

2026 年社工考试中级综合知识点总结【人大版】

第一章 社会工作服务的内涵

社会工作服务是社会工作事业的核心组成部分，是**联系服务群众、保障和改善民生、推进社会治理现代化**的重要制度安排。它是指运用社会工作的**专业理念、知识和方法**，为有需要的个人、家庭和群体提供包括**困难帮扶、资源链接、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适、能力提升、社会融入**等在内的专业服务。

第一节 社会工作服务的目标与功能

（一）社会工作服务的目标

- (1) **助力密切党群关系，做好新时代群众工作**：发挥纽带作用，传递党的关怀，深入基层了解群众需求，践行群众路线，为巩固党的执政基础贡献力量。
- (2) **助力化解社会矛盾，健全社会治理体系**：运用专业方法回应社会问题，修复社会关系，疏导情绪，从源头化解矛盾，推动构建共建共治共享的社会治理格局。
- (3) **助力丰富服务供给，持续增进民生福祉**：聚焦人民群众多层次、多样化、个性化的美好生活需要，提供**精准化、精细化**的服务，提升人民的获得感、幸福感、安全感。

（二）社会工作服务的功能

- (1) **提升人们应对自身问题的能力**：帮助服务对象分析困境原因，发掘自身优势，制定计划，通过活动提升其解决问题能力。
- (2) **增强环境的回应能力**：针对社会环境中的资源系统问题（如信息不畅、配置不合理），通过激发活力、改善沟通、优化配置等方式，增强环境对个人需求的回应性。
- (3) **促进人与环境的良性互动**：在人与资源系统间建立连接，促进双方有效互动，提高人与环境的契合度，从而更好地满足需求。

第二节 社会工作服务的领域

社会工作服务的领域可从服务人群和服务场景两个维度划分。

（一）服务人群类

- (1) **儿童社会工作服务**：围绕儿童生存权、受保护权、发展权与参与权，回应其成长需求，促进全面发展。
- (2) **青少年社会工作服务**：针对青少年特殊需求，增强其社会功能，建立“家庭—学校—社区”支持网络。
- (3) **老年社会工作服务**：协助老年人应对多维度困境，开发其能力与资源，提升生活质量和幸福感。
- (4) **残疾人社会工作服务**：为残疾人及其家庭提供**康复、教育、就业及社会融入**等支持。
- (5) **妇女社会工作服务**：帮助妇女挖掘潜能，促进男女平等，保障其社会权利与资源。
- (6) **新就业群体社会工作服务**：为网约配送员、快递员等提供**个案帮扶、心理疏导、社会融入**等服务，提升

其获得感。

(7) **退役军人事务社会工作服务**：为退役军人及家属提供就业扶持、优抚优待、权益保障等服务，推动角色转换与社会融入。

(二) 服务场景类

(1) **基层治理和基层政权建设领域社会工作服务**：在村（社区）场景中，协助链接资源，推动居民有序参与，增强社区凝聚力与自我治理能力。

(2) **人民信访工作领域社会工作服务**：在信访部门场景中，依法协助处理信访事项、支持信访人及调解矛盾。

(3) **防灾减灾救灾社会工作服务**：服务受灾群众、家庭和社区，帮助其修复关系、提升能力、增强功能。

(4) **家庭社会工作服务**：以家庭整体为中心，推动家庭家教家风建设，促进家庭功能发挥。

(5) **学校社会工作服务**：在学校场景中，协调资源构建学生支持网络，促进良性互动，满足学生成长需要。

(6) **医务社会工作服务**：在卫生健康领域，为患者、家属等提供支持，解决心理、家庭和社会相关问题，提升医疗效果。

(7) **司法社会工作服务**：为涉罪人员、不良行为青少年等提供思想教育、心理辅导、行为纠正等服务，促进其社会融入。

(8) **企业社会工作服务**：在企业中为员工及管理层提供心理支持、关系协调、福利提升等服务，促进共同发展。

(9) **社会救助社会工作服务**：在社会救助领域，协助救助对象舒缓压力、提升能力、建立支持网络，改善生活境况。



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

第二章 社会工作服务发展的基本原则

社会工作服务发展必须遵循以下七项基本原则：

(1) 坚持中国共产党的全面领导

- 中国共产党领导是中国特色社会主义**最本质的特征**和**最大优势**，是党和国家事业发展的**根本保证**。
- 社会工作服务必须坚定不移地**听党话、跟党走**，不断提高政治站位，确保服务发展的正确方向。

(2) 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导

- 该思想是当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义，是中华文化和中国精神的时代精华。
- 其核心内容包括“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”以及“六个必须坚持”的世界观和方法论。
- 社会工作服务必须以此为根本遵循，发挥专业作用，助力中国式现代化建设和民族复兴伟业。

(3) 坚持践行社会主义核心价值观

- 社会主义核心价值观是**凝聚人心、汇聚民力的强大力量**。
- 社会工作服务作为一项**助人的道德实践活动**，必须自觉培育和践行，并在服务中传播正确社会价值与正能量。

(4) 坚持以人民为中心

- 这是党的**性质宗旨**和**初心使命**的体现，是社会工作的根本价值取向。
- 社会工作服务必须始终把**实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益**作为出发点和落脚点，用心用情为人民排忧解难，增强其获得感、幸福感、安全感。

(5) 坚持践行新时代党的群众路线

- 群众路线是党的**生命线和根本工作路线**，是**密切联系群众**的重要法宝。
- 社会工作服务必须自觉践行新时代群众路线，更好地发挥**联系、凝聚、服务群众**以及密切党群关系的纽带作用。

(6) 坚持走中国特色社会主义社会治理之路

- 社会工作服务要致力于完善**共建共治共享**的社会治理制度，协助化解社会矛盾。
- 重点在于**关爱服务困难弱势群体**，引导公众有序参与，并加强**党建引领基层治理**和基层政权建设。

(7) 坚持职业化和专业化

- 这是提升服务能力、增强服务可及性与成效的重要途径。
- 需从教育培训体系、职业资格制度、职业道德建设、自主知识体系构建等方面着力推进，以有效回应人民群众多层次、多样化需要。

第三章 开展社会工作服务应重点掌握的相关政治理论

第一节 党的二十大和二十届历次全会精神

(1) 党的二十大精神

党的二十大是在迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会。

- **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，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。
- **伟大变革：**总结了过去五年的工作和新时代十年的三件大事（中国共产党成立一百周年、中国特色社会主义进入新时代、完成脱贫攻坚与全面建成小康社会），这些成就在**党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华民族发展史**上具有里程碑意义。
- **理论创新：**强调开辟马克思主义中国化时代化新境界，坚持“两个结合”（同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合），把握好新时代中国特色社会主义思想的**世界观和方法论**（即“六个必须坚持”）。
- **使命任务：**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。明确了**两步走**的战略安排和前进道路上必须牢牢把握的**五项重大原则**。
- **中国式现代化：**阐明了**中国式现代化的五大中国特色**（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）和**九项本质要求**。
- **重大部署：**对社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设，以及**教育科技人才、法治建设、国家安全、国防和军队建设、港澳台工作、外交工作**等方面作出系统部署，并强调**坚定不移全面从严治党**。

