



21世纪高等院校立体化精品教材

社会工作实务与表演艺术介入

主 编 罗 琴 何 柳
副主编 刘丹彤 黄 娣 张 玉
参 编 赵 琴 王 波 秦智禹 王 晓
杨思宇 黄 娇 张旺成 徐文艺
严茂鑫 王 崑

 东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS
· 南京 ·

内容提要

本书根据文化传媒类院校的专业特色，将表演艺术引入社会工作实务中，为社会工作实务提供了新思路。本书主要包括导论、人类行为与社会传播、社会工作的基本办法、未成年人社会工作与公共文化服务、青年社会工作与公共文化服务、妇女社会工作与公共文化服务、老年社会工作与公共文化服务、表演艺术的社会功能、表演艺术介入法简介等九个章节，内容翔实，体例丰富，对社会工作实务具有一定的指导作用。

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务与表演艺术介入 / 罗琴, 何柳主编
—南京: 东南大学出版社, 2021. 10
21 世纪高等院校立体化精品教材
ISBN 978-7-5641-9725-4
I. ①社… II. ①罗… ②何… III. ①社会工作—高等学校—教材 IV. ①C916. 2
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 208514 号

社会工作实务与表演艺术介入

SHEHUI GONGZUO SHIWU YU BIAOYAN YISHU JIERU

主 编: 罗琴 何柳
出版发行: 东南大学出版社
社 址: 南京市四牌楼 2 号, 邮编 210096
出 版 人: 江建中
印 刷: 天津市蓟县宏图印务有限公司
开 本: 787mm×1092mm 1/16
印 张: 10.75
字 数: 229 千字
版 次: 2021 年 10 月第 1 版
印 次: 2021 年 10 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5641-9725-4
定 价: 30.50 元

(凡因印装质量问题, 请直接与营销中心调换, 电话: 025-83791830)

前 言

PREFACE

随着我国现代公共文化服务体系的构建和群众性文化活动的广泛开展，越来越多的毕业生投身公共文化服务行业。2017年3月1日起施行的《中华人民共和国公共文化服务保障法》，把发展公共文化事业，提高全民族文化素质，推动基本公共文化服务标准化、均等化发展当作文化事业发展的目标。根据这一目标，公共文化服务和管理的重心将从单纯地管理服务设施和提供服务产品转向面对大众的文化服务。其中既包括文化设施管理服务和文化产品供给服务，也包括为大众提供社会支持、精神支持和文化提升服务。

本书是专为文化传媒类院校学生，特别是艺术教育、艺术表演类专业的学生参与社会工作和公共文化服务编写的社会工作教材。虽然国内已出版的社会工作教材很多，但是专为文化传媒类院校相关专业的学生编写的教材仍然难觅踪影。目前已出版的《社会工作实务》教材与表演艺术等专业的相关性不大，专业应用和可操作性不能满足学生的就业需要。为此，编者集结了一批教育学、心理学、社会工作和表演艺术等多学科的教师编写了这本《社会工作实务与表演艺术介入》，作为文化传媒类院校的特色教材。

本书体现了文化传媒类院校的专业特色，从表演艺术应用的专业视角讨论社会工作实务，将音乐介入法、舞蹈介入法和剧目排练介入法等艺术治疗方法引入社会工作实务，扩展了表演艺术的社会功能，也为艺术教育、艺术表演类专业学生参与社会工作和公共文化管理实践提供了解决方案。

此外，本书还在社会工作方法上做了有益的探索。社会工作的专业方法，如“个案方法”“小组方法”和“社区方法”的实施有了表演艺术的介入将大大提高工作效率，给社会工作实务以及公共文化服务带来革命性的变化。

由于编者水平有限，水中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正。

编 者

2021年8月

第一章 导论

- 第一节 社会工作和公共文化服务
..... 2
- 第二节 社会工作的历史和发展前景
..... 6
- 第三节 社会工作的专业价值观和专业伦理
..... 16
- 第四节 社会工作理论在公共文化服务与管理中的应用
..... 19

第二章 人类行为与社会传播

- 第一节 动机和需要
..... 26
- 第二节 自我效能
..... 31
- 第三节 现代传播中的群体焦虑
... 36
- 第四节 公共文化服务对社会传播的影响
..... 40

第三章 社会工作的基本方法

- 第一节 社会工作实务的通用过程
..... 46

- 第二节 个案工作方法
..... 50
- 第三节 小组工作方法
..... 53
- 第四节 社区工作方法
..... 57

第四章 未成年人社会工作与公共文化服务

- 第一节 未成年人面临的主要问题
..... 62
- 第二节 公共文化服务对未成年人社会支持系统的影响
..... 67
- 第三节 公共文化服务中未成年人社会工作的意义
..... 70
- 第四节 未成年人社会工作的主要方法
..... 73

第五章 青年社会工作与公共文化服务

- 第一节 青年人面临的主要问题
... 78
- 第二节 公共文化服务对青年人社会支持系统的影响
..... 80
- 第三节 公共文化服务中的青年社会工作
..... 83
- 第四节 青年社会工作的主要方法
..... 89

第六章

妇女社会工作与公共文化服务

- 第一节 妇女问题的特殊性 94
- 第二节 公共文化服务对提升妇女生活质量的影响 98
- 第三节 妇女社会工作的主要内容 100
- 第四节 妇女社会工作的主要方法 103

第七章

老年社会工作与公共文化服务

- 第一节 老年期的界定和老年人的特殊需要 110
- 第二节 公共文化服务对提升老年人生活质量的影响 115
- 第三节 老年社会工作的主要内容 117
- 第四节 老年社会工作的主要方法 119

第八章

表演艺术的社会功能

- 第一节 表演艺术概述 124
- 第二节 表演艺术与现实生活 125
- 第三节 表演艺术的育人与治愈功能 129

- 第四节 表演艺术在心理学领域的应用 131

第九章

表演艺术介入法简介

- 第一节 表演艺术介入的科学基础 134
- 第二节 音乐介入在社会工作中的应用 136
- 第三节 舞蹈表演在社会工作中的应用 144
- 第四节 剧目排练在社会工作中的应用 148
- 第五节 表演艺术技巧的综合应用 151

附录

社会工作职业化

- 附录一 社会工作职业化的概念 155
- 附录二 社工组织的成立与运作 157
- 附录三 社工实习 159
- 附录四 社会工作职业资格考试 161

参考文献

第一章

Chapter 1

导论



本章导读

公共文化服务事业的兴起为文化传媒类院校学生，特别是表演艺术专业的学生就业提供了新的途径。本章从社会工作、公共文化服务与管理两大学科相互构建的角度介绍了社会工作的学科性质、历史发展和专业伦理，深入浅出地讲解了社会工作理论在公共文化服务管理中的运用，为文化传媒类院校学生参与社会工作实践和公共文化服务管理实践提供了理论基础。



学习目标

1. 了解社会工作的定义和学科性质。
2. 了解社会工作、公共文化服务与管理的交叉领域。
3. 把握社会工作的价值观和专业伦理。
4. 了解公共文化服务与管理实践中常用的社会工作理论。

第一节 社会工作和公共文化服务

一、社会工作

近年来，社会工作已经深入企业、学校和基层社区中，社会工作旨在为在职员工、在校学生和社区居民提供全方位的服务。社会工作的利他性使社会工作在民众中有较高的认知度和认可度。但由于社会工作进入中国的历史时期较短，公众对社会工作的专业性和职业性的了解并不多。在实际生活中，人们很容易将社会工作者与志愿者或慈善组织混淆。虽然社会工作源于济贫助弱的慈善活动，最初的社会工作者也来自志愿者队伍，但是社会发展到现代，社会工作已经变成了一种专门的职业。专业性和职业性是社会工作区别于志愿服务和慈善活动的主要特征。

作为特定专业和特定职业的社会工作有以下三大特点。

（一）利他性

社会工作以助人自助为目标，而不以谋利为目标，这是社会工作区别于其他工作的本质特征。社会工作没有盈利指标，社会工作者与求助者之间无经济上的关联。虽然社会工作者也会有劳动报酬，但其酬劳来源于社会福利基金。社会工作者从事助人服务的目的是帮助求助者走出困境，而不是考虑能否获利或获利多少，这与经营性活动是有很大区别的。

（二）专业性

所谓专业性，是指社会工作是一项需要具备专业技能才能完成的工作。社会工作者要能运用社会学、心理学和经济学等学科手段，帮助求助者重构社会支持体系，通过调整个人与群体、个人与社会间的人际关系，协助个人或群体恢复或增强适应社会的能力。并且社会工作者在帮助受困者“增能”（增强社会能力）的同时，还会利用专业知识，发挥社会政策的作用，以减轻个人的生活困境和精神压力，帮助个体达成其目标。

（三）职业性

所谓职业性，是指社会工作者的助人活动是一种职业活动，从事这项职业活动需要经过专门的训练和考试。虽然早期的社会工作者大多是志愿者或爱心人士，但是随着时代的发展，单纯依靠没有受过职业训练的志愿者或爱心人士已不能解决济贫助弱的根本问题。研究发现，困难群体陷入困境的主要社会因素是缺乏有效的社会支持系统，即社会资源匮乏。这些困难群体或因阶层固化而缺少向上流动的平台，或因价值

