众的文化；其价值取向涵盖“富强、民主、文明、和谐”的国家目标，“自由、平等、公正、法治”的社会价值取向，“爱国、敬业、诚信、友善”的公民道德规范。

文化根基与影响：它继承中华优秀传统文化和革命文化的精华，通过创造性转化和创新性发展，把爱国主义、勤劳勇敢的民族精神与改革创新、开放包容的时代精神相融合；其以人民为中心的发展思想、对社会公平正义的追求与社会工作服务高度契合，社会工作者通过社区活动、议事协商推动共建共治共享。

· 三、社会工作服务中文化的影响与作用

（一）文化对社会工作服务的影响

理念、方法与认知：文化影响服务理念，结合家国情怀、互帮互助等传统，我国形成了具有中国特色的“助人自助”理念，既强调帮助服务对象解决问题，又注重激发其内在潜能；服务方法因文化而异，我国更强调采用家庭治疗、社区参与式发展等方法；服务对象的文化背景还影响其对服务的认知和接受程度。

（二）文化对社会工作服务的作用

三个层面的作用：文化的作用通过政策传递、服务提供与人际交往等环节实现：在服务层面，文化影响和制约社会工作者的言谈举止与处世方式；在项目与机构管理层面，文化浸染并制约服务机构

的理念与服务机制，对塑造机构组织文化有显著影响；在制度与政策层面，文化对服务的可获得性、可及性与公平性都有明显影响。

第二节　社会工作服务的专业价值观

· 一、社会工作服务专业价值观的作用

含义与区别：社会工作服务专业价值观是指导和支持社会工作者开展专业实践的理念体系和判断准则，受人文主义、人道主义、实用主义、集体主义等思想影响，是内化于专业实践的精神内核；它相对“个人价值观”而言，指一整套指导专业行为与认知活动的思想、观念和基本原则，其形成受社会传统观念、科学技术发展以及社会变迁等因素影响。

意义：专业价值观确立了专业使命和核心关怀，从而确立社会工作专业本身的特质，使它同其他社会科学表现出明显的区别；为专业人员的职责和行为规范提供指引，确保专业行动以保护服务对象利益为首要目标；并对专业共同体的社会责任和道德义务作出明确规定。

促进和谐与公平正义：社会工作服务强调“助人自助”和“以人为本”，通过帮助困难、弱势群体解决问题、提升能力，减少社会矛盾，增强社会凝聚力；同时关注困难、弱势群体权益，倡导社会资源公平分配，帮助其获得教育、医疗、就业等机会。

践行核心价值观与提升福祉：专业价值观与社会主义核心价值观高度契合，社会工作者通过专业服务将其转化为具体实践；并通过个案辅导、团体工作、社区服务和社会参与、资源链接等方式帮助个人、家庭和社区解决实际困难，增强人们的归属感和幸福感。

完善治理与推动专业化：通过专业化的社会服务优化基层专业服务供给，推动构建“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；通过建立行业标准和规范提升服务质量，推动职业化发展。

· 二、社会工作服务专业价值观的内容

（一）国际社会工作界认同的社会工作服务专业价值观

服务大众与践行社会公正：社会工作者应将服务困难、弱势群体作为重要任务，秉持服务对象的福祉优先于个人利益的信念；应从变革和发展的角度推动社会变革，与服务对象一起分析他们的需要和面临的问题，在社会政策推行过程中倡导和寻求积极的社会变革。

强调个人尊严价值与注重关系：社会工作者对每一名服务对象都要给予关心和尊重，理解其在生理、心理和社会文化等方面的差异，对文化和民族的多元性保持开放态度与敏锐觉察；同时应认识人与人之间关系的重要性，设身处地为他人着想，建立积极良性的沟通关系，帮助服务对象树立积极人生观。

待人真诚守信与注重能力培养：社会工作者应坦诚地对待服务对象，敢于面对自身的不足，反思自身存在的问题，坚守专业使命、价值观、道德规范与服务标准；同时要不断提升专业能力，保持开放的心态和好学的精神，坚持在实践中再学习和再教育，学习新知识、掌握新技能。

（二）社会工作服务专业价值观的基本信念

尊重：尊重不仅体现在对服务对象保持符合社会文化习俗的礼节和称谓，更重要的是认识到服务对象自身的生命价值和基本权利，充分保障他们获得基本资源和专业服务的权利；尊重既是思想上的

认知，也是道德上的实践，社会工作者不指责和批判服务对象的言行、情绪和认知，但不得迫使服务对象接受自己的意见或建议。

独特性：社会工作者强调根据每个服务对象的特点和个性，有针对性地提供专业服务，真正落实“个别关怀，全面服务”的原则；每一位服务对象都是独特的，都有其不同的人格特质，社会工作者应按照服务对象的心理—社会特点和需要设计合适的服务内容，增强其社会功能。

相信人能改变：社会工作服务是一个以信念为引导的专业，社会工作者坚信人有能动性，具备改变的潜力；实践的关键是对服务对象的信任，相信服务对象可以改变，相信其有能力面对并解决自己的问题；坚信经过专业服务与干预，服务对象的情绪、认知、沟通技能以及社会适应能力都会得到改善。

（三）中国社会工作服务的专业价值观

坚持党的领导与政策导向：这是中国社会工作最鲜明的特色，社会工作服务的发展和实践必须在中国共产党的领导下，与国家的大政方针、社会治理目标保持一致，服务于国家发展大局；实践中积极参与乡村振兴战略实施、助力共同富裕奋斗目标、投身基层治理现代化相关基础性工作，并与基层党组织和社区居民密切协作。

践行社会公平正义：这与社会主义核心价值观高度契合，社会工作被视为维护社会公平正义的重要机制；社会工作者通过为困难、弱势群体发声、链接资源、促进社会参与等，有效促进社会公平正义，如为城市外来务工者、残疾人、困难家庭与个人等寻求政策支持与社会帮扶，推动普惠性公共服务的普及。

注重政府主导与社会协同：社会工作服务通常是在政府购买服务的框架下进行的，社会工作者需要处理好与政府部门的协同关系，既要保持专业自主性，又要成为政府与大众之间的桥梁；既要积极承接政府购买服务项目、按合同要求完成服务指标，也要向政府反馈基层群众的真实需求，为政策制定和实施提供依据。

注重以家庭与社区为本：中国文化强调“家国同构”，家庭和社区是社会稳定的基石，中国社会工作服务非常注重家庭辅导与家庭服务，并通过社区平台为居民提供综合服务；如为青少年提供“家校社”联动服务，在社区建立社会工作服务站，整合社区资源为老年人、残疾人、单亲家庭和精神疾病患者等提供服务。

注重服务中的文化敏感性：尊重中国传统文化、地方习俗和大众的心理习惯，如处理家庭问题时要考虑“孝道”“面子”“代际关系”“人情”等文化因素；调解家庭矛盾时不仅要运用专业服务技巧，还要善于运用传统文化中“刚柔相济”的原则调适关系，促进人际和谐，实现有效沟通。

· 三、社会工作服务专业价值观的实践原则

（一）社会工作服务专业价值观的基本实践原则

接纳：社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、生活习惯、宗教信仰等保持宽容与尊重的态度，绝不能因生理、心理、种族（民族）、性别、年龄、职业、社会地位、宗教信仰等因素歧视他们；接纳不等于认同，它是对服务对象价值观与个人背景特征的一种包容，是建立专业助人关系的重要前提。

非评判：评判往往与情绪反应紧密相连，可能引发愤怒、失望、焦虑等情绪，消耗能量并导致冲动行为；社会工作者应坚持与服务对象一起分析他们的需要和面临的问题，一起探讨解决问题的策略

和方法，不应直接或间接强迫服务对象接受任何决定与服务；非评判表现为不作倾向性的批评和判断，强调对事实的客观观察。

个别化：每个人都应当有权利和机会发展个性，社会工作者应尊重服务对象的个体差异，不应使用统一的服务方法回应其个性需要，要充分考虑其在性别、年龄、职业、社会地位、宗教信仰以及精神或生理状况等方面的差异；个案工作方法最强调个别化原则，小组和社区工作方法则相对关注服务对象的共性需求。

保密：社会工作者应当保护服务对象的隐私，未经同意不得向第三方透露涉及服务对象个人身份信息和其他可能损害其权益的隐私信息；特殊情况下必须透露时，应向机构或有关部门报告，并告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及所采取的保护措施；紧急情况下必须打破保密原则而来不及报告时，事后应补办手续。

当事人自决：社会工作者要与服务对象保持良好沟通，服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式，并在事关自身利益的决策中起主导作用；社会工作者有义务提供必要信息，如果服务对象没有能力进行选择和决策，应允许其根据法律或有关规定由他人代行选择和决策；除非万不得已，一般不主张代替服务对象作决定。

（二）中国社会工作服务专业价值观的实践原则

需求导向：在中国，为有效开展服务、切实满足人民群众需求、有效实施社会治理，社会工作者在服务过程中需要遵循相应的实践原则，其中首要的是需求导向，即从服务对象的需要出发，正确评估服务需求，并以此为基础设计服务内容和服务方式，避免因主观和专断产生服务偏差，确保服务更有针对性。

尊重与真诚：一是充分体现对人的尊重，把服务对象当作具体的、有血有肉的个体而非简单的个案，理解和接纳其个性、价值观和生活方式，保持不评判的态度；二是真诚待人，秉持“己所不欲，勿施于人”的理念，设身处地理解服务对象的情绪和需要；三是采用民主的沟通方式，注意倾听诉求与意见，用协商沟通的方式共同探讨问题。

个别化：每个人都是社会的一分子，人与人又是不同的，由于出身背景、生长环境、受教育程度、生活方式、职业和人生追求等各不相同，社会工作者必须充分认识服务对象的差异性和多样性，以个别化原则对待每一名服务对象，避免用千篇一律的方式应对不同的需要和问题。

平等与公平：在服务中践行平等与公平原则，做到平等待人，努力确保服务公平公正，并避免损害公共利益；社会工作服务不仅是对个体的服务，更是促进社会发展与进步的重要力量，一方面要实现对有需要个人和群体的服务，另一方面也要注重保护公共利益不受侵害，实现基本的社会公正。

第三节　社会工作服务的道德规范

一、社会工作服务道德规范的作用

价值观与道德规范的异同：价值观是一种对事物的偏好或判断，关注好坏、善恶等基本判断或选择；道德规范关注人类行为的正确与否或行为是否适当，侧重在现实中践行价值准则；道德规范的核心要素是善，而善恰恰又是价值观的重要内容，因此道德规范来源于价值观并与之一致，是操作层面的价值观，是把价值观转变为行动的行为守则。

内涵：道德规范可分为个人道德规范和专业道德规范，专业道德规范是专业团体与服务对象在建立专业关系过程中应遵循的行为规范，是该专业领域的工作指南，是专业人士遇到道德问题时作出正确抉择的依据；社会工作服务道德规范是一整套指导从业人员正确履行责任和义务、预防道德风险的行为标准，在现实中以职业守则为准。

特点：优先考虑服务对象的利益，把服务对象利益放在第一位；专业价值高于个人价值，当个人价值与专业价值发生冲突时要求个人价值服从专业价值；约束和鼓励并重，既约束违反专业价值观的行为，也鼓励与道德规范一致的行为；系统性和权威性，其内容经过系统、严格论证并由行业协会统一发布，对全体从业人员具有较强的约束力。

作用：是社会工作者自我约束和自我激励的道德准则；是为服务对象提供服务的准则，也是服务对象寻求帮助的依据；是维护社会工作者与服务对象信任关系的保障，也是与其他专业人员建立互信的基础；是公众评价社会工作服务的标准；是专业文化的重要组成部分，也是从业人员团结合作的共同准则。

· 二、社会工作服务道德规范的内容

（一）社会工作服务道德规范的基本原则

服务对象为本：社会工作者要以服务对象的利益为本，把满足服务对象的需要作为优先考虑，保护服务对象的合法权益免受损害；在服务中尊重服务对象，严守保密和公平的要求，使专业服务始终围绕服务对象的利益展开。

专业价值高于个人价值：社会工作者要始终坚持专业信念和原则，以专业道德规范指导实务过程；当个人价值与专业价值发生冲突时，社会工作者要优先坚守专业信念和原则，使个人价值服从专业价值，防止个人偏好影响专业判断。

坚持专业的权威性：社会工作是一个助人的专业和职业，社会工作者应坚持专业标准，运用专业知识提供专业服务，体现专业精神；在服务过程中应在各个环节坚持自我约束，促进专业关系的健康发展，积极推动专业服务和活动的开展，促进社会工作专业的全面发展。

（二）社会工作服务道德规范的基本内容

对服务对象与对同事：社会工作者对服务对象负有不可推卸的道德规范责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务应体现尊重、保密和公平的原则；社会工作服务是注重团队协作的专业活动，非常强调同事之间的合作精神，社会工作者应彼此尊重、相互帮助。

对服务机构与作为专业人员：社会工作者主要受雇于各种社会服务机构，在特定组织环境下开展专业服务，因此如何处理与服务机构的关系、把握好自身的责任和义务，是专业实践中必须考虑的问题；社会工作是一门助人的专业，强调专业精神和为服务对象谋福祉的道德义务。

对社会工作专业与对全社会：作为专业群体中的一员，每一位社会工作者都对社会工作专业的发展负有责任，其实践也在影响专业的社会评价与权威性，因此有责任提升专业权威并促进其发展；社会工作服务的核心目标是增进民生福祉和促进社会进步，每名社会工作者都应在专业领域尽职尽责，为推动社会变革与发展、促进社会公平正义而不懈努力。

· 三、社会工作服务道德规范的实践原则

（一）道德规范难题和道德规范决定

道德规范难题：社会工作者经常面临各种挑战和矛盾，不仅要面对资源缺乏，也要面对体制和政策的限制，同时受道德规范的制约；它本质上是价值多元性和矛盾性的结果，也是责任与义务冲突的具体表现，由目标冲突、价值观冲突、身份与角色冲突以及利益冲突等多方面原因造成，并反映服务对象自决与专业干预之间的张力。

道德规范决定：道德规范决定是在价值情境中作出的，社会工作者必须考虑两个核心价值：尊重服务对象的尊严和独特性，努力促成服务对象的自我决定，鼓励其对自己负责并作出适当的决定；解决道德规范难题并不存在固定程序，社会工作者首先要清楚如何作出正确的决定，其次再分析如何解决相应的难题。

（二）社会工作服务中面临的道德规范难题

服务对象自决：社会工作服务强调鼓励服务对象自我决定，以发挥其潜能，使服务对象在自助中成长和变化；但部分服务对象由于生理、心理和其他原因可能没有能力作决定，难以对自身处境作出清晰判断；此时社会工作者需要与伦理专家和同事等商议，集体作出符合道德规范要求的恰当决定，并尽可能避免替服务对象作出决定。

保密原则：保密原则是社会工作者必须遵守的核心道德规范之一，其目的是保护服务对象个人的隐私和权益，也是专业获得服务对象信任和公信力的基础，有助于营造求助环境；社会工作者在个人信息处理及信息披露环节容易陷入决策困境，需要不断平衡保密原则与维护公共利益之间的关系，确保决策符合道德规范和法律规定。

专业关系：社会工作者与服务对象应保持清晰的专业界限，超越专业关系便会陷入双重关系困境；在人情社会背景下，双重关系虽可能在短期内给服务对象带来益处，但也存在显著风险：一方面可能导致服务对象被利用，突破道德规范界限，另一方面可能使社会工作者因个人倾向削弱服务的公正性，最终损害服务对象权益。

知情同意：知情同意是社会工作者对服务对象的重要道德规范责任，也是助人过程的核心原则，要求社会工作者充分告知影响服务对象权益的各种情形（尤其是潜在伤害风险），并在实施干预计划的每一个阶段征得服务对象同意；在资料收集、信息评估和早期服务过程等涉及基本权益的环节，更要严格遵守知情同意的道德规范。

多元文化与专业能力：社会工作者应充分认识当代社会文化的不同表征与内容，在助人过程的每个环节尊重和理解服务对象在价值观、生活方式、意识形态、宗教信仰等方面的立场与选择；同时应具备问题诊断、人际沟通、组织协调、问题解决、方案撰写等基本技能，并通过培训、继续教育和自我反思促进专业能力的不断提升。

（三）道德规范难题处理的原则与顺序

保护生命原则：保护生命原则高于其他所有道德规范原则，社会工作者不仅有义务保护服务对象的生命，也应保护其他相关人员的生命安全；在心理辅导过程中，如果服务对象陈述的个人隐私资料涉及第三方生命安全（如明确表达谋害他人的计划），社会工作者有义务向第三方及相关部门预警，以保障第三方的生命安全。

差别平等原则：社会工作者要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，遵循平等待人和个别化服务的理念；如养老服务机构中，社会工作者要以平等和公平的理念与方式服务机

构内每一位老年人，同时根据其不同的年龄、性别、健康状况、性格特点等设计和提供个别化服务。

自由自主原则：社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主性，通过促进专业关系的建立，提升服务对象的能动性和参与能力，保障其合法权益；该原则主要体现为充分调动服务对象的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励其表达不同意见，倾听其意见和声音，尊重其在服务过程中的选择和决定。

最小伤害原则：社会工作者在作道德规范决定和提供服务时，要尽力保护服务对象的利益不受侵害，最大限度地预防和减少对服务对象身体、心理上的伤害，实现服务对象利益最大化；如儿童社会工作服务领域，应协助儿童照顾机构在房屋、桌椅、游戏设备等硬件设施的设计、建造及使用中充分考虑儿童特点，全面排查并消除安全隐患。

生命质量、隐私保密与真诚原则：生命质量原则要求以不断提升服务对象的生活质量为目标，通过直接服务和间接服务满足需求、增进福祉；隐私保密原则要求签订服务协议后在各环节始终保护服务对象隐私，规范处理所获信息，不向无关第三方或公众披露；真诚原则要求以坦诚态度建立专业关系，通过适度的自我披露加强信任联结，实现“以生命影响生命”的目标。

第五章　人类行为与社会环境

主线：由行为类型与影响因素入手，考察社会环境七要素的作用，再循人生七阶段梳理特征与问题。

第一节　人类行为与社会环境的关系

· 一、人类行为的类型和特点

广义与分类：人类行为有广义与狭义之分：广义指由客观刺激通过人的心理活动引起的内部与外部的反应，狭义仅指外显的行为。按起源分为本能行为（来自遗传、不需学习即可出现的定型模式，如吮吸、爬行）与习得行为（后天互动中学习形成，如工作、人际交往），大多数行为是先天本能加后天学习的结果；按作用分为亲社会行为（助人、守规、友善、公共参与，不求回报的助人即利他）与反社会行为（暴力、攻击、破坏秩序）。

正常与偏差：按是否符合正常模式和社会规范，分为正常行为与偏差行为（显著异于常态而妨碍他人正常生活适应），因规范与模式是相对的，区分也具有相对性。划分标准有四：统计学标准，多数人相似或一致的行为为正常，偏离正常值即偏差；社会规范与价值标准，符合当地规范和价值即正常；行为适应性标准，因缺陷使能力受损、不能按社会认可方式行事且带来不良影响即偏差；个体主观体验，观察者依经验判断，主观性强。

五个特点：适应性，根本目的是适应环境、维持个体生存及种族繁衍；多样性，有外显和内隐的、遗传和后天习得的、生理范畴和社会范畴的；发展性，连续不断，现在行为是过去的延续、又是未来的基础；可控性，人能有意控制和调节自身行为；整合性，行为有机统一，与生理状况、心理发展和社会环境紧密相连。

影响因素：包括生理、心理、社会三方面，相互交叉而非单独作用。生理因素是行为的物质基础，影响成长，其变化影响心理发展，不同阶段生理发育情况直接影响成长特征，并主要通过基因遗传影响行为。心理认知帮助人们正确认识自己、他人和社会，从而正确处理自我与他人、社会的关系，情感以及需要和动机也影响行为。社会因素包括家庭、群体、制度规范、社会事件与文化等。

· 二、社会环境的构成要素

环境与社会环境：环境是外在的东西，人类生存的环境是对人类行为、生存状态和发展带来影响的各种因素的总和，分为自然环境（赖以生存的物质基础）与社会环境（在自然环境基础上通过长期社会活动形成的生存空间）。社会环境指与人的生存相关的社会因素及与生物遗传、心理状态相互作用形成的社会系统，包括人造环境（房屋、道路、活动空间、服务设施）和纯社会环境（家庭、学校、工作单位、同辈群体、社区、文化等子系统）。

特点与社工关注：多样性，小到家庭大到国家，兼有实体组织与舆论氛围、文化体系、制度政策；复杂性，各子系统自身复杂且影响相互交织；层次性，有直接与间接、影响强弱之分；稳定性，微观家庭环境、风俗习惯与宏观制度结构都相对稳定；变动性，是稳定与变动的相对统一，全球化下变化加剧。社会工作服务还关注各子系统与生理、心理因素互动形成的动态环境，关注要素间的连接互动与个体在同一空间的系统联结。

家庭界定与类型：家庭是以婚姻、血缘或收养关系为基础建立的社会初级群体，是最基本的单位，是人接触社会生活的基础。按内部结构分为核心家庭（夫妇与未婚子女，现代最主要）、主干家庭（父母与一对已婚子女，纵向延伸）、联合家庭（父母与多对已婚子女，至少两对同代夫妇）、

单亲家庭（父母一方与未婚子女，多因离婚、丧偶、未婚生育）、丁克家庭（有收入无孩子），另有失独、空巢家庭。

六种教养模式：娇纵型（溺爱且疏于管束，易成“小霸王”乃至反社会型人格）；支配型（溺爱加严管、期望过高，易怯懦胆小、意志薄弱）；专制型（缺爱心耐心、管理粗暴，易自卑、消极或反抗权威）；放任型（缺爱心、耐心与责任感，易缺乏自信、自制力差、有攻击性）；冲突型（关系紧张、导向不一，易缺安全感、爱撒谎、有反社会倾向）；民主型（互相尊重、平等交流，有约束有鼓励，易自尊自信、自律、有创造性）。

家庭功能：情感支持，互动频繁、交流充分，可缓解家庭之外生活带来的挫折压力；性爱满足，保证排他性、促进夫妇情感交流，防止因性需要引发的社会问题；繁衍后代，通过婚姻、双系抚育、夫妇配合等制度维持人类延续；社会化，提供角色模型供孩子模仿；经济支持，作为生产经营和消费单位，生产功能弱化而消费功能增强。

影响机制与表现：影响通过成员关系（关系的类型和性质）与家庭内互动（纵向为家庭背景与过往事件的影响，横向为成员间互动的影响）发生。表现有五：性格塑造；情感表达与人际关系，父母婚姻关系成为孩子亲密关系的模板；行为习惯与价值观；应对压力与挫折的能力；自我认知与身份认同。良好教养模式使儿童青少年向积极主动发展，不良模式导致攻击性、反抗性等消极倾向。

同辈群体：由年龄、志趣、职业、社会地位及行为方式相近的人组成的非正式群体，形成多源于偶然，年龄增长后主动选择性增强。特点为平等性（地位平等、无等级差异）、开放性（无严格规章束缚、可自由进出）、认同性（相互依赖、归属感强）、独特性（各有亚文化，体现在语言、服饰、行为方式）。

同辈影响：认知发展，同伴的不同观点拓展思维边界；行为塑造，群体规范和价值标准影响行为，打架、逃学等不良行为会提高类似行为出现的概率；情绪表达，提供倾诉平台、增强心理韧性；精神追求，共同追求增强归属感；支持系统，同伴鼓励帮助使个体更有信心。也可能因群体价值观与主流文化冲突产生负面影响。

学校：教育者有计划、有组织进行系统教育活动的组织机构，是使个体社会化的重要场所，一个人约四分之一的时间在学校度过。按阶段分幼儿园、小学、中学、大学；按办学主体分公办（政府出资，师资经费稳定）与民办（企业、社会组织或个人出资，模式灵活、收费较高）。