(2) 党的二十届二中全会精神

全会重点部署了**深化党和国家机构改革**，以推进国家治理体系和治理能力现代化，落实党的二十大战略部

署。

- 核心举措之一是**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、**党建引领基层治理和基层政权建设**、全国性行业协会商会党建工作、**新经济组织、新社会组织、新就业群体**党建工作，以及指导社会工作人才队伍建设等，并统一领导国家信访局。

(3) 党的二十届三中全会精神

全会聚焦“进一步全面深化改革、推进中国式现代化”。

- **重大意义与总体要求**：强调改革是**关键时期**的必然要求，明确了指导思想、总目标（到2035年基本实现国家治理体系和治理能力现代化）和**主要原则**。
- **系统部署**：对构建**高水平社会主义市场经济体制**、推动**高质量发展**、统筹**教育科技人才**改革、完善**宏观治理**、促进**城乡融合**、扩大**高水平对外开放**、发展**全过程人民民主**、建设**法治中国**、繁荣**社会主义文化**、**保障和改善民生**、建设**美丽中国**、维护**国家安全**、深化**国防和军队改革**以及加强党的全面领导等方面作出全面改革部署。

(4) 党的二十届四中全会精神

全会审议通过“十五五”规划建议，为基本实现社会主义现代化关键时期绘制蓝图。

- **历史方位**：“十五五”时期是基本实现社会主义现代化的**关键时期**，承前启后。
- **指导方针与目标**：明确了**指导思想**、必须遵循的**原则**，以及到2035年**基本实现社会主义现代化**的主要目标。
- **战略任务与举措**：部署了十三项重点任务，包括建设现代化产业体系、加快科技自立自强、构建新发展格局、构建高水平社会主义市场经济体制、扩大高水平对外开放、推进乡村全面振兴、促进区域协调、繁荣社会主义文化、**保障改善民生与推进共同富裕**、建设美丽中国、推进国家安全体系和能力现代化、高质量推进国防和军队现代化等。这些部署为社会工作服务在**增进民生福祉**、**加强社会治理**、**化解社会矛盾**、**服务重点人群**等领域指明了工作方向和着力点。

第二节 习近平总书记对社会工作的重要指示

2024年中央社会工作会议传达了习近平总书记对社会工作的重要指示，这是新时代社会工作的**总章程**、**总部署**、**总动员**，指明了根本方向。

(1) 重要指示内容

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

- **形势任务：**面对社会结构深刻变化，特别是**新兴领域**（新经济组织、新社会组织、新就业群体）迅速发展，社会工作须展现**新担当新作为**。
- **根本遵循：**坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党中央全会精神，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**。
- **核心任务：**突出抓好**新兴领域党的建设**；抓好**党建引领基层治理和基层政权建设**；抓好**凝聚服务群众工作**，推动**社会工作高质量发展**。
- **共同责任：**强调做好社会工作是**全党共同责任**。各级党委要扛起政治责任；各地各部门要**协同联动**；社会工作部门要加强自身建设，**强化政治担当**，勇于探索实践，为推进中国式现代化作出贡献。

(2) 重要指示的丰富内涵

- (1) **新时代社会工作的重要地位：**确立社会工作在党和国家全局中的战略位置，是坚持**党管社会工作**、推进国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。
- (2) **新时代社会工作的重要成就：**肯定在党中央领导下，社会工作在**体制机制完善、基层基础夯实、大战大考应对**等方面取得重要成就。
- (3) **新时代社会工作的重要任务：**深刻分析社会变化带来的**新形势新挑战**（如社会结构变化、矛盾问题复杂、群众诉求多样），要求增强预见性，把**防风险、守底线**贯穿始终。
- (4) **新时代社会工作的重要原则：**明确要坚定不移走**中国特色社会主义社会治理之路**，核心是将党的**组织优势转化为社会治理效能**，提高治理的**社会化、法治化、智能化、专业化水平**。
- (5) **新时代社会工作的重要部署：**聚焦社会工作部门主责主业，将**新兴领域党建**置于优先位置，以此引领基层治理和凝聚服务群众工作，推动**社会工作高质量发展**。
- (6) **新时代社会工作的重要责任：**强调做好社会工作是**全党共同的政治任务**，必须加强组织领导，形成**强大合力**。
- (7) **新时代社会工作的重要要求：**要求全新组建的社会工作部门加强自身建设，以**自我革命精神**和**服务社会理念**，提升履职能力，深化理论实践创新。

第三节 习近平总书记关于基层治理的重要论述

基层治理是国家治理的基石，总书记的论述深化了对基层治理现代化的规律性认识。

(1) 基层强则国家强，基层安则天下安

- **极端重要性：**基层是一切工作的**落脚点**，是党的**执政之基、力量之源**。只有夯实基层基础，国家根基

才能稳固。

- **根本保证：**必须坚持和加强党对基层治理的全面领导，推动党组织向基层延伸，构建党组织统一领导的基层治理体系。
- **发展路径：**从“社会管理”到“社会治理”的飞跃，强调**系统治理、依法治理、综合治理、源头治理**。完善社会治理体系，推动**重心下移**。
- **显著优势：**将社区作为**筑牢国家治理体系的基层基础**，通过社区平台办好民生实事，是中国特色基层治理的显著优势。

(2) 把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点

- **价值取向：**以**最广大人民根本利益**为根本坐标，从解决群众**最关心最直接最现实**的利益问题入手。
- **工作重点：**着力解决好人民群众**急难愁盼**问题，做好**普惠性、基础性、兜底性**民生建设。
- **方法路径：**推动**公共资源向基层延伸、向农村覆盖、向弱势群体倾斜**，做到抓重点、抓实在、抓持久、抓组织。
- **能力建设：**加强社区服务能力建设，提供**精准化精细化**服务，健全**网格化管理、精细化服务、信息化支撑**的基层治理平台。

(3) 构建共建共治共享的城乡基层治理格局

- **目标愿景：**建设**人人有责、人人尽责、人人享有**的社会治理共同体，实现活力与秩序有机统一。
- **制度基础：**完善**基层民主制度**，发展基层协商民主，保障人民依法管理基层公共事务。
- **能力支撑：**加强**基层政权治理能力建设**，推动资源、服务、管理下沉，优化乡镇（街道）机构职能。
- **力量协同：**激发全社会活力，完善**党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障**的社会治理体制，引导社会力量参与。

(4) 构建富有活力和效率的新型基层社会治理体系

- **理念方法：**树立**系统治理、依法治理、综合治理、源头治理**理念，处理好活力与秩序关系。
- **水平提升：**提高社会治理**社会化、法治化、智能化、专业化**水平，运用现代科技提升效能。
- **乡村善治：**健全**自治、法治、德治相结合**的乡村治理体系，强化农村基层党组织建设，培育文明乡风。
- **经验传承：**坚持和发展新时代**“枫桥经验”**，将矛盾化解在基层、在萌芽状态，加强和改进人民信访工作。