观问题而难以融入社会，或因病致贫找不到出路等。这类问题单纯靠捐赠或资助是不能从根本上解决的，只有隶属于专业社会组织，接受过专门职业训练的社会工作者才能为困难群体提供物质、精神和社会资源等方面的全方位服务。

根据以上对社会工作特点的描述，可以总结出关于社会工作的定义：社会工作是秉持利他主义价值观，以科学知识为基础，运用个案工作、小组工作和社区工作等科学方法，为有需要的困难群体提供专业服务的职业活动。

这个定义从利他性、专业性和职业性三个方面概括了社会工作的本质特征，同时界定了社会工作的对象是“有需要的困难群体”，即遇到困境，又有求助意愿的人。“有需要”和“困难群体”是成为社会工作对象的两个必要条件。需要强调的是，作为社会工作对象的“困难群体”不限于贫困人士、病残人士等生活困难的群体，也包括因人际关系失调或者社会适应障碍而陷入精神困境的群体。这些困难群体只要有求助意愿，愿意接受社会工作者的帮助，都可以成为社会工作者的帮助对象。与普通的慈善活动不同，社会工作的宗旨是“助人自助”，即运用专业知识和方法帮助求助者整合社会资源，协调社会关系，恢复社会功能，重建社会支持体系，最终帮助求助者走出困境，进入良性发展。

二、公共文化服务

所谓公共文化服务，是指由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。其中，公共文化设施主要指公共图书馆、美术馆、展览馆、博物馆、体育馆、文化宫和社区文化服务中心等文化场馆。文化产品和文化活动主要指公益图书、公益演出和公益讲座等文化服务。

通俗地讲，公共文化服务是由政府主导的，用税收和财政拨款向社会提供文化产品及服务的过程。公共文化服务虽然与文化事业在内涵上相关联，但它更多地体现了建立服务型政府、政府提供公共服务与制度供给以保障群众基本文化权利的要求，是市场经济条件下发展公益性文化事业，维护和实现群众文化权利的新途径。

公共文化是文化的一种类型。说到公共文化服务，首先要了解“culture”这一概念。“culture”是一个外来词，在柯林斯《英汉双解大辞典》里，关于“culture”的解释主要有三种。

- (1) 以艺术和哲学等形式呈现的影响人类文明和人的心灵发展的重要活动。
- (2) 与特定信仰、生活方式或艺术关联的社会文明现象。
- (3) 组织或团体的处事原则和行为方式。

文化是文明社会的一种精神现象。这种精神现象是通过哲学、艺术、科学、法律和习俗等形式表现出来的，与特定社会中特定群体的集体意识、生活方式和精神价值相关联。例如，大家熟悉的“中式婚礼”和“西式婚礼”，就是两种不同的文化现象。

文化服务是指文化机构为满足人们的兴趣爱好和文化需求而提供文化产品或场馆

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

设施的服务。例如，举办各种演出、组织普法活动等。文化服务分为有偿服务（或付费文化服务）和公共文化服务两个部分。其中有偿文化服务（或付费文化服务）是市场经济条件下文化服务的组成部分。例如，到私人博物馆参观，到培训机构学习钢琴、绘画，或者聘请私人教师、私人教练等都需要支付一定的费用。有偿文化服务是较高层次的文化服务，主要针对有较高文化需求，同时具备一定的经济能力的群体。公共文化服务则属于基本层面的文化服务，其服务对象是全体公民。

与产业化和市场化的文化服务不同，公共文化服务具有极强的公益性和共享性。在现阶段，国家界定的基本公共文化服务范围主要包括看电视、听广播、读书看报、参与社区文艺体育活动，享受公共博物馆、展览馆、科技馆、文化广场等公共文化设施等。公共文化服务的公益性和共享性保障了全体公民享受文化服务的基本权利，对于提高公民的精神素质、促进社会和谐发展意义重大。

公共文化服务的项目一部分直接由政府投资或承担，另一部分则通过政府购买服务的方式由非政府机构承担。例如，政府通过购买服务的方式委托非政府机构组织社区巡演或公益讲座等，就是政府出钱购买文化项目为公民提供文化服务。

受资金、师资和场馆等条件限制，我国的公共文化服务主要是保障大众的基本文化需求，如读书看报、参加体育锻炼和文艺活动等，并不能满足公民的所有文化需求。公民的更高层次的文化需求可以通过产业化或市场化的文化服务获得。

三、社会工作与公共文化服务的关系

（一）社会工作离不开公共文化服务与管理

社会工作与公共文化服务在社会治理中的重点略有不同。社会工作侧重于协助困难群体解决实际问题，公共文化服务则侧重于通过文化服务帮助公民树立正确的价值观，寓教于乐。两者在社会治理中显现出了一种相互构建的关系。

社会工作作为协助政府进行社会治理的社会力量，近年来受到了国家政策的大力扶持。特别是社区社会工作在促进社区变迁、提升居民素质、促进社区和谐发展等方面取得了较大的成功。而公共文化服务作为吸引居民接受社会工作服务的主要手段，被越来越多地应用到社区社会工作中。越来越多的社会组织通过承担与政府合作的公共文化服务项目或利用政府购买服务的形式把社会工作深入社区居民的文化活动中去。例如，组织社区居民参加科普讲座、运动会、演唱会、歌舞表演、书画展等，以公共文化服务的形式宣传社会主义核心价值观，培养诚信、友善的健康人格，提倡团结互助的邻里精神，解决邻里矛盾，舒缓精神压力。从效果上观察，以公共文化服务为切入点开展社区工作更容易吸引社区居民积极参与，更容易激发社区居民的社区意识和参与感，通常能达到事半功倍的效果。

我国著名的社会学家费孝通曾经说过：“社会问题起源于文化失调。”社区内文化的失调也是社区内居民关系断裂、社区资源配置不均等问题出现的重要原因。社区是

社区成员共同生活的场域,居民在该场域内的互相交往形成了复杂的社会关系,这些社会关系又沉淀形成了一种共同的社区文化,这种社区文化也是社区内精神、思想等多重要素的总象征。

因此,社会组织在开展社工服务时,可依据所在地社区历史文化特色,为社区内居民提供多样文化服务活动。通过活动培养社区文化氛围,促进居民关系的修复与居民交往,进而形成独特的社区文化体系,在一定程度上推动社区治理有序进行。

2004年上海市提出了社区、社工、社团“三社互动”的概念,并且形成了“以社区为工作平台、以社工为队伍骨干、以社团为组织载体”分工合作的工作思路。到2010年前后,“三社互动”社区治理模式已风靡全国,地方政府的投入也随之加大。例如,2011年12月,成都市温江民政局在农民集中居住的三个社区建立社会工作站,试点“三社互动”。分别开展了“同心家园”社区居民参与自治、“花开芙蓉”社会组织培育与发展,以及“多彩兰亭”志愿服务提升与创新项目,并且聘请了10名西南财经大学社会工作发展研究中心的专业督导老师,引导居民参与社区治理和志愿者服务。这些项目与公共文化服务密切相关,如“同心家园”项目对居民社区参与意识的引导,“花开芙蓉”对居民文化社团创建的引导,以及“多彩兰亭”对居民参与志愿服务的引导都是以文化讲座、技能培训 and 社团活动等公共文化服务的形式展现的。在项目执行的过程中,社工组织通过了解居民需求,结合创新的文化艺术活动形式,为居民提供新鲜有趣、具有现代特色的文化活动,以达到提升居民文化修养,满足居民追求更高层次文化需求的意愿等目的。

(二) 公共文化服务与管理需要社会工作的介入

目前,我国几乎所有的公共文化服务与管理都有社会工作(简称社工)组织的参与。社工机构在公共文化服务与管理中的作用主要有协助政府部门整合服务资源,创新社会管理和公共服务方式等。政府部门通过购买社工机构提供的各项服务促进政府职能的转变。

公共文化服务的载体是图书馆、博物馆、文化馆(站)、美术馆、科技馆、纪念馆、体育场馆、工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心和老年人活动中心等公共文化设施。但仅仅有这些设施还不能实现公共文化服务与管理的目标。公共文化服务与管理的目标就是要让这些设施为提升居民的文化素养和道德素养服务。这些中心的各项文体活动需要有人来设计、组织、总结、提升,而具备专业知识和组织才能的社会工作者就是最恰当的人选。

例如,2016—2017年北京市东城区在举办27号院公共文化服务社会化活动中,建立了政府策划与运作、社会力量参与的服务形式,改变了以往社区资源不足、服务能力有限的问题,为居民打造了全方位、多样化的文化体验。社会组织运用自己的专业知识,对各类文化资源进行整合,优化了服务类型,提升了服务质量,扩大了服务人群,更好地满足了居民多层次、多样化的文化需求。

对于有志于从事公共文化服务与管理专业的大学生来说,掌握社会工作的价值观

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

和社会工作的专业方法非常重要。例如，在组织居民兴趣小组活动时，运用小组工作的社会目标模式唤醒小组成员的社会意识和社会责任感，可以有效地释放小组成员的内部潜能，使他们全力以赴地投入公共文化服务项目中。又如，运用小组工作的互动模式，更加注重居民与社区基于自愿和兴趣基础上的联结互动，将会更有效地推动居民参与，扩大居民之间的社会交往，形成更大范围的社会支持网络。再如，运用社区工作方法可以帮助公共文化服务与管理者更合理地利用社区内资源，并争取更多的外界资源。