学校的影响：校园文化反映学校精神风貌，良好文化增强责任感与主人翁意识、培养集体观念、规范行为习惯；班级规模过大教师难以关注每个学生，小班化可个性化指导、因材施教；应试教育以考试为中心、片面追求升学率、学生负担过重，素质教育强调创新精神与全面发展；良好师生关系使学生形成积极情感与良好适应能力，不良关系易致孤独、退缩、攻击甚至辍学。

单位类型：工作单位是个人从事一定职业时归属的正式组织，任职时间三四十年，仅次于家庭生活时间。按性质分国家机关（行使国家权力与管理职能的机构）、事业单位（国家为公益目的举办，从事教育、科技、文化、卫生等服务的组织，含行政、经营、公益三类）、企业（自负盈亏的生产性单位，分国有与私人）、社会组织（非营利组织，含社会团体、社会服务机构、基金会）。

单位的影响：职业发展与技能提升，提供学习实践职业知识与技能的机会；社会关系与人际互动，通过与同事、上级、客户互动掌握沟通协作技巧，良好关系提高满意度与归属感；行为规范与价值

观塑造，单位文化制度约束引导行为；心理压力与应对方式，任务、竞争与职业发展带来压力；身份认同与自我价值感，单位赋予特定身份角色。

社区界定与功能：社区是以一定地域为基础的社会生活共同体。2000 年《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》界定为规模调整后的居民委员会辖区，2025 年修订的《城市居民委员会组织法》规定设立居民委员会的区域称为社区，均凸显地域性。功能含经济、社会化、社会参与、社会控制、成员相互支持。

社区类型与影响：按空间与功能特征分地域性社区与功能（精神）性社区（有共同目标或利害关系的人组成，如留守儿童、单亲母亲）；农村社区人口密度低、同质性强、血缘关系浓厚，城市社区人口集中、异质性强、组织结构复杂、血缘关系淡薄；还分传统与现代社区。影响来自共同特征、社会交往关系、规范约束、认同感与归属感。

文化类型：文化是人类创造物的总称，含物质技术、社会规范、精神体系，是共同生活的基础。主流文化占统治地位并被大多数成员接受，亚文化被部分成员接受、是主流文化之下的次一级文化；传统文化是民族历史上创造的物质、思想与观念总和（如以儒家思想为核心的中国传统文化），现代文化是工业革命以来新产生的文化；物质文化是加工创造的物品，非物质文化是思想、观念、制度与规范。

文化的影响：价值观与道德观念提供内在指引，儒家“仁、义、礼、智、信”塑造了注重家庭伦理、尊重长辈、重视集体利益的行为模式；社会规范与习俗规定不同情境下的行为准则；语言承载文化内涵，影响思维方式；教育与社会化传递知识、技能与价值观；集体身份与归属感；潜意识与自动行为，长期熏陶形成固定思维与习惯。

传媒类型与功能：大众传媒是传播者与大众之间的媒介，含复制传递信息的设备、传播组织、团体及其出版物与影视广播节目，主要是报刊、书籍、广播、电视、互联网，具有传播速度快、范围广、影响大的特点。功能为宣传、新闻传播、舆论监督、实用、文化积累；按信息技术比重分旧传媒（印刷与传统电子传媒）与新传媒（有线电视、电子报刊、互联网）。

传媒的影响：巩固和强化既有观念，提供与受众固有立场相关的信息；直接影响行为，在争议低、干扰少时持续传播可作用于行为；调整原有立场，促使受众重新思考；提供行为规范，如宣传健康生活方式与道德准则；引导社会行为，如报道环保问题激励公众行动。影响有积极与消极两面，需培养批判性思维。

· 三、人类行为与社会环境的相互作用

适应与影响方向：人类行为要适应社会环境，需使自己的行为符合社会环境要求、学习环境允许和要求的行为，在环境力量强大时（如制度与政策）更为明显。社会环境影响行为的大致方向，各年龄段都受影响但程度不同：儿童和青少年受当前环境影响较大，成年人相对较弱；环境因素导致的童年期创伤会影响健康人格形成。

遗传与环境：社会环境和生物遗传共同影响人类行为。社会环境的影响不能脱离生物遗传因素的制约，良好的遗传特性也需依托适当的社会环境才能发挥作用；人的发展是遗传和环境相互影响的产物，其路径取决于二者复杂的相互作用。

改变与失衡：人类具有很强的能动性，可以改变自然环境和社会环境，个人独创的行为模式被仿效并广泛推行即可形成新的行为模式，有引导能力的人物或大众一致的行为影响巨大。人类行为与社会环境相互影响的程度并不平衡，社会环境对人类行为的影响要大一些。

实务要求：社会工作者不仅要评估服务对象行为方面的情况，还要评估其所处的社会环境，更要评估二者之间的互动状况，以帮助服务对象改变个人和社会环境、恢复和发展个人的社会功能。

第二节　人生发展阶段

· 一、人生各阶段的生理、心理及社会发展特征

婴幼儿：生理—生长最快，新生儿体重约 3 千克、前半年月增 0.6 千克，2 岁脑重达成人 70%，学会独立行走和用手操作物体。心理—无意识记忆为主、机械记忆发达，2 周岁形成符号思维，由直观行动思维转向具体形象思维，母婴依恋是情绪社会化的重要标志。社会性—社会化经单纯反应（0～6 个月）、感情联结（7 个月至 2 周岁）、伙伴关系（2～3 周岁）三阶段，自我意识经游戏伙伴、退缩、出现三阶段，安全型依恋促进探索与认知。

学龄前：生理—3～6 岁大肌肉成熟、小肌肉与手眼协调，6～7 岁脑重接近成人。心理—语言由交际功能转向思维调节功能，能掌握母语、词句发展迅速、初步掌握语法、口语表达能力增强、形成内部语言、进入书面语言准备阶段。社会性—去自我中心，自我意识含自我评价、体验、控制，从外表认识性别并形成性别角色偏爱，道德含认识、情感、行为，交往扩至父母、同伴、幼儿园老师。

学龄：生理—身高体重骨骼及各系统进一步发展，掌握完整动作且日益熟练协调。心理—口头、书面、内部语言发展，内部语言是高级阶段、能不出声思考；注意力稳定性、范围、分配、转移均增强。社会性—适应能力增强，自我观念、评价与体验更符合实际，形成道德意识、能站他人立场，交往仍以父母、同伴、老师为主。

青少年：生理—各生理机能增强，生殖系统与第二性征基本成熟、具备生育能力。心理—抽象逻辑思维以假设为基础、形式化、具反省性，由经验型向理论型过渡，是发展的关键期与成熟期；情绪丰富强烈、呈两极性，易反抗，性意识发展。社会性—核心任务是自我意识、道德观和社会交往的进一步发展，家庭教育应尊重独立性。

青年：生理—22 岁左右完全成熟并稳定至 35 岁左右，为“黄金时期”。心理—感知、记忆、想象达成熟最佳，心智效率最高；一般能力（感知、观察、记忆、想象、语言、操作）与特殊能力（职业、人际、管理、适应）均发展。社会性—人生观（价值观、道德观、社会观）稳定成熟，友谊爱情发展，心理适应表现为对婚姻、职业、子女的适应。

中年：生理—激素水平下降，女性 50 岁左右更年期、男性稍晚，出现情绪波动、烦躁易怒等。心理—流体智力 30 多岁后下降、晶体智力持续增长；情感深沉、性格定型、意志坚毅，自我认知成熟，防御机制成熟（幽默、升华、利他）。社会性—家庭中赡养父母、对子女适度放手，职场处关键期，社会角色强化、责任感增强。

老年：生理—机能较大退化（毛发脱落、脊柱弯曲、骨质疏松、记忆力下降），疾病增多、行动渐依赖他人。心理—认知成熟稳定与衰退并存，思维速度与灵活性衰退快、与知识文化经济相关的因素衰退慢，仍有创造性思维。社会性—经历退休、儿女离家、丧偶丧亲，社会角色淡化、地位下降，产生失落感。

二、人生各阶段面临的主要问题

母乳喂养：世界卫生组织及联合国儿童基金会指出，婴儿出生后 6 个月内纯母乳喂养为最佳方式，但目前母乳喂养率明显下降。原因有三：观念上一些母亲怕改变形体美而过早使用代乳品；女性外出工作比例大，单位很少提供哺乳时间和场所；剖宫产手术大量使用，术后虚弱、刀口疼痛及抗生素、镇痛剂使用使喂奶推迟、泌乳较晚。对策为法律法规和社会政策干预、加强宣传、提供帮助与指导。

母爱缺失与弃婴：母爱缺失因照顾时间少（交祖辈照看）、父母关系紧张（离婚或分居）导致分离、被遗弃或父母去世；宏观靠户籍、教育、女职工育儿休假制度等政策干预，微观为留守儿童等开展专业服务。弃婴多因经济困难、法律观念与道德意识薄弱、重男轻女、社会保障不健全，预防需宣传法律法规（《刑法》第二百六十一条遗弃罪、2013 年民政部等 7 部门通知）、健全社会保障与救助、加强社会支持与服务、源头防控。

挑食偏食：学龄前儿童最常见的不良饮食行为，会造成营养不良、发育迟缓、缺乏微量元素，严重时影响身体和智力发育。原因有家长忽视习惯培养、过于迁就放任或强迫进食，食物种类与制作方法单一，零食过多。对策为科学喂养并变换花样、养成良好就餐习惯、正确选择零食、家长以身作则。

攻击行为：个体因需求得不到满足而采取的危害他人、毁坏物品的行为，常表现为打人、骂人、推人、踢人、抢东西。3～6 岁出现第一个高峰、10～11 岁出现第二个高峰，分暴力攻击与语言攻击，男孩以暴力攻击居多、女孩以语言攻击居多；原因有生理、家庭（惯用暴力惩罚）与社会环境（影视暴力引发模仿）；干预需创造和谐稳定的家庭环境、教其正确宣泄情绪、净化大众传媒环境。

电子产品依赖：学龄前儿童长时间看电视、玩游戏机、电脑、手机等，超过必要限度即产生依赖，不让看就哭闹发脾气。依赖影响视力、加重肥胖、阻碍交往。措施为每天使用控制在 40 分钟以内、多参加户外活动、父母以身作则。

意外伤害：突然发生的各种事件或事故对儿童造成的损伤，已成为世界范围内儿童的头号“杀手”。因素有儿童好奇、注意力不集中、自控差、防范意识弱、缺乏自我保护能力，以及不安全的用电设施、混乱的道路交通、危险的河流湖泊等。预防三方面：对儿童和家长进行安全教育；学校开设安全急救课程、编制教材；社区利用媒体、讲座、宣传画宣传。

校园欺凌：学校内发生的儿童间的暴力、攻击行为。被欺凌者出现焦虑、抑郁、缺乏自信、行为抑制、低自尊及头痛、腹痛、睡眠障碍等，可能经常逃课致成绩下降；欺凌者反复欺凌会造成行为失调或暴力犯罪。干预三层面：学校制定方案、建立监测评估、推动校园文化、制定惩戒制度、成立学校学生家长委员会；个体用个案咨询、小组活动、角色扮演、情景模拟；家庭评估作用、教育父母、改善亲子关系。

性侵害：以性刺激、性满足为目的对儿童进行性接触以及引诱、强迫儿童从事性活动的违法犯罪行为。原因有儿童身心发育不成熟、缺乏辨别力与自我保护意识，性安全教育缺失，家庭环境风险（结构不稳定、隔代抚养、关系紧张、留守儿童），网络风险（诱骗实施“隔空猥亵”或线下侵害）。社会工作者可推动法律法规完善、开展社会教育、对受侵犯儿童及其家庭系统干预。

网络成瘾：“网络成瘾综合征”指对互联网过度依赖、无法控制上网行为，造成明显心理生理异常并致社会功能受损。影响有三：情绪低落焦躁及眼花、双手颤抖、疲乏、血压升高等躯体障碍；性

格孤僻、人际情感淡漠、逃避现实；在虚拟空间交往而变得孤独、敏感、忧郁、不服从社会规范，甚至精神障碍、自杀。干预分预防（创造良好成长环境、融入家庭学校社会）与治疗（运用人类行为与社会环境关系理论及优势视角理论）两个层面。

青少年犯罪：以青少年为主体的各种犯罪的总称，呈偶发性、团伙性、模仿性、暴力性、低龄化特点。原因有四：青少年发展具快速性、矛盾性、变化性，易受外界影响；家庭教育不当、家庭环境恶劣、家庭结构不完整；学校教育方式方法制度不当；社会因素如媒体影响、暴力文化侵蚀，软暴力和“黄色污染”成为重要原因。社会工作者可开展宣传预防，并为青少年罪犯提供社区矫正。

青少年性行为：随身体与心理发展、性器官与性心理成熟，青少年开始有性接触并可能出现性行为。因不懂使用保护措施而意外怀孕已成严峻社会问题，人工流产、私自堕胎带来健康隐患，造成心理创伤并可能影响今后生活与生育。社会工作者要开展性教育：帮助形成正确的男女交往观念与性态度，学会正确交往方式，认识道德规范与行为准则，正确处理情感问题、培养健全人格。

婚恋：青年面临恋爱、择偶与成家问题。生活节奏加快使婚恋观念变化，婚龄推后，出现“剩男”“剩女”。认识变化有四：追求自我情感满足，婚姻动机从“传宗接代”转向情感满足与个人幸福；强调婚姻关系平等，分工从“男主外女主内”向“男女共主内外”转变；坦然接受婚姻变故，将情感破裂视为离婚主要标准；选择单身和不婚者增多。社会工作者可进行婚恋观教育，并在婚前、新婚、孕期、育儿阶段提供咨询辅导。

性别歧视：一种性别的成员对另一种性别成员的不平等对待，女性在求职、工资、职业生涯及行业职业发展中易遭遇。原因有社会文化传统（“男主外女主内”刻板印象、父权制遗留观念）、经济与职场结构性不平等（职业隔离、生育致职业中断、“玻璃天花板”）、教育与媒介传播的认知偏差、法律与制度保障不完善（举证难、维权成本高）。对策为完善法规政策、提升公众性别平等意识、优化职场环境、构建多元社会支持网络。

就业：青年阶段重要社会任务，是从家庭、学校走向社会，从心理成熟走向社会成熟的重要标志。影响因素有用人单位录用条件高、待遇低、环境差，就业信息不完善、渠道不畅通，就业服务体系未完全搭建，学校人才培养与产业需求脱节。干预包括提升青年就业能力、准确定位目标，推动政府完善就业服务体系与信息共享机制，帮助受挫青年宣泄情绪、认识自身资源与潜能。

早衰与更年期：早衰综合征指中年人过早出现生理衰老与心理衰弱，因工作压力大、家庭负担重（多重角色转换）、不良生活习惯（抽烟、酗酒、熬夜、缺乏运动）；预防靠每年至少一次全身检查、组建运动小组、调节情绪。更年期综合征是人体由成熟走向衰老过渡阶段以自主神经功能紊乱、情感障碍为主要表现的一系列症状，男性较轻、女性突出，因卵巢功能衰退、雌激素减少及职业困难、离婚、父母患病或死亡等社会压力；可从生理、心理、社会三层面干预。

婚外恋：已婚者与配偶之外的人发生恋情，中年期为高发期。原因有个人心理因素（中年危机、职场压力、追求新鲜感、原生家庭不安全依恋）、婚姻内部问题（缺乏交流、冷漠、争吵冷战、性需求不满足）、外部环境与机会（社交圈潜在对象、匿名社交软件降低越界“门槛”）、特殊情境与外部诱因（权力不对等、长期异地分居、报复心理）。干预上可引导重新审视婚姻、学会经营婚姻，对已卷入者用个案方法“一对一”帮扶。

家庭暴力：家庭成员之间以殴打、捆绑、残害、限制人身自由以及经常性谩骂、恐吓等方式实施的身体、精神等侵害行为，具有行为隐蔽性、时间周期性、手段多样性。原因有个人因素（自卑、控

制欲强、情绪管理差、童年暴力经历）、家庭因素（以暴力维护权威、女性经济依赖）、社会文化因素（“男尊女卑”“家丑不可外扬”）、法律与社会支持不足。干预分个别辅导、小组辅导（施暴者治疗小组、受害者支持小组）、社区支持（建立庇护中心）。

失智与失能：老年人器官功能退行性变化、免疫力减弱，患病概率增加。失智是以渐进性认知功能退化为特征的综合征，退化快于正常老化，影响记忆力、注意力、语言、理解能力，严重时无法分辨人、事、时、地、物，典型起始症状为记忆障碍。失能指因日常活动能力和日常生活能力减弱，不能保持自我照顾能力而需他人协助。服务以预防为主，并联系机构提供照顾。

心理健康：孤独、抑郁是老年人最常见的心理问题，严重者发展为抑郁症，表现为对自身极低评价、对环境极度悲观、丧失生活乐趣、情绪低落、行为迟缓；是老年人自杀的主要原因之一，发病与大脑老化、认知衰退及孤独压抑的生活状况有关。干预分个人（构建支持系统、改变不合理认知）、社会（参与社会交往、培养兴趣爱好）、心理（心理疏导，缅怀往事疗法与人生回顾疗法较有效，并建立自杀危险因素评估体系和危机干预机制）。

死亡：人生无法回避的终极问题，是老年人面临的最大危机和内心焦虑恐惧的根源，其恐惧可能表现为回避死亡问题、否定真实情感；还要面对亲人特别是配偶离世，感到孤单、空虚、抑郁。服务包括哀伤辅导（协助在合理时间内处理悲伤、恢复生活能力）、帮助形成对死亡的理性认识、提供临终关怀（生活护理、心理安慰及社会服务等缓解性、支持性照护）。

歧视与虐待：老年人被歧视和被虐待多因他人认知有限而对老年群体产生偏见。原因有二：社会急剧变迁使老年人丧失原有经验优势、地位被颠覆；一些人以权力、能力、财富和健康等片面指标评价老年人，忽视其贡献，视其为家庭负担、社会累赘。干预四层面：转变流行评判标准；给予公平发展机会和继续参与社会的权利；营造尊老爱老氛围，实现老有所为、老有所学、老有所乐；帮助其培养积极健康心态。

第六章　个案社会工作服务方法

主线：从三大服务模式的假设与技巧，到五阶段工作重点，再到会谈、记录与资料收集技巧。

第一节　个案社会工作服务的主要模式

· 一、心理社会治疗模式的内容及特点

核心概念：核心概念是“人在情境中”，汉密尔顿等学者强调应从个体的心理状态以及其与社会环境的互动情况中理解服务对象的问题，并同时关注个体和环境的改变。模式认为人生活在特定的社会环境中，受到生理、心理和社会三个方面因素的影响，这些因素相互作用，共同推动个人的成长和发展。

问题假设：服务对象的问题主要来源于三个方面：一是不良的现实生活环境，如经济困难、就业机会不足、居住环境拥挤、文化冲突、亲人去世等；二是不成熟或存在缺陷的自我和超我功能，如害怕独立、不愿承担责任、过度依赖他人，或焦虑过度、冲动难以控制、理性判断力不足；三是过度严苛的自我防御机制和超我功能，通过压抑内心的不安与冲突维系理想化的自我形象，最终引发心理适应障碍。

沟通与价值假设：个体内部的沟通是保证个体之间进行有效交流的基础，也是形成个人健康人格的重要条件。模式认为每个人都是有价值的，即使暂时面临困扰的服务对象，也具有自身有待开发的潜能；其目标是帮助服务对象发掘自己的潜在能力，促进自身健康成长。

直接治疗技巧：分非反思性与反思性两类。非反思性技巧中服务对象处于相对被动的位置，重点在提供即时支持与促成外在改变，包括支持（理解、接纳和同理心，缓解不安）、直接影响（明确表达意见，指出不良后果）、探索—描述—宣泄（鼓励讲述困扰起因与过程，提供宣泄渠道）；反思性技巧包括现实情况反思（分析自身环境与处境）、心理取向视角反思（认识情绪反应、思维方式和行为动机）、人格发展反思（回顾成长经历，重新评价自我）。

间接治疗与特点：间接治疗指通过改善周围环境或辅导第三方间接影响服务对象，介入对象通常是父母、配偶、朋友、同事、邻居等；常用支持、直接影响、探索—描述—宣泄以及现实情况反思，较少使用心理取向视角反思和人格发展反思，并特别提出支持网络概念，强调亲属、朋友、教师等自然帮助者的作用。特点为：注重“人在情境中”；强调个别化原则；关注过去经验的影响；重视诊断阶段的综合评估，包括心理动态诊断、缘由诊断和分类诊断。

· 二、危机介入模式的内容及特点

危机含义：危机具有两种含义：一是指突发事件，出乎意料地发生，如地震、水灾、空难、战争、疫病暴发、暴力伤害、重大丧失、自杀念头等；二是指个体所处的紧急状态。危机是当事人的一种主观体验，当事件给当事人带来远远超出个体现有资源及应对机制无法承受的困难时，便构成危机；若得不到及时干预，可能导致严重的情感、行为及认知功能障碍，危机也可以理解为发展的“转折点”。

危机特点：一是普遍性与特殊性，危机普遍存在，每个人一生中都可能遭遇，又因个体差异而表现不同，通过设定目标、形成计划、善用资源，人们仍可提升应对危机的能力；二是危险与机遇并存，处理不当可能导致精神崩溃甚至放弃生命，及时有效的专业干预既能防止危机进一步发展，也能帮助个体学到新的应对技巧，实现心理重建与成长；三是冲击性与心理弹性，危机由突发事件引发、错综复杂，但焦虑引起的不安也为转变提供了动力。

危机分类：普通生活经历的危机指每个人在成长过程中遭遇的困难，如入学适应、入职、恋爱、结婚、抚养子女、赡养父母及退休等，属于正常生活中的挑战；特殊生活经历的危机指经历某个特殊事件而产生的危机，如家庭破裂、战争和自然灾害，一般需同时满足三个条件：阻碍服务对象重要目标的实现、超出其现有的能力、导致其出现心理失衡和应对能力下降。危机介入模式所指危机是当下或近期发生的特殊事件，具有即时和紧急的特征。

发展阶段：危机发展分四个基本阶段：危机，事件出现导致生活压力剧增，服务对象开始运用习惯的问题解决机制，尝试失败又无法回避即进入下一阶段；解组，处于极度的情绪困扰中，认知和解决问题的能力下降，平衡的生活被打乱，家庭事件还可能导致家庭关系紧张甚至破裂；恢复，经历解组的痛苦后开始调整行为方式，寻找适应危机环境的新的解决方法；重组，从混乱的生活中重拾自信，找到新的生活平衡状态，家庭事件还包括家庭关系的重建。

介入原则与特点：介入原则包括及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊和培养自主能力，危机能否解决最终取决于服务对象能否恢复自主能力。模式特点是：短期性，以短期、集中和密集的介入为主，快速缓解困境、防止危机恶化；目标明确，帮助恢复心理平衡和社会功能，而非彻底解决长期问题；危机具有双重性，既是威胁也是个人成长的契机。

· 三、行为治疗模式的内容及特点

主要观点：人的行为并非固定的，是由环境刺激、学习过程及结果反馈共同决定的；行为可以通过学习发生改变，强化能够增加某种行为再次发生的可能性，包括正强化和负强化，惩罚则会降低某种行为再次发生的可能性；社会环境是影响行为的重要因素，服务对象的许多问题行为源自模仿或环境支持，改变环境或提供新的学习经验能够引导行为转变。

放松与脱敏：放松练习是应用最广的治疗技术之一，要求服务对象通过身体的放松舒缓生理和心理的紧张，最常见的是渐进式紧张—松弛放松法，即先保持某部位肌肉的紧张，接着放松该部位的肌肉，逐渐学会放松整个身体。系统脱敏适用于对某物或某事感到害怕、恐惧、不敢接近的情况，需先按担心焦虑的程度由低到高排列成不同等级，从低等级开始逐级做放松练习，直到消除所有的担心和害怕。