(5) 坚持大抓基层的鲜明导向，推进以党建引领基层治理

- **工作导向：**树立**大抓基层**的鲜明导向，推动资源向基层下沉，为基层减负，反对形式主义、官僚主义。
- **组织保障：**充分发挥基层党组织的**战斗堡垒作用**，以提升组织力为重点，突出政治功能，将其建设成为领导基层治理的坚强核心。
- **队伍关键：**建立**素质优良的专业化基层干部队伍**（包括社区工作者），选优配强带头人，加强监督管理，惩治群众身边的腐败。

第四节 中央社会工作会议精神

2024年11月5日至6日，党中央首次召开中央社会工作会议，会议传达了习近平总书记对社会工作的重要指示。

(1) 会议核心定位与要求

- 会议指出，习近平总书记的重要指示具有**极强的政治性、思想性、指导性**，是做好新时代社会工作的**总指引**，必须深入学习领会、坚决贯彻落实。
- 会议强调，习近平总书记关于社会工作的重要论述，是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分，系统阐明了新时代社会工作的**根本原则、价值取向、发展方向、重点任务、基础保障**。

(2) 会议部署的重点工作任务

会议明确，要全面贯彻党中央精神，深入学习贯彻习近平总书记重要论述和指示精神，把握总体要求，奋力开创新局面。重点工作包括：

- **(1) 突出新兴领域党建：**将**加强新兴领域党的建设**作为重中之重，加强统筹与分类指导，重点抓好**新经济组织、新社会组织、新就业群体**的党建工作，推进党的**组织覆盖和工作覆盖**，促进行业协会商会党建与改革发展。
- **(2) 深化基层治理建设：**加强党建引领基层治理和基层政权建设，着力破解基层治理“小马拉大车”突出问题，统筹推进**基层赋能和减负**。
- **(3) 扎实做好群众工作：**扎实做好**凝聚服务群众工作**，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进信访工作法治化，做好人民建议征集，发展志愿服务事业。

(3) 会议明确的组织领导与保障

- 会议要求，各级党委要加强对社会工作的**领导**，落实**政治责任**，健全**工作体系**，建强**社会工作者队伍**，以改革创新精神推动社会工作高质量发展。

第四章 社会工作服务专业价值观与道德规范

社会工作服务是融合理念、知识和方法的整合性实践。理念涵盖专业价值观与道德规范，二者相互融合贯穿全过程，共同奠定服务的价值基础和精神内涵。

第一节 社会工作服务专业价值观与道德规范的文化基础

文化基础：中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化共同构成的中国特色社会主义文化，是专业价值观与道德规范的文化基础和精神资源。

一、中华优秀传统文化

我国社会工作服务的专业价值观根植于中华优秀传统文化，后者为其孕育和提供了丰富的文化滋养。

- (一)仁爱思想与大同理想：中华文化以人本思想为核心，“仁者爱人”强调推己及人的处世智慧，主张“己所不欲，勿施于人”和“和而不同”。这种由“修身、齐家”到“治国、平天下”的仁爱扩展，最终升华为“民惟邦本”的社会关爱。同时，自古追求的“天下为公”的大同理想，体现了对民生保障与和谐社会的不懈追求。这些思想与社会工作服务以人为本、促进社会和谐、增进民生福祉的专业使命高度契合。
- (二)自强精神与守望情怀：中华文化倡导“天行健，君子以自强不息”的入世态度和“天下兴亡，匹夫有责”的责任担当，推崇经世致用、知行合一的处世方式。这种精神滋养了社会工作对生命的尊重、对责任的担当以及对自决意识的重视，与社会工作“助人自助”的目标高度一致。同时，基于“义”与“信”形成的“守望相助”家园情怀，展现出“老吾老以及人之老”的社会关切和“一方有难，八方支援”的集体力量，与社会工作倡导的自助互助精神高度相关。
- (三)道法自然的人生智慧与天人合一的系统观：中华文化认为万物遵循“道法自然”，强调尊重生命的多样性和动态性，遵循人的成长规律。同时，将人与环境的理想关系视为“天人合一”，包含着人与环境交互影响的动态系统观，肯定人在环境面前的主动性和创造性。这种思想为社会工作服务尊重人的成长规律、生命的多样性以及改善人与环境的关系、激发成长潜力提供了深刻的哲学观察视角和思想资源。

二、我国革命文化和社会主义先进文化

这两类文化一脉相承，共同形成了具有中国特色的社会工作服务专业价值体系。

- (一)我国革命文化：革命文化是马克思主义中国化的创新成果，蕴含人民利益至上、全心全意为人民

服务的理念，以及红船精神、井冈山精神等系列革命精神和**艰苦奋斗、利他互助**等革命道德品质。它为社会主义先进文化提供了精神滋养，也为社会工作专业价值观奠定了深厚的**价值基础**。

- **(二)社会主义先进文化**：社会主义先进文化以马克思主义为精神内核，强调通过“两个结合”提供价值引领。其精髓——**社会主义核心价值观**（富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、法治，爱国、敬业、诚信、友善），是当代中国精神的集中体现。社会主义核心价值观**几乎涵盖了社会工作服务专业价值观的所有内涵**，为其构建提供了系统的观察视角和深厚的文化内涵。

第二节 社会工作服务的专业价值观

社会工作服务是一种以**价值为本**的助人实践，专业价值观是其发展的**基石**和贯穿始终的**依据和灵魂**。

一、社会工作服务专业价值观的作用

- **(1)专业理想的源泉和专业规范建立的基础**：在专业价值观引领下，社会工作者能了解使命、内化理念、规范行为，坚守专业理想，明确**专业边界**，凝聚专业共同体。
- **(2)专业成长的首要环节**：在理念、知识、方法三者合一中，专业价值观居于**核心地位**。接受专业价值观教育是成为合格社会工作者的**必要条件**，能塑造专业认同，促使其投身并创新专业实践。
- **(3)专业认同的重要途径**：通过确立专业价值观，社会工作者能明确使命方向，建立**相互信任的专业关系**，收获认可，赋予服务明确意义，保证其**可持续性**。

二、社会工作服务专业价值观的内容

专业价值观从根本上体现为对**人与环境内涵的理解**。具体包括：(1)与服务对象个人相关、(2)与社会相关、(3)与社会工作服务过程相关的价值观。它既关注个体利益也着眼社会整体利益，既注重个体能力提升也致力于社会环境优化，并强调不能以**损害个体尊严、价值或社会公平正义**为代价来获取所谓的“善”的结果。

三、社会工作服务专业价值观的实践原则

- **(一)平等原则**：以**接纳与关怀**的态度对待所有服务对象，在承认和尊重个体差异的基础上提供公平服务，促进社会的**和谐与公正**。
- **(二)非评判原则**：尊重人的价值和尊严，避免贴标签和预设价值观，理解服务对象经验，**尊重服务对象自决权**。

- **(三)个别化原则**：尊重服务对象的**独特性**，从具体现实场景出发，反对刻板化，提供**精准匹配的个性化服务**。
- **(四)整合性原则**：强调人与环境的**整体性和系统性**，既关注个体生理、心理、社会的整体性成长，也关注家庭、社区、制度文化的系统性改善，通过多主体协同，促进人的**全面发展**。
- **(五)持续学习原则**：追踪最新研究成果，通过继续教育、培训和督导等方式不断提升**专业素养和服务能力**。