公共文化服务的对象是全社会范围内的广大人民群众，因而其服务对象具有广泛性和差异性的特点。要使公共文化服务产生巨大的社会效益，与服务对象进行有效互动是必不可少的。在互动中，公共文化组织要考虑服务对象的年龄、性别和文化程度等因素，要深入了解服务对象的不同文化需求，不仅要考虑服务项目、服务质量，还要精心设计人性化的服务，提升服务对象的满意度。这时，运用社会工作的个案工作方法，从专业的角度介入求助者的心理过程，引导求助者主动改变生活态度，在积极参与公共文化活动的过程中重构其社会支持系统。

第二节 社会工作的历史和发展前景

一、社会工作从“济贫”开始

现代意义上的专业社会工作发端于西方社会，至今已有一百多年的历史。随着生产力的发展，英美等发达国家两极分化日益严重，社会底层的贫困问题引起民众的强烈不满，“济贫”已成为维护社会稳定的必要举措。在这种历史背景下，英国政府于1601年颁布了《济贫法》，西方其他资本主义国家也相继颁布了各自的济贫法规。可以说现代意义上的社会工作就是从慈善事业起步的。从欧美社会工作的发展来看，英国《济贫法》、德国汉堡制与爱尔伯福制、慈善组织会社以及睦邻组织运动等早期慈善事业为社会工作的产生提供了重要实践。

（一）英国《济贫法》（1601年）

英国的济贫事业大多是由教会举办的，但是随着贫民的增多，教会财力入不敷出。同时，由于宗教改革使得大量修道院被解散，向来依赖修道院供给食住的贫民失去了容身之处，许多惩罚性、抑制性的措施在当时已难以解决日益严重的社会问题。因此，英国政府基于救助贫民及社会责任的精神，逐渐接办济贫事业。在16世纪，英国每一教区皆需征募自由捐助以救济贫民，并设立济贫站。伊丽莎白女王执政以来，曾先后颁布了一系列有关济贫的法案。1601年，伊丽莎白女王颁布了在当时堪称最完备的

《济贫法》。该法案正式承认政府有济贫的责任，并建立了初步的济贫行政制度与救济工作方法。这是国家干预基本生活保障问题的最早立法。有些学者把《济贫法》视为现代社会保障制度产生的标志。《济贫法》影响极为深远，至今各国社会救济立法还是不能脱离其影响。

英国《济贫法》主要包括以下内容。

(1) 规定每一教区每周应向地主征收济贫税，政府收税办理社会救济。

(2) 规定贫民救济应由地方分区举办，每一教区设立若干监察员，中央政府设立监督人员，通过设机构、建制度来办理社会救济。

(3) 规定凡有工作能力的贫民必须参加工作，以工作换取救济，这是最早的工赈方法。教区设贫民习艺所，供儿童习艺，教区义务地代为介绍工作，或配给原料及工具，强迫其生产。

(4) 禁止无家可归及无业游民行乞游荡，无济贫站收容救济，强迫其在济贫所里工作。有家者给予家庭补助，使其仍在家居住。救济工作分为院内救济（indoor relief）与院外救济（outdoor relief）两种。

(5) 规定人们有救济其贫穷亲属的义务，教区仅在贫民不能被亲属领养时，才给予救助。救助对象限于在该区出生的人或最近在该区住满3年的人。

(6) 把贫民分为三类：第一类是体力健全的贫民，必须强迫其进入“感化所”或“习艺所”工作；第二类是不能工作的贫民，包括患病者、老年人、残疾者、精神病患者以及需抚育幼小子女的母亲们，令其进入“救济院”或施以“院外救济”；第三类是无依无靠的儿童，包括孤儿、弃婴，或父母无力抚养的儿童等，设法领养或寄养这些儿童。

《济贫法》虽然为以后各国政府办理公共救助开了先河，并使救助工作制度化，但是该法也产生了极大的“后遗症”，造成了为数众多的贫民不予救济就不能生活的现象，导致一些贫民形成了依赖心理，而且对贫民的自尊心和人格重视不够，干涉了贫民谋生的自由。因此，英国政府遂于1834年修正了《济贫法》，通常称为《新济贫法》。《新济贫法》要点有三：其一是救济设施须全国一致，如各区应分别联合成立协会，每个协会须设立一个济贫站，由伦敦的委员下乡监察，负责拟定规则与审核；其二是济贫站内给予被收容者的待遇低于一般工人；其三是以内院救济为主，废除院外救济。后来，这一法案又经过多次修订，直到1948年，根据《贝弗里奇报告》的建议，制定了《国民扶助法》之后才告废止，其间一直施行了340余年，对社会工作的形成和发展影响甚大。

（二）德国汉堡制（1788年）与爱尔伯福制（1852年）

1. 德国汉堡制（1788年）

汉堡市是德国的一个富庶的城市，工业革命以后，各地农工失业者日益增多，居民往来不定，贫富分化极为严重，市内乞丐和贫民人数增多，以至于他们列队游行，沿街乞讨，成为汉堡市一个最严重的问题。为了解决这一问题，1788年德国汉堡市市

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

长实施了一种救济制度，对各国社会救济制度与救济方法有很大影响。该制度是由布希（Bush）教授起草的，其内容主要有以下几点。

（1）在市内设一个中央办事处，综合管理全市救济业务，全市分为若干区，每区设监察员一人，赈济员若干人。

（2）救济方法为助人自助。

（3）为失业者介绍工作。

（4）将贫苦儿童送往职业学校习艺。

（5）将患病者送往医院诊治。

（6）对沿街乞食者不准施舍，以取缔无业游民，并使贫民不养成依赖心理。该制度施行了 13 年，颇见成效，后来由于贫民不断增多、救济人员不足而趋于衰微。

2. 爱尔伯福制（1852 年）

1852 年，德国爱尔伯福市仿照汉堡制并加以修正改良，提出了一种新的制度，即爱尔伯福制。爱尔伯福制的实施大有成效，对于救济工作方法有较大贡献。爱尔伯福制的主要内容有以下几点。

（1）将全市划分为 564 段，每段约有 300 人，其间贫民不得超过 4 人。

（2）每段设赈济员 1 人，综合管理全段救济工作。

（3）求助者都必须与赈济员接洽，赈济员要先到求助者家中做家境调查，调查后确认有需要才给予补助，其后每两周调查一次。

（4）为不养成贫民的依赖心理，赈济款项必须按照法律新规定的最低标准执行，并且赈济员须办理段内有关贫穷的预防工作，如介绍职业训练与管理游民等。

（5）全市每 14 段为一个赈济区，每区设监察员 1 人，负责领导区内各段赈济员的工作并向中央委员会汇报，各区联合组成有 9 名委员的中央委员会，形成三级管理体制。

（6）赈济区每 2 周开一次会，由区监察员担任会议主席，讨论全区济贫工作并形成报告和提案，交给中央委员会。

（7）中央委员会为全市最高救济机关，从总体上管理全市济贫所、医院及院外救济事项，中央委员会也是每 2 周开一次会。

上述德国汉堡制与爱尔伯福制的基本精神与做法，后来被许多国家所采纳，并对社会工作制度和救济方法产生了直接影响。

（三）慈善组织会社（1869 年）

19 世纪中期，英国失业与贫民问题日益突出，各种慈善组织纷纷成立，为了解决慈善组织之间缺乏联系、重复浪费，以至于相互冲突的问题。1868 年，英国亨利·索里牧师参考德国汉堡制及爱尔伯福制的做法，建议成立一个组织，以协调政府与民间各种慈善组织活动。1869 年，第一个慈善组织会社在伦敦成立，称为“伦敦组织慈善救济暨抑止行乞协会”，后易名为“伦敦慈善组织会社”。该协会接受了托马斯·查墨斯的理论，认为个人应对其贫困负责，接受公共救济将摧毁贫民的自尊心、进取心和

道德心，使他们依赖以救济为生，会社主张贫民应尽其所能维持其本人的生活。因此，他们反对公共救济，特别强调以道德的影响来改变贫民的生活方式。

慈善组织会社的明确目标是要使英国尤其是伦敦的慈善事业组织起来，使之相互配合联系，发挥最合理的作用。该会社的方法如下所述。

(1) 成立一个管理与联系的中央机构，并将伦敦全市划分为若干区，每区成立一个分支机构，每区都有志愿委员会，主持救济分配工作。

(2) 区里统一受理申请救助案件，主持登记工作，设立询问部，提供有关求助者的资料，防止同时向多处救济求助的“职业乞丐”钻空子。

(3) 各区派人对于所有审理案件进行个别详细调查，也包括申请人的各种社会情况，如住房、健康、教育及工资等。

(4) 提高救济款物配额，满足申请人的生活需要。

自从 1869 年伦敦慈善组织会社建立以后，英国的其他城市以及美国等其他国家的大城市群起效仿。1877 年，美国纽约水牛城成立了该国第一个慈善组织会社。到 1883 年，美国的慈善组织会社达到 25 个，形成了一个风行英美的慈善组织会社运动。