满灌、厌恶与模仿：满灌疗法又称快速脱敏法，为克服系统脱敏法治疗时间长的缺点，从服务对象最害怕的处境开始，使其处于最强烈的紧张中，经过不断重复让其对害怕的处境变得习以为常，运用时需充分评估状况、尊重知情同意权，并在专业胜任范围内审慎使用。厌恶疗法让不恰当行为与某种厌恶性反应建立联系，迫使其体会不愉快的经验并逐渐放弃。模仿包括榜样的示范和模仿练习，只有示范观察而无练习机会为被动模仿，两者兼有为主动模仿。

模式特点：一是注重服务对象行为评估，即确定需要修正的行为的内容和范围，包括确定需要修正的行为（哪些行为过分、哪些行为不足）、明确需要修正行为的外部环境刺激、确定需要修正行为的结果与强化因素；二是关注服务对象行为修正，这是核心特点，需确定行为修正的目标、选择治疗技术、实施修正计划；三是侧重修正行为效果的评估，考察行为修正计划完成的程度和质量以及服务对象的满意度。

第二节　个案社会工作服务各阶段的工作重点

· 一、申请与接案

服务申请：每个求助者请求帮助的初衷不同，有的仅仅是进行咨询，有的是第一次寻求正式的帮助，有的是被迫寻求帮助。社会工作者首先需要了解他们的愿望，用心倾听诉求，进行简要评估，了解其是否需要帮助、需要什么样的帮助、需要帮助的迫切程度如何；如确需及时帮助，就提醒其提出正式的服务申请，方式既可以是书面的，如填写机构的服务申请单，也可以是口头的，如口头提出由社会工作者代为填写。

接案任务：一是鼓励求助者积极面对改变，消除“试试看”态度带来的害怕、担心和焦虑，如赞赏其“能够面对自己的困难，很不简单”；二是明确求助者的改变需求，及时说明和解释机构的服务内容和范围，减少其依赖；三是确认求助者的受助身份，介绍机构服务的基本流程、服务对象的权益以及服务过程的基本要求，与其建立口头或者书面的契约关系，使其正式成为机构的服务对象。

转介服务：初次接触时，社会工作者需为需要立即帮助、而本机构或社会工作者无法及时给予的求助者提供转介服务，即通过必要手续把求助者介绍给其他能够及时帮助的服务机构或社会工作者。转介之前需要征得求助者的同意，并且说明转介的理由；通常只有在两种情况下才允许转介：问题不属于本机构的服务范围；求助者生活在本机构的服务区域之外。

专业关系含义与特征：专业关系是指社会工作者与服务对象之间基于社会工作服务专业价值观和道德规范建立的互动过程，被称为专业的助人关系。其特征包括：目的性；互动关系以服务对象的利益为基础，不应涉及社会工作者的个人利益或利益交换，情感性和工具性并存而以工具性为主；以服务对象为中心，社会工作者发挥引导作用并尊重其主体性；受道德规范约束，需警惕依赖或移情；具有时限性；体现专业责任。

建立关系技巧：一是与服务对象共情，体会其感受，设身处地地陪伴，敏锐捕捉隐藏信息和关键点，并把观察和体会传达给服务对象；二是客观澄清服务对象的问题和表达，可使用“3+1+S”原则：说话时信息量不要超过三点，每次提问只问一个问题，使用语速缓慢的语句表达；三是充分尊重与相信服务对象的能力，明白服务对象是最了解自己的问题并具有话语权的人，切忌忽略“服务对象自决”原则。

· 二、预估与问题分析

资料收集：社会工作者在收集资料时，既要关注服务对象的个人情况，又要关注其所处的环境，把服务对象置于一定的社会环境中，观察和分析二者之间的互动状况。个人资料包括服务对象生理、心理和社会方面的情况；环境资料包括服务对象所处的家庭、同辈群体、社区以及学习和工作环境等情况；收集范围还包括其与周围环境之间的互动情况，如环境提供的机会和条件、其运用环境资源的情况。

问题预估：收集完资料后，需要依据资料对服务对象的问题以及形成原因和发展变化过程进行分析，整理出问题形成和变化的逻辑。通常需要从横向和纵向两个方面进行分析：横向分析问题形成的影响因素，涉及生理、心理和社会三个层面；纵向分析问题发展变化的过程，包括问题是从什么时候开始的、其中经历了哪些重要的影响事件以及服务对象做过哪些努力。

问题分析：完成预估之后，还需要对服务对象的问题进行专业分析，即从专业的角度对问题的成因作推断，并且就需要改善的方面提出建议。分析的内容通常包括四个方面：一是服务对象问题的主要表现与后果；二是服务对象问题的成因；三是服务对象的能力和所处环境以及自身拥有的资源；四是实施干预的建议。

三、制定计划

目标确定：确定工作目标时应尽可能做到清晰易懂，最好以服务对象希望实现的具体目标作为标准，并根据其实际生活状况和能力制定明确的完成任务的时间表。目标需要符合三点要求：可观察，以保证双方及时了解服务进程，避免主观猜测、减少冲突；可测量，即可以通过某种测量工具直接测量，避免对服务结果的误判；积极正向，如将“打架次数的减少”这种负向界定转变成“控制自己伤害行为能力的提升”。

服务对象范围：制定服务计划时需根据问题的特点和服务的时间等因素明确服务对象的范围，一般包含三个方面：以服务对象为主，保证有充足的时间和资源帮助其应对和处理日常生活中遭遇的问题；以服务对象身边的重要他人为参与者，如家庭中的重要关系人，他们是改变的重要支持者，其支持为改变提供更多机会和空间，也关系到改变成果的维持；以其他重要他人为支持者，如战友、同学、同事等。

服务计划内容：涉及七个方面：服务对象的基本情况，包括姓名、性别、年龄、婚姻状况以及职业等；服务对象希望解决的问题，包括主要问题及其他相关问题；服务的理论依据，包括所依据的主要理论及其基本原理和重要概念；服务计划的目标，包括总目标和每一阶段的子目标；服务开展的基本阶段和采取的主要方法；服务开展的期限，包括每一次和每一阶段的时间安排以及总的时间期限；联系方式，包括直接见面和不直接见面的联系方式。

面谈内外安排：在制定服务计划时既需注意服务面谈内的安排，也需关注服务面谈外的安排，让二者相互配合、相互促进。涉及四个方面的工作：每次面谈结束后给服务对象设计和布置行动任务作为面谈外的任务；每次面谈开始时安排一定时间回顾和总结前一次行动任务的完成情况；在面谈中针对行动任务的完成情况给予面对面的指导；每次面谈结束之前让其了解下一次行动任务的要求和要点。

服务协议：为明确双方的责任和义务以及增强服务对象改变的动力，社会工作者在制定服务计划之后还需与服务对象签订服务协议。协议通常包括五个方面的基本内容：服务目标；服务的内容和采用的方法；服务双方应有的权利和义务；服务的地点、时间、期限和次数；服务双方的签字。协议可以是书面的，也可以是口头的，实际工作中通常采用口头协议，只要双方具有共同认可的工作目标、基本权利义务和基本服务安排即可。

四、开展服务

服务推进：指社会工作者根据服务计划的安排，运用专业的服务技巧，逐步推动服务对象发生积极改变的过程。应遵循三项原则：从能做的开始，选择服务对象擅长做的或者能做的作为开始阶段的任务，通过微小的改变增强其改变动力；从愿意合作的着手，服务对象愿意改变就从其开始，周围他人愿意调整就从周围他人入手；采取综合的服务策略，改变及其效果的维持都离不开周围他人的支持。

维持专业合作关系：良好专业合作关系直接影响服务对象的配合程度。具体需做到：接纳，不是关注服务对象的问题，而是关注问题背后其发展需求；无条件关怀，不评价服务对象，尊重其价值

观，并且相信其是可以改变的；真诚，对自己的感受保持开放的态度，并且愿意与服务对象交流和分享自己的真实感受。

资源类型：根据资源的存在方式以及与服务对象的关联情况，可分为非正式社会资源和正式社会资源。非正式社会资源指由服务对象在非正式的社会交往过程中形成的社会资源，如关心其成长的家庭成员、亲属、朋友以及同伴等，其中尤其需要关注周围的重要他人；正式社会资源指由正式的社会机构和社会组织提供的资源，如社会工作服务机构、公益组织以及学校和医院等。

链接方式：常见的有六种：资源的提供，即将现有的并且被社会工作者掌握的资源直接提供给服务对象；资源的发现，即帮助其寻找和确定潜在的社会资源；资源的培育，即帮助其培养和创造需要的社会资源；需求的表达，即当其面对周围他人的误解和质疑时，把其想法和需求解释给周围他人；利益的协调，即当其与周围他人发生冲突时帮助协调、争取合理的利益；权益的保护，即当其面临严重威胁时通过合法的程序争取合法的权益。

服务协调：包括三个方面：服务面谈内与服务面谈外的协调，使服务对象能够把面谈内的改变顺利转化为面谈外的改变，同时把面谈外遭遇的困难带到面谈内；服务对象改变与周围他人改变的协调，服务对象的改变需要周围他人的支持，周围他人的改变也需要服务对象作出积极回应，从而形成良性的改变循环圈；服务对象改变与社会工作者改变的协调，社会工作者需相应调整服务的目标、策略以及方法和技巧。

· 五、评估与结案

评估类型：根据不同的评估任务可分为两类。效果评估着重考察服务对象在接受个案社会工作服务后的变化，例如行为是否改善、心理状态是否改善、社会功能是否恢复或服务目标是否实现；过程评估强调在服务开展过程中，检视服务运用的策略、方法和技巧是否合理，分析哪些因素促进或阻碍了服务目标的实现。

评估方法：面谈法，通过面对面交流深入了解服务对象的主观感受与变化，适合获取对介入效果的自我评价，但受其表达能力与主观态度影响较大；问卷和量表测评，运用标准化问题或测量工具测量某方面状况及其变化；行为观察，直接观察外显行为，如出勤率、日常生活能力、人际交往模式，需较强的专业敏感性和系统记录；资料分析，比较分析个案服务记录、任务完成记录、出勤记录、资源使用记录等。

可结案情况：一般出现以下五种情况之一就可以结案：社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到；虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；专业关系不和谐，希望结束服务；服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构帮忙解决；因一些不可预测的因素需要结束服务活动。对于后三种情况，还需与其他服务机构或者社会工作者联系，帮助其获得合适、必要的服务。

结案处置：结束阶段服务对象都会出现不同程度的心理矛盾，社会工作者需做好四项工作：一是预先告知服务对象，让其对服务结束做好准备；二是巩固其在已经开展的服务工作中获得的改变和进步；三是与其一起进一步探讨影响问题解决的因素，为结案之后独立面对问题做好准备；四是鼓励其表达结案时的情绪，与其一起探讨结案后的跟踪服务。

结案形式：最常见的有三种：一是直接通知服务对象，在最后一次服务面谈中，根据双方商讨的结果直接告诉其需要结束个案社会工作服务活动；二是延长服务间隔的时间，如从原来的一周一次延长到两周一次，让服务对象逐渐适应服务的结束；三是改变联系的方式。

第三节　个案社会工作服务的常用技巧

· 一、个案会谈

支持性技巧：专注，即眼睛需要看着对方，保持视线的交流，同时身体略微前倾，让服务对象感受到社会工作者的关心和专注；倾听，即用心倾听服务对象传达的信息，理解其感受；同理心，即设身处地体会服务对象的内心感受，理解其想法和要求；鼓励，即运用口头语言和身体语言肯定服务对象的一些积极表现，如点头、微笑。

引导性技巧：引导性技巧是社会工作者引导服务对象主动探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括三个方面：澄清，引导其重新整理模糊不清的经验和感受，如“您刚才说的意思是……是吗”；对焦，对其偏离的话题或者宽泛的讨论进行引导，将讨论集中于某一点，可通过让其列出话题的重要次序找到讨论的焦点；摘要，对其长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点，增进其对自身的理解。

影响性技巧：影响性技巧是社会工作者为服务对象提供必要的信息或者建议，引导其从不同的角度理解问题并选择解决问题方法的一系列技巧，包括：提供信息；自我披露，有选择地坦露自己的亲身经历或者处理事情的方法，可强调“这是我个人的经验”；建议，提供建设性意见，避免使用“必须”“一定”等词句；忠告，指出某些行为的危害性或者必须采取的行为，避免强迫；对质，通过直接提问让其面对自己在行为、情感和认知等方面不一致的地方。

· 二、个案记录

记录方式：根据记录时使用的工具可分为文字记录、录音和录像。文字记录是使用最频繁的方式，简便易行，但可能无法做到现场记录，且与记录者的语言表达能力密切相关。录音可现场记录、比较客观和可信，但涉及隐私保护，使用前需征得同意，且服务对象知道需要录音后表现可能受到影响。录像能客观、完整地记录事件的变化，但涉及隐私、使用受限，还需安排专门工作人员负责。

基本格式：个案记录通常包括依次展开的五个基本方面：服务对象的基本情况，如性别、年龄、婚姻状况、家庭和工作的基本情况等；服务对象面临的主要问题，如主要问题和问题严重程度的排序等；服务对象的背景和经历，如与问题有关的背景资料和个人经历等；服务对象的能力和资源，如个人解决问题的能力、社会支持网络和环境系统提供的机会等；个案的诊断结果，如问题的诊断和干预建议等。

现在与过去：记录通常把服务对象现在的问题作为描述重点，而把其过去的经历作为现在问题的补充解释，放在现在问题描述之后。记录中既有可以直接观察到的事实描述，如说话有气无力、容易发呆、对外界的行为反应迟缓；也有无法直接观察、由社会工作者推断出来的信息，如情绪低落、内心的改变愿望不强；呈现推断时需要有事实的描述，并且事实描述要放在推断之前。

记录作用：一是跟进服务，依据记录情况设计具体的服务计划，安排和组织后续服务；二是社会工作者评估，以记录为基础对比服务开展前后的情况，评估改变状况和服务质量；三是转介依据；四是机构评估依据，如评估机构帮助了多少服务对象、帮助了什么服务类型的服务对象以及帮助的成效如何；五是未来研究的参考，可作为研究分析中的案例资料。

三、收集资料

会谈运用：与服务对象进行会谈是社会工作者直接收集资料的有效方法之一，有两种常见方式：自我陈述，针对服务对象个人的经历和内心的感受，允许其按照自己喜欢的方式讲述自己的故事和情况，把内心感受和主观体验充分呈现出来；对答方式，采用严格的对答，以保证信息的完整性。无论哪一种方式，都需关注服务对象看待问题的方式和界定问题的逻辑，避免根据自己的逻辑推断其理解，或用周围他人的看法概括其问题。

调查表运用：调查表尤其适用于涉及隐私或者不便于在他人面前表达的资料。结构式调查表预先设计好固定的调查问题和答案选项，调查对象只需挑选自认为正确的答案，适合收集有明确答案而且比较容易识别的资料，如服务结束后针对行为改变状况的调查；非结构式调查表只有预先设计好的固定调查问题、没有预设的答案选项，由调查对象根据自己的理解填写，适合没有明确答案的开放式问题，特别是涉及价值原则和意义理解的调查问题。

观察运用：观察特别适用于涉及人与人之间互动交流或者与个人生活场景紧密关联的资料。参与观察要求社会工作者深入服务对象的生活场景，以“局内人”身份参与其日常活动，同时保持“局外人”的客观视角进行观察和记录，以获取第一手资料，尤其适用于复杂、隐蔽或难以通过常规方法了解的情况；非参与观察不直接参与与服务对象的互动活动，只适合通过外部观察就可以了解到的情况，如了解其与周围他人的沟通方式。观察之前需制定观察大纲。

现有资料：根据资料呈现的方式可分为文献记录和实物两类。文献记录是有关服务对象日常生活状况的文字记录，如学生的成绩单、低保家庭的低保证明、医院的健康检查证明等；实物是服务对象与周围环境互动过程中留下的能够呈现其生活状况的资料，如学习作品、所做的环境布置等，通过观察和分析这些资料，可以了解其内心状况及掌握的能力。实际服务中通常综合运用这些资料收集方法。

第七章　小组社会工作服务方法

主线：以共同需求者组成小组，循类型与模式，按五阶段推进互动，用沟通、讨论、评估技巧实现组员改变。

第一节　小组的类型

分类依据：小组的类型划分是开展小组社会工作服务的基础；一般依据小组的目标、服务对象的特点和实际需要、小组的形成方式、服务对象的参与动机以及小组采用的结构等划分；不同类型依据的模式、技巧和目标不尽相同，以下从小组目标角度介绍四种常见类型。

· 一、教育小组

小组定位：旨在帮助组员获得新信息、掌握新技术，适用范围广，已被普遍运用于学校、医院、社区等场所；组员有相近的特征或对学习内容有共同的兴趣，如独居老人、新手父母、潜在社区志愿者；典型的有老年人防跌倒小组、邻里纠纷调解小组、志愿者增能小组。

设计与带领：筹备时要考虑组员对学习内容和技能的掌握水平及经历，使所有组员都能最大限度获益；小组应围绕学习主题或组员经验设计，自我披露程度通常较低；需避免单向说教或灌输式教学，而应通过讨论、互动与互助促进学习，激发参与兴趣、回应社会情感需求。

· 二、成长小组

小组定位：旨在帮助组员了解、认识和探索自己，进而改善与他人交往中的认知、情绪与行为；强调自我改善，挖掘个人潜能，通过改善与他人的关系使生活更充实、更有意义；焦点在于促进人的正常发展与正向改变，如大学生职业探索小组、青少年人际沟通能力提升小组。

基本假设与进程：每个人都会遇到困境，也具有不断发展的潜能，组员所处的困境是一种挑战性机会；小组关注组员本身的成长，强调增强自我觉察意识、提高自我学习能力、发挥潜能；伴随关系深入，自我表露和坦诚增加，敏感度、自我觉察与学习能力提升；工作者需营造支持、信任且安全的氛围。

· 三、支持小组

小组定位：旨在培养组员间的互助行为，帮助组员应对生活压力，恢复和提升应对问题的能力，使其能有效地适应并应对未来的生活；成员因共同的经历而聚集，如空巢老人、残障人士、单亲母亲、癌症患者、认知症老人照顾者等，在小组中分享经验、相互扶持。

共鸣与工作者位置：组员有相似的境遇和感受，会产生“我并不孤单”“这并不羞耻”的共鸣，形成强烈的情感联结；工作者主要协助组员互动、引导讨论，通过相互提供的信息、建议、鼓励和情感支持达到解决问题和成员改变的效果，最重要的是组员的关系建构、相互交流和相互支持；小组动力源于组员的需求，工作者在小组形成后一般处于“边缘化”的位置，扮演推动者和协调者。

· 四、治疗小组

对象与要求：组员多为不适应社会环境或环境无法满足其需要、有较严重的情绪和行为问题的人；对社会工作者的素质要求比较高，不仅要求具备扎实的理论和娴熟的实务技能，还要接受过心理学、医学等领域的系统训练并具备临床经验；工作者通常被视为专家或权威。

过程、筛选与干预：通过小组活动过程帮助组员了解自己的问题及其成因，借助经验交流和分享，辅以资源整合或构建社会支持网络，实现对心理和社会行为问题的治疗，帮助组员缓解症状、减少

或消除情感痛苦、恢复功能；开始前须仔细评估需求、根据问题类型筛选组员，组建后选择治疗性干预手段；典型的有“美沙酮治疗小组”“社交焦虑障碍认知行为治疗小组”“抑郁障碍治疗小组”。

第二节　小组社会工作服务的主要模式

模式含义：在小组社会工作服务中，不同类型的小组往往采用特定的工作模式，也可采用以某一模式为主、其他模式为辅的工作模式；工作模式是包含工作目标、实施原则和方式方法的一套整合性框架；这里主要介绍互动模式和发展模式两种模式。

· 一、互动模式的特点及实施原则

含义与特点：互动模式也称交互模式或互惠模式，是基于人与环境、人与人之间的关系而建立的一种小组模式；旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在与小组的相互依存中得到成长，增强社会功能，提升发展能力；工作者主要扮演协调者和使能者。

服务对象与焦点：服务对象包含青少年、老年人、残疾人、企业职工、新就业群体等，涵盖身处困境、资源匮乏的社会弱势群体；小组聚焦组员间的真诚互动，旨在建构彼此理解、相互支持的人际关系，而非设定临床治疗目标或推动宏观社会变革；工作者不直接主导，而是提供信息引导小组自主发展。

开放性的互动：小组目标是促使组员之间、组员与小组和社会系统之间达到开放状态，实现良性互动；工作者应运用催化、刺激、示范、提供咨询、反应、质疑与开放讨论等方法和技巧，促进互动频率和互动质量的提高；小组目标兼顾个人与环境，重在推动个人、小组、环境之间的良性互动。

平等与面对面的互动：平等性要求组员形成平等的关系，通过沟通、互动、理解达成共识，共同实现小组目标并获得个人发展，强调平等及个体独立性；面对面互动强调密切的互动关系是小组存在和发展的动力，要促使组员澄清苦恼的问题、期待解决的困难，认清角色，寻找共同需求，挖掘正向动力，整合社会资源。

· 二、发展模式的特点及实施原则

含义与特点：发展模式也称过程模式或发展性小组模式，强调以人的发展为核心，以促进组员和小组的共同成长为主要目标；关注服务对象的社会功能性而非病理因素，重视自我实现，发掘潜能；工作者主要扮演使能者；适用于各种困难人群、面临危机的人群以及寻求持续自我发展的人群等。

模式特点与原则：特点是鼓励组员积极参与小组活动，积极表达自我并理解和认同小组共同的目标，形成积极的小组互助关系；运用时应坚持两个原则：积极参与原则，协调和鼓励组员主动表达困惑及处理过程、发表建议、分享自我发展经验；提升能力原则，支持和帮助组员通过各种活动相互关心、帮助和分享，发展认知、激发潜能，提升解决问题、整合社会资源及自我发展的能力。

第三节　小组社会工作服务各阶段的工作重点

阶段划分：小组社会工作服务是一个由不同阶段组成的动态过程，对于阶段的划分有不同的做法，比较普遍的做法是划分为准备阶段、开始阶段、中期转折阶段、成熟阶段和结束阶段五个阶段；开展服务时，社会工作者要清楚把握各阶段的工作重点。

·一、准备阶段

阶段定位与需求评估：准备阶段一般被称为小组的筹备阶段，属于酝酿和计划阶段，还不是组员参与过程的开始；小组可由社会工作者、机构主管、社区居民或服务对象提出，要以服务对象的需求为本；要收集服务对象的需要、所关心的事和问题、兴趣和专长等资料，方法有访谈、问卷调查、量表、文献回顾、机构资料查阅等；与服务对象建立信任、“同行”，归纳分析出真实需求。

目标分类与原则：目标有总目标与具体目标之分，总目标由小组类型特征及组员的问题和需求决定，包括指导思想和总体任务；具体目标包括沟通目标、过程目标、实质目标和需求目标，沟通目标促进组员相互理解与接纳、实现互动分享，过程目标是不同阶段任务的具体化，实质目标又称问题目标，是小组能够解决的问题及其范围，需求目标遵循个别化原则；确定目标要清晰可测、有时限、适合组员能力、具体目标相容不冲突、用正面肯定性语言。

性质、主题与类型：要确定小组是自愿性还是非自愿性、同质性还是异质性、开放性还是封闭性、短期的还是长期的；主题可以是发展性的儿童志愿者培育小组、预防性的“正面管教”家长小组、治疗性的精神障碍康复者园艺治疗小组；类型上，需补充知识技能以教育型为主，需情感支持与经验分享以支持型为主，需症状缓解与行为矫正以治疗型为主，需提升自我认知与潜能以成长型为主。