第三节 社会工作服务的道德规范

道德规范是专业共同体在价值观共识基础上对从业者制定的**行为准则**，通过行业自律保障服务有章可循。

一、社会工作服务道德规范的作用

- **(一)维护专业规范性的重要基础**：为复杂情境中的**角色定位和职责分工**提供指引，引导社会工作者判断自身行为的正当性，维护专业规范性。
- **(二)提高服务质量的重要保障**：为恰当运用理念、知识和方法提供指引，避免因道德规范意识缺失导致服务对象权益受损。
- **(三)保护从业人员的重要依据**：为行为提供明确指引，遵守者获得专业共同体接纳，违反者受排斥甚至法律制裁，也为保障**自身权益**提供依据。

二、社会工作服务道德规范的内容

- **(一)主要议题**：
 1. **以服务对象利益为核心**：**重要基石**，要求始终将服务对象利益放在首位。
 2. **知情同意**：服务对象的基本权利，确保其基于充分信息作出自主决策。
 3. **隐私保密**：**最为重要的议题之一**，要求严格保密，在数字化时代需有更严格的意识和行为。
 4. **服务对象自决**：尊重服务对象的自主权利，但在特定条件下（如能力受限、预见到重大伤害）可限制。
 5. **专业关系**：一种**限制性关系**，有明确的专业界限，避免产生双重或多重关系。
 6. **资源分配**：确保资源根据需求被**公平、合理地分配**，程序公开透明。

7. **自我成长与自我关怀**：社会工作是一项**社会情感劳动**，社会工作者需不断学习成长，同时了解自身界限，必要时寻求支持或转介。

- **(二)不当行为及风险管理**：

- **不当行为**：指与专业服务标准不符且对服务对象造成伤害的行为，包括**过失、渎职、不作为**（如不当泄露隐私、利用专业关系得利等），会受到专业或法律制裁。
- **风险管理**：旨在有效管理道德规范问题。风险分为**内生性**（个人原因）和**制度性**（制度不完善）。风险管理是一个涵盖**事前预防、事中减害、事后应对**的闭环的系统过程。

三、社会工作服务道德规范的实践原则

- **(一)问题的形成因素**：情境的不确定性、多元利益冲突、资源的有限性、新技术和新智能的出现。
- **(二)影响因素**：**道德规范决策主体**（自身德行、经验、美德）、**道德事件**（性质、结果）、**环境**（政策、文化等）。
- **(三)实践原则及运用过程**：
 - **五层次实践原则**（有先后顺序）：**保护生命原则 > 自主原则 > 不伤害和最小伤害原则 > 更好生活质量原则 > 隐私保密原则**。后面的原则应让位于前面的原则。
 - **运用过程**：
 - **(1)认识道德规范问题**：识别问题，把握利益冲突和权利义务。->
 - **(2)进行道德规范判断**：结合情境分析论证，检索准则，权衡原则，考虑后果，咨询意见，形成合理判断。->
 - **(3)确定道德规范意图**：形成决策目标，考察可行性，预测处理例外。->
 - **(4)实施道德规范决策行为**：调整动机，有效落实决策。这是一个在具体情境中运用原则进行判断和选择，并说明其正当性的过程。

第五章 人类行为与社会环境

人生存于环境之中，并与环境持续地发生相互作用，这种作用对人的行为有重要影响。社会工作服务旨在促进个人与环境之间的良性互动，并有效解决二者失衡或冲突所引发的个人及社会问题。

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

（一）人类行为的类型

1. **本能行为和习得行为**：从起源看，本能行为由**遗传**决定（如觅食、睡眠），习得行为通过后天学习形成（如语言、社交）。
2. **亲社会行为和反社会行为**：从对社会的作用看，亲社会行为对他人、社会**有益**（如助人、合作），反社会行为则造成**损害或威胁**（如攻击、欺骗）。
3. **正常行为和偏差行为**：从是否符合**社会规范**看，正常行为符合大多数人的行为模式，偏差行为则**显著偏离**社会规范。其划分是**相对的、动态的**，深受文化、时代背景影响。

（二）人类行为的特点

1. **适应性**：人类根据内外环境变化**调整自身行为**，以求得生存和发展，既有被动顺应，也有主动改造。
2. **多样性**：由于遗传、文化、个性等差异，行为模式表现出显著的**差异**。社会工作者需尊重这种多样性，避免文化偏见。
3. **发展性**：行为在个体整个生命历程中发生**规律、有序的变化**，从简单到复杂，从依赖到独立。
4. **可控性**：行为受到个体**主观意识的控制和调节**，体现了个体的能动性和自主性。
5. **整合性**：行为是**认知、情感、意志和行动（知情意行）**相互联系的有机统一体。

二、社会环境的构成要素

社会环境是与人类行为相互作用的社会系统，是行为发生和发展的场所与条件。

1. **家庭**：最基本单元，影响最深远。主要类型包括核心家庭、主干家庭、联合家庭、单亲家庭、重组家庭等。
2. **朋辈群体**：由年龄、兴趣等相似的个体组成的**非正式群体**。特点：**平等性与自发性、相似性与认同感、强烈的凝聚力与影响力、过渡性与发展性**。
3. **学校**：个体接受系统教育、完成**社会化**过程的主要场所。
4. **工作单位**：社会成员为获取收入从事有目的活动而形成的**有组织的社会实体**。

5. **村、社区**：承载人际互动、情感联系和社会支持的生活共同体。
6. **文化**：特定人群共享的价值观、信仰、规范的总和，是行为多样性的根源。分为**物质文化**与**非物质文化**、**传统文化**与**现代文化**。
7. **大众传媒**：信息传播渠道和社会现实的建构者，深刻影响人们的认知、态度和行为。分为**传统媒体**与**新媒体**。

三、人类行为与社会环境的相互作用

（一）社会环境对人类行为的作用

1. **家庭**：奠定人格基础、训练社交技能、养成行为习惯、调节心理健康、传递家风文化。
2. **朋辈群体**：**两面性**。积极作用是促进社交、激发动力、提供情感支持；消极作用是诱发问题行为、导致盲目从众、引发焦虑、形成排他性小圈子。
3. **学校**：传授知识、培养社会规范、传承文化、筛选人才、提供平等机会。
4. **工作单位**：规范行为、塑造价值观、构建社会资本、决定经济地位、影响心理健康、促进技能发展。
5. **社区**：建立社会规范、塑造身份认同、提供社会支持网络、构建物理环境、维护社会秩序。
6. **文化**：塑造认知方式、设定道德标准、引导情感表达、影响决策动机、塑造健康观念。
7. **大众传媒**：塑造认知观念、驱动消费行为、传播社会规范、进行社会动员。

（二）人类行为对社会环境的能动作用

1. **人类行为需要适应社会环境**：个体通过**社会化过程**将社会规范内化，其行为选择也受到**社会结构的制约**。
2. **人类能够改造和创造社会环境**：从个体的日常选择到群体的**集体行动**，再到科学与艺术的**思想创新**，以及对规则的**再定义**，人类都能动地改变着社会环境。