慈善组织会社对社会工作的贡献：一方面，会社派“友善访问员”访问救济者，以了解其社会背景和确定应采取的措施。调查后针对不同的案件分别予以处理。这种强调“个别化”的方法促使了社会个案工作的产生；另一方面，会社为各地联合协调慈善救济机构，以促使社区问题解决做出了种种努力，促进了社区组织工作的产生和发展。

(四) 睦邻组织运动 (1884 年)

继慈善组织会社后，在英美又兴起了睦邻组织运动。该运动产生的原因有两个：一是当时英国社会科学研究者和社会工作者力图对社会问题进行实地研究和实际解决；二是产业革命既促进了工业化和城市化，又造成了社会的贫富分化，有感于这一点，发起人认为让受过高等教育的人与贫民共同生活，既可使贫民获得接受教育和享受文化生活的机会，又可实现政治上的民主与平等，同时还可以促进对贫穷问题的深入了解和合理解决。在这种背景下，睦邻组织运动以社区睦邻服务所的建立为标志，以知识界人士的广泛、深入地参与社区生活，调动并利用各种社会资源服务于社区居民为特色，是社会工作萌发时期最有影响力的事件之一。它为社区工作方法奠定了基础。

睦邻组织运动或称为社会公社运动，即社区改良运动。该运动始于 1884 年英国牧师巴涅特在伦敦东区贫民区所创立的“汤恩比馆”。巴涅特任东伦敦郊区牧师期间，发现了很多失业者、患病者以及住在污秽拥挤住宅中的人，于是，巴涅特发动牛津大学和剑桥大学两校对协助贫民有兴趣的学生前来该地为贫民服务，并与贫民共同生活，以了解贫民的生活情形。

当时，有一位叫汤恩比的牛津大学经济学系讲师是一位虔诚的基督教徒，与巴涅特兴趣相投，尽心尽力投身于共同事业。不幸汤恩比年仅 30 岁时便因肺病去世。为纪念亡友的伟大牺牲精神，并为号召知识青年为贫民服务以继承汤恩比的遗志，巴涅特

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

约集友人成立了社区睦邻服务中心，并取名为“汤恩比馆”。该服务中心成立后，影响很大。睦邻组织运动迅速向各地扩展，并形成潮流，发展成为世界上许多国家的社区改造活动。

1. 睦邻组织运动的特点

美国于1886年创立了第一个睦邻公社，到1939年时，全国已有500余个如汤恩比馆那样的睦邻服务中心，其特点主要表现在如下所述。

(1) 设立贫民区，备有宿舍，所有工作人员与贫民共同生活，其口号为“工作者与工作对象相亲相爱”。

(2) 没有既定的工作计划，视居民实际需要进行工作。

(3) 尽量利用并发挥当地人力，培养居民独立自主、互助合作的精神，为地方服务。

(4) 除使各地的社区睦邻中心成为当地的服务中心之外，还尽量设法将本国及外国文化向当地居民介绍，使之成为当地的文化中心。

2. 睦邻组织运动的意义

睦邻组织运动对于社会工作有如下重要意义。

(1) 它说明社会工作方式应从社会与个人两个方面同时入手，以寻求个人与社会生活的改善。

(2) 社会工作应随时依据社区实际需要规划工作，并应发动、组织或配合社会力量来共同进行。

(3) 社会工作应以促进全面的社会福利为目的，从而要求把整个社区作为工作对象。

(4) 社会工作进行的方法，不仅利用了社会个案工作方法，而且还发展了小组工作与社区工作两种工作方法。

二、社会工作的功能

社会工作的功能体现在两个方面：一是服务对象层面，二是社会层面。从服务对象层面来看，社会工作的主要功能是为遭遇困境的群体提供资源和服务，维护其基本权利，促进其能力的发展，协调改善其与周围环境的关系，达到助人自助的目的；从社会层面来看，社会工作在帮助弱势群体摆脱困境的同时缓解了社会矛盾，有助于社会的和谐与稳定。

(一) 提供资源和服务的功能

社会工作产生的动因是要解决两极分化导致的社会矛盾，通过济贫制度或慈善活动帮助困难群体解决部分生活问题，以缓解社会矛盾。美国1972年出版的《国际社会科学百科全书》认为社会工作的目标在于帮助社会上遭受损害的个人、家庭、群体和社区，帮助其适应社会和改善生存环境，为其创造条件以恢复和改善其社会功能，使

他们免于破产和绝望。

英国勃特里姆在其 1978 年出版的《社会工作的性质》一书中认为,社会工作与其他“助人专业”一样,目标在于通过预防和拯救苦难来提高人们的福利。社会工作从人与环境互动的角度看待社会问题,致力于解决人们在成长和发展中所遇到的各种困难。这种独特的视角和目标任务,使社会工作在发现问题、解决问题,促进人的发展、社会发展与社会进步方面发挥着重要功能。职业社会工作者的任务就是通过提供资源和服务的方式援助那些在经济上和社会环境中陷于困难的人。这具体又可细分为以下两个方面。

一是社会工作者通过自己的工作协调社会现有的各种资源,为社会弱者所用。现代社会一般都建立了针对社会弱者的社会福利制度。在发达国家虽然这种制度已经非常完善,但是也较为复杂,不同的制度针对不同的社会弱者。社会工作者可以针对社会弱者所面临困难的性质和状况,向他们提供可以利用的福利资源的信息,并具体帮助他们了解申请社会救助的方式、方法或途径。例如,向特困者介绍如何申请和领取困难救济金,使其从社会中获得必需的生存资源。

二是社会工作者积极为社会弱者争取资源,以改变他们的生存状况。社会资源的分配往往是有利于社会强者的,这在初次分配中是不可避免的,但应通过再分配使之趋于相对合理,以确保社会弱者的生存权利和利益。社会工作者应当通过自己的工作,促使国家和政府积极修正、调整社会政策,完善社会福利制度,使之有利于社会弱者;应当积极动员并争取来自社会、社区、民间组织、慈善机构、富裕阶层的各种力量去帮助弱势群体,并增加物质、资金和设施的投入,帮助弱势群体克服困难。

(二) 解决社会矛盾的功能

从社会层面看,社会工作在帮助服务对象的同时也解决了部分社会矛盾,疏导了服务对象的负面情绪,调节了市场原则与人本主义的冲突,促进了社会正义的实现,推动了社会的和谐发展。

有关研究表明,一个国家的人均 GDP 达到 1 000 美元至 3 000 美元的范围时,这个国家就将进入黄金发展期,同时也将进入社会矛盾凸显期。对大量出现的社会矛盾如果处理不当或不及时,就有可能使这个国家陷入动荡与混乱之中,阻碍社会的发展。

我国已进入改革发展的关键时期,经济体制深刻变革,社会结构深刻变动,利益格局深刻调整,思想观念深刻变化。这种空前的社会变革,给我国发展与进步带来巨大的活力的同时,也带来了许多的矛盾和问题。

社会工作者常常扮演着社会关系的协调者及疏导者的角色,社会工作在化解社会矛盾方面起着不可忽视的作用。社会工作在稳定社会方面所产生的作用是其能够不断发展的原因之一。社会工作者通过自己的努力,对社会上的贫弱者施以援助,协调、化解各阶层之间的矛盾,特别是贫富矛盾,不仅为贫弱者的正常生活创造了条件,同时也起到了稳定社会的作用。

社会工作化解社会矛盾重点体现在其预防功能上。传统的化解工作将大量的资源被迫投入矛盾激化或已经无法解决的事件上;而社会工作的介入,其价值不仅仅在于对冲

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

突的管理和应对，更在于其发挥了潜在的预防性功能。例如，在拆迁、社保等相关政策或规定出台之前，社会工作者通过对潜在相关方进行访谈和调查，了解其预期和需求，以及对政策方案的看法。通过社会工作者的介入，确保相关方的意见参与到政策制定的过程中来，可以有效避免日后出现差异或冲突。从根源上预防冲突事件的发生，同时也体现出社会工作参与社会政策制定、推动社会公平公正的功能。

三、专业社会工作的产生

社会工作源于慈善运动，但慈善运动本身并不是专业的社会工作。这是因为最初参与慈善工作的爱心人士并非都具备专业知识，其活动范围主要停留在组织捐款或捐物这一层面上。随着社会问题的加剧，单纯依靠爱心人士的捐赠已不能解决实质问题。因为致使困难群体陷入困境的原因既有社会的因素，又有个人和家庭的因素。他们不仅需要经济资助，而且更需要精神支柱。这些问题，没接受过专业训练、仅仅凭爱心或慈悲心去助人的爱心人士是无法解决的。在这种情况下，社会工作从个体或小团体不确定的慈善活动向专业性工作转变。人们对社会工作的期望和要求越来越高，专业社会工作应运而生。

专业社会工作产生于19世纪末20世纪初。1917年，玛丽埃伦·里士满《社会诊断》一书的问世，标志着现代专业社会工作的诞生。玛丽埃伦·里士满在其《社会诊断》一书中创立了“个案工作”的社会诊断模式，并把社会工作的专业方法和技术当作一套独立的知识体系来研究。因此，玛丽埃伦·里士满被业界誉为专业社会工作的创始人。