规模与人数参考：规模受小组目标、类型、问题性质、组员成熟度、工作者经验、有无协同领导者影响；米勒“人数 7±2 原则”提出 5～9 人，多数研究者认为 3～50 人为宜；5 人小组适合讨论，8 人最易完成任务；治疗小组 5～7 人，儿童小组 6～8 人，工作或会议小组 5～9 人，讨论性小组不超过 15 人，督导小组 8～10 人，活动性、辅导性或教育性小组 30～50 人，超过 25 人紧密性明显降低。

时间、场所与招募：期限视目标、类型、资源而定，治疗小组较长、任务小组较短；频率以一周一次为宜；时长 40～60 分钟，儿童青少年 30～40 分钟；儿童与母亲宜周末、父亲宜晚上、老年人宜白天；场所安全安静舒适，座位圆形或面对面；专业计划书是必要条件；招募渠道有主动求助、已服务对象、机构转介、网上与宣传栏报名、他人介绍；遴选要件含共同问题或兴趣、年龄性别、教育水平、家庭、职业状况、对小组要求；按人数确定组员并鼓励表达期望。

·二、开始阶段

组员的一般特点：初入小组，组员往往不知道自己该做什么，在心理和行为上容易出现矛盾、困惑和焦虑；既对小组充满好奇和期待，又有疑惑和焦虑，怀疑小组的能力和价值、担心他人的态度，陷入既投入又逃避的困境；行为拘谨、客气、礼貌，小心谨慎并相互试探；沉默而被动，怕说错话做错事；对社会工作者有较强依赖，视其为权威。

相识、澄清目标与信任：组员的初步了解有助于拉近关系、共同完成任务，可通过有创意的打破僵局的活动和游戏帮助组员互相认识、强化互动；组员对目标的认知比较模糊，期待也不尽相同，因

此要先讨论、澄清小组目标，订立共同确认的目标，使组员认识和接纳小组；建立信任与安全的方法有主动沟通、运用同理心、真诚回应，创造表达机会并给予回馈，强调相似性，澄清误解，培养积极倾听。

形成规范与签订契约：小组规范是小组初期社会工作者和组员一起建立的用于管理和协调组员行为的准则，分秩序性规范，界定组员之间的互动准则；角色规范，明确组员应遵循的行为准则和职责要求，如尊重他人、积极参与、协作与沟通、遵守纪律、持续学习；文化规范，澄清共同遵循的价值观念，如尊重和包容、平等与合作、诚信和责任、非评判和保密、互助和支持；小组契约可书面或口头。

凝聚力与工作者角色：凝聚力本质上是吸引力，初步形成可缓解焦虑、减少试探，为开放表达打基础；可通过发展友好互动的合作关系、鼓励分享经验、组织团体活动、共享体验与民主决策，让组员从“我”走向“我们”，建立归属感；工作者扮演领导者，处于核心位置，指导发展、制定计划、统筹程序；扮演联结者，促进互动、激发动力、形成支持网络；扮演示范者，真诚、温暖、尊重。

· 三、中期转折阶段

组员的一般特点：组员之间的沟通和互动比初期有所增强，但自我肯定、安全感与真诚互动尚未完全实现，会在价值观、权力位置、角色扮演等方面产生矛盾和冲突；多数组员产生比较明显的归属感和认同感；部分组员既渴望表露自我又顾虑不被接纳，出现防卫和抗拒，如缺席迟到、沉默寡言、频繁转变话题或独占发言话题；一些组员通过权力竞争争取位置，出现攻击性言行，有的退出，有的挑战甚至质疑工作者。

处理防卫与协调冲突：防卫与抗拒是不可避免的现象，源于组员不认为小组是公开表达的安全场所或不愿面对潜意识问题，工作者要营造开放包容的氛围，引导组员正视并探索自己的恐惧和防卫心理；面对冲突应持包容、冷静和理性的态度，措施有：澄清冲突的本质特别是价值观差异；用角色扮演等增进组员的自我理解；重新调整小组规范和契约；协助组员处理冲突带来的紧张情绪和人际关系；运用焦点回归法，将问题抛回给组员。

关注目标、特殊组员与动力：组员常因个人目标不同而产生摩擦、争执和冲突，导致忽视整体目标，工作者需提醒并引导组员关注小组目标与个人目标，在认可整体目标的情况下通过团队协作制定统一的可执行计划；对沉默退缩、攻击他人、过度主导发言或高度依赖等特殊行为，要理解其背后的原因并引导正确参与；还可通过角色交换增进理解、及时给予正向反馈，推动分享更为深入。

工作者的角色：在中期转折阶段，社会工作者的权力与地位逐渐由中心位置向边缘位置转移，所扮演的角色与前面两个阶段有所不同，即不再担任小组的领导者和决策者，而只是小组的协助者和引导者；在处理冲突的过程中，社会工作者的角色不仅是工作者、辅导者，更是协调者、支持者。

· 四、成熟阶段

小组及组员的特点：经过前两个阶段的适应、澄清与冲突解决，组员对小组的满意度增加，能自主处理小组内部问题；小组凝聚力大大增强，达到服务过程中的最高点，组员常用“我们”表达认同，愿意分担更多职责；组员之间关系更亲密，对社会工作者的依赖大大减弱，形成信任、安全和温暖的氛围，促进互助网络形成，也会出现次小组；组员对小组充满信心，认识到必须为自己的改变负责；关系结构、决策机制、权力结构基本稳定。

维持互动与重建认知：小组已形成一套良好的互动模式，这是发挥功能和产生效果的重要工具，工作者应协助组员维持这一模式，使行为与互动更为有效；同时协助和鼓励组员进一步自我表露、自我探索，获得更深的自我认识，帮助组员通过他人的回馈反省自己，对问题的形成原因和可能改变的方法、对环境及对自己与环境的关系有更新的认知，建立合理的、适用的认知。

转化行动与互助互惠：组员有了新的认知后，工作者还需协助其意识到必须为自己的改变承担责任，并将认知转化为实际行动，一旦组员出现令人期待的新举措，便持续地给予巩固与强化，以便将来把掌握的技巧运用到小组之外；互助互惠至关重要，要通过引导和示范促进组员的相互回馈与相互支持，协助澄清问题、制定目标、整合资源，分工寻找解决问题的方法。

引导目标实现与角色：进入成熟阶段的小组已具备共同的意愿与能力，组员为实现目标共同努力，工作者不再主导活动，而是鼓励与引导组员自主分工、互相协作，让组员有机会独立自主解决问题，实现小组目标与个人目标；此时工作者逐渐退到边缘位置，接近甚至成为“同行者”和“旁观者”，主要承担信息、资源的提供者和链接者，小组及组员能力的促进者，小组的引导者和支持者等角色。

· 五、结束阶段

小组及组员的特点：结束阶段是小组的完结期，已达到预期目标，也是小组历程的最后阶段，既包括最后结束的动态过程，也包括小组结束后对一些组员的跟进服务；组员出现离别情绪，或采取逃避态度否定小组即将结束的事实，继续一贯做法甚至引入新话题、新任务，或用缺席、冷淡态度对待其他组员，或出现退化行为以期延长小组日程；小组关系结构弱化，规范约束力减弱，互动频率降低，有的提前离组或减少投入。

处理离别与巩固经验：在最后一次聚会之前，社会工作者须告知组员小组结束的日期，并与组员一起讨论处理内心的矛盾与伤感情绪，帮助他们认识到离开小组进入现实生活的必要性和积极意义；要协助组员保持已经改变的行为，并在日常生活中运用成长经验，方法有模拟练习，模拟现实生活环境练习学到的行为规范；树立信心，观察变化并及时鼓励肯定；寻求支持，帮助组员得到家人、社区或周围其他人的支持；鼓励独立，逐步降低小组吸引力，避免过度依赖。

小组评估：小组评估贯穿小组社会工作服务的整个过程，结束阶段需要对服务做一个整体的评估；评估的方式主要包括社会工作者自评、组员自评和观察人员或督导的评估；社会工作者自评包括工作内容和小组目标是否达到、工作表现即技巧运用及互动过程；组员自评包括目标是否达到、参与感受、小组效能；观察人员或督导的评估分为对组员的观察与评估和对小组效能的评估。

遗留工作、跟进与角色：计划未完成的事项、组员未说出口的情绪和未达到的目标成为未尽事宜，工作者可专门留出时间让组员表达遗憾、想法和意见，使小组有较为圆满的结尾；跟进可在结束后数周或数月内通过追踪访问、鼓励自主联系或跟进聚会，了解改变与持续需求；此阶段工作者的角色又回到小组的中心位置，担任引导者、领导者和评估者。

第四节　小组社会工作服务的常用技巧

技巧体系：小组社会工作服务技巧不断丰富和完善，建立关系、诊断、系统观察、组织和介入小组、领导、沟通、参与小组、专业判断、运用社会资源、过程记录和评估小组过程等都需要运用专业技巧；本节重点介绍沟通与互动技巧、小组讨论技巧、小组评估技巧。

一、沟通与互动技巧

与组员沟通（一）：营造轻松、安全的氛围，以热情、友善的语言和亲切的表情传递温暖、真诚、关怀；专注与倾听，通过语言和非语言的专注让组员感到安全，注意组员所说的重点，尤其是没有预料到的信息，未完全听懂时要及时确认；倾听与眼神结合使用，保持平视姿态，以稳定温和的眼神接触传递尊重与专注，同时以余光捕捉其他组员的微表情、肢体动作等非语言信号。

与组员沟通（二）：积极回应，站在同理心角度表达对发言的重视，通过复述让发言者感到被理解；适当自我表露，有选择地分享自身经历、体会、态度和感受，激发组员的情感共鸣与表达意愿；对信息进行磋商，无法提取信息时耐心反复沟通、仔细讨论，直到需求被正确理解并达成共识；适当帮助梳理，非评判性地帮助组员梳理发言内容；及时进行小结，归纳要点、复述主要观点和重要信息。

促进组员相互沟通：提醒组员相互倾听，营造专注的倾听环境；鼓励组员相互表达，特别是运用“此时此地”的技术，对沉默的组员多加鼓励，对说得太多的组员适当限制；帮助组员相互理解，密切注意声调、语言、表情、态度和姿势等细节；促进组员相互反馈，鼓励其他组员给予积极反馈并回应；引导组员模仿，用自身示范的方式引导其模仿提问的技巧及给予反馈的方式等。

二、小组讨论技巧

讨论的作用与事前准备：小组目标与活动方案的确定、问题的解决都会运用讨论技巧，讨论有助于组员参与小组事务、激发兴趣，运用集体力量与决策解决问题；事前准备包括选合适的讨论主题，考虑小组发展进程、特质、目标和组员能力；注意措辞，区分事实性、价值性、推测性和政策性问题，明确讨论边界；安排环境，对场地、座位、温度、灯光、音响、活动空间等全面规划；挑选合适的参与者并明确角色分工；准备好讨论草案。

讨论形式与草案内容：讨论形式有五种：座谈会式，组员围桌轮流发表观点，工作者总结；质询式，分正反两方辩论，工作者引导和总结；咖啡馆式，随机分组讨论同一或不同议题，派代表汇报，工作者点评；开放空间式，组员自由、平等、自主讨论，共同解决复杂问题、探索新方向，工作者引领和激发；结对和结盟，组员自由组合，完成角色扮演或任务，工作者指导；草案包括讨论目标、讨论素材、场地设施清单和时间安排。

主持讨论（开场、认识与提问）：开场时介绍参与者或帮助组员互相认识，若已熟悉则引出主题或提纲，如无提纲则介绍背景、意义、目标、规则及要求，用热身游戏“破冰”；相互认识时关注组员的语言、认知、情绪、行为，适时支持和鼓励，注意组员间互动并反馈感受；提问有五种类型：封闭式，如“是不是”；深究回答型，用“描述”“告诉”“解释”等词；重新定向型，如“其他组员怎么想”；反馈阐述型，如“谁能总结一下”；开放式，用“怎样”“为什么”等词。

主持讨论（鼓励、限制、沉默）：鼓励是对内向或害羞的组员给予支持，不要逼其发言，投以鼓励的目光，等其获得勇气再发言，对其发言可复述并积极鼓励；限制针对垄断讨论、发言太抽象或脱离主题，用“是不是”问询其他组员，转移话题或引导焦点，也可限定发言时间、调整发言次序；沉默要结合表达和身体语言把握节奏，如 3 秒强力停顿、疑问式沉默、笔记式沉默、共情式沉默、总结式沉默。

主持讨论（中立、摘述、引导、结束）：中立要求倾听理解、不打断不急于评判，用事实和数据客观描述，平衡表达各方观点，通过提问启发思考，明确自己是过程支持者而非内容决定者，尊重多

样性与差异；摘述在段落结束、主题岔开、变换主题、发言过长过杂、意见对立、声音过小、语言障碍时进行，并征求意见；引导要把握程序，可用头脑风暴法，冲突时尽快直接处理、难以化解可民主表决，避免指定发言、轮流发言和单刀直入；结束时归纳问题、汇总意见，形成详细全面的结论。

· 三、小组评估技巧

评估类型：按性质不同分为作为研究方法的小组评估和作为服务方法的小组评估；作为研究方法的评估有过程评估和结果评估，过程评估又称形成性评估，对小组整个过程全程评估，内容包括组员的表现评估、社会工作者的表现和技巧评估，可发现组员变化情况、工作技巧、促进积极变化的因素和导致负面变化的因素；结果评估在小组结束时进行，通过收集组员对内容、方法、工作者表现等的评价检验是否实现预定目标。

作为服务方法的评估：作为服务方法的评估开始于小组设计阶段并贯穿整个过程，包括组前计划评估、小组需求评估、小组过程评估、小组效果评估；组前计划评估评估小组的设计和计划过程，了解组员是否自愿参加、参加动机、各自能力、是否愿意合作等；需求评估须考虑小组整体需求、组员需求和小组的环境需求，由资料收集、资料分析、作出判断并制定干预计划三步组成，注意利用多种渠道收集资料、避免贴诊断性标签、明确评估重点。

过程与效果评估：过程评估指在小组发展中通过自信心量表、行为变化量表等工具进行前后测，对比资料把握组员变化和小组递进发展过程，据此调整小组计划；其内容根据小组目标和进程决定；常用方法有标准化测量工具、自我报告、行为计量表、口头意见反馈、日记和日志、观察记录、小组过程记录、总结记录、书面评估表；效果评估常用跟进访谈、自我评估报告、目标实现表、满意度量表、感受卡、领导技巧记录表等。

评估流程：评估流程因小组类型、目的和方式而异，通用流程为：制定方案，明确目的、对象、评估者、假设、指标、方法；建立评估指标体系，过程方面评估组员关系、参与程度、处理事务效果、维持气氛功能，组员方面评估目标达成、行为改善、助人合作行为，工作者方面评估同理反应、引导技巧、尊重接纳态度，方案方面评估可行性、有效性及执行问题，效能方面评估协助成长、内容与效果；按流程实施，强调客观性、敏感性，审核信效度并撰写报告。

测量工具与资料收集：测量工具包括小组记录，记录每次聚会的活动过程，方式有过程式记录、摘要式记录、问题导向记录、录音和录像；个人自我报告，即组员的自我评价报告；分析报告；目标实现量表、任务完成量表和心理测量量表等；资料收集要考虑来源多样性，采用量化或质性研究方法，有条件时可用三角测量；注意组员因感激心态揣摩期待而给出高分，建议工作者不要参与评估资料的收集，并区分非干扰性观察与干扰性观察。

第八章　社区社会工作服务方法

主线：从社区含义与功能入手，界定方法的含义、特点与目标，依次展开四种主要模式，再落到一般过程与运用技巧。

第一节　社区社会工作服务方法的含义与目标

· 一、社区的含义和功能

社区定义与特点：社区是一个社会集体，可指同一地域内的居民，也可指具有共同生活方式、宗教信仰、利益及功能的群体；从社会工作服务角度看，社区是“居住于某一地理区域，存在共同关系、社会互动及服务体系的群体”。其特点有五：居住邻近、彼此常有往来；有多方面共同利益、彼此需要支援；享有许多共同服务；有相同生活方式和文化；有多种共同需要。

经济功能：社区必须能够满足其成员对生活必需品和服务的需求。传统农业社会中，产品和服务的生产、分配和消费都在社区内进行，以个体以及家庭、家族、互助组、合作社等集体为基本单位；我国农村社区仍然具有组织和发展经济的功能；城市社区在必要时仍能发挥经济功能，如为失业人员提供公益就业岗位、提供便民服务、开发社区商业。

社会化功能：社会化是个人习得其所在社会的共同价值观和行为模式的过程，社区是社会化的重要场所和载体之一，成员通过彼此之间的交往互动完成自身的社会化；家庭、邻里、社区内的幼儿园和学校以及社区文化环境都是儿童社会化的重要载体，社区的各种正式和非正式团体与组织是人们继续社会化的载体。

社会支持功能：社区是社会支持网络的重要节点。传统社区主要通过家庭、家族、邻里等非正式社会网络提供支持，成员之间关系密切、信任程度高，易于相互援助；随着社会发展，政府有关部门、社会组织和专业机构进入社区，构建了正式社会支持系统；社会工作者的介入整合正式和非正式支持网络，增强社区的社会支持功能。

参与与控制功能：社会参与功能指社区是人们认识社会和参加社会生活的重要场所，既提供表达利益诉求的渠道，公共事务参与又有助于培养公民意识和公益精神、形成良好社区氛围；社会控制功能指社区通过成文和不成文的规章、公约和习俗，确保成员遵守社会规范、扮演社会角色，维护社会秩序；村规民约、居民公约、风俗习惯是常见形式。

· 二、社区社会工作服务方法的含义和特点

方法含义：社区社会工作服务方法是社会工作服务的三大直接工作方法之一，与个案社会工作服务方法、小组社会工作服务方法并列，是一种以社区为介入对象和工作平台的宏观社会工作服务方法；指社会工作者运用专业知识和技巧，组织动员社区成员参与有计划的集体行动，界定需要、解决问题、改善生活环境、提高生活质量，并培养居民归属感、自助互助精神和自决能力。

七大要素：一是社区（基本单位和对象，可为地域群体或功能性群体）；二是社区问题与需求（服务起点）；三是居民（解决自身问题的主体）；四是社会工作者（组织者、引导者、教育者、协调者、倡导者、资源链接者，激发潜能而非代替）；五是过程（建立关系、评估需求、制定计划、实施计划、评估成效）；六是资源（内外整合）；七是目标（解决问题、提升能力）。

结构取向与宏观介入：认为问题产生并非完全源于个人，而与社区环境、社会制度及整个社会密切相关，需重点考虑环境及制度如何影响人的社会功能，视角是结构取向而非个人取向；认为解决问

题的责任不应完全由个人承担，政府、社会均有责任提供资源，故较多涉及政策分析和制度建设。

资源权利与批判反思：因其结构视角与宏观取向，该方法更侧重于资源和权利的合理分配，更关心维护社区居民尤其是困难、弱势群体的权利，并采取多种方式为其争取资源；同时善于从社会结构、社会政策、制度和资源分配的角度分析处理问题，倾向于从根本上找出问题的症结，引发对现行政策的反思。

· 三、社区社会工作服务方法的目标

两类目标：任务目标指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体工作、满足社区需要、达到一定的社会福利目标，如修桥铺路、帮扶生活困难的居民、解决社区环境污染问题；过程目标指促进社区居民一般能力的提升，如了解公民权利和义务、增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧、培育居民骨干、建立社区内不同群体的合作关系。

推动参与与满足需求：推动社区参与，即组织和动员居民参与公共事务，创造机会、搭建平台，使居民由被动的服务接受者转变为主动的社区建设者，增强主人翁意识和自主性；满足社区需求，即通过需求评估和资源整合，提供基本生活、社会支持、教育文化、康体养老等服务，既应对紧迫需求，也前瞻识别潜在需求。

培养美德与提升意识：培养社区美德，即通过社区活动、互助网络和社区文化，使居民认识到个人福祉与社区福祉紧密相连，增强认同感和归属感，促进邻里相互了解和信任，形成共同价值观、增强凝聚力；提升公共意识，即提升民主协商、理性沟通、协同合作能力，增强法治和规则意识，培养公民意识和社会责任感。

第二节　社区社会工作服务的主要模式

· 一、邻里互助模式

模式含义：以地缘关系为基础，通过激活和强化社区内部非正式支持网络，促使居民相互帮助、共同应对生活困难；核心理念是社区本身蕴含丰富的人力资源和社会资本，邻里互助是应对社区问题最自然、最可持续的力量来源；社区是有机的生活共同体而非简单地理空间，该模式致力于重建传统社区纽带，使其成为正式社会服务的重要补充。

四大特点：依托非正式社会支持网络，支持来自家人、朋友、邻居，灵活、及时、有情感温度，社工的任务是识别、培育和强化而非取代；互惠是基本原则，是长期延迟的回报，减轻受助者负担、增强凝聚力；将社区视为关系网络，重在建立和强化人际联系，通过社交活动、兴趣小组促进居民相识、相知、相信；密切的邻里关系是保护性因素，可减少社会孤立、抑郁，参与互助能提升能力、自信和归属感，故具有预防性与发展性。

实施策略：团结邻里，组织春节联欢、中秋赏月等节庆活动，建立书法班、太极拳队等兴趣小组，开展楼道文化建设、举办“邻里日”，关注新迁入居民、独居老人、单亲家庭并注意包容性；建立邻里守望系统、技能互助网络、应急互助机制和互助小组；培育热心公益、有组织能力的社区骨干；促进内外资源连接，如对接企业基金会、申请政府购买服务、引入专业志愿者。

社工角色：促进者是最主要的角色，创造条件、搭建平台促进居民互动互助而不直接提供服务；增能者相信居民有能力解决自己的问题，通过鼓励参与、提供学习机会、逐步退出、肯定贡献增强其

自信和自我效能感；联结者熟悉资源分布、匹配需求与资源并引入外部资源；守护者确保互助平等自愿、保护隐私、监测互助关系并及时干预。

· 二、组织动员模式

模式含义：注重在党建引领下，以居民委员会、村民委员会等基层群众性自治组织为主导，通过有序的群众动员和民主协商，组织居民参与社区公共事务、解决共同关切的问题。其核心在于组织群众、动员群众、服务群众；居委会、村委会承担组织动员的主体责任，社会工作者以专业力量协助，形成“主导+协助”机制，既保证合法性和权威性，又提升专业性和有效性。

三大特点：群众路线与群众动员，发扬“从群众中来，到群众中去”的传统，深入社区了解需求、收集意见，把分散的个人诉求转化为共同关切的公共议题，通过耐心细致的思想工作讲清利害、凝聚共识；制度化参与和民主协商，依托居民议事会、居民代表大会保障知情权、参与权、表达权和监督权；专业力量协助支持，提供技术支持和方法指导。

问题识别与参与结构：起点是把分散的个人困扰转化为可落地的公共议题，通过入户走访、座谈会、社区调查收集关切，识别影响多数居民的共性问题，评估可行动性，即是否有改进空间、资源是否可及、是否合法合规，经党组织把关并选择能产生“小胜利”的切入点；依托议事会、“四议两公开”设计核心层、骨干层、参与层的分层参与。

能力建设与资源动员：为居民创造“做中学”的机会，引导其自己分析利益相关方、制定行动方案、评估风险，培养骨干注重授权而非控制，集体增能强调集体效能感的提升，使居民认识到“我们在一起能够带来改变”；资源动员中居委会、村委会向上争取、向内整合、向外连接，社工协助利益相关方分析，坚持依法有序、寻求利益平衡点。

反思评估与社工角色：每次行动后组织集体反思，分析成效与不足、提炼可复制经验，用参与式评估让居民自己总结，通过案例记录、经验分享会形成集体记忆和行动智慧。社工角色：协助者，辅助而不越位主导、不错位决策；专业支持者，提供需求评估、方案设计、沟通协调；资源链接者，对接资源但决策权在社区；能力建设者，培训督导、增强内生动力。