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

- **婴幼儿期（0-3岁）**：发展速度最快、可塑性最强。生理上大脑飞速发育；心理上出现符号表征功

能；社会性发展的核心是建立**依恋关系**和形成初步的**自我意识**。

- **学龄前期（4-6岁）**：生理上动作能力进步；心理上思维具**符号性**但缺乏逻辑，语言进入“**爆炸期**”；社会性上核心冲突是**主动与内疚**，**游戏**是主要社会化方式。
- **学龄期（7-12岁）**：生理上“外在平稳，内在剧变”，大脑持续精细化；心理上发生“**认知革命**”，思维具有逻辑性，**元认知**开始发展；社会性上核心冲突是**勤奋与自卑**，**学校**成为核心场域。
- **青少年期（13-18岁）**：生理上以**青春期**启动为标志；心理上核心任务是构建**自我同一性**，情绪体验强度高、波动大；社会关系上追求自主，**朋辈群体**重要性超越家庭。
- **成年早期（19-40岁）**：生理机能达到顶峰后开始缓慢衰退；心理上发展更成熟的认知模式（如**实用智力**）和**情绪智力**；社会性上核心冲突是**亲密与孤独**，是社会角色转换最密集的时期。
- **成年中期（41-65岁）**：生理变化渐进明确，感官功能衰退，女性经历**更年期**；心理上认知能力发生**结构性重塑**，以“**智**”取胜；社会性上角色最复杂，面临“**上有老下有小**”的**双重照护压力**和可能的“**空巢综合征**”与“**职业高原**”。
- **成年晚期（65岁以后）**：生理上全身性、不可逆地衰退；心理上围绕“**整合与接受**”展开，核心冲突是**完善感与绝望感**，通过**生命回顾**获得智慧；社会性上经历**退休、丧偶**等重大角色转变。

二、人生各阶段面临的主要问题及介入策略

- **婴幼儿期**：
 - **主要问题**：**婴幼儿照护**（家庭照护压力、代际冲突）、**婴幼儿虐待**。
 - **介入策略**：**赋能家庭**（亲职教育）、**培育社区资源**（托育点）、坚持**儿童利益最大化原则**，从“**反应式保护**”转向“**预防式支持**”。
- **学龄前期**：
 - **主要问题**：**情绪问题**（恐惧、焦虑、愤怒）、**行为问题**（攻击性、说谎、社交退缩）、**入园适应困难**。
 - **介入策略**：多系统干预，**接纳情绪**、开展**情绪认知与调节训练**、**家长教育**、**行为矫正**、创设支持性环境，将入园适应视为**依恋关系的转移与重建**。
- **学龄期**：
 - **主要问题**：**学习障碍**（阅读、书写、计算障碍）、**校园欺凌**、**品行问题**（对立违抗障碍、品行障碍）、**同伴关系不良**。
 - **介入策略**：采用**生态系统视角**和**多层次支持系统**。去**标签化**，开展**优势视角评估**、**认知行为疗**

法、父母管理训练、社交技能训练，构建家-校-社联动的防护网。对校园欺凌需立即制止并分类干预。

- **青少年期：**
 - **主要问题：**学业压力、网络成瘾、越轨行为、亲子冲突与家庭暴力。
 - **介入策略：**从“个体病理”转向“系统失衡”视角。采用多层次综合方案，如个案、小组、家庭工作。对网络成瘾强调系统评估；对越轨行为遵循“教育为主，惩罚为辅”和分级介入；对家庭暴力坚持安全第一，果断介入。
- **成年早期：**
 - **主要问题：**婚恋问题（晚婚、择偶矛盾）、就业问题（失业、转型困难、“疤痕效应”）。
 - **介入策略：**提供婚恋咨询与辅导、搭建健康社交平台、提供系统性就业支持（就业辅导、技能小组、网络构建）。
- **成年中期：**
 - **主要问题：**家庭压力（双重照护、经济压力）、更年期综合征。
 - **介入策略：**提供压力管理与情绪疏导、家庭关系调适、链接社区照护资源、推动创建“家庭友好型”和“更年期友好型”环境。
- **成年晚期：**
 - **主要问题：**健康问题（慢性病、心理健康、社会适应）、老人虐待、死亡焦虑。
 - **介入策略：**提供全面生理-心理-社会评估、哀伤辅导、临终关怀。对老人虐待遵循“安全第一、尊重自决、多方协作、预防为主”的原则。

第六章 社会工作服务的专业理论及其应用

本章立足中国本土化实践，借鉴国际有益经验，归纳了协同治理视角、服务联动视角、社会关系视角、系统视角、优势视角、增能视角、社会发展视角、建构取向视角、心理取向视角等常见的社会工作服务专业理论，概述其基本概念并介绍具体应用。

第一节 协同治理视角

协同治理视角着重强调党建引领下的多方参与协同与共建共治共享，涉及协商、合作、治理等基本概念，在

基层社区服务与治理等领域应用广泛。

一、协同治理视角的基本概念

- **(一)协商**：指各参与方在**开放、理性、透明**的沟通与对话中，深度理解彼此立场、利益与关切点，进而寻求**共识**的过程。协商的目标并非简单由多数人决定，而是探索**共赢方案**，体现**非零和博弈思维**。
- **(二)合作**：指各方在达成共识的前提下，为实现共同目标，围绕**资源共享与责任共担**所开展的联合行动。合作是一种基于**信任与互惠**原则的伙伴关系，目的在于解决各方难以独立应对的复杂问题，实现**协同服务效应**。
- **(三)治理**：一种**多方协同的公共事务解决模式**。从主体维度看，涵盖党政部门、市场、社会力量等；从过程维度看，强调**上下互动**；从目标维度看，以**维护公共利益和增进服务对象福祉**为核心目标。

二、协同治理视角在社会工作服务中的应用

- **(一)实践原则**：
 1. **党建引领下的多方协同**：发挥党组织的**政治引领作用**，整合多方治理力量，开展有序高效的分工协作。
 2. **共建共治共享**：构建**建设有参与、治理有责任、成果可共享**的体系。**共建**是基础，**共治**是核心，**共享**是目标。
 3. **自治、法治、德治相结合**：借助自我治理、法律法规规制以及道德规范柔性引导，保障协同服务与治理网络有序运行。
- **(二)核心策略**：**构建协同服务网络**，包含识别与吸纳、规则设计与制定、资源流动与整合、行动协同与效能评估等步骤。社会工作者承担**网络构建者**与**资源链接者**等角色。

第二节 服务联动视角

服务联动视角着重关注社会工作者在信息共享、资源整合、流程衔接以及行动协调等层面与其他各方的**联结、互动和相互作用**。

一、服务联动视角的基本概念

- **(一)联结**：作为基础性的连接通道，是社会工作者构建的初步关联及关系纽带，是服务联动的**物理根基与前提要件**。
- **(二)互动**：是一个动态进程，是已构建联结的社会服务各方为达成服务目标而开展的双向或多向沟通与行动，具有**动态性、双向性和功能性**等特征。
- **(三)伙伴关系**：指在长期互动基础上，服务联动各方之间构建的一种**平等、互信、权责共担、长期的稳定合作关系**。建立伙伴关系需具备各方认可的服务目标、书面协议、适宜合作方式、定期沟通渠道与评估反馈机制等关键要素。