《社会诊断》一书主要是从社会学观点出发，强调社会因素在了解个人行为时的重要性，把医学知识应用于专业社会工作，从而使社会工作走向多学科的融合。同时，该书还试图使社会工作方法与技术作为一套独立的知识系统加以传授，首次把这种助人的工作加以专门研究和讲授，这无疑是社会工作专业化的一个正式起点和一个新的里程碑。1921年，里士满又提出了“社会工作伦理”概念，强调社会工作的特殊性和伦理约束的必要性。1923年，全美社会福利会议正式讨论通过了可供社会工作者使用的伦理守则。这套伦理守则可以说是现代社会工作专业伦理的前身。

在专业社会工作的形成过程中，专业社会工作组织发挥了重要作用。第一个社会工作教育组织是成立于1917年的“美国专业社会工作训练学校协会”，后改名为“美国社会工作学校协会”，该协会积极推动并落实硕士阶段的社会工作教育。同时，美国社会工作者交流组织扩大成为美国社会工作者协会，美国医院社会工作协会、美国团体工作研究协会、美国社区组织研究协会和社会工作研究小组等专业社会工作组织也相继出现。

社会工作训练教育在这个时期也逐渐发展。纽约慈善组织会社秘书长德瓦恩于1898年主持成立了纽约慈善学院，开办了为期六个星期的暑期训练班，训练“友善访问员”。同时，荷兰阿姆斯特丹社会工作学院亦宣告成立，开设了两年制的社会工作教育课程。1904年纽约社会工作学院成立；1910年美国的哥伦比亚大学和芝加哥大学等开设了社会工作的有关课程；1912年波士顿社会工作学院还开设了医疗社会工作课程。这些课程为

社会工作从行业性工作向专业性工作的转变提供了理论和知识的储备。

受 20 世纪 30 年代世界经济大萧条的影响,美国失业人口剧增,造成了严重的社会问题,原有的私立机构已无法满足社会对专业社会工作的需求。于是政府的各级公立机关也加入这一行列,由联邦政府提供资金,同时着手保险法案的立法。20 世纪 50 年代至 60 年代,公立大学纷纷设立社会工作的科系,成立社会工作学院。这一时期,有关专业社会工作的理论也获得发展。20 世纪 50 年代后期,格林伍德发表了《专业的属性》一文,认为要构成专业的职业团体,必须具备以下五个特质:一套系统化的理论体系;专业权威;社区的认可;一套规定的伦理守则;一种专业的文化。依据这五点,格林伍德认为社会工作在当时已经成为一个专业。在美国,建立了完善的社会工作人员制度,强调有执照的社会工作人员必须具备专业精神和专业道德。社会工作者在社会上像医生、律师和会计师等职业一样拥有专业地位,受到社会的尊重。

专业社会工作的产生离不开专业教育的发展。从 1919 年至 1953 年,美国社会工作专业教育机构日趋完善,已逐步形成本科、硕士两个阶段的社会工作专业教育体系,培养了社会工作专业人才。20 世纪 60 年代以后,以间接服务为主的社会行政工作、社会团体工作和社区工作因其解决社会问题的整体性、综合性而得到发展。专业社会工作的方法“个案工作”“小组工作”和“社区工作”日渐成熟,社会工作教育无论在规模上还是在内容上都发生了很大的变化。在这个时期,美国有 11 所新的社会工作学院成立。这些学院注重将分割的理论与实务进行综合,许多学院开始教授统一的社会工作理论与实务;有些学院尝试把传统的三种或五种方法整合成一种或两种课程,即承认其共同性,也承认每种方法的特殊性。同时,这个时期的专业教育除重视社会工作理论外,还强调社会工作研究,使得社会工作如同心理学、社会学和人类学一样,成为行为科学的一种;社会工作研究也由昔日描述性的报告向数量化与经验性的实证研究方向发展,社会工作向更整合、更广、更深的专业方向发展。

从 20 世纪初至今,西方的专业社会工作经历了几个重要的发展阶段,综合世界各国社会工作的发展趋势,可以概括为以下几点。

- (1) 从非专业发展向专业化与学科化发展。
- (2) 从较少有理论指导发展到有整合性的专业理论视角。
- (3) 由消极的救济工作发展到积极的预防和保障工作。
- (4) 由面向少数对象提供服务发展到面向全体社会成员提供服务。
- (5) 由单纯的对少数人救济发展到多方面着手来提高全体人民的福利。
- (6) 由传统个案工作为主发展到综合性、整体性的社会行政、社会政策与社会工作专业制度。
- (7) 由不计成本的工作发展到讲究方案的评估及成本效益的分析。
- (8) 由无组织、不成系统的志愿工作发展到有社会工作组织机构的专职工作。

四、专业社会工作在中国的发展

专业社会工作在中国的发展大体可分为以下四个阶段。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

（一）萌芽期

20世纪20年代至30年代是中国专业社会工作的萌芽期。20世纪20年代初期，社会工作在我国作为社会学的一门分支学科或独立学科出现，标志着我国慈善事业、救济事业向专业的社会工作的过渡。随着社会学在中国的发展，与社会工作相关的专业团体相继成立，社会工作教育与培训也逐渐发展起来。国内高校开始开设社会工作课程，开办社会学系，并组织学生开展社会调查和社会服务个案工作。

一些高校（如当时的燕京大学、沪江大学等）开设了社工专业课程。到20世纪30年代初，在全国各高等院校中，已有10余所大学设立了社会学系，至中华人民共和国成立前夕又增加至20余所。这些设有社会学系的院校不仅注重社会学理论，同时也注重社会工作。当时我国高校的社会工作教育，最为鲜明的特点是注重调查实战，即通过参观、访问、实地调查，让学生发现社会问题，学习社会工作方法，锻炼自身的社会工作能力。

雷洁琼等在《燕京大学社会服务工作三十年》中总结了以下三个方面的经验。

（1）参观访问，接触实际。教师带领学生参观、访问慈善机构，包括施粥厂、育婴堂等，了解其中所反映的社会问题。教师还带领学生到贫民窟、监狱、妓院和煤窑等地进行实地调查，分析并探讨社会问题产生的根源。

（2）社会服务个案工作方法实习。学生学习应用个案工作方法，到医院、监狱和慈善机构等单位去为求助者服务。例如，在监狱实习的学生，对犯人进行个案调查，访问其家庭，了解其犯罪原因，根据实际情况提出治疗意见。

（3）在农村做田野调查，同时对社会工作者进行培训。燕京大学社会学系组织学生到北平郊区清河镇开展农村社区的社会调查，建立乡村服务实验基地，如开办家庭工艺品厂、补习学校和医院，开设职业培训班，开展公共卫生、文化学习、公共娱乐和体育活动等。

（二）停滞期

20世纪50年代初至70年代末是中国专业社会工作的停滞期。这期间，专业社会工作在中国中断了近30年之久，民间性社会服务组织基本消失，救灾济贫、助残和优抚等常规性社会救助工作均由各级人民政府的民政部门或街道、乡镇组织承担。1952年，高等院校实行院系调整，社会学和社会工作专业被取消，专业人员转而从事其他工作，这两个专业被迫陷入停顿状态。虽然由政府主办的各项慈善工作仍在继续，对特定的社会群体发挥了重要的保障作用。但上述工作主要是一些政务性工作，而非专业意义上的社会工作。

（三）复苏期

20世纪70年代末至90年代末是中国专业社会工作的复苏期。我国专业社会工作的恢复和发展，以1987年民政部召开“社会工作教育发展论证会”为起点，以1988年国家教委批准在北京大学社会学系设立社会工作与管理专业为标志。此后，中国人民大学、

吉林大学等也建立了同样的专业，北京大学于1989年开始招收首批社会工作与管理专业本科生和该专业方向的硕士研究生。中断了30多年的社会工作教育开始恢复，社会工作专业在各个高等院校得到了较快发展。经过多年的努力，高等院校的社会工作专业初步形成了大专、本科、硕士研究生三个办学层次。对专业社会工作实务的探索，以1997年上海市率先开展社会工作实务试验为起点。

与此同时，民政部门对干部进行在职培训，讲授了社会工作内容。1991年7月5日，中国社会工作协会在北京人民大会堂宣告成立，并于1992年正式加入国际社会工作协会，这可以视为中国社会工作专业的开端。之后，为了进一步实现中央提出的干部专业化的要求，民政、劳动、卫生、人事、公安、工会、共青团和妇联等有关部门及专业团体的工作均积极地朝专业化的方向迈进。而这些多方面的专业化正在促进中国社会工作与社会工作教育的大发展。例如，据中国社会工作教育协会统计，截至2003年12月底，中国设有社会工作专业的院校已经超过了100多所。仅仅十几年间，中国开设社会工作专业的高校数量就扩大了30多倍，由此形成了“政府积极探索、社会工作教育率先发展、行政性社会工作与专业社会工作同时并存、专业社会工作不断发展”的中国社会工作的新特点。

（四）快速发展期

20世纪末至今是中国专业社会工作的快速发展期。根据《中国社会工作发展报告（1998—2008）》，自社会工作在中国恢复和重建以来，历经专业社会工作的恢复和拓展、社会工作实务和职业化探索、推进社会工作制度和体制建设等主要发展阶段，在社会工作专业化、职业化方面取得了长足的发展，积累了本土化的初步经验。2004年中国劳动和社会保障部颁布了《社会工作者国家职业标准（试行）》，2006年人事部（已撤销）和民政部颁布了《社会工作者职业水平评价标准暂行规定》《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》，标志着中国社会工作专业化和职业化进入了一个新阶段。