· 三、关爱照顾模式

模式含义：针对老年人、残障人士、慢性病患者等有特殊照顾需要的人群，通过动员社区内外部资源、结合正式和非正式照顾力量，使其在熟悉的社区环境中获得必要照顾和支持、维持有尊严的生活；基于对机构照顾的反思，主张“去机构化”，让人回归社区、维持正常生活状态，并强调照顾责任共同分担，使照顾资源更可及、可负担。

四大特点：去机构化，让人留在社区而非送入机构，因为社区更自然人性化、与家人朋友的联系对福祉至关重要、能保持自主性和尊严，确需入机构也应选择小型、融入社区的机构；强调“全人”取向，兼顾生理、情感、社交、精神需求；整合正式与非正式照顾，专业服务提供技术性照顾和喘息服务；重视为照顾者提供支持。

评估与照顾计划：起点是全面评估，包括被照顾者的身体状况、认知功能、心理状态、社交网络、生活环境，现有照顾资源和照顾缺口。据此制定个性化计划，内容包括照顾目标（含功能改善、生活质量提升等发展性目标）、服务内容（居家护理、日间照料、送餐服务）、资源动员、分工安排、评估机制，并充分听取被照顾者和家庭成员的意见。

照顾网络与社区融合：社区照顾网络包括家庭照顾者、邻里互助、社区志愿者、社区组织、专业服务机构和应急支援系统，建立时需识别链接资源、培训志愿者、建立服务标准和质量监督机制、设立协调机制、利用信息技术；支持照顾者包括技能培训、喘息服务、互助小组、情感辅导和政策支持；促进社区融合包括无障碍环境、包容性活动、辅助设备、倡导接纳。

社工角色：照顾管理者是社区照顾网络的“枢纽”，负责评估需求和资源、制定计划、协调资源、监测质量、调整方案；资源链接者维护资源数据库、帮助申请资助和保险理赔、链接专业机构；支持者关注照顾者福祉，提供情感支持、组织互助小组、倡导权益保护；倡导者为被照顾者发声、推动政策改善；能力建设者发展剩余功能、提供康复训练。

· 四、教育培训模式

模式含义：通过系统的教育和能力培训，提升社区居民的知识水平，促进其能力发展和意识觉醒，增强参与社区建设和应对生活挑战的能力，建立在“教育促发展”的理念之上；区别于学校教育，强调与社区生活直接相关、内容来自实际需求，适应成人学习特点、尊重经验并采用参与式教学，能力导向，增能，不仅让人“知道”，更让人“能够”批判性思考和行动。

四大特点：以能力建设为核心，涵盖认知能力（理解社区问题、认识资源和政策）、实践能力（沟通、组织、问题解决）、情感态度（社区认同感、公民责任感、自信心）；强调参与式学习，采用小组讨论、角色扮演、案例分析、实地参观、行动学习；关注意识提升，启发对“为什么”的思考；具有发展性和预防性，投资于人的发展以带动社区发展。

需求评估与多元活动：通过社区调查了解知识缺口、技能需求、学习兴趣，与居民讨论明确想学什么、为什么想学，分析社区问题识别优先领域，评估现有教育资源避免重复；课程设计遵循相关性、实用性、渐进性、灵活性，形式可多样化。教育活动不局限于课堂，可办技能培训班、兴趣小组、讲座论坛、实地参观、社区媒体、行动学习项目；可持续发展需要社区教育者队伍：培养培训者、发掘社区人才、支持同伴教育、建立教育者网络。

学习型文化与社工角色：最高目标是营造学习型社区，策略包括树立学习榜样、创造学习环境（图书室、学习角）、鼓励跨代学习（“老少同乐”）、建立学习激励机制（学习积分、证书）、传播学习成果。社工角色：教育者，是学习的促进者；学习促进者，创造安全支持的环境；资源提供者，链接师资教材场地资金；能力评估者，观察变化而非考试；倡导者，推动社区教育投入。

第三节　社区社会工作服务方法的运用

· 一、社区社会工作服务的一般过程

地理与人口：进入社区之初，基本任务是对社区进行科学细致的分析，重点分析社区基本情况、问题和需要。地理环境资料可通过区政府和街道办事处取得，包括区位与边界、环境设计与土地使用、交通、基础设施、社会服务、商业服务和经济等，居民则从生活范围、重要地标或历史记忆界定社区范围；人口状况包括总人口数、性别比例、年龄分布及居住群体特征，需注意人户分离，必要时通过家庭调查了解常住人口。

社区资源：社区资源主要包括公共设施、教育机构、医疗单位、社区组织、金融机构、商业场所等，可从三方面了解：资源所在的位置和日常运作及对居民生活的影响、资源利用情况、居民参与状况；还需了解社区目前提供了哪些社会服务及其提供方式。掌握这些资料既可用于社区介绍，也可对居民可能的需求及可开发的人力、物力、财力资源有更准确的了解。

权力结构与文化特色：可通过街道办事处、居委会了解辖区单位、业主委员会、物业管理公司、社会组织、居民自助互助小组等情况，访问居民、拜访居委会主任、参与重要会议和活动都是了解渠道；社区中活跃着一批热心社区事务的骨干力量，观察谁决定举办活动、谁能找到资源、谁说话有说服力等有助于把握权力结构。文化特色包括社区重视的文化价值、传统或信念及普遍重视的习俗活动。

社区问题分析：对社区问题进行描述和界定，明确范围、起源和动力。描述问题要弄清表现或症状，社区问题都是客观事实与主观感知共同作用的产物，既要关注客观状况，也要关注居民的感知和感受。界定问题要明确性质，如同为“停车难”，背后可能是缺乏空间、缺乏管理或车主素质等不同问题，需回答如何产生、为何是问题、谁认为是问题、有哪些解决办法，并明确问题的范围、找出起源和解决问题的动力。

四种需要：布拉德肖归纳为四类：规范型需要，由专业人员、行政人员或专家学者依据规定、规范或专业标准界定；感觉型需要，个人被问及需要并作肯定回应，反映主观意愿，有时过高甚至不切实际；表达型需要，把感觉型需要通过寻求帮助、排队申请、登记或提出诉求等行动表达出来；比较型需要，基于不同人群或区域比较产生，涉及服务与设施的均衡分布。

培育组织：建立和发展社区组织既是有效的工作手段，也是工作目标。建立社区社会组织有五个程序：招收成员，非正式组织可先从三四名热心居民开始，正式组织发起人须符合管理办法要求；订立组织规则，正式组织需制定成文章程；推选领导者并成立理事会；建立工作小组；筹措经费。发展则关注服务规划、行销管理、财务管理、人力资源管理、研究与发展；社工角色随组织发展而变，最终只在必要时提供咨询服务，实现自我管理。

目标与策略：目标可以是整个社区的改变，也可以是解决具体问题，既要订立整体目标也要制定阶段性目标；确定目标遵循社区参与和社区自决原则，目标不一致时讨论协商直至取得共识，难以达成共识时尊重居民选择。制定策略应与居民共同讨论：用头脑风暴提出策略，禁止批评、延迟评判、鼓励“搭便车”；用符合性、可接受性、可行性评估；用 SWOT 分析筛选。

方案设计：针对选出的策略进行更细致具体的方案设计，方案计划书是工作策略的具体呈现，必须内容充实、具体可行，文字风格简单明了；内容可依机构或资助机构的要求增删项目，通常包括工作目标、工作内容、工作时间、工作地点、工作人员、服务对象、工作方法、预算、预计困难和应对方法。

资源管理：资源分析，了解现有资源的类型、数量、质量、便利程度、使用成本并与计划所需对照；资源开发，涉及志愿者招募和经费筹措，可发布广告、张贴海报，经费不足可寻找赞助、私人劝募、公益募捐，但须遵守法规；资源链接，分正式链接（会议、契约、合同）与非正式链接，后者较常见；资源维系，遵循以社区需要为前提、多方寻求、公开透明、定期报告、统筹协调等原则。

执行方案：筹备阶段确认所有环节、对人员分工并明确职责，做到适材适所，通过会议和培训让参与人员了解目标与安排、达成共识，必要时预演；开展阶段按方案稳步推进，注意推进策略、方法和节奏，管理控制经费，核心成员随时掌握各环节情况并机动调整，做好危机处理准备；结束阶段详细记录、建立档案、结算经费、撰写总结、反思得失。

评估分类与步骤：过程评估对工作过程的质与量开展评估，包括投入的资源和人员配置、工作优先次序、各程序进展；结果评估考查工作在多大程度上实现预定目标；效益评估注重成本收益比较。

步骤为：明确评估目标，与工作计划相联系、界定目标人群、表述清晰具体、各方达成共识；建立测评标准，将目标转换为可观察测量的指标；设计评估研究方案，考虑测评要素、是否设对照组、测评时机与次数；收集与分析资料；使用评估结果，向各方报告。

二、社区社会工作服务方法的运用技巧

资料收集方法：文献分析法重点关注人口普查数据、地方志及政府相关资料、居委会工作记录与总结、媒体报道和评论、个案与小组及座谈会记录等其他资料；观察法直接观察社区状况和居民互动，对象可为环境设施、日常交往或居民会议，可采非参与式或参与式观察；访问法通过面对面谈话深入了解需要并建立关系，受访者应涵盖不同年龄、性别、职业的人群；问卷调查法要求设计、发放、回收和分析严谨科学；社区普查法适用于规模不大或问题具体明确的情形。

社区系统分析：社区动力分析关注个人、团体和组织之间的互动及形成的各方关系，目的在于了解交往模式和权力分布，从社区系统分析和社区互动分析两方面展开。系统分析先对社区内主体作个别分析，再划分为不同类型、取向、层次的系统，重点关注理念、目标、构成、资源、期望、活跃度等因素，以掌握其立场、动机并判断行动方向。

社区互动关系：常见五种：交换关系，按各自需要分享资源以实现目标，建立在互惠基础上，如物业公司与居委会联合举办居民联谊活动；权力依赖关系，无法形成互惠交换但需要对方资源，一方通过施压或提高对方获益使其分享资源，关系较脆弱；授权式关系，基于法规要求或财政赞助，可能形成不对等的从属、依附关系；联盟式关系，为增加资源和影响力结成联盟，须放弃部分自主性；竞争关系，立场分歧又争取相似资源。

分析步骤与资料来源：步骤为：列出社区内活跃的个人、团体、组织、机构，逐一分析其在理念、目标、构成、资源、期望、风格等方面的特性；按取向或功能将相近者归入同一系统，考察是否存在立场分歧、利益冲突或权力不对等，描绘互动关系；从社区事件入手，通过相关主体的反应了解其立场、行为及背后动机。资料来源包括社区报刊、组织规章制度、年报、会议记录及相关人员走访等。

社区资源分析：可采用社区资源分析表、社区资源地图、社区资源档案等工具。按性质分：人力资源，包括个人体力、技术、智慧、助人意愿及人际关系；物力资源，即可用于社区服务的场地、设备；财力资源，有政府购买服务资金、社会捐助和服务收费三个来源，并结合必要性和可获得性分析。资源地图结合地理分布、收费、服务质量绘制；资源档案记录特征、联络方式、资源项目、负责人等。

接触前的准备：须清楚接触居民的目标和出发点，据此选择接触对象，可以是认识的居民、受社区事件影响的人士或不同社区组织、利益群体的成员，并排列优先次序；认真考虑接触时间，事先了解其需要和问题、从其兴趣入手预备话题；留意文化背景，穿着得体；预估居民反应，以热忱、微笑和冷静应对；居民拒绝交谈属正常；夜间访问准备手电筒、找居民带路并与同事结伴。

接触的技巧：介绍自己，尽量先找居民熟人引见，介绍服务机构及位置，对疑心较重者出示工作证、发放资料，清晰说明目的，语言通俗、切忌争论；展开话题，进入热身阶段，避免敏感话题，可提普通易答的问题；维持对话，运用聆听、同理心、体谅、分享感受、澄清等技巧；结束对话，感谢信任、总结并给予积极反馈、留下“尾巴”和联系方式；离开后记下主要资料并总结。

招募式接触：以招募为目的的接触目的性较强、展开话题较快，通常以居民的需要和问题为切入点，运用探索感受、反映感受、重述、鼓励等技巧了解其态度和立场。应让对象了解谁在和他们交

谈、谈话目的是什么、主要话题是什么、招募的是怎样的活动或组织、以后如何联系社工，并及时跟进居民作出的承诺。

居民会议的过程：会议前明确目的，准备议程和文件，邀请关键人物出席，布置会场、准备设备，了解与会者对议程的看法并准备应对分歧的措施，提前半小时到场，会议尽量准时开始。会议中按议程逐项讨论、掌握时间，意见不急于回应而抛给大家讨论，多做聚焦、归纳、摘要和总结，促成共识而不急于投票，避免开小会。会议后让与会者清楚决定、做好记录分发。行动阶段落实决定、告知进展。

主持技巧：提问和邀请发言，向全体提问以鼓励自由发言，需要特定意见或阻止个别人垄断发言时可个别点名，多用开放性问题、每次集中一个问题；进一步说明和转述，帮助意见不明确者说明，并用自己的话精练表达；聚焦，把注意力带回主题和议程；摘要、综合和总结；关注、赞赏和鼓励，用身体语言和直接赞扬表达重视。

居民骨干培养：鼓励参与，骨干一般具有热爱集体、善于交际、勤奋、乐于助人、勇于面对困难、自我认同感强、思想开放等特质，发现后应主动邀请，对缺乏自信者给予鼓励肯定，灌输“当家作主”的观念；建立民主协商议事，使其理解民主不仅是少数服从多数，还包括充分沟通、理性讨论和尊重少数；培训，通过训练、实习、示范、角色扮演等提升能力；增强权责分工意识。

活动策划过程：一是掌握活动的基本目标，从服务对象特点、组织目的、问题解决、提升居民意识等角度思考并确定优先次序；二是分析服务对象的特点、需要、兴趣；三是符合机构宗旨和赞助组织期望；四是评估拥有和可动员的资源；五是制定初步计划，包括具体目标、服务对象、活动形式、进度表；六是评估可行性；七是确立详细计划；八是预期困难及解决方法。

方案计划书要素：方案名称应简洁有力、引人入胜；缘起与依据，说明实施原因、社区背景分析、现存问题及应对思路；宗旨与目的；举办单位，列明主办、承办、协办及指导、赞助单位；实施时间，说明起止、次数并附时间表；实施地点，考虑场地、交通、环境、价格及季节天气；工作人员，说明人手、资质、分工及培训；服务对象，说明人群、数量及筛选标准；服务内容与方法；预算经费；预期效果；预案。

第九章　社会工作服务的管理

主线：服务依托机构与项目运行，项目管理贯通策划、实施、评估，机构管理涵盖性质、结构运营与资源筹措。

第一节　社会工作服务项目管理

· 一、社会工作服务项目策划

策划含义：社会工作服务项目策划是运用理性的方法，通过清楚了解服务机构的工作理念、政策、资源和发展方向而确立服务目标，从多个服务方案中选取一个最理想的方案，然后分配和动员资源，并制定行动计划和评估计划的过程；运行逻辑为“输入—方案执行活动—输出—服务成效”，并配套反馈机制；一项服务的推行通常分为计划、执行和评估三个阶段，计划阶段含问题认识和分析与目标制定，故策划由问题认识和分析、目标制定、项目安排和方案评估设计四个阶段构成。

战略与方案发展策划：战略性策划属于机构宏观层面的长期规划，主要过程是：需求评估—明确机构的使命—预测—设计可行的战略—选择机构的战略—将战略转变为服务方案目标—方案发展—评估。方案发展策划属于项目层面的服务策划，主要过程是：需求评估—目标制定—考虑机构的总目标—方案目标的修订—探索各种可行的介入方法—识别机构的局限性—选择可行性方法—细化方案活动内容—开展方案评估与优化。

问题解决与创新策划：问题解决策划是以解决现存问题为目标的策划类型，主要过程是：认识现有的问题—界定问题—探索可行的解决方法—识别各种可能的限制—选取解决办法—设计完整的计划—制定评估计划。创新策划用于应对新颖、缺乏成熟经验的特殊问题，主要过程是：认识特殊问题或状态—列出清楚的目标—收集其他机构创新的方法—提供资讯给机构的决策者思考—考虑政治、经济、社会方面的阻力—选择理想的方法—制定可落地的方案并配套评估机制。

问题认识与需要评估：问题认识和需要评估是项目策划的首要环节，主要包括认识问题、寻求解决这些问题的资源、根据问题的严重性和服务的重要性确定优先次序、开展项目策划和提供服务。认识方法有两种：“问题认识工作表”须考虑人们关注的问题是什么、问题在哪里发生、谁受这个问题影响、这个问题何时发生、感受程度如何；“分支法”先确定核心问题，列明直接原因，再逐一分析深层原因，直至找到可干预的根源。需要评估须界定处于危机的人口、目标对象人口以及求助者或受影响的人口。

目标、安排与评估设计：制定总目标（期望达到的总体状态）与影响性目标（干预所要达到的目标），可细化为服务性目标，依直接原因与可动员资源，考虑对象特点、机构目标、问题急迫程度、社会正义等建立优先次序；列出含目标、对象、活动、时间场地、流程、人力、预算、设备、困难与应对的可行方案，用“可行性方案模型”按效率、效果、可行性、重要性、公平、附加结果筛选，决定并争取资源，再分解执行目标、用甘特图制定行动计划；方案评估设计分过程评估与效果评估。

· 二、社会工作服务项目实施

项目启动：项目动员是项目负责人向一线社会工作者介绍项目背景、目的、要求、期限及成果，提高他们对项目的认识，并通过动员过程建立起执行高效的项目实施团队，澄清项目具体目标、把握内外部条件并达成共识；项目实施方案应根据资助方认可的项目申请计划制定，制定时应邀请所有项目实施人员参加，明确项目的目标、需要开展的活动、实施条件、活动相互关系与时间安

排，完备的计划含任务、责任人、时限及成果，也包括负责人承诺的支持条件，并以文本形式呈现、保持稳定。

社区信任关系：社会工作服务机构的项目多数要落地社区，与社区“两委”建立信任关系是项目成功的关键；具体方法有：寻求共同利益，项目致力于服务社区居民、推动居民参与、增强社区凝聚力，与社区“两委”的使命保持一致；保持尊重与真诚的态度，倾听社区“两委”的建议，在沟通中避免夸大项目的成效；建立定期沟通机制，沟通项目进展、解决落地中的问题，定期走访居民；加强日常互动，开展闲置物品交换、向老年人教授短视频剪辑技术等小微行动，体现专业服务的价值和能力。

服务对象招募：常见方法有：项目宣传，在人流量大的区域设置宣传点，或结合节日、主题活动发放传单、开展儿童拼图、亲子游戏等体验活动；社会动员，与社区“两委”合作，利用社区公告栏、业主群等渠道发布招募信息，并通过已有服务对象推荐进行滚雪球式招募；走访居民，通过街头偶遇或入户访问了解需求、介绍服务内容、建立信任关系；线上招募，通过社交媒体、公益平台发布信息，设计在线报名表；电话或微信联系，对已有联系方式者“一对一”沟通，通过回访或推送保持互动。

场所使用与管理：项目本着可及性和便利性原则，一般借用社区“两委”配置的场地，如党群服务中心、社区活动中心；做法包括：提前向社区“两委”提出书面申请，说明活动内容、时间、人数；开展服务前对地面防滑、桌椅稳固与尖角防护、电气设备、活动物资进行安全检查，确保服务对象尤其是儿童和老年人的人身安全；要求服务对象文明使用场地，严禁携带易燃易爆物品、管制刀具、宠物等进入，禁止吸烟、喧哗、打闹、乱扔垃圾；爱护场地设施，活动结束后恢复场地原状、关闭电源门窗、清理垃圾。

进度、产出、风险与财务：进度控制要求各子项目按计划完成任务，管理者对出现问题的子项目给予支持改进，及时收集进度报告并反馈、实地检查和指导、召开各子项目负责人联席会，内外部情况发生重大变化时进行控制和调整；产出是衡量项目成效最重要的指标，应尽量具体化并可测量，关注服务的数量、质量、短期效果和长远影响；主要风险为进度风险与财务风险，须注意偏差并尽量校正，依据经验预估风险、事先制定预案；财务管理以执行项目预算、严格控制支出为核心，有内部承包制与报账制。

· 三、社会工作服务项目评估

评估目的与原则：目的是评价项目目标的实现程度、专业服务效果和项目资金的使用情况，总结服务经验、提炼服务方法、提升服务水平，为赞助方提供结项资料，并为其确定执行方能否持续承担项目提供依据；原则包括客观性（以客观事实准确反映投入、运作、产出与成效的实际情况）、专业性（注重考察专业价值、专业理论和专业方法在服务项目中的运用）、系统性（对指标体系层次化分类、确定权重，全面综合反映整体情况）、可操作性（方法符合项目实际，定量与定性相结合，易于操作）。

评估内容：一是评估项目实施方案，看策划是否专业规范、计划是否有逻辑性和可操作性、对象界定是否符合要求、需求分析是否准确、预算能否体现目标相关性、政策相符性、经济合理性与公益导向性；二是评估项目实施情况，包括人员配备和使用、物资配置、专业服务价值理念运用、专业服务理论运用、专业服务方法运用；三是评估项目管理，包括项目行政管理、专业规范性管

理、进度管理、质量体系与督导、风险管理与应急预案、资金管理；四是评估项目成效，包括目标实现程度、满意度、社会效益。

评估方法：项目资料分析法，分析项目所属机构资料（组织章程、项目财务管理制度、理事会会议记录）、项目资料（项目标书、服务方案、服务记录、志愿者档案、预算决算表及各类管理制度档案）和其他资料（满意度问卷、统计文本、中期与总结报告）；观察法，对进行中的项目现场观察环境、内容、方法、专业性与规范及双方互动，对已结束项目观察同类服务；问卷法，收集满意度与成效信息，科学设计与抽样，复核回收、完整性与真实性；访问法，访谈服务对象、执行方负责人及购买方代表。

组织与流程：评估组织者一般为赞助方，负责确定评估方式与执行方、落实经费、统筹事宜；执行方可直接组建或委托专业评估机构组建评估团队，团队由资深社会工作者和财务工作者组成，成员不少于 5 人且为单数，资深社会工作者应具有硕士及以上社会工作专业学位或高级社会工作师证书并有 3 年以上服务经验，财务专家应具有中级及以上专业技术职称或职业资格；流程为制定评估方案（含目标任务、方法、进度、人员、经费、风险控制，确认后签订委托协议书）、组织人员并发送通知、实施评估、出具报告。

报告运用：对项目赞助方而言，评估报告应作为其继续委托或中断委托项目的决策依据，作为与执行方协商改善未来项目方案、实施与管理的参考依据，作为优秀项目评比、资金投入的参考依据；对项目执行方而言，应作为申请新项目或申请项目延续的参考依据，作为项目经验总结和进一步改进的参考依据。

第二节　社会工作服务机构管理

· 一、社会工作服务机构的性质和类型

机构性质：社会工作服务机构通常是指由政府、社会或个人兴办的，通过专业社会工作者、半专业服务人员、辅助工作人员等，为基本生活遇到困难的人群提供福利服务的非营利组织；它是专门从事社会服务的组织，一般具有明确和清晰的使命、宗旨、目标、服务重点、服务承诺、服务策略，可作为自我评估和社会评价的依据，强调社会使命和社会责任；主要功能是提供福利服务，从业人员以社会工作者为主，也包括心理咨询师、医护人员、物理治疗师等，强调运用专业知识、技术提供专业服务。

事业单位型机构：这类机构多数以公益一类或公益二类事业单位的形态存在，无偿为社会上的困难群体提供基本生活服务和照顾，其职能是承担政府规定的社会福利服务，如儿童福利院、社会福利院、精神卫生服务机构、未成年人救助保护中心等，在我国社会福利事业发展中发挥兜底保障作用。