二、服务联动视角在社会工作服务中的应用

- (一)实践原则:

1. **平等互信**: 尽管各方存在差异,但在协作网络中应被视作地位**平等、相互尊重**的合作伙伴。
2. **优势互补**: 倡导各方聚焦并充分发挥自身核心优势,通过专业化分工组合,达成**整体效能最大化**。
3. **开放共享**: 促进理念、信息、数据、资源等要素在服务联动网络中的流动,构建**开放的生态系统**。

- (二)核心策略:

1. **信息共享**: 借助平台与载体,开展双向或多向的信息传递,以消除**信息不对称**或打破**信息孤岛**。
2. **资源整合**: 针对各方资源进行识别、汇聚、匹配以及优化配置,将分散、闲置、碎片化的资源转化为集中且精准契合服务需求的**资源包**。
3. **流程衔接**: 针对原本碎片化的服务步骤开展重新设计与无缝对接,优化服务链条,避免各环节各自为政。
4. **行动协调**: 在服务执行进程中,各方在时间、空间以及行动节奏上相互协作、保持一致的动态过程。

第三节 社会关系视角

社会关系视角主张以**人际和社会网络化方式**介入,并强调**非正式社会关系**的重要作用,包括社会支持理论与社会资本理论。

一、社会支持理论及其在社会工作服务中的应用

- (一)基本概念:

1. **人际关联**: 指个体于特定人际网络沟通中,经由行动所形成的关联动态,具有**关系性、反身性和建构性**。
2. **人际应对网络**: 服务对象应对问题的模式并非个体孤立,而是依托整体人际关系网络的协同应对模式。构建方式包括关注共同问题、联结相关人员、挖掘潜在资源。
3. **作为过程的人际关系**: 社会支持理论下的专业合作关系是一种**作为过程的人际关系**,强调动态互动性。

- (二)应用:

- **主要步骤**：问题界定（重构为网络挑战）-> 开展头脑风暴 -> 分析审视方案（网络成员主导）-> 选定方案并预估问题 -> 执行与观察新问题 -> 开展服务成效评估（聚焦方向推进）。
- **核心策略**：采用**网络化介入模式**，常见关系引导方式有**网络拓展应对**、**网络联系强化**、**网络意识提升**。

二、社会资本理论及其在社会工作服务中的应用

• （一）基本概念：

1. **社会资本**：深植于社会网络与社会关系，是嵌入社会结构内、可在目的性行动中获取或动员的资源。本质为“**关系即资源**”。
2. **社会资本的层面**：可分为**个体层面与群体层面**，以及**微观、中观与宏观层面**。
3. **社会资本的来源**：包括**组织内部成员之间的持续性互动**、**邻里互助**、**社区层面的集体协作**。

- **（二）应用**：可从以下两方面重点关注：(1)从服务对象的**交往需求**出发；(2)把交往需求转化为实际的**交往行动**。

第四节 系统视角

系统视角将个体置于环境之中予以考察，着重关注个体与环境作为一个整体的**内在关联**以及各系统之间的**交互关系**。

一、系统视角的基本概念

- **（一）系统**：指由相互依存、相互作用的部分（即子系统）所构成的有机整体。可分为**开放系统与封闭系统**，通过**反馈机制**实现自我调节。
- **（二）社会工作服务的实践系统**：
 1. **改变媒介系统**：推动服务对象发生改变的行动主体集合。
 2. **服务对象系统**：社会工作服务的核心参与主体与直接受益者。
 3. **目标系统**：为达成服务目标而需要进行改变或施加影响的系统，具有**动态性**。
 4. **行动系统**：与社会工作者协作以实现服务目标的资源联盟。

二、系统视角在社会工作服务中的应用

• （一）实践原则：

1. **整体关联**：强调系统各部分之间的相互关联性，坚持**人在情境中**的核心原则。

2. **微观—宏观联结**：关注各层级子系统（微观、中观、宏观）之间的关联，实现微观实务与宏观改善的有机融合。

3. **动态平衡**：接纳系统失衡的常态化状态，将干预重点置于引导系统**自主调节**。

• **(二)核心策略**：

○ **服务对象系统的问题评估策略**：评估具有**探索性**，遵循从问题界定到介入实施的四步进阶过程，聚焦于**当下情境**。

○ **目标系统的初次接触策略**：规避直接提及“问题”，转而以目标系统的期望或价值取向作为切入点，探寻系统改变的**杠杆点**。

第五节 优势视角

优势视角把服务对象成长与改变的能力视为社会工作服务的核心要素，涉及优势、韧性、希望等基本概念。

一、优势视角的基本概念

- **(一)优势**：并非个体内在的优点，而是在特定情境下应对困境时，个体**自身能力与所处环境资源的综合体现**，具有**多元性、动态性以及场景性**。
- **(二)韧性**：指个人、家庭或社区在遭遇重大逆境时展现出的**良好适应能力**，不仅能够恢复功能，甚至可促使个体在挑战中实现**成长与提升**。
- **(三)希望**：被定义为服务对象对未来的**积极预期以及实现目标的意愿**，是推动服务对象成长与转变的**核心驱动力**。

二、优势视角在社会工作服务中的应用

- **(一)实践原则**：尊重固有优势、困境的**双重属性**、建立**平等的合作关系**、社区资源导向、扎根于**自然生活情境**、关怀与照护的融合、激发希望与韧性。
- **(二)核心策略**：
 1. **优势识别与聚焦**：主动发掘服务对象的显性优势与隐性优势，防止被问题标签蒙蔽。
 2. **问题场景化与正向转化**：把问题置于具体生活情境中，聚焦问题如何转变而非问题缘何产生。
 3. **优势提问与经验重构**：借助**生存提问、例外提问、可能提问、信心提问**等技巧，引领服务对象发掘自身优势，激发希望。

第六节 增能视角

增能视角聚焦于提升服务对象对自身生活的**掌控能力与行动能力**，涉及效能、无力感、增能等基本概念。

一、增能视角的基本概念

- **(一)效能**：指个体或群体掌控自身生活、对环境施加影响以及达成目标的能力，涵盖**个人维度、人际维度和结构维度**，既是一种内在心理状态，也体现为对外在资源的获取能力。
- **(二)无力感**：作为一种**效能缺失的状态**，其实质为掌控力的匮乏。
- **(三)增能**：核心目标在于实现从“**无力感**”到“**效能**”的转变，兼具**过程性与结果性**双重属性。

二、增能视角在社会工作服务中的应用

- **(一)实践原则**：
 1. **效能不可赋予，仅能激发**：增能是指社会工作者助力服务对象发掘并运用自身力量，如同为种子生长创造条件。
 2. **集体互助**：促使个体与相似处境的他人建立联结，构建互助团体与支持网络，降低无力感。
 3. **社会工作者与服务对象之间是协同关系**：社会工作者是**协同者、同行者或促进者**。
- **(二)核心策略**：
 1. **意识提升**：助力服务对象认识到困境与结构性影响相关，实现问题的去个人化。
 2. **行动反思**：增能是一个“**行动—反思—再行动**”的循环实践进程。