在这期间，社会工作实务在各个领域广泛开展，主要有社区社会工作、学校社会工作、老年社会工作、医务社会工作、家庭社会工作、救助管理社会工作、优抚安置社会工作、民族宗教社会工作和农村社会工作等实务。

我国社会工作制度和体制建设的推进以党的十六届六中全会《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》（以下简称《决定》）为标志。《决定》指出：“要建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。制定人才培养规划，加快高等院校社会工作人才培养体系建设，抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。充实公共服务和社会管理部门，配备社会工作专门人员，完善社会工作岗位设置，通过多种渠道吸纳社会工作人才，提高专业化社会服务水平”。这就对社会工作制度建设做出了战略部署，并强有力地推动了我国社会工作专业化、职业化的发展。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

近年来,社会工作得到了快速发展,为促进社会和经济协调发展做出了积极贡献。《中国社会工作发展报告(2015)》表明,社会工作事业发展在顶层设计、社会工作人才队伍建设、社会工作专业服务等多方面取得了骄人的成绩。

第三节 社会工作的专业价值观和专业伦理

一、社会工作的专业价值观

社会工作的价值观是指社会工作者在从事助人活动时的价值取向和价值评价。通俗地讲,它是指一整套指导专业行为和认知活动的思想观念和行为准则。

价值是价值主体与价值客体之间的需要与满足的关系。在哲学上,价值这个概念所肯定的内容,是指客体的存在、作用以及其变化对于一定主体需要及其发展的某种适合、接近或一致。价值主体是价值构成的核心或灵魂,价值关系是以价值主体为转移的现实关系。在社会工作价值层面上,价值主体是社会工作的服务对象——受助者,价值客体是社会工作者所从事的助人工作。社会工作的价值和成效取决于社会公正的实现程度,以及服务对象或受助者境况的实质改善。因此,社会工作的专业价值观不同于个体价值观,也不同于一般的社会价值观,而是社会工作者专业共同体内部的一种总体价值偏好,代表着整个专业团体对社会正义、服务、个人价值与尊严、人类关系的重要性、社会团结等的一般看法,以及对专业活动标准的认定。

(一) 社会工作的专业价值观的内涵

在日常实践中,社会工作的专业价值观通常体现在以下五个方面。

(1) 社会工作者对服务对象的想法。社会工作者应当将服务对象看成是一个与自己有平等价值的人,是有潜力改变和有能动性的个体。要充分相信服务对象自身所具有的优势,并在工作中注意倾听服务对象的心声,将他们视为合作伙伴。

(2) 社会工作者对专业实践的想法。社会工作者应当坚持专业的立场,在实践中努力提高专业服务的质量,不断学习和充实专业理论技巧和知识,提高专业实践的效率。

(3) 社会工作者对服务机构的想法。社会工作者是通过服务机构开展工作的,因此,在社会服务过程中应维护服务机构的政策立场和管理规则,理性处理个人与机构的关系。

(4) 社会工作者对社会福利发展的想法。社会工作者应当不断提高专业实践水平,在关注并帮助弱势群体的同时增进总体社会福利水平。

(5) 社会工作者对社会发展和社会进步的想法。社会工作者应当对社会发展和社会进步持乐观态度,坚信社会会朝着好的方面发展,并把自身的乐观态度传递给受助对象。

（二）国际社会认同的社会工作的专业价值观的内涵

国际社会工作界认同的社会工作的专业价值观包含以下几个方面。

- (1) 服务大众。社会工作者应当将服务社会中有需要的困难人群当作自己的义务。
- (2) 促进社会公正。社会工作者应当通过自己的工作促进社会公平公正。
- (3) 尊重服务对象的尊严。社会工作者对每一位求助者都要给予关心和尊重。
- (4) 建立良好关系。社会工作者应设身处地为他人着想，与服务对象建立积极的沟通、交流关系。
- (5) 真诚守信。社会工作者应坦诚对待服务对象，遵守服务条款。
- (6) 注重能力培养和再学习。社会工作者要不断学习新技能，提高服务水平。

（三）社会工作专业价值观的实践原则

在社会服务实践的活动中，需要把握以下几个实践原则。

- (1) 以人为本，回应需要原则。要以实现人的幸福和全面发展为目标，以解决服务对象的困难为己任，及时回应服务对象的求助。
- (2) 接纳、包容和尊重原则。社会工作者在提供服务的过程中应当真诚地对待所有服务对象，对其想法采取接纳态度，尊重其自主决定权。
- (3) 个别化和不批判原则。要充分尊重服务对象的个性和人格，包容服务对象的差异性和独特性，不对服务对象做任何价值评价。
- (4) 自我决定和知情同意原则。要尊重服务对象的自我决定权和知情同意权，向服务对象提供必要的信息，让服务对象在充分知情的情况下选择服务内容。
- (5) 个人潜能与社会发展原则。要在发掘服务对象自身潜能的同时，推动社会政策的改良和社会制度的建设，促进社会发展。

二、社会工作的专业伦理

社会工作的专业伦理就是社会工作专业价值观的规则化。社会工作的特殊性在于求助者为了获得更有效的帮助，不得不面对把自己的弱处和痛处展现在他人面前的尴尬。一个人在接受专业人士的服务时，除了相信其具备专业技能，也认定其会妥善地运用此技能为自己服务。一旦专业伦理被质疑，专业知识的社会功能就会荡然无存。可见，社会工作专业化的发展，既需要提升社会工作者个人的专业效能，也需要努力营造社会工作专业发展的外在环境。

就社会工作伦理守则而言，它对于社会工作的专业化意义可从对服务对象、同事和服务机构三个层面来剖析。

- (1) 社会工作者对服务对象的伦理责任。例如，努力兑现对服务对象的承诺，帮助服务对象解决实际问题；尊重服务对象的自我决定权，相信人的尊严是与生俱来的，每个人都有权利追求更美好的生活；尊重服务对象知情同意的权利；尊重服务对象的隐私权并加以保密；确保服务中断后的持续服务；遵循服务终止的原则等。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

(2) 社会工作者对同事的伦理责任。例如, 尊重同事, 以尊重、礼貌、公平和充分信任的方式来对待同事; 在工作中相互配合、相互帮助。社会工作者有责任用全部的专业知识处理同事的当事人的问题, 在自己能力范围内为同事的当事人提供咨询或转介等服务, 并为同事的当事人保密。

(3) 社会工作对服务机构的专业伦理是遵守机构关于督导和辅导、教育和培训的要求, 完成服务对象档案管理、服务对象转介等工作。

三、社会工作的价值观和专业伦理在公共文化服务与管理中的运用

公共文化服务旨在为公民提供满足其精神需要的文化产品和服务, 社会工作则是帮助困难群体获得解决其现实问题的能力和途径。社会工作和公共文化服务的服务对象虽然有所差别, 但是两者都是为公众提供服务的职业, 其价值取向在本质上是一致的。

《中华人民共和国公共文化服务保障法》规定: “各级人民政府应当充分利用公共文化设施, 促进优秀公共文化产品的提供和传播, 支持开展全民阅读、全民普法、全民健身、全民科普和艺术普及、优秀传统文化活动。” 将社会工作的专业价值观和专业伦理应用到公共文化服务管理中, 可以使公共文化管理更加人性化, 更具有普适性。

(1) 社会工作“服务大众”的法则。公共文化服务的管理者应当将服务大众作为自己的义务, 认真负责地了解大众的需求, 通过资源组合、资源调配满足大众日益增长的文化需求。

(2) 社会工作“促进社会公正”的法则。公共文化服务的管理者应当通过自己的工作使更多的人享有文化服务, 并以此促进社会福利政策的进步。

(3) 社会工作“尊重服务对象”的法则。公共文化服务的管理者应当尊重服务对象, 尊重其能力水平和自我决定能力, 与服务对象建立积极的沟通交流关系。

(4) 社会工作“真诚守信”的法则。公共文化服务的管理者应当坦诚地对待服务对象, 遵守服务条款, 努力做好承诺的工作。并且不断学习新技能, 提高公共文化服务的水平。

从行业特征看, 公共文化服务的四大特征与社会工作恰好吻合。

(1) 公共文化服务主体的非营利性与社会工作的公益性相对应, 即政府所提供的公共文化服务是公益性的。政府的最基本功能和职责就是提供公共性的制度供给和产品供给。公共文化服务不同于市场文化服务, 其服务主体是政府, 而不是市场, 其公共性决定了提供的文化服务的公共性。服务主体的非营利性, 决定了政府建设公共文化服务体系的价值基础就是实现公益性。也就是说, 我们必须基于社会全体成员的共同利益, 以普遍实现公共文化权益为准则, 政府建设公共阅报栏、图书馆和博物馆等公共文化阵地, 提供视、听、读等公共文化产品, 不以营利为目的地满足人民群众的公共文化需求, 是现代政府提供公共文化服务的必然要求。

(2) 公共文化服务对象的非排他性和社会工作的利他性相对应。服务对象的非排他性决定了政府建设公共文化服务体系的本质要求就是实现广泛的公民性, 即政府所提供的公共文化服务要惠及全体公民, 为全体公民所普遍享有。文化生活是人的基本需求之