社区工作机构：我国从事党建、治理和服务的社区工作机构主要是指社区党组织、居民委员会和社区工作站（服务站）。《中华人民共和国城市居民委员会组织法》明确指出，居民委员会是居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的基层群众性自治组织，实行民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督，根据居民居住状况，按照便于居民自治、有利于基层治理的原则，一般在一千户至三千户的范围内设立，设立居民委员会的区域称为社区。

居委会职责：宣传宪法、法律、法规和党和国家政策，推动居民履行法定义务；引导居民践行社会主义核心价值观，倡导文明健康生活方式；办理本社区公共事务和公益事业，关爱老年人、儿童、

残疾人和困难居民；调解民间纠纷，促进家庭和睦、邻里和谐；协助维护社会治安，组织居民参与群防群治，协助处理信访事项，协助做好社区矫正、刑满释放人员帮教和突发事件应对；支持和引导社会组织、社会工作者、志愿者参与社区治理；指导和协助设立业主大会、选举业主委员会；协助政府或街道办事处做好与居民利益有关的其他工作。

公益组织与民办机构：公益组织是在民政部门登记成立、为特殊困难群体提供无偿或低偿服务的机构，经费由政府补贴和基金会赞助，发挥补充功能；民办社会工作服务机构是以社会工作专业人才为主体，坚持“助人自助”宗旨，遵循专业价值观与道德规范，综合运用专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接等服务的民办非企业单位，是社工人才发挥作用的重要平台、整合资源与承接政府服务职能的重要载体。

· 二、社会工作服务机构的组织结构及运营

一般结构类型：直线式组织结构最简单，组织由上而下分层，各层级部门地位相等、权责对等，层级间只有直线和垂直关系，主管在所属范围内有绝对指挥权并承担实现目标的责任；直线参谋式组织结构是指层级之间存在水平和垂直关系，参谋作为专家有责任协助直线部门的管理者，其职权是主管授权的一种权力形式，如儿童保护机构设研究部门充当领导的参谋；职能式组织结构是指职能部门负责人可在特定范围直接对其他部门管理人员下达命令，职能部门权力较大，可收集信息、提供意见，还可作出决定并执行。

团队结构类型：多功能型团队由来自同一等级、不同专业领域的成员组成，共同完成某一项任务，可交换信息、激发新观点、协调复杂项目，最典型的是为多重困难对象提供个案服务的团队，不足是早期耗费大量时间学习复杂任务、建立信任；问题解决型团队每周碰头讨论提高服务效率、质量与改善工作环境，具有临时性质、任务完成即解散，成员易出现短期行为；自我管理型团队也称高绩效团队，集计划、指导、监督、控制于一体、自主权较大，通常 10~16 人，对工作结果承担全部责任，乡镇（街道）社会工作服务站本质上属此类。

授权：授权是指上级主管适当地将职权交给下属的过程，主要目的是让社会工作服务机构发挥最大效率，也有助于提高下属或员工的满意度、激发工作动机；授权意味着职权的授予和职责的建立，既包括上下级之间发生的短期权责转移与接受，也包括从组织结构角度长期制度化的分权行为；可授权的内容包括分派任务（须将任务分派给具有执行能力的下属）、授予权力（权力应作为完成任务的工具在任务分派出去之前授予）、明确责任（告知下属应担负的责任，包括执行过程以及及时汇报、沟通和协调）。

协调与沟通：协调是将机构中各部门的活动转化为一致性行动的过程，目的是促使各部门分工配合、如期达到目标，推动员工步调一致、化个别努力为集体合作，分程序性协调（制定计划时对不同部门、人员的活动在时间、过程上合理规划）和工作性协调（服务进行过程中管理者具体联系、调节各方面行动）；沟通是通过各种渠道传播消息、事实、观念、感觉和态度以达共同了解的活动，对上主动积极、保持职业化和专业性，平级求双赢、阐明共同利益并主动支持，对下沟通要及时跟进、多共情少评判、坦率具体。

控制：控制是指社会工作服务机构在动态变化的环境中，为确保实现既定目标而进行的检查、监督、纠偏等管理活动，目的是保证机构服务活动的有序与高效；具体控制行为有：确定服务实施计划的目标和方向，使计划与实施的工作目标相符合；实行授权管理，对一线社会工作者的工作进程

和绩效表现进行考核；发现错误，纠正错误，减少冲突；控制系统包括控制目标体系、控制主体、控制对象、控制方法和手段，并依靠结构完整、全面、严谨的组织系统，通过明确的职责分工、具体可行的管理条例，将职责落实到人。

三、社会工作服务机构的资源筹措

筹资与资金来源：筹资（筹款）是机构基于目标和需求，向政府、企业、社会公众或基金会发起募集金钱、物资的行动过程；依法登记设立的机构依据《中华人民共和国慈善法》可接受自然人、法人和非法人组织的合法捐赠，认定为慈善组织满一年并获得公开募捐资格后，可面向社会公众开展公开募捐，也可面向特定对象开展定向募捐；主要资金来源有政府资助、社会捐助和低偿服务三大类，低偿服务是指向非基本服务对象收取较低水平的服务费以抵充服务成本。

政府资助：政府资助一般通过购买服务和奖励来实现。购买服务是指政府相关职能部门或乡镇（街道）与社会工作服务机构订立购买服务的契约，由机构提供公共服务或福利服务的公益运营方式；政府奖励一般分为补助和协议合作，补助是指政府相关职能部门或乡镇（街道）拨出一笔经费直接协助机构提供服务，政府扮演奖励者角色，协议合作则是指政府与社会工作服务机构共同决策并拿出经费支持机构提供服务，政府扮演伙伴角色。

个人与企业捐赠：个人捐款动机有四：个人需要（满足自尊、获得自我肯定、建立社会形象或已成习惯）、外界影响（受亲戚、朋友、同事影响）、利他动机（以利他为中心或以捐款为道德责任）、建立社群归属感；月捐是以月为单位每月捐赠一定金额的常见方式，具有稳定性、透明化、灵活化优势，是“积少成多、细水长流”的双向选择；企业捐款动机包括市场营销（带来新利益和新客户）、公共关系（提升形象、赢得声誉）、自我利益（为增加长期获利）和减免税款（为合理避税）。

基金会筹款：根据《基金会管理条例》，基金会是利用捐赠财产、以公益为目的成立的非营利性法人，不向出资人、设立人或会员分配利润；筹款方式有三种：项目筹款，以项目方式申请第三方资助（申请政府购买服务、参加公益创投、申请基金会资助），是最普遍的筹款模式；活动筹款，须精心策划、系统设计，有创意、有特点，既抓住服务对象热点需求，又抓住目标募捐群体需求；日常筹款，通过宣传媒介将筹款品牌、募款需求、回款办法、捐赠渠道系统简明稳定地展示给公众，强调连续性，兼具宣传和筹款功能。

筹资方法：项目申请须说明资助的意义与重要性、项目预算、资金运用、预期效果及社会交代方法；公益众筹应加强服务方案设计、宣传方案策划和信息传播，先在平台发布项目取得认可，再通过朋友圈扩散提高知名度；私人恳请是管理者、员工和志愿者与潜在捐款人面谈、表达需求、请求捐款的方式，电话劝募是招募志愿者或雇用专门人员在 2~4 周内密集电话拜访、快速筹款的方式；特别事件筹资借助重大灾害、社会危机、机构纪念活动等，通过记者会、研讨会、展览会、义卖会、演唱会等提高筹款金额。

第十章　志愿服务

主线：从特点功能、志愿者管理、项目与组织管理到与社工服务联动，探讨高质量发展路径。

第一节　志愿服务的特点和功能

· 一、志愿服务的概念和特点

志愿服务的定义：广义上，志愿服务是“个人和组织自愿向他人和社会提供的无偿服务，旨在提升他人和社会的福祉、加强社会团结、促进社会文明进步”；《志愿服务条例》规定，志愿服务是“志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务”。

自愿性与无偿性：自愿性指个人基于自身意愿主动选择，而非受工作岗位职责要求、政策法律规定等外界压力或强制；无偿性指不以获取个人劳动报酬或组织营利为目的，但并非完全无成本，“合理的交通补贴、餐饮补助及管理运营等支出”是必要保障。

公益性与组织性：公益性指“具有显著利他属性的、以促进公共利益为导向的行为”，服务对象是一般意义上的大众，而非有亲缘或直接利害关系的特定个人或群体；组织性指通过正式或非正式组织动员、协调、管理和促进志愿服务，组织化是走向现代公共治理的必由之路和可持续发展的制度保障。

按时间维度分类：常规性志愿服务在较长一段时间内、于相对固定的时间节点有规律地开展；临时性志愿服务“持续时间相对较短，具有时间集中、任务一次性完成的特点”，典型为应急志愿服务和大型活动志愿服务，至危机缓解或活动结束即终止。

按组织化程度与专业程度分类：组织化程度分为个人自发（不依托组织，自主识别需求并直接帮助）、非正式组织（基于地缘、业缘、趣缘，凭口头约定协作）、正式组织（依法登记，有章程、治理架构和持续资源，服务常态化、可持续）；专业程度分为专业志愿服务（需系统培训与实践，要求专业知识技能和资格资质）与一般志愿服务（仅需普遍性知识技能，短期培训即可胜任）。

· 二、志愿服务的功能

个体层面的功能：一是增强身心健康，通过帮助他人“产生愉悦感、满足感和幸福感”，缓解压力、提高生活满意度；二是促进社会融入，建立社会联系、扩展社交网络，深化社会归属感；三是满足精神追求，通过利他行为获得自我实现感和生活意义感；四是促进全面发展，积累工作经验与沟通、协作等可转移技能，推动道德品质与人格发展。

社会层面的功能：优化公共服务供给，“有效弥补了政府和市场在公共服务供给中的不足”，提升公共服务的灵活性、创新性和包容性；积累社会资本，促进社会信任、践行互惠规范、推动公民参与；推动社会文明进步，培育社会责任感和公益精神，提升公共意识和文明素养。

文化层面的功能：倡导利他主义，以行动诠释奉献精神，形成社会示范效应；增强社会责任感，使个体“从旁观者转变为行动者”，培育对他人、社区、社会的责任担当；践行社会主义核心价值观，志愿精神与“友善、敬业、诚信”高度契合，是把抽象名词转化为具体行动的载体。

经济层面的功能：助力国民经济发展，通过人力资本积累、社会效益转化等途径，为劳动力市场提供更高素质人力资源，并改善社会整体福祉；节约公共财政支出，减少政府在公共服务领域的成本投入，使有限资源更有效配置到其他关键领域。

第二节　志愿者的规范管理

· 一、志愿者规范管理的目标

增强志愿服务的动员能力：建立灵活参与机制和完善的服务网络平台，实现需求与资源有效对接；调整参与门槛，设计不同时长、难度和专业要求的岗位组合，“既吸纳短期活动志愿者，也培养长期志愿骨干力量；既招募普通志愿者，也积极引入具备专业技能的人才”；依托信息系统实现需求发布、在线报名、时长记录与评价。

提升志愿服务的质效：通过科学甄选、系统培训和持续督导，确保志愿者具备必要知识技能、遵守工作程序；制定服务标准和操作规范，明确岗位基本能力要求；设置质量监测指标，定期评估服务产出和受益者满意度；完善风险防控，通过背景审查、保险购买、应急预案等降低风险。

促进志愿者的成长：帮助志愿者理解服务价值，维持参与热情、获得成长机会、增强组织认同；建立成长档案，记录服务经历和能力发展轨迹；设计进阶发展路径，支持其“从服务执行者逐步成长为项目负责人或培训师”；提供培训、经验交流、行业会议等学习资源。

· 二、志愿者规范管理的内容与过程

（一）志愿岗位规划：管理的起点，需评估哪些工作适合志愿者承担，明确职责范围、任职要求、工作时间、服务地点，考虑工作难度、所需技能和时间，将复杂任务分解为可执行职责。关键工具是岗位说明，含岗位名称、岗位目标、主要职责（3~5 项）、招募条件、工作安排（服务频率、单次时长、总服务周期）、工作地点和汇报对象。

（二）志愿者招募：依岗位需求选择志愿服务平台、社区合作组织、校园宣讲、官网、社交媒体、现有志愿者推荐等渠道，清晰传达岗位信息与时间要求；制定招募方案，明确目标人群并匹配渠道，准备有吸引力的材料，突出服务意义与个人收获，设置在线表单或二维码报名。甄选上，普通岗位审核报名表后直接录用，专业或敏感岗位需面试与背景核查，以结构化问题评估价值观、沟通与应变能力，长期岗位可设试用期。

（三）志愿者培训：内容含组织文化与使命、服务对象特点、岗位职责与流程、专业知识与技能、沟通技巧；方式有集中授课、案例研讨、角色扮演、情景模拟、实地观摩，并开发服务手册、操作视频等工具包。培训分层：岗前培训为必修，通常 2~4 小时，含组织介绍、道德规范（保密、尊重对象）、安全事项与流程；在岗培训针对具体岗位；进阶培训含项目管理、团队协调、危机处理；培训后用测试、演练或试岗评估。

（四）志愿者督导：贯穿服务全过程，含行政性、教育性、支持性督导；督导者通过定期沟通、实地观察、案例讨论了解状态和困难，提供指导、监督质量、评估绩效。频率按岗位设计：新手或高风险岗位密集督导（每周面谈或每次服务后复盘），成熟志愿者每月一次或按需；形式有个别（“一对一”）、小组（3~8 人）、实地督导，并运用督导记录表、服务日志、案例库。

（五）志愿者保障与激励：保障含物资设备、安全防护、人身保险：评估风险等级，购买意外伤害保险和公众责任险，制定应急预案并培训。激励含公开表彰、分级荣誉证书与徽章、组织归属感营造；发展性激励含培训与行业会议、晋升路径、志愿服务证明用于升学加分和求职背书；物质激励谨慎使用，可提供补贴、纪念品、优先服务、积分兑换，避免“一刀切”。

（六）志愿者退出：最后环节应明确退出条件、程序和方式，以尊重感恩态度处理，离职面谈并颁发服务证明、感谢信，保持联系。主动退出应了解原因、收集建议，颁发注明服务时长和岗位的证

书，邀请加入志愿者网络并保持松散联系，有助于回流；组织劝退（因违反规定、质量不达标、不适合岗位）应先提醒辅导，无改善再启动程序，正式面谈说明差距，建议退出或转岗；手册列明可致劝退行为，使规则透明。

· 三、志愿者规范管理的差异化策略

按参与类型与专业背景区分：短期志愿者需快速上手的简化培训和即时激励，重在创造良好初次体验；长期志愿者需系统培训、持续督导和清晰的成长路径，重在维持参与热情和深化组织认同；专业志愿者承担技术性更强的工作，应尊重专业判断、提供自主空间，激励侧重专业成就感和社会影响力；非专业志愿者适合辅助性工作，培训更详细、督导更密集，激励侧重学习成长和社交归属。

按发展阶段区分：新手志愿者需要明确指导和频繁反馈，帮助建立信心；成熟志愿者可赋予更多责任，如带领新人或参与项目设计，激发领导力和创造力；资深志愿者应邀请其参与组织治理，成为决策伙伴而非单纯执行者。差异化管理的核心是灵活性与公平性的平衡，既承认多样性需求，又维护制度的一致性和公正性。

第三节　志愿服务项目与组织的规范管理

· 一、志愿服务项目的规范管理

（一）项目规划与设计：以社区走访、问卷调查了解真实需求；开展利益相关方访谈（服务对象、居民、属地组织）；用需求排序矩阵评估紧迫性和可行性，确定优先顺序。逻辑框架设计可用目标树逐层分解总体目标与活动计划；用逻辑框架法明确目标层级、验证指标、数据来源和前提条件；构建理论模型阐明项目如何实现变化，如老年陪伴项目“陪伴→孤独感降低→心理健康改善→生活质量提升”。

（二）项目方案撰写：包含背景分析（问题现状、成因、干预必要性）、目标设定（总目标和可量化具体目标）、活动设计（内容、方式、频次和时间表）、资源预算（人力、资金、物资及来源）、风险评估（识别风险并制定预案）；方案应简洁明确，便于志愿者理解和资助方评审。

（三）项目执行与协调：明确各岗位志愿者数量和技能要求，预留约 20%备用志愿者应对流失；大型活动设分组长、项目经理等层级，明确汇报关系，配岗位手册与服务流程图；用甘特图展示任务时间与依赖关系，用里程碑设关键节点，定期召开项目会议；与政府部门、社区、资助方、服务对象协调；遇流失启动备用或紧急招募，资源短缺时调整范围或频次、寻找替代资源，目标偏离时中期评估并调整。

（四）项目监测与评估：监测指标涵盖投入（志愿者数量、服务时长、资金支出、物资消耗）、活动（服务次数、覆盖人数、质量评分）、产出（完成任务与满意度），设目标值和预警线；数据收集用服务记录表、问卷调查、深度访谈、实地观察，有条件的用管理系统在线录入和统计；效果评估可用前后对比设计、对照组设计和参与式评估，兼顾短期产出与长期影响，既证明“做了什么”，也说明“改变了什么”。

（五）项目总结与传播：成果梳理含量化成果（服务人次、时长、覆盖范围）、质化成果（改变故事、成长体会）、社会影响（媒体报道、政策推动、公众认知提升），并提炼典型案例；反思成功经验、失败原因（环节、根源与对策）与可复制策略（标准化、流程化，形成手册或指南），

建立项目知识库；传播用“人物—冲突—解决—变化”故事叙事与信息图表、短视频、图文报告，通过媒体及自有平台扩大影响。

· 二、志愿服务组织的规范管理

组织特征与培育思路：志愿服务组织具有鲜明的公益性、志愿性和非营利性；管理涉及培育（关注生命周期和成长路径）与运营（关注日常管理和可持续发展）两个层面；按发展阶段特征和主要任务，生命周期可划分为萌芽期、初创期、发展期和成熟期四个阶段。

萌芽期与初创期：萌芽期是组织形成的准备阶段，几个发起人基于共同公益理念酝酿成立，特征是形态未定型、人员少、活动零散；核心任务是凝聚共识、明确使命、确定服务领域和目标群体，开展需求调研、评估资源、招募核心成员、制定章程与行动计划。初创期完成注册登记或备案，特征是规模较小、资源有限、知名度不高但热情高涨；核心任务是完善治理结构、建章立制、开展品牌项目、拓宽资源渠道、培养骨干。

发展期与成熟期：发展期已站稳脚跟，进入快速扩张，人员增加、项目增多、资金多元；核心任务是优化架构、完善体系、提升专业能力、拓展服务领域、加强品牌建设、建立战略伙伴与合作网络。成熟期治理结构和管理体系完善，拥有稳定项目和资金来源，形成良好声誉与品牌；核心任务是维持活力、深化内涵、建立人才梯队和领导力传承、总结推广经验、模式标准化可复制、发挥行业引领，警惕过度制度化削弱创新能力。

组织治理和决策机制：按《志愿服务条例》，可采取社会团体、社会服务机构、基金会形式：社会团体设会员大会或会员代表大会等权力机构，并设理事会等执行机构；社会服务机构、基金会设理事会等决策机构及执行机构、监事会。决策机构定战略与年度计划；执行机构负责日常运营与项目；监督机构监督财务与合规；决策机制应平衡民主与效率，建立授权与问责机制，保障会员（志愿者）参与权和知情权。

人力资源与资金管理：人力资源含专职、兼职与顾问专家、志愿者：专职是骨干，应提供合理薪酬、发展通道和培训；兼职与顾问提供专业支持；志愿者是最重要的人力资源，应做好招募、培训、督导、激励和保障；团队建设应打造组织文化、强化归属感。资金上，来源含政府购买服务、社会捐赠、基金会资助、会费收入、服务性收费，应建立多元筹资渠道；健全财务制度，严格预算与审批，依法审计并公开信息。

第四节　志愿服务和社会工作服务的联动

· 一、志愿服务和社会工作服务联动的实践策略

（一）联动的主要模式：联动模式指双方合作中采取的组织形式和运营方式，根据独立性、资源整合程度和权责分配，分为协同、合作、协调和委托—代理四种模式。协同模式是最紧密的形式，双方在共同目标下深度整合资源，共同规划、实施和评估，建立长期稳定的伙伴关系，联合设计项目、共同投入、共同执行，风险共担、成果共享；资源整合充分、连贯性强，但对协调与信任要求较高。

合作模式与协调模式：合作模式基于具体项目或活动开展合作，日常保持各自独立性，只在特定事项上分工协作，明确各自职责范围和资源投入；相对灵活，适合短期或特定目标，但系统性和持续性较弱。协调模式指各自开展服务，通过信息共享、资源对接和服务衔接实现互补，始终保持独

立，通过沟通机制避免服务重叠、填补服务空白、进行服务转介；尊重自主性、协调成本较低，但整合效果有限。

委托—代理模式：一方委托另一方提供特定服务，委托方承担资金和监督责任，代理方承担具体执行责任；既可以是社工机构委托志愿服务组织提供辅助性服务，也可以是志愿服务组织委托社工机构提供专业督导；明确了权责关系、提高资源使用效率，但需建立清晰的合同关系和问责机制。

（二）联动中的角色与关系：共创伙伴（协同）双方平等，对等话语权和决策权，共同制定战略、投入资源、担责；分工同盟（合作）社工机构担专业核心，志愿组织担人力与社区网络辅助，以协议定边界；指挥—执行（社工机构为委托方的委托—代理）社工机构主导规划、督导质控，志愿组织按要求执行；授权—担责指被授权方在授权范围内决策、执行并担责；协调网络（协调）双方独立，通过会议、信息共享、转介协作。

· 二、志愿服务和社会工作服务联动的挑战与展望

多头管理的志愿服务制度：原有体制呈多元化，多个部门与群团组织共同参与，不同系统在登记注册、培训考核、服务记录上标准存在差异，数据壁垒未完全打通，基层面临“多头对接、重复汇报”的困境，联动缺乏统一政策指导和常态化协调机制。根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见》，中央社会工作部正统筹推进体系整合，形成党委社会工作部门牵头负责、各有关部门和群团组织联动高效的格局。

身份模糊与资源分布不均：大量志愿服务活动由未注册的组织或志愿者小组开展，灵活性强、贴近服务对象，但缺乏法律身份，无法签订正式合同、申请项目资金或承担法律责任，社工机构与之联动面临法律风险和责任不清；同时资源往往集中在城市和发达地区，农村和欠发达地区力量薄弱，项目碎片化、缺乏系统规划和持续投入，短期单次活动难以与长期系统性项目衔接。

志愿服务与专业服务的边界不清：志愿服务强调志愿性，通常不以系统专业资质为必备前提，社会工作服务强调专业性和规范性；如何界定志愿者可承担的服务范围、如何避免志愿服务对专业服务的替代、如何平衡志愿者自主性与专业规范要求，都是实践中需要不断协商和调整的问题。

展望：联席会议与枢纽型组织：建议在地方政府层面建立联动联席会议制度，由相关部门共同参与，明确职责边界，形成“分工不分家”的协同格局，统一协调政策制定、资源配置和项目实施，打破部门壁垒，实现“一站式对接”；在街道或区县层面培育枢纽型志愿服务组织，整合辖区资源，建立志愿者数据库和项目资源库，为社工机构与分散的志愿组织搭建对接平台。

展望：分类管理与能力建设：为具备一定规模和规范性的志愿团队简化备案登记程序，纳入属地监管；对小型、临时性志愿者小组，通过枢纽型组织托管、指导与日常管理。能力建设上，加强社会工作者志愿者管理和督导培训，提升其动员、组织和支持能力；加强志愿者对社会工作服务理念和方法的理解；建立社会工作者与志愿者的常态化交流机制，促进相互学习和共同成长。

第十一章　社会工作服务研究

主线：循社会研究程序与方法，从目标任务到定量定性研究，再到需求、干预、行动与项目评估，优化服务、发展知识。

第一节　社会工作服务研究的目标与任务

· 一、社会工作服务研究的含义

学科定位：社会工作服务研究是与社会工作专业理论和实践相关的工作方法，是社会研究在社会工作服务领域的具体化，也是社会工作服务高质量发展的基础；它是社会工作服务和社会研究的交叉领域，既有社会研究的特点，又有社会工作服务的特性。