第七节 社会发展视角

社会发展视角强调**经济发展、社会发展与人的发展相结合**，涉及社会发展、社会投资、社区为本等基本概念。

一、社会发展视角的基本概念

- **(一)社会发展**：致力于促进经济发展与社会进步之间的协调，具体涵盖物质福祉增进与**能力提升并重**、宏观与微观的**协同联动**、**共享发展成果**、**可持续性与代际公平**的实现。
- **(二)社会投资**：核心在于通过向个体和社区等投入资源，增强其**生产能力**，涵盖人力资本投资、就业与自主创业支持、资产建设、政策投资。
- **(三)社区为本**：着重强调以社区作为基本单元，实现社区的**在地化发展**，具体涵盖将社区作为服务与发展的物理空间、发掘社区的**内生资产**、推动**社区参与**。

二、社会发展视角在社会工作服务中的应用

- (一)实践原则：
 1. **渐进式发展**：将社会发展视为一个持续优化的过程，强调经济政策与社会政策的**协同效应**。
 2. **社会整合**：借助积极举措推动个体与群体参与经济和社会生活，推动社会的**包容性发展**。
- (二)核心策略：涵盖可持续生计发展策略、以家庭为中心的策略、社区层面的教育及组织策略等。

第八节 建构取向视角

建构取向视角关注人与人之间**积极沟通方式的建构**，包括叙事理论与焦点解决理论。

一、叙事理论及其在社会工作服务中的应用

- (一)基本概念：
 1. **社会建构主义**：聚焦现实的建构性议题，强调现实经由**社会互动、语言以及文化**共同塑造，具有**多元性**。
 2. **叙事与叙事隐喻**：叙事是个体借助语言将零散生活经验整合为有意义“故事”的过程。叙事隐喻的本质是以“**故事**”来理解生活，促使社会工作者从“修理机器的技工”转变为“**倾听故事的协作者**”。
- (二)应用：
 - **实践原则**：多元故事、“**人≠问题**”、倾听与协作、聚焦叙事重塑。
 - **核心策略**：问题外化、例外事件挖掘、**新故事建构与巩固**（如治疗文件、见证仪式）。

二、焦点解决理论及其在社会工作服务中的应用

- (一)内涵：
 1. **聚焦解决方案**：着重关注当下的**例外情境**与未来的目标。
 2. **服务对象是自身问题的专家**：认可服务对象的独特掌控权，实现问题定义、目标设定、解决方案的主导权转移。
- (二)应用：
 - **实践原则**：相信服务对象自决、鼓励有效的行动、依据成效确定服务方法。
 - **核心策略**：正面、未来导向、关注例外、善用资源、务实高效。
 - **服务技巧**：**例外情境问句**（识别问题未发生的时刻）、**奇迹问句**（想象问题已解决的情境）。

第九节 心理取向视角

心理取向视角聚焦于个体心理世界的动态变化，以及个体认知、行为与情绪的相互作用，包括自我心理学、依恋理论和认知行为理论。

一、自我心理学及其在社会工作服务中的应用

• (一)基本概念：

1. **自我**：作为人格结构的组成部分，承担协调本我、超我与外部环境关系的职责，具备适应现实、控制冲动、调节情绪等多方面作用。
2. **自我功能**：指个体适应环境的具体模式，包含直接适应、内部心理调适、对环境掌控三个层次。
3. **自我防御与自我掌控**：自我防御机制旨在免受焦虑与痛苦干扰；**自我掌控**是个体主动与环境沟通交流的能力。

• (二)应用：

- **评估框架**：涵盖剖析个体与环境当前互动模式、梳理自我功能运行状况、分析成长历程关键事件、探究外部环境影响。
- **核心策略**：采用支持自我的介入策略，包括教育式服务技巧与结构式服务技巧。

二、依恋理论及其在社会工作服务中的应用

• (一)基本概念：

1. **依恋与依恋经验类型**：依恋指个体与照料者构建的亲密关系。常见类型有**安全型依恋**、**矛盾型依恋**、**回避型依恋**和**不依恋**。
2. **内在工作模式**：儿童内心构建的与照料者互动的方式，是人际关系的**内化产物**。

• (二)应用：

- **评估框架**：注重服务对象过往交往经验与当下交往经验的关联，以及服务对象与周围他人的联系。
- **核心策略**：核心是**预防**，聚焦于借助亲属关系、采用永久性替代家庭、增进儿童与不同家庭成员交往、运用多重关系视角、挖掘家庭资源等方面。

三、认知行为理论及其在社会工作服务中的应用

• (一)基本概念：

1. **认知与认知扭曲**：认知具有层级性，从表层**自动思维**到中层**条件性假设**再到深层**图式**。**认知扭**

曲是偏离客观现实的错误认知模式，包括非黑即白思维、灾难化思维、以偏概全思维、个人化归因、绝对化要求等。

2. 行为与行为学习：行为包括外显行为与内隐行为。行为可通过经典条件反射、操作条件反射、观察学习等方式习得和改变。

- (二)应用：

- 实践原则：个别化、现时焦点、合作教育。
- 服务技巧：
 - 行为取向技巧：聚焦可观测行为，包括系统脱敏法、满灌疗法、行为激活、强化与惩罚。
 - 认知取向技巧：通过调整消极思维改善情绪与行为，包括认知重建、自我对话训练。

第七章 个案社会工作服务方法

个案社会工作服务是社会工作服务的基本专业方法，是社会工作者的**必备专业技能**。通过使用个案社会工作服务方法，可帮助个人和家庭解决其面临的困难、问题，改善和提升其**社会功能**。本章重点探讨个案社会工作服务的特点和功能、主要模式、各阶段工作要求、服务技巧以及服务管理的相关知识。

第一节 个案社会工作服务的特点和功能

个案社会工作服务是指社会工作者秉持**社会工作价值理念**，运用科学的**专业知识和技能**，通过**个别化形式**协助个人和家庭解决其面临的困难和问题，改善和提升其社会功能，增进个人、家庭和社会的福祉。

一、个案社会工作服务的特点

- (1)**专业性与艺术性的融合**：个案社会工作服务绝非普通谈心，它以**专业知识和技能**（涉及心理学、社会学、人际关系学）为基础，科学、艺术地整合资源、实施干预。
- (2)**目标导向的互动过程**：是有目的、有计划、有步骤的专业服务过程，也是社会工作者和服务对象**相互作用、相互影响和促进改变**的互动过程，双方是**平等合作的伙伴**。
- (3)**信任合作的专业关系是核心基石**：能否建立起**信任合作的专业关系**，是贯穿整个助人过程、决定个案社会工作服务成效的**关键要素**。
- (4)**“人在情境中”的视角**：基于经典理论视角，将个人行为与心理置于其**社会环境**（家庭、社区、文化、制度）中理解问题，介入策略需兼顾**个体与环境双重层面**。
- (5)**“助人自助”理念贯穿始终**：其根基在于深信服务对象自身拥有**能力与资源**，目标不仅是解决当下问