一，不应有任何地域、城乡等的差别和种族、身份等的歧视。公共文化服务具有打破地域差别、年龄界限和身份差距的内在规定性，享受基本的公共文化服务是现代公民理应具有的基本权利之一。所有的地域，不管是城市还是乡村，不管是山区还是海岛，不管是发达地区还是不发达地区；所有的人，性别不分男女，年龄不分长幼，身份不分贵贱，职位不分高低，经济不分贫富，都可以平等地享有政府提供的公共文化服务。

(3) 公共文化服务目标的非差异性与社会工作对社会公正的追求相对应。所谓公共服务的非差异性，即政府所提供的公共文化服务，其根本目标在于向全社会提供公平、均等的基本公共文化服务，使全体公民平等享有基本文化权利的保障。具体而言，就是要从法律制度上确保全体公民在享有基本公共文化服务方面的权利均等，从财政投入上确保全体公民在享有基本公共文化服务方面的资源均等，从运行机制上确保全体公民在享有基本公共文化服务方面的机会均等，从重大举措上确保全体公民在享有基本公共文化服务方面的结果均等。概而言之，人民既是文化的创造者，又是文化的享有者，政府提供公共文化服务的出发点和落脚点是没有差异的。因此，服务目标的非差异性，决定了政府建设公共文化服务体系的根本目标就是实现最大化的均等性。

第四节 社会工作理论在公共文化服务与管理中的应用

一、社会支持理论

社会支持网络反映的是个人与其生活环境各系统的关系状态。社会成员通过支持网络来维持其社会身份并获得情绪支持、物质援助和服务、信息等。依据社会支持理论，一个人所拥有的社会支持网络越强大，就越能更好地应对各种来自外界的挑战。

有关社会支持的研究最早来自社会学。在 19 世纪时，法国社会学家迪尔凯姆就发现个人与外界联系的疏密与自杀率有关。当人们与外界的联系比较广泛时，通常会得到周围人的帮助，从而降低因绝望而自杀的概率。心理学界对社会支持的研究始于 20 世纪 60 年代。心理学家在探求生活压力对身心健康的影响时发现，一个人从周围获得帮助的能力和资源越广泛，其抗压能力就越强。到 20 世纪 70 年代初，Raschke 提出了社会支持理论，把人们感受到的来自他人的关心和支持称为“社会支持”。但是直到 20 世纪 70 年代后期，“社会支持”才首次被作为专业概念由 Cassel 和 Cobb 在精神病学文献中提出。这些研究对“社会支持”的内涵给出了新的定义。

(一) 亲密关系论

从社会人与人之间的互动关系来看，亲密关系是社会支持的实质，社会支持就是人

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

与人之间的亲密关系。当一个人陷入困境时，人与人之间的社会交换和社会互动能使受困者及时获得帮助，并帮助其缓解精神压力。

（二）社会资源论

社会支持是一种资源，是个人处理紧张事件问题的潜在资源，是通过社会关系、个体与他人或群体间所互换的社会资源。当一个人陷入困境时，社会资源越丰富，就越容易绝地求生。

（三）信息系统论

社会支持是个体对想得到或可以得到的外界支持的感知，由个体行为、认知、情绪和精神状态等外界信息构成的心理系统。其中包括以下三点信息。

- （1）导致个体相信他/她被关心和爱的信息。
- （2）导致个体相信他/她有尊严和价值的信息。
- （3）导致个体相信他/她属于团体成员的信息。

当陷入困境者相信自己被需要、被关爱，相信自己即使碰壁失败依旧有价值，他/她就不会绝望，就不会因为挫折走绝路。

社会支持理论在精神病学领域获得了广泛的认可。专家们倾向于向患者提供最大的社会支持，帮助患者获得较大的价值感和安全感。韦伯斯特在《新大学字典》中将“社会支持”定义为一种能够促进扶持、帮助或支撑事物的行为或过程。康恩等人认为社会支持是人与人之间的帮助、关心和肯定。Cohen 和 McKay 指出，社会支持是指保护人们免受压力事件不良影响的有益人际交往。它作为个体对其人际关系密切程度及质量的一种认知评价，是人们适应各种人际环境的重要影响因素。Cullen 认为社会支持是个体从社区、社会网络或从亲戚、朋友处获得的物质或精神帮助。这几位学者的观点均认为，社会支持是个体经历被爱、有价值感和他人所需要的一种信息，是一种在社会环境中促进人类发展的力量或因素。Malecki 等人认为，社会支持是来自他人的一般性或特定的支持性行为，这种行为可以提高个体的社会适应性，使个体免受不良环境的伤害。

在社会工作实践中人们把“社会支持”分为三种类型：一是精神支持，如赞成、共鸣、情爱和信赖等，精神支持也称领悟社会支持，即个体所体验到的在社会中受尊重、被支持、被理解因而产生的情感体验和满意程度；二是手段支持，如客观支持（经济援助、情报支持、信息提供等）；三是评价支持，如正面肯定、赞美和提供关于自我评价的情报，社会工作者通过给受助人以客观支持（包括物质上的直接援助和社会网络），帮助受助者从团体关系和日常关系中获得资源，评价支持是生理和心理需求的重要资源。

近年来，国内学者对社会支持的研究逐渐深入，国内学者李强认为，社会支持是一个人通过社会联系所获得的能减轻心理应激、缓解紧张状态、提高社会适应能力的影。其中社会联系指来自家庭成员、亲友、同事、团体、组织和社区的精神上和物质上的支持和帮助。

公共文化服务有助于公民强化其社会支持网络。公共文化服务管理的功能之一就是提供文化、文艺和体育等方面的服务，尽一切可能为公民提供有效的精神支持或情

绪支持，增强社会成员的支持网络。

二、生态系统理论

生态系统是指个人生存所依赖的社会环境系统，包括社会经济发展水平、教育普及程度、家庭亲情关系和公民文化素质等要素。根据生态系统理论，个人遇到的许多问题不完全是由个人的原因造成的，也可能是社会环境的障碍造成的。

社会生态系统理论是美国著名的心理学家、美国问题学前儿童启蒙计划的创始人布朗芬布伦纳在1979年创立的。他在《人类发展生态学》一书中提出了社会生态系统理论，就环境要素对儿童成长的影响做出了详细分析。他认为生物因素和环境因素交互影响着人的发展，所以把这种理论描述为生物生态学理论可能更为准确。布朗芬布伦纳认为，自然环境是人类发展的主要影响源。环境（或自然生态）是一组嵌套结构，每一个嵌套在下一个中，就像俄罗斯套娃一样。换句话说，发展的个体处在从直接环境（像家庭）到间接环境（像宽泛的文化）的几个环境系统的中间，或嵌套于生态系统理论的一系列嵌套结构模型中。每一系统都与其他系统以及个体进行交互，影响着发展的许多重要方面。例如，儿童在认知、社会，甚至生理上的不同可以归因于原生家庭环境，也可以归因于社会大环境。布朗芬布伦纳的理论可以帮助我们认知许多可能影响儿童发展的不同水平和类型的环境效应。

（1）第一个环境层次是微观系统，微观系统是指个体活动和交往的直接环境，这个环境是不断变化和发展的，是环境系统的最里层。对大多数儿童来说，微观系统仅限于家庭。随着儿童的不断成长，活动范围不断扩展，幼儿园、学校和同伴关系不断纳入儿童的微观系统中来。对儿童来说，学校是除家庭以外对其影响最大的微观系统。

布朗芬布伦纳强调，要认识这个层次儿童的发展，必须看到儿童与成人的关系是双向的，即成人影响着儿童的反应，当儿童与成人之间的交互反应良好建立并经常发生时，会对儿童的发展产生持久的作用。但是当成人与儿童之间关系受到第三方的影响时，如果第三方的影响是积极的，那么成人与儿童之间的关系会更进一步发展；相反，儿童与成人之间的关系就会遭到破坏。例如，婚姻状态作为第三方因素影响着儿童与父母的关系。当父母双方相互鼓励其在育儿中的角色时，父母双方都会更有效地担当家长的角色；相反，父母婚姻冲突会导致儿童产生敌对反应。

（2）第二个环境层次是中间系统，中间系统是指各个微观系统之间的联系或相互关系。布朗芬布伦纳认为，如果微观系统之间有较强的积极联系，发展可能实现最优化；相反，微观系统之间的非积极联系会产生消极的后果。儿童在家庭中与兄弟姐妹的相处模式会影响儿童在学校中与同学的相处模式。如果在家庭中儿童处于被溺爱的地位，在玩具和食物的分配上总是优先，那么一旦在学校中享受不到这种待遇则会产生极大的不平衡，就不易于与同学建立和谐、亲密的友谊关系，还会影响到教师对其指导、教育的方式。

（3）第三个环境层次是外层系统，外层系统是指那些儿童并未直接参与但却对其发展产生影响的系统。例如，父母的工作环境就是外层系统的影响因素。儿童在家庭的情感关系可能会受到父母是否喜欢其工作的影响。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

(4) 第四个环境系统是宏观系统, 宏观系统是指存在于以上三个系统中的文化、亚文化和社会环境。宏观系统实际上是一个广阔的意识形态。它规定如何对待儿童, 教给儿童什么以及儿童应该努力的目标。在不同文化中这些观念是不同的, 但是这些观念存在于微观系统、中间系统和外层系统之中, 直接或间接地影响儿童知识经验的获得。