定义与程序：社会工作服务研究是获取或发现与社会工作服务相关的知识和事实的过程；在此过程中，研究者依托社会工作服务伦理和社会研究伦理，使用社会研究的程序和方法，收集和分析与社会工作服务有关的资料，以协助达到社会工作服务的目标。

资料要求与示例：资料的客观性、全面性和深入性是社会工作服务研究的基本要求。如针对某高校毕业班学生的就业焦虑，研究者参照“人在情境中”框架，设计调研问卷，使用问卷收集资料，依托统计技术分析就业焦虑的原因，从而提出协助学生增能和促进情境优化的建议。

· 二、社会工作服务研究的目标

纾解服务对象困境：社会工作服务以保障服务对象的权益为首要目的。社会工作服务研究的开展、成果的公开和应用，自然也以协助服务对象解决问题和满足服务对象需求为基础目标，研究议题的确定与成果的推广都服务于此。

助力服务对象成长：社会工作服务有“助人自助”的理念追求。社会工作服务研究不仅关注如何纾解服务对象的困难，也应当关注如何协助服务对象成长、实现自助，这也是社会工作服务的过程目标，与“助人自助”的理念追求相一致。

促进公平正义：社会工作服务关注“人在情境中”，服务对象的困境部分源于外在社会环境；纾解社会环境导致的困境、促进社会环境的优化、实现公平正义，是社会工作服务的重要目标，也是社会工作服务研究的目标，体现研究的价值取向。

三层目标：综上所述，社会工作服务研究的基础目标是预防和治疗社会问题，中间目标是助力社会工作服务的发展，最终目标是促进社会公平正义。三个目标由近及远、层层递进，共同构成社会工作服务研究的目标体系，体现研究的层次性。

· 三、社会工作服务研究的任务

助力需求评估：社会工作服务研究应该助力服务需求评估，对服务对象及其所处的社会环境进行研究，了解服务对象的问题及需要，提供合适的服务。如针对青少年偏差行为的成因，研究者需要发现不同因素的相互关系，从而找出最重要的原因。

协助方案制定：社会工作服务研究应该协助服务方案制定，分析服务对象面临困境的原因机制，提出解决思路。如针对失业者求职屡战屡败的情况，社会工作服务研究可以发现是劳动市场原因还是求职者自身原因，从而提出协助就业的建议。

指导计划实施：社会工作服务研究应该指导服务计划实施，协助社会工作者在项目执行过程中掌握动态信息，提出改进思路，保证服务目标的实现；研究者还要对执行中的偏差及时提示，使服务计划在动态调整中落实，实现研究与服务的同步推进。

推进评估总结：社会工作服务研究应该推进评估总结，评估并总结社会工作者、服务项目及社会工作服务机构的服务效果，从而改进服务技术，提高服务质量；研究由此融入服务过程，优化服务过程成为其重要任务之一，并为同类服务提供经验。

发展专业知识：一方面检验既有社会工作服务知识在特定环境中的适用性，如发现灾后社会重建中地区发展模式在本土应用时的优劣，从而进行修正以适应当时当地的情况；另一方面发展社会工作服务理论，对实践中诸多细节进行提炼整合，从中发现规律，产生服务模式，进行知识生产。

· 四、社会工作服务研究的特点

聚焦困难群体：社会工作服务可以覆盖所有人群，但以困难、弱势群体及其相关议题为主要对象；以困难、弱势群体的问题及需求为核心议题，是社会工作服务研究的重要特点，决定其研究议题的选择与成果应用的重点对象。

采用整合视角：对于社会工作服务研究的议题，心理学、社会学、经济学等学科也可进行剖析，社会工作服务研究则采用整合视角探索问题。如在探讨工作压力的成因时，依托“人在情境中”框架，探讨个人原因、环境原因及其互动原因，进而提出干预思路并予以推行，强调个人与环境的交互作用。

恪守双重伦理：社会工作服务研究必须遵守知情同意等社会研究伦理，彰显“相信研究对象的潜能和改变动机”等社会工作服务伦理，关心服务对象，协助其积极改变，使研究过程同时具有服务性质，伦理要求贯穿研究全过程。

推进福利与实务：研究除了完成总结报告，还应该积极推进社会工作服务实践的发展，促进研究与实践的有效整合，对社会工作专业发展作出贡献，即旨在推进福利、促进实务和丰富理论，研究由此超出总结报告的完成而回到实践改进。

体现多元角色：社会工作服务研究可以独立于服务过程，也可以融入服务过程；研究成果可以直接或间接地指导社会工作服务，社会工作者可以同时成为研究者和研究成果使用者，研究与实践的角色由此相互贯通，研究成果也能及时回到服务。

第二节　社会研究的一般过程与方法

· 一、定量研究的一般过程与方法

内涵与方法论：定量研究是在严格设计的基础上，采用量化测量手段收集资料，并对收集的资料进行统计分析，以揭示和描述社会现象，发现现象之间的关系；常用问卷调查、实验研究、现存统计资料分析，适用于问题已有大量资料、资料收集较易、需要探讨变量关系、宏观调查预测等情景。它以实证主义方法论为基础，认为社会与自然界受同样原则支配、社会现象有规律且可客观计量、研究旨在说明“是什么”、自然科学方法适用于社会研究。

研究过程：定量研究由研究准备、资料收集、研究分析和总结应用等阶段组成。准备阶段确定研究问题、提出条件式或差异式假设、进行研究设计（确定研究类型与方法、操作化、设计研究方案）；收集阶段选拔并培训访问员、同步指导、首日问卷即时审核、抽查可疑问卷；分析阶段编

码录入并作逻辑与幅度检查、描述单变量集中与离中趋势、发现双变量与多变量关系；总结阶段撰写总结报告并应用成果，成果应用为最大不同。

问卷调查：问卷是有关研究对象的态度、行为、状态等按一定顺序排列的问题组合，分自填问卷和访问问卷；结构含标题、封面信、指导语、问题和答案、编码及其他；设计须有信度与效度、考虑研究目的或类型、以被调查者视角为主、确保调查的可行性，经探索性工作、卡片法或框图法、试用修改、定稿印制；优点是匿名、易比较、节省资源，不足是受访问员素质与被调查者文化程度限制；问卷最好能让被调查者在 20~30 分钟内完成。

实验研究：实验研究是基于因果关系，把研究问题置于特定情境中，通过严格的控制和设计，使研究变量及其关系得以体现；三对要素是自变量和因变量、实验组和对照组、前测和后测；标准实验设计有前后测对照组设计和单后测对照组设计；好的设计须回应研究主题、可有效测量假设、控制外部变量、可推论、无漏洞；优点是变量清楚、节省资源、可控制场景、测量工具较精确、误差较小，缺点是场景人为、难以复制、面临伦理难题。

现存统计资料分析：现存统计资料分析是非干扰性研究，是对既有统计数据进行剖析以进一步发现更多信息，从而直接达到研究目的，或为大型研究提供背景资料；须了解资料来源、目的、方法与指标定义、分组、统计范围以判断可比性，对可疑资料进行检查；分析时注意分析单位往往是群体甚至国家，用群体资料反映个人行为会出现层次谬误，统计指标处于不同测量层次，应选用恰当统计技术、关注统计技术的使用前提并警惕统计陷阱。

· 二、定性研究的一般过程与方法

内涵与方法论：定性研究用小样本捕捉人类行为及其背后的意义，关注具体而独特的现象，侧重收集和分析非量化资料，描述被调查者的现实经历，探索背后的社会关系，达成理解、阐释和深度描述；常用观察法、访问法、个案研究以及现存非统计资料分析，适用于不熟悉、无权威和不受控的场景。它以反实证主义方法论为基础，强调社会现象不同于自然现象、主张社会唯名论、以描述性历史方法说明现象、知识是主观的和相对的。

特点与过程：定性研究的核心特色是资料收集、整理与分析的动态互动，整理过程也是分析过程，分析结果又指引后续收集；分析解释是核心，注重事实的本质和整体，以当事者视角看待人、物、事和场景；质量与研究者的专业技巧、训练和洞察力密切相关。过程含准备（非概率抽样、容量饱和、确定分析单元）、收集整理分析（进入现场、建立关系、螺旋式思维）和总结应用（提炼概念理论、提出建议、分享结果）。

观察法：观察法是利用感觉器官和其他手段感知和收集研究对象的相关信息；根据观察者的参与程度，可分为参与观察和非参与观察，根据观察内容结构化程度，可分为结构式观察和非结构式观察；观察准备包括问题、思想、知识、心理与计划；观察内容取决于研究设计和研究问题，“人在情境中”可以作为观察的框架；记录前先描述现场全貌、保留事件细节，可用空间地图、社交地图与时间地图，并用具体、清楚、无歧义的描述性语言。

访问法：访问法是研究者探访被研究者，并通过问答方式获取相关资料；依接触程度分直接访问和间接访问，依受访者人数分个别访问和集体访问，依有无访问指引分结构式访问和无结构式访问；定性研究有非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问三种形式；深度访问由浅入深，从研究对象视角把握其生活、经历和状况；焦点小组为 6~10 人的集体访问，成员同中有异，主持人中立、不批评；过程控制有语言、表情和动作三种方式。

个案研究与现存非统计资料分析：个案研究是对单个对象（如家庭、团体、机构等）的某项特定行为或问题进行的整体的和深入的研究，特点是凸显个别性、技术资料多元、步骤不甚严格、资料详尽深入，步骤含确定研究对象、获准进入、取得信任和建立关系、收集资料、整理分析资料、报告研究结果；现存非统计资料分析分初级资料和次级资料，比较法须避免资料错误、横向与纵向比较结合、比较共同点和差异点、注意可比性、发现本质异同。

第三节　社会工作服务研究的常用方法

· 一、需求评估

方法关联：需求评估与社会工作服务方法紧密关联。如个案社会工作服务以个人、家庭等单个主体为服务对象，其需求评估多采用观察法、访问法、个案研究法等研究技术；社区社会工作服务面对较大规模人群，问卷调查就是其需求评估的主要研究方法。服务对象规模不同，所需资料的性质与数量不同，研究技术亦须与服务方法相匹配；需求评估的结论直接影响服务对象、服务内容与服务方式的选择。

阶段任务：需求评估阶段要完成需求评估计划书和需求评估报告，前者属于研究准备的任务，后者是总结应用的任务。计划书确定主题、梳理文献、选择研究方法并安排进度与经费预算，报告则在计划书基础上呈现研究发现、讨论与建议；二者前后衔接、结构相近，共同构成需求评估的完整成果；计划书要说明研究何以必要、如何开展，报告要说明研究发现了什么、服务应如何改进。

需求评估计划书：包括主题、导论、文献回顾、研究方法、工作进度、经费预算、附件、参考文献等板块。主题要包含研究对象、研究问题等信息；导论要说明服务对象的基本状况，提出研究问题；文献回顾要说清研究问题的相关概念、理论解释、经验研究等内容；研究方法要介绍研究框架、研究对象选择方法、研究对象总体特征、测量工具、资料收集方法、资料分析技术等；各板块相互呼应，共同说明研究的必要性与可行性。

需求评估报告：基本结构包括主题、导论、文献回顾、研究方法、研究发现、讨论建议、附件、参考文献等板块，绝大部分板块与需求评估计划书相同。研究发现部分应该对研究问题的表现及其原因进行详细说明，指出研究发现与文献回顾的异同；讨论建议部分要对值得关注之处提出尝试性解释；建议板块要提出社会工作服务未来实践的推进思路；报告要在计划书框架内回答研究问题，并对服务推进提出可操作的建议。

· 二、干预研究

概念与功能：干预研究是根据研究目的，由研究者人为地对研究对象施加某种措施，以观察这些措施对研究对象的影响。目的在于评估特定干预对某些变量影响的有效性、安全性、可行性，为改进实践、开发新品、制定政策提供依据；在社会工作服务研究应用中，干预研究有其特殊地位，是助力社会工作服务不断进步的重要手段。

研究问题与假设：确定研究问题，明确所要研究的具体问题，聚焦、具体、可行是确定研究问题的基本要求。进行研究假设，寻找解释理论，梳理既有研究，请教业内专家，厘清对研究问题的解释机制，发现变量之间的关系，提出研究假设，发现其中的可变因素和可控因素，思考可能的干预路径；研究假设应说明变量之间的预期关系，为干预设计提供依据。

干预设计与实施：进行干预设计：一是基于因果关系进行随机对照试验设计、队列研究设计、交叉设计或其他设计；二是从目标人群中通过随机抽样或非随机抽样确定干预研究的对象；三是确定干

预方法，围绕研究假设或变量之间的因果关系，编制可实操的详细干预指南，并做好其他准备。实施干预措施，针对研究对象根据干预指南落实干预行为，并通过问卷调查、观察、访问等收集数据；干预指南应明确干预的对象、内容与频次。

总结传播：进行总结传播：对干预研究进行总结，形成干预研究报告；对研究问题进行多轮次、大规模的干预研究，动态修订干预指南，在达到稳定的干预效果之后，形成针对某个研究问题的成熟干预指南，并进行分享和推广，从而体现干预研究的溢出效应，实现更大的专业价值和社会效应。

评价：干预研究既呈现了社会工作服务的全过程，也体现了社会工作服务研究的全过程；适用于评估社会工作新技术、新模式、新政策的成效，是助力社会工作服务不断进步的重要手段。它体现社会工作服务的循证实践特性，以“硬数据”获得服务对象和人民群众的认同；但成本较高、耗时较长，又因主要以人为研究对象，从而比其他研究受到更多的道德规范限制；因此干预研究须在设计与实施中兼顾科学性与伦理要求。

· 三、行动研究

定义与含义：行动研究是被研究者不再被简单地作为研究对象，而是与问题有关的其他人员一起参与研究和行动；研究者将研究发现直接应用于行动，对问题情境进行全程干预，进而提高自己改变社会实践的能力。行动研究有对行动的研究、为行动而研究、在行动中研究和由行动者研究等多重含义，体现了研究与实践的紧密结合；研究者既是研究的实施者，也是行动的直接参与者。

四个特点：一是注重实务导向，旨在解决实践问题，运用行动研究成果及时改善社会工作服务实践，目标主要是优化实务，而不是建构某项理论；二是研究场域与实践场域合一，实务工作者往往同时扮演研究者，在自身实践情境中边行动边研究；三是重视民主参与，实务工作者是主要研究者，学者专家是咨询顾问，服务对象是共同参与者；四是兼具批判建构功能，指出不足、分析原因并提出修改思路，促进实务工作者自我反思与专业成长。

三种类型：按照参与研究的成员划分，行动研究分为三种：合作模式是研究者与实务工作者合作，共同进行研究；支持模式的研究动力来自实务工作者，他们提出问题并决定行动方案，专家作为咨询者协助他们形成理论假设、计划具体行动及评价行动结果；独立模式是实务工作者独立开展研究，不再受外部预设的研究理论框架约束，自主对自身实务开展批判性思考并采取相应行动改造社会现实；三者区别主要在于谁主导研究、谁提供支持。

步骤循环：行动研究的主要特征是动态循环，每个循环包括分析问题、拟订方案、开展行动、评估回馈等环节。分析问题要分析问题的表现及其后果、剖析影响因素并基于自身知识和能力发现可控原因；拟订方案要基于机构使命、项目目标、内外环境与资源情况设计总体计划和具体细节，并预设调整细节的原则；开展行动较接近准实验研究；评估回馈则了解过程、结果与背景并改进后续行动；循环往复推动实践不断改进与提高。

评价：行动研究将研究和行动进行整合，填补了其他研究理论和实践脱节的不足；在研究过程中，将分析问题、拟订方案、开展行动和评估回馈视为循环往复的过程，强调研究者与被研究者间的伙伴式工作关系，分享彼此的感受和经验。这种方法与社会工作服务的价值观比较一致，在社会工作服务研究和实务中得到了较广泛关注；研究者与被研究者共同分享经验，使研究过程本身具有服务与成长的意义。

四、项目评估

概念与主体：项目评估是利用具体研究方法，对社会服务项目的实施、效果和管理等方面进行测量和评价，是组织绩效、团队绩效和员工绩效的评价基础，提升服务项目的专业性和科学性是主要目的之一。社会工作服务的项目评估可以从主体、对象、目标、伦理和方法等要素进行解构，主体可以是项目委托方、项目执行者和独立第三方；独立第三方是与委托方和执行方无直接利益关联的其他机构。

对象、目标、伦理与方法：评估对象以方法划分有个案、小组、社区社会工作服务项目、社会政策项目等，以人群划分有老年、儿童社会工作服务项目等，以服务场所划分有医务、学校社会工作服务项目等。基础目标是实现对评估对象的表现评价，中间目标是在评估过程中协助社会工作者及其机构获得综合提升，即“以评促建”，最终目标是增能评估；评估者须遵守双重伦理，关注研究人员受伤害的情况并在必要时进行适度的事后干预。

结果评估与影响评价：结果评估是比较服务前后服务对象在某些方面的变化，与服务质量评价同属本体评价；如社会工作者对医院志愿者开展拓展性小组活动，项目结束时组员对志愿服务、价值观、志愿者角色等议题的了解程度有很大提升，掌握了一些了解病人需求的方法，据此可以认为小组社会工作服务有效。影响评价则关注项目是否获得社会效益、是否拓展了相关实务、是否推进了社会工作专业化和职业化、是否推进了环境改善。

过程评估：过程评估是评价社会工作服务项目执行中相关活动的状况。评估者应该接触服务对象，动态了解其接受服务时的感受、认识、想法等；随时检查各种信息以了解方案实施产生的变化；收集社会工作者的工作记录，了解其特征和背景、与服务对象的接触次数、地点、资源、阶段性目标、新问题等。社会工作者最好同时成为评估者，服务过程中及时修订工作方案，保证服务方案顺利进行，理想的项目应是自始至终的评估过程。

评估报告：项目评估涉及结果评估计划书、总结评估计划书、结果评估报告和项目总结报告四类文本，其中计划书结构与需求评估计划书相似，结果评估报告结构与需求评估报告相似。项目总结报告包括主题、项目背景、需求评估、工作目标、方案内容、实操事务、结果评估、讨论建议、附件、参考文献等板块，是社会工作服务项目的收官之作；其中需求评估、工作目标、方案内容、实操事务、结果评估与讨论建议尤须关注。

第十二章　社会工作服务相关法规与政策

主线：信访、基层治理、志愿服务、调解、救助、社保、婚姻家庭与特定人群保护等法规，共同构成社会工作服务的法定依据。

第一节　人民信访工作法规与政策的内容和要求

· 一、人民信访工作的总体要求

工作定位：信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

条例与原则：1995 年 10 月 28 日国务院发布的《信访条例》已废止；2022 年 2 月 25 日中共中央、国务院印发《信访工作条例》，确立坚持党的全面领导、以人民为中心、落实信访工作责任、依法按政策解决问题、源头治理化解矛盾的原则。

· 二、人民信访工作的体制

工作格局：构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的工作格局；党中央强化政治引领，制定信访工作方针政策，领导建设高素质专业化信访工作队伍。

机构与基层：中央信访工作联席会议负责全国信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实；信访部门履行受理、转送、交办信访事项等职责；乡镇（街道）、村（社区）坚持新时代“枫桥经验”，做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

· 三、人民信访工作的运行机制

提出与受理：信访人一般应当采用书面形式，载明姓名（名称）、住址和请求、事实、理由；多人走访提出共同信访事项的，推选代表不得超过 5 人；信访部门收到信访事项应当登记，并在 15 日内转送、交办。

办理与救济：信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，情况复杂的经批准可以延长，但不得超过 30 日；不服处理意见可在 30 日内请求复查、复查机关 30 日内答复，不服复查可在 30 日内请求复核、复核机关 30 日内提出意见，复核后不再受理。

第二节　基层治理和基层政权建设法规与政策的内容和要求

· 一、基层治理的法规与政策

政策依据：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》部署完善党全面领导基层治理制度、加强基层政权治理能力建设、健全基层群众自治制度、推进基层法治和德治建设、加强基层智慧治理能力建设和加强组织保障等重点任务。

城市党建与队伍：2019 年中共中央办公厅意见要求强化市、区、街道、社区党组织四级联动，推进街道社区党建、单位党建、行业党建互联互动；2024 年 3 月中办、国办意见明确按每万城镇常住人口拥有社区工作者 18 人标准配备，省内流动的社区工作年限可累计计算。

农村党组织：有正式党员 3 人以上的村应当成立党支部，党员人数超过 50 人的村可以成立党的总支部，党员人数 100 人以上的村经县级地方党委批准可以成立党的基层委员会，每届任期 5 年；村级重大事项决策实行“四议两公开”。

· 二、基层政权建设的法规与政策

居委会设置：《中华人民共和国城市居民委员会组织法》规定，居民委员会是居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的基层群众性自治组织；一般在一千至三千户的范围内设立，设立、撤销、规模调整由街道办事处提出，报不设区的市、市辖区的人民政府批准。

居委会组成与选举：居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成，应当有妇女成员，实行近亲属回避，每届任期五年；候选人由社区党组织或者十名以上选民联合提名，全体选民选举须过半数参加投票，居民代表选举须超过三分之二代表参加，获参加投票人员过半数票当选。

居民会议与村委会：居民会议由十八周岁以上居民组成，提前十日通知，决定经到会人员过半数通过；村民委员会由三至七人组成，每届任期五年，设立由乡镇人民政府提出、经村民会议讨论同意、报县级人民政府批准；村民会议每年至少召开一次。

第三节　新就业群体工作法规与政策的内容和要求

· 一、构建新就业群体党建工作管理体制和工作机制

管理体制：各地已初步形成党委统一领导、党委社会工作部门统筹协调、行业管理和业务监管部门具体推动、相关部门协同配合、属地兜底管理的新就业群体党建工作管理体制；党委负总责把方向，行业部门落实“管行业也要管党建”。

工作机制：健全议事协调机制，建立由党委组织部门（“两新”工委）或社会工作部门牵头、交通运输和市场监管等多部门参与的联席会议制度；建立“两新”工委成员单位动态调整机制；完善责任落实机制，明确行业主管部门监管责任和属地党组织兜底责任。

· 二、强化新就业群体党的组织建设

组织覆盖：行业统建，在快递、网约车、外卖配送等行业建立行业党委或综合党委；区域联建，由街道、社区、商圈、园区党组织牵头建立区域性联合党组织、流动党组织、功能型党组织；平台企业单独建，鼓励党组织班子成员与管理层“双向进入、交叉任职”。

工作覆盖：在暂不具备建立党组织条件的情况下，选派党建工作指导员到新就业群体密集的企业或区域提供定向指导；坚持党建带群建，先建立工会、妇联、共青团等组织，吸纳新就业群体入会入团，通过服务活动将党的工作覆盖至每一位成员。

· 三、完善新就业群体关爱凝聚服务体系

思想政治引领：坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，增进新就业群体对党的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同；综合运用新闻媒体、网络平台加强宣传引导，深入开展新时代岗位建功系列活动，定期举办行业职业技能大赛。

权益维护与关爱：依法规范用工管理，根据工作任务、劳动强度等合理确定劳动报酬并及时足额支付；加强互联网平台算法治理，保障新就业群体对算法规则的知情权、参与权、选择权；推行由常住地提供基本公共服务，扩大职业伤害保障试点。

第四节　志愿服务法规与政策的内容和要求

· 一、志愿服务组织和志愿者相关法规与政策

概念与原则：志愿服务是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务，开展志愿服务应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则；志愿服务组织是指依法成

立、以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织，可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

权利义务：志愿者享有注册方式选择权、服务活动内容选择权、安全保障权、获得必要培训的权利、人格尊严及个人信息受保护权、获取志愿服务证明权、监督建议权；应当按照约定提供志愿服务，不得向志愿服务对象收取报酬。