布朗芬布伦纳的模型还包括了时间纬度, 或称作历时系统。把时间作为研究个体成长中心理变化的参照体系。他强调时间和环境结合起来考察儿童发展的动态过程。儿童一出生就置身于一定的环境之中, 并通过自己本能的生理反应来影响环境。一方面通过行为, 如哭泣来获得生存所必需的物质; 另一方面儿童也会根据外界环境来调节自己的行为, 冷暖适宜时会露出微笑。

随着时间的推移, 儿童生存的微观系统环境不断发生变化。引起环境变化的可能是外部因素, 也可能是自身的因素。因为人具有主观能动性, 可以自由地选择环境, 而人对环境的选择是随着时间不断推移、个体知识经验不断积累的结果。布朗芬布伦纳将这种环境的变化称为“生态转变”, 每次转变都是个体人生发展的一个阶段。例如, 升学、结婚和退休等。布朗芬布伦纳提出的时间系统关注的正是人生的每一个过渡点, 他将转变分为两类: 正常的(如入学、青春期、参加工作、结婚和退休)和非正常的(如家庭中有人去世或病重、离异、迁居和彩票中奖), 这些转变常常成为发展的动力, 并且这些转变也会通过影响家庭进程对家庭其他成员的发展产生间接影响。

将家庭看作是一个社会系统, 一个整体结构, 它由相互关联的部分组成, 其中各个部分之间都会相互影响, 而且每一部分都有助于总体功能的发挥。以传统的核心家庭为例, 即使只有父亲—母亲—孩子组成的系统也是相当复杂的。孩子和母亲的交往就已经涉及一个交互影响的过程。孩子的微笑可以由母亲的微笑所引发, 而母亲担心的表情通常也会使孩子变得小心谨慎。当父亲参与进来时又会发生什么变化呢? 母子之间的双向过程突然转变成了由夫妻关系、母子关系和父子关系组成的家庭系统, 也就是说, 家庭要素大于其组成部分各要素之总和。父母影响孩子, 孩子也影响着父母以及他们之间的夫妻关系。当然, 夫妻关系也影响着孩子的养育情况、孩子的行为等。显然, 家庭确实是一个复杂的社会系统。

三、人本主义理论

人本主义理论强调人的尊严、价值、创造力和自我实现, 把人的本性的自我实现归结为潜能的发挥。人本主义学派认为, 人类有一种天生的“自我实现”的动机, 每个人都有自我发展、自我扩充的愿望。所谓“自我实现”, 即一个人最大限度地实现自身各种潜能的趋向。因此, 教育无须向受教育者灌输什么知识, 只需为受教育者潜能的发展提供一个宽松、和谐的心理环境。

人本主义于 20 世纪 50 年代至 60 年代在美国兴起, 在 20 世纪 70 年代至 80 年代迅速发展, 它既反对行为主义把人等同于动物, 只研究人的行为, 不理解人的内在本性, 又批评弗洛伊德只研究神经症和精神病人, 不考察正常人的心理, 因而被称为心理学

的第三种运动。人本主义最大的贡献是看到了人的心理与人的本质的一致性，主张心理学必须从人的本性出发研究人的心理。

该学派的主要代表人物是马斯洛（1908—1970）。马斯洛认为人类行为的心理驱动力不是性本能，而是人的需求，他将其分为两大类、七个层次，如一座金字塔，由下而上依次是生理需求、安全需求、归属需求、尊重需求、自我实现需求，人在满足高一层次的需求之前，至少必须先满足低一层次的需求。

马斯洛在 1943 年出版的《人类激励理论》一书中曾把人的需求类型分为五个层次。处于最底层的是吃、穿、住、行和生殖繁衍等生理需求。生理需求是人与其他动物共有的需求，繁衍的需求，也是人与生俱来的基本需求（见图 1-1）。

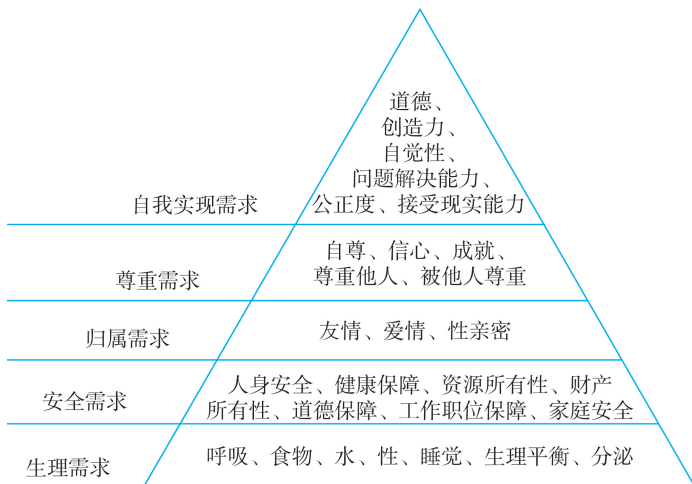


图 1-1 马斯洛的人的需求类型

马斯洛之所以用金字塔形表示人类的需求层次，是因为生存需求是所有人都具有的本能需求，大部分人只有底层需求满足后才会去追求高一层次的需求。

第一层是生理需求，包括吃、穿、住、行等，生理需求是保证个体得以存活的基本需求，是人类与动物共有的需求。

第二层是安全需求，包括人身安全、健康保障、财产保障和家庭保障等，安全需求也是人和动物共有的需求。

第三层是归属需求，包括友情和爱情等。

第四层是尊重需求，包括自我尊重、自信心和成就感，以及尊重他人且被他人尊重的情感等。

第五层是自我实现的需求，所谓自我实现，即努力实现个人理想和抱负，最大限度地发挥个人的潜能的需求。这是人类所特有的需求，人的创造性使得人能够在发挥自己自身潜力的过程中体会到自我价值实现的快乐与满足。

上述五个需求层次又被概括为三种需求类型：其中第一层的生理需求和第二层的安全需求被归入类型Ⅰ“生存需求”，即出于动物求生本能和种族繁衍的本能所产生的需求；第三层的归属需求和第四层的尊重需求被归入类型Ⅱ“归属需求”，“归属需求”是人的社会性的体现，也是人区别于其他动物的本质特征；第五层的自我实现需求被

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

Appendix

归结为类型Ⅲ“成长需求”，“成长需求”是人发展到高级阶段所产生的需求。处于自我实现阶段的人不再满足于物质生活的享受，而更看重自己对于社会的存在价值，更愿意为社会多做贡献，以实现自身价值。

四、优势视角理论和增强权能理论

优势视角理论是一种关注人的内在力量和优势资源的理论，意味着应当把人们及其环境中的优势和资源作为社会工作助人过程中所关注的焦点，而非关注其问题和病理。优势视角理论基于这样一种信念，即个人所具备的能力及其内部资源允许他们能够有效地应对生活中的挑战。优势视角理论是偏向微观的一种理论视角，它更关注微观视角下的个体和群体，这里的微观可以理解为理论的目标指向是以案主的改变为基础所产生的服务成效。当案主的优势、资源信念重新为案主所发掘并使用，产生来自案主内部的抗逆力，优势视角理论便发挥了不可忽视的作用。

增强权能理论与优势视角理论有异曲同工之处，都是强调环境对个人能力的影响。优势视角理论始终强调人的潜能和优势，所有的环境都充满资源，它主张个体、家庭和社区都有不同的优势。对问题的解构和建构，使得原本被视为问题的现象变得合理，具有其独特的优势。而增强权能理论认为，个人的无力感是由于环境造成的。社会环境中存在着直接或间接的障碍使弱势群体无法实现其权能，但是这种障碍是可以改变的。个人的权能可以通过社会互动不断增加。赋权最早由美国学者巴巴拉·所罗门在《黑人赋权：受压迫社区里的社会工作》中提出，赋权理论自诞生之初，就以追求社会资源的再分配为目标，对阶层、群体之间的不平等做出了反压制和对抗。关于赋权的理解有许多说法，赋权的初始定义通常是指个体、群体或社区凭借赋权所带来的力量能够开始掌握环境，并在此基础上进一步实现自己的目标。赋权涉及个人、人际和政治等三个层面。个人层面上的赋权集中于个人发展、个人权力感和自我效能感的方式；人际层面上的赋权强调使个人可以有更多影响他人能力的具体技术的发展；政治层面上的赋权强调社会行动和社会改变的目标。赋权是由权力、无权、去权以及增权核心概念建构起来的。从去权、增权的角度来说明赋权过程的宏观性。赋权过程可以分为两个阶段，第一阶段与优势视角理论具有相似性，都是协助案主从内部获取力量，而第二阶段则要回归到与资源分配有关的阶层与政治之中，“弱势群体”一词本身就表明了社会的阶层属性，当弱势群体的去权问题被关注时，社会各个方面的力量势必要为其增权，达到资源的平均分配，实现公平。

公共文化服务是公民个人权能增加的重要途径。文化传播可以改变弱势群体的价值观和处世方式，计划培训可以增强弱势群体参与社会竞争的能力，文体活动能够丰富弱势群体的精神生活，改善其社会关系。