· 二、志愿服务管理法规与政策

招募与培训：招募主体主要包括志愿服务组织，以及志愿服务组织以外的公共服务机构、基层群众性自治组织、公益活动举办单位；招募时应当说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及可能发生的风险；培训分为通识培训、专业培训和岗位培训。

记录与应急：记录志愿服务信息、出具志愿服务记录证明，应当遵循真实、准确、完整、无偿、及时的原则；记录内容包括个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况和评价情况；突发事件中，志愿服务组织、志愿者应当接受应急指挥机构的统一指挥、协调。

第五节　人民调解法规与政策的内容和要求

· 一、人民调解的原则

法律依据：2010 年 8 月 28 日《中华人民共和国人民调解法》正式颁布，并于 2011 年 1 月 1 日起正式实施；人民调解是指人民调解委员会通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。

三项原则：在当事人自愿、平等的基础上进行调解；不违背法律、法规和国家政策；尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

· 二、当事人在人民调解活动中的权利和义务

四项权利：当事人享有选择或者接受人民调解员的权利，既可以接受指定的调解员，也可以选择自己喜欢和信任的调解员；享有接受调解、拒绝调解或者要求终止调解的权利；享有要求调解公开进行或者不公开进行的权利；享有自主表达意愿、自愿达成调解协议的权利。

三项义务：人民调解法规定当事人的义务主要包括三个方面：如实陈述纠纷事实；遵守调解现场秩序，尊重人民调解员；尊重对方当事人行使权利；当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

· 三、人民调解委员会

组织构成：人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织，由委员三至九人组成，设主任一人，必要时可以设副主任若干人；应当有妇女成员，多民族居住的地区应当有人数较少民族的成员。

产生与任期：村民委员会、居民委员会的人民调解委员会委员由村民会议或者村民代表会议、居民会议推选产生，企业事业单位设立的人民调解委员会委员由职工大会或者工会组织推选产生；委员每届任期三年，可以连选连任。

· 四、人民调解的程序

受理纠纷：受理纠纷通常有两种方式：一是申请调解，当事人一方或双方主动要求人民调解委员会解决纠纷，既可以口头申请，也可以递交书面材料；二是主动调解，人民调解委员会根据群众报告、有关单位转告或人民调解员得知发生了纠纷，主动、及时前往调查、斡旋。

调解与结束：人民调解委员会可以指定一名或者数名人民调解员进行调解，也可以由当事人选择；调解民间纠纷应当及时、就地进行，防止矛盾激化；调解不成的应当终止调解，并告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护权利。

· 五、调解协议的内容、效力及确认

内容与效力：调解协议须载明当事人的基本情况，纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任，当事人达成调解协议的内容、履行的方式、期限；调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效；口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

司法确认：经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起 30 日内共同向人民法院申请司法确认；人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

第六节　社会救助法规与政策的内容和要求

· 一、社会救助的概念与原则

救助分类：《中华人民共和国社会救助法》第十五条规定，社会救助分为基本生活救助、专项社会救助和急难社会救助；基本生活救助包括特困人员供养和最低生活保障，专项社会救助包括医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、受灾人员救助，急难社会救助包括临时救助、疾病应急救助、生活无着的流散人员救助。

基本原则：社会救助坚持城乡统筹，坚持尽力而为、量力而行，坚持保基本、兜底线、救急难、可持续，坚持与其他社会保障制度相衔接，坚持与经济社会发展相适应；社会救助工作遵循公开、公平、公正、便民、及时的原则。

· 二、社会救助的部门与管理

工作机制：社会救助实行党委领导、政府负责、民政牵头、部门协同、社会参与的工作机制；县级以上人民政府建立社会救助协调机制，统筹、协调、督促、指导有关部门做好社会救助工作，协调机制具体工作由县级以上人民政府民政部门承担。

部门职责：县级以上人民政府民政、教育、人力资源和社会保障、住房城乡建设、卫生健康、应急管理、医疗保障等部门按照各自职责负责相应的社会救助工作；乡镇人民政府、街道办事处依法做好社会救助受理、审核、动态管理等工作。

· 三、社会救助的对象、申请与核查

申请渠道：申请特困人员供养、最低生活保障、医疗救助、住房救助、就业救助，由本人或者与其共同生活的家庭成员向户籍所在地乡镇人民政府、街道办事处提出；申请临时救助，向急难发生地乡镇人民政府、街道办事处提出；本人申请有困难的，可以委托村民委员会、居民委员会或者他人代为提出申请。

单独申请：申请人有下列情况之一的，可以单独提出申请：最低生活保障边缘家庭中持有中华人民共和国残疾人证的一级、二级重度残疾人和三级智力残疾人、三级精神残疾人；最低生活保障边缘家庭中患有当地有关部门认定的重特大疾病的人员；脱离家庭、在宗教场所居住 3 年以上（含 3 年）的生活困难的宗教教职人员。

· 四、社会救助的法律责任

违法情形：违反《中华人民共和国社会救助法》规定，对符合申请条件的救助申请不予受理、对符合救助条件的申请不予审核确认、对不符合救助条件的申请予以审核确认、隐匿销毁篡改社会救助数据、不按照规定发放救助金等，责令改正；对存在故意或者重大过失的负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分。

截留挪用：截留、挪用、私分社会救助资金、物资的，由有关部门责令限期改正；对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；有违法所得的，没收违法所得；对有关组织、个人可以处违法所得二倍以下的罚款。

· 五、各类社会救助相关法规与政策

基本生活救助：对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定义务人无履行义务能力的老年人、未成年人、残疾人等特困人员给予特困人员供养，特困人员可以自行选择集中供养或者分散供养；特困人员中的未成年人年满十八周岁后，仍在义务教育或者高中阶段教育阶段就学的，继续予以供养。

专项与急难救助：医疗救助对特困人员等参加城乡居民基本医疗保险的个人缴费部分给予资助；教育救助向就读学校提出申请；住房救助对城镇对象优先配租公租房；临时救助对情况紧急、救助金额较小、需立即采取救助措施的，应当先行救助。

第七节　社区矫正、禁毒和治安管理法规与政策的内容和要求

· 一、社区矫正法规与政策的主要内容

法律与对象：2019 年 12 月 28 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议通过《中华人民共和国社区矫正法》，包括总则，机构、人员和职责，决定和接收，监督管理，教育帮扶，解除和终止，未成年人社区矫正特别规定，法律责任，附则九章；社区矫正对象是指被判处管制、宣告缓刑、假释和暂予监外执行的罪犯。

社工参与：第十一条规定社区矫正机构根据需要，组织具有法律、教育、心理、社会工作等专业知识或者实践经验的社会工作者开展社区矫正相关工作；第二十五条规定矫正小组可以由司法所、居民委员会、村民委员会的人员，监护人、家庭成员，所在单位或者就读学校的人员以及社会工作者、志愿者等组成。

· 二、禁毒法规与政策的主要内容

禁毒基本内容：2007 年 12 月《中华人民共和国禁毒法》通过，2011 年 6 月《戒毒条例》公布；毒品是指鸦片、海洛因、甲基苯丙胺（冰毒）、吗啡、大麻、可卡因，以及国家规定管制的其他能够使人形成瘾癖的麻醉药品和精神药品；禁毒工作实行预防为主，综合治理，禁种、禁制、禁贩、禁吸并举的方针。

戒毒措施：对吸毒成瘾人员，公安机关可以责令其接受社区戒毒，社区戒毒的期限为 3 年；拒绝接受社区戒毒、在社区戒毒期间吸食注射毒品、严重违反社区戒毒协议、经社区戒毒和强制隔离戒毒后再次吸食注射毒品的，由县级以上人民政府公安机关作出强制隔离戒毒的决定，期限为 2 年；解除强制隔离戒毒的人员，可以责令其接受不超过 3 年的社区康复；2017 年意见提出到 2020 年禁毒社会工作者总量达 10 万人。

· 三、治安管理处罚的法规与政策的主要内容

法律与适用：2025 年 6 月 27 日第十四届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议对《中华人民共和国治安管理处罚法》进行了修订，内容包括总则、处罚的种类和适用、违反治安管理的行为和处罚、处罚程序、执法监督、附则六章；依照刑法构成犯罪的依法追究刑事责任，尚不够刑事处罚的由公安机关给予治安管理处罚。

处罚种类与原则：治安管理处罚的种类分为警告、罚款、行政拘留、吊销公安机关发放的许可证件，对违反治安管理的外国人，可以附加适用限期出境或者驱逐出境；办理治安案件应当坚持教育与处罚相结合的原则，充分释法说理，教育公民、法人或者其他组织自觉守法。

第八节　社会组织法规与政策的内容和要求

· 一、社会组织登记

组织类型：社会团体是指中国公民自愿组成，为实现会员共同意愿，按照其章程开展活动的非营利性社会组织；民办非企业单位是指利用非国有资产举办的，从事非营利性社会服务活动的社会组织；基金会是指利用捐赠财产，以从事公益事业为目的的非营利性社会组织。

双重负责与资金：国家对社会组织实行登记管理机关和业务主管单位双重负责的管理体制，成立须经业务主管单位审查同意；全国性的社会团体应有 10 万元以上活动资金，地方性和跨行政区域的社会团体应有 3 万元以上；民办非企业单位的非国有资产份额不得低于总财产的 2/3；公募基金会原始基金全国性不低于 800 万元、地方性不低于 400 万元，非公募不低于 200 万元。

· 二、社会组织监督管理

年度检查：社会组织应当于每年 3 月 31 日前向业务主管单位报送上一年度的工作报告，经初审同意后，于 5 月 31 日前报送登记管理机关，接受年度检查；工作报告内容包括遵守法律法规和国家政策、履行登记手续、按照章程开展活动、人员和机构变动以及财务管理等情况。

机构与财务：社会团体、基金会的分支机构、代表机构不具有法人资格，社会团体不得设立地域性的分支机构，分支机构也不得再设立分支机构；分支（代表）机构不得开设银行账户，全部收支纳入财务统一核算、管理；民办非企业单位不得设立分支机构。

· 三、社会组织的终止

终止情形：社会组织的终止有两种情形：一种是社会组织申请注销，另一种是被登记管理机关依法撤销登记（社会团体吊销登记证书）；当章程规定的宗旨已完成或者发生根本变化，或者自行解散，或者分立、合并的，应当在业务主管单位审查同意后，向登记管理机关申请注销登记。

撤销登记：社会组织涂改、出租、出借法人登记证书或者印章，超出章程规定的宗旨和业务范围进行活动，拒不接受监督检查，不按照规定办理变更登记，从事营利性经营活动，侵占、私分、挪用资产等情形情节严重的，予以撤销登记；自取得法人登记证书之日起 1 年未开展活动的，由登记管理机关撤销登记。

· 四、社会组织免税资格

八项条件：申请非营利组织免税资格认定须同时满足：依法登记成立；从事公益性或者非营利性活动；收入除用于合理的支出外全部用于章程规定的公益事业；财产及其孳息不用于分配；注销后

的剩余财产用于公益性目的；投入人对投入的财产不保留或者享有任何财产权利；工作人员工资福利开支控制在规定比例内；应纳税收入与免税收入分别核算。

工资限制：工作人员平均工资薪金水平不得超过税务登记所在地的地市级（含地市级）以上地区的同行业同类组织平均工资水平的两倍；社会组织必须按照税收征收管理法等规定办理税务登记，按期进行纳税申报；基金会符合公益性捐赠税前扣除资格条件的，可以依法取得公益性捐赠税前扣除资格。

· 五、取缔非法社会组织

非法组织认定：非法社会组织包括：未经登记，擅自以社会团体、基金会、民办非企业单位名义进行活动；社会团体筹备期间开展筹备以外活动；被撤销登记、吊销登记证书后继续以社会团体、基金会、民办非企业单位名义进行活动；对经调查认定的非法社会组织，登记管理机关应当依法作出取缔决定，宣布该组织为非法，收缴其印章、标识、资料、财务凭证等。

铲除滋生土壤：企事业单位和社会组织不得与非法社会组织有关联、勾连开展活动或者为其提供便利；党员干部不得参与非法社会组织活动，不得为其“站台”或“代言”；新闻媒体不得宣传报道非法社会组织活动；各金融机构不得为其提供开设银行账户等金融服务。

第九节　劳动就业法规与政策的内容和要求

· 一、劳动合同的法规与政策

合同种类与原则：按劳动合同的期限划分，劳动合同可分为固定期限劳动合同、无固定期限劳动合同和以完成一定工作任务为期限的劳动合同；固定期限劳动合同是指用人单位与劳动者约定合同终止时间的劳动合同，无固定期限劳动合同是指约定无确定终止时间的劳动合同；订立劳动合同应当遵循平等自愿、协商一致、合法公平、诚实信用的原则。

条款与无效：法定条款包括用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人，劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件号码，劳动合同期限，工作内容和工作地点，工作时间和休息休假，劳动报酬，社会保险，劳动保护、劳动条件和职业危害防护等；以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危订立的，用人单位免除自己的法定责任、排除劳动者权利的，劳动合同无效。

· 二、劳动权益保障的法规与政策

工时制度：国家实行劳动者每日工作时间不超过 8 小时、平均每周工作时间不超过 44 小时的工时制度；用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过 1 小时；因特殊原因需要延长的，在保障劳动者身体健康的条件下每日不得超过 3 小时，但是每月不得超过 36 小时。

特殊保护：女职工在孕期、产期、哺乳期内，用人单位一般不得解除劳动合同，不得因女职工怀孕、生育、哺乳降低其基本工资、予以辞退，禁止安排女职工从事矿山井下、国家规定的第四级体力劳动强度的劳动；未成年工是指年满 16 周岁未满 18 周岁的劳动者，禁止用人单位招用未满 16 周岁的未成年人。

· 三、促进就业的法规与政策

就业原则：一是政府主导原则，坚持劳动者自主择业、市场调节就业、政府促进就业的方针；二是平等就业和自主择业原则，劳动者就业不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视；三是照顾特殊和困难群体就业原则；四是最低就业年龄与未成年工特殊保护原则。

就业援助：就业援助的主要责任主体是政府，各级人民政府采取税费减免、贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴等办法，通过公益性岗位安置等途径，对就业困难人员实行优先扶持和重点帮助；县级以上地方人民政府确保城市有就业需求的家庭至少有一人实现就业。

第十节　社会保险法规与政策的内容和要求

· 一、养老保险的法规与政策

职工参保与缴费：职工基本养老保险参保对象分为两类：单位一般职工由用人单位和职工共同缴纳基本养老保险费，具有强制性；无雇工的个体工商户、非全日制从业人员以及其他灵活就业人员由个人缴纳基本养老保险费，具有自愿性；自 2019 年 5 月 1 日起，单位缴费比例高于 16%的可降至 16%，职工按照本人工资的 8%缴纳，记入个人账户。

灵活就业与转移：个体工商户和灵活就业人员参加职工基本养老保险，可以在本省全口径城镇单位就业人员平均工资的 60%至 300%之间选择缴费基数，缴费比例为 20%，其中 8%记入个人账户；个人跨统筹地区就业的，基本养老保险关系随本人转移，缴费年限累计计算；对男性年满 50 周岁和女性年满 40 周岁的，应在原参保地继续保留基本养老保险关系。

居民养老：年满 16 周岁（不含在校学生），非国家机关和事业单位工作人员及不属于职工基本养老保险制度覆盖范围的城乡居民，可以在户籍地参加城乡居民基本养老保险；基金由个人缴费、集体补助、政府补贴构成；年满 60 周岁、累计缴费满 15 年，且未领取国家规定的职工基本养老保障待遇的，可以按月领取城乡居民基本养老保险待遇。

· 二、医疗保险和生育保险法规与政策

职工医保：职工基本医疗保险参保对象分为两类：单位一般职工由用人单位和职工共同缴纳，具有强制性；无雇工的个体工商户、非全日制从业人员等灵活就业人员由个人缴纳，具有自愿性；基本医疗保险基金由统筹基金和个人账户构成，单位缴纳的基本医疗保险费全部计入统筹基金。

待遇与生育：普通门诊统筹覆盖职工医保全体参保人员，政策范围内支付比例从 50%起步；住院报销起付标准原则上不高于统筹地区年职工平均工资的 10%，起付标准以上、最高支付限额以下的政策范围内费用，基本医保总体支付比例为 75%左右；自 2019 年起生育保险与职工基本医疗保险合并实施。

· 三、失业保险和工伤保险法规与政策

失业保险：城镇企业事业单位按照本单位工资总额的 2%缴纳失业保险费，职工按照本人工资的 1%缴纳；具备下列条件的失业人员可以领取失业保险金：按照规定参加失业保险，所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满 1 年的；非因本人意愿中断就业的；已办理失业登记，并有求职要求的。

工伤保险：各类企事业单位的职工和个体工商户的雇工均有享受工伤保险待遇的权利；工伤保险费由用人单位缴纳，职工个人不缴纳，缴纳数额为本单位职工工资总额乘以单位缴费费率之积；在工作时间和工作岗位突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡的视同工伤。

· 四、社会保险管理法规与政策

登记征收：用人单位应当自用工之日起 30 日内为其职工向社会保险经办机构申请办理社会保险登记；社会保险费由税务部门统一征收，用人单位应当自行申报、按时足额缴纳，非因不可抗力等法定事由不得缓缴、减免；职工应当缴纳的社会保险费由用人单位代扣代缴。

基金监督：统筹地区人民政府成立由用人单位代表、参保人员代表，以及工会代表、专家等组成的社会保险监督委员会，掌握、分析社会保险基金的收支、管理和投资运营情况，对社会保险工作提出咨询意见和建议，实施社会监督。

第十一节　婚姻家庭法规与政策的内容和要求

· 一、结婚

结婚条件：结婚应当男女双方完全自愿，禁止任何一方对另一方加以强迫，禁止任何组织或者个人加以干涉；结婚必须达到法定婚龄，男不得早于 22 周岁，女不得早于 20 周岁；结婚必须符合一夫一妻的基本原则；禁止直系血亲或者三代以内的旁系血亲结婚，禁止重婚。

登记与无效：内地居民办理婚姻登记的机关是县级人民政府民政部门或者省、自治区、直辖市人民政府按照便民原则确定的乡（镇）人民政府；男女双方应当亲自到婚姻登记机关共同申请结婚登记，符合条件的当场予以登记，发给结婚证；重婚、有禁止结婚的亲属关系、未到法定婚龄的婚姻无效，无效婚姻自始没有法律约束力。

可撤销婚姻：因受胁迫而结婚的，受胁迫的一方可以自胁迫行为终止之日起一年内向人民法院请求撤销婚姻，请求权人只能是受胁迫一方的婚姻关系当事人本人；被非法限制人身自由的，应当自恢复人身自由之日起一年内提出；一方患有重大疾病未在结婚登记前如实告知的，另一方可以自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内提出。

· 二、家庭关系

夫妻人身关系：夫妻双方都有各自使用自己姓名的权利，都有参加生产、工作、学习和社会活动的自由；夫妻一方因家庭日常生活需要而实施民事法律行为的，享有日常家事代理权，该代理行为的后果由夫妻双方共同承担，所负债务属于夫妻共同债务；夫妻之间享有相互扶养的权利，互为第一顺序的法定继承人。

夫妻财产制：我国的夫妻财产制由法定财产制和约定财产制组成，约定财产制的效力优于法定财产制；法定财产制是婚后所得共同制，夫妻在婚姻关系存续期间所得的工资、奖金、劳务报酬，生产、经营、投资的收益，知识产权的收益等为夫妻共同财产，夫妻对共同财产有平等的处理权；夫妻财产约定应当采用书面形式。

· 三、婚姻的解除

登记离婚：登记离婚须双方自愿离婚，且双方对子女抚养、财产以及债务处理等事项协商一致；自婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起三十日内，任何一方不愿意离婚的，可以向婚姻登记机关撤回离婚登记申请；前款规定期限届满后三十日内，双方应当亲自到婚姻登记机关申请发给离婚证，未申请的，视为撤回离婚登记申请。

诉讼离婚：诉讼离婚的法定理由是“感情确已破裂”；重婚或者与他人同居、实施家庭暴力或虐待遗弃家庭成员、有赌博吸毒等恶习屡教不改、因感情不和分居满 2 年等为感情确已破裂的例示事

由；现役军人的配偶要求离婚，须征得军人同意，但军人一方有重大过错的除外；女方在怀孕期间、分娩后 1 年内或终止妊娠后 6 个月内，男方不得提出离婚。

离婚后果：离婚后，不满 2 周岁的子女，以由母亲直接抚养为原则；已满 2 周岁的子女，父母双方对抚养问题协议不成的，由人民法院按照最有利于未成年子女的原则判决；子女已满 8 周岁的，应当尊重其真实意愿；抚养费一般至子女 18 周岁为止。

第十二节　特定人群权益保护与服务法规与政策的内容和要求

· 一、未成年人权益保护与服务法规与政策的内容和要求

法律体系与原则：1991 年颁布《中华人民共和国未成年人保护法》（2024 年进行最新修正），1999 年颁布《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》，2021 年颁布《中华人民共和国家庭教育促进法》，2023 年通过《未成年人网络保护条例》；未成年人是指未满 18 周岁的公民，权益主要包括生存权、发展权、受保护权、参与权，基本原则是坚持最有利于未成年人的原则。

六大保护：未成年人的父母或者其他监护人不得使未满 16 周岁的未成年人脱离监护单独生活，无正当理由不得委托他人代为照护；学校学生的权益主要包括人格尊严、受教育权、安全保护等；网络保护防治网络沉迷、保护个人信息、防止网络欺凌；政府保护确立国家监护制度；司法保护构建友好型司法程序。

· 二、老年人权益保护与服务法规与政策的内容和要求

家庭赡养与扶养：老年人享有从子女或其他赡养人或扶养人处获得关心、照料的权利；赡养人是指老年人的子女以及其他依法负有赡养义务的人，赡养人的义务包括经济供养、生活照料、精神慰藉、特殊照顾；扶养义务人包括配偶和兄姐扶养长大的弟妹。

社会保障与服务：国家通过基本养老保险制度、基本医疗保险制度保障老年人的基本生活与基本医疗需求，并逐步开展长期护理保障工作；对经济困难的老年人给予基本生活、医疗、居住及其他方面的救助；将养老服务设施纳入城乡规划和土地利用总体规划，政府投资兴办的养老机构优先保障特定老年人群体需求。

· 三、妇女权益保护与服务法规与政策的内容和要求

六项权益：妇女享有政治权利，包括民主参与权、选举与被选举权、干部培养选拔权等；人身和人格权益，包括人身自由权、生命健康权、人格尊严不受侵犯、反对性骚扰和性交易、生育权益等；文化教育权益；劳动和社会保障权益，实行男女同工同酬；财产权益，享有平等的继承权；婚姻家庭权益。

救济措施：妇女自身权益受侵害时，可通过要求有关部门处理、申请调解仲裁或向法院起诉等方式维权；妇女联合会等组织应给予支持；特定情形下可提起公益诉讼；应将招聘、录取、晋职、晋级、评聘专业技术职称和职务、培训、辞退等过程中的性别歧视行为纳入劳动保障监察范围。

· 四、残疾人权益保护与服务法规与政策的内容和要求

康复与教育：康复工作要从实际出发，将现代康复技术与我国传统康复技术相结合，以社区康复为基础，康复机构为骨干，残疾人家庭为依托；根据残疾人的身心特征和需要，采取普通教育或特殊教育方式实施教育，保障适龄残疾儿童、少年接受义务教育的权利，普通高级中等学校、高等学校应当招收符合规定的残疾考生入学。

就业与社会保障：国家保障残疾人劳动权利，禁止就业歧视，将残疾人就业纳入国民经济和社会发展规划，为残疾人提供免费职业指导、职业培训和职业介绍等服务，任何单位和个人不得强迫残疾人劳动；残疾人及其所在单位应当按规定参加社会保险，政府为困难残疾人提供生活、教育、住房等救助。