题，更在于恢复并提升服务对象**独立解决问题的能力**。

二、个案社会工作服务的功能

• (一)个人层面：

1. **改善认知行为，促进自我发展**：帮助服务对象识别与评估非理性/负面认知，构建**理性思维框架**，促进行为方式转变；支持其探索潜能、明确人生目标，提升**自主性与责任感**。
2. **改善情绪情感，促进心理健康**：通过营造安全、开放的面谈氛围，提供**情感宣泄和表达**的空间，有效缓解服务对象的**孤独感和无助感**。
3. **改善人际关系，增强社会支持**：通过评估现状、提升交往能力、促进关系修复、链接社会资源等，帮助服务对象建构更具**支持性的社会关系网络**。

• (二)家庭层面：

1. **改善家庭沟通，促进良性互动**：帮助家庭成员识别原有沟通模式，学习有效沟通方法，形成新的**正向积极的互动模式**。
2. **修复家庭关系，解决家庭问题**：帮助修复家庭关系中的创伤，调适角色边界，加强**情感联结**，弥合有裂痕的家庭关系。
3. **提升家庭能力，防范家庭风险**：精准评估家庭风险，加强**家庭核心能力**培养（如经济管理、情感支持、育儿教育等），增强家庭的**外部支持网络**，提升家庭韧性。
4. **整合社会资源，增进家庭福祉**：链接社区正式与非正式支持系统，与其他专业人士协同，形成**跨部门、跨专业联动的整合服务体系**。

第二节 个案社会工作服务的主要模式

个案社会工作服务有许多服务模式，如心理社会治疗模式、认知行为治疗模式、理性情绪治疗模式、任务中心模式、危机介入模式、人本治疗模式、家庭治疗模式等。

一、心理社会治疗模式的内容及运用

• (一)内容：

- **基本理论框架**：理论基础主要包括**心理分析理论**和“**人在情境中**”视角。核心假设包括人的成长发展受生理、心理、社会因素影响；服务对象问题成因归为不良现实生活环境、不成熟或有缺陷的自我功能和超我功能、过分严厉的心理防御机制和超我功能；人际沟通是形成健康人格的重要条件；每个人都是有价值的。
- **常用治疗技巧**：分为**直接治疗技巧**（非反思性技巧如支持、直接影响、探索-描述-宣泄；反思性技巧如现实情况反思、心理动力反思、人格发展反思）和**间接治疗技巧**（通过改善环境或辅导第三者间接影响服务对象）。

- (二)运用：通过案例 7-1（朵朵，7 岁，父亲去世后性情大变）展示了多层面诊断进行全面预估、重视家庭沟通及其潜能、采用**直接治疗与间接治疗并行的双重干预策略**。

二、认知行为治疗模式的内容及运用

- (一)内容：
 - **基本理论假设**：个体的情绪反应和行为模式由**认知方式**决定；情绪困扰源于**不切实际的、消极的思维方式**；改变非理性认知是克服情绪困扰的有效途径。
 - **治疗方法**：行为治疗方法包括**厌恶疗法、果敢训练**；认知行为治疗方法包括**认知重建、应对技巧疗法**（自我监控、自我对话）。
- (二)运用：通过案例 7-2（小林，17 岁，辍学在家）展示了帮助服务对象识别并转变消极认知，看清现实，增强改变的动力，同时注重改变不良行为习惯。

三、理性情绪治疗模式的内容及运用

- (一)内容：
 - **理论基础**：提出 **ABC 理论**，其中 A 代表引发事件，B 代表信念系统，C 代表情绪和行为结果。情绪困扰源于自身的**非理性信念**，解决的根本途径是纠正非理性信念。
 - **治疗技巧**：包括**非理性信念的检查技巧**（反映感受、角色扮演、冒险、识别）和**非理性信念的辩论技巧**（辩论、理性功课、放弃自我评价、自我披露、示范、替代性选择、去灾难化、想象）。
- (二)运用：通过案例 7-3（周阿姨，68 岁，持续上访 12 年）展示了通过情绪辅导、信念重构及资源链接，帮助服务对象理解政策背景，放下执念，加强自我情绪管理。

四、任务中心模式的内容及运用

- (一)内容：
 - **基本理论观点**：每个人都具备**解决问题的能力**，改变的动力源自服务对象自身。包含三个基本要素：**目标、任务和时间限制**。问题应由服务对象提出或接受，可通过具体行动解决；任务是服务对象必须采取的行动；服务对象需愿意承担任务并具备自主能力。
 - **主要技巧**：包括**行动任务的规划**（提出创新想法、激发改变动机、任务操作化）和**障碍的消除**（消除内部障碍如动机不足，消除外部障碍如重要他人、环境因素）。
- (二)运用：通过案例 7-4（小波，初二，沉迷网络游戏）展示了聚焦具体问题，相信个体潜能，设计**短期、聚焦、可操作的任务链**（如应急响应卡、家庭网络使用公约、户外飞盘活动）。

五、危机介入模式的内容及运用

- (一)内容：
 - **危机的定义**：指个体或系统遭遇重大、突发或累积的应激事件，超出其应对能力和资源负荷，导致心理状态严重失衡的一段短暂而剧烈的**心理混乱状态**。
 - **危机的关键特征**：诱发性事件、主观感知、失衡与功能失调、时间限制性、危险与机会。
 - **危机的发展阶段**：危机发生、陷入混乱、寻机恢复、重新组织。
 - **危机介入的原则**：及时介入（最好在 24 小时内）、限定目标（聚焦危机消除）、激发希望、提供支持、提升能力。
- (二)运用：通过案例 7-5（储女士，52 岁，下半身瘫痪，有轻生念头）展示了快速反应，准确评估危机程度，创造安全氛围，倾听心声，帮助服务对象打消轻生念头，重拾信心。

六、人本治疗模式的内容及运用

- (一)内容：
 - **基本假设**：强调人的**自我实现倾向**，认为个体具有内在的成长潜力。对人性的基本看法是**人性本善、潜能无限、自我实现**。**自我概念**是人格形成、发展和改变的基础。
 - **主要原则**：提供良好的治疗环境，人是真正的工作目标，引导服务对象**自我实现**，坚信“**关系即治愈**”。
- (二)运用：社会工作者需具备**真诚与真实、全心接纳与无条件的关怀、善用同理心、保持独立性**等优秀品质。

七、家庭治疗模式的内容及运用

- (一)结构式家庭治疗模式：
 - **基本理论观点**：个人问题与家庭的**动力及结构**密切相关。核心概念涵盖**家庭系统、家庭结构**（次系统、界限、角色和责任分工、权力架构），以及不健康的家庭结构（**纠缠与疏离、联合对抗、三角缠、倒三角**）。
 - **方法与技巧**：治疗过程涵盖**加入、诊断和介入**三个关键环节，灵活运用**顺应和重构**两大策略。常用治疗技巧包括**维护、追查、模拟、重演、打破平衡、划清界限、集中焦点、增强干预、反向操作**。
- (二)萨提亚家庭治疗模式：
 - **主要内容**：主张**人性本善**，强调**自我价值感**的重要性。关注家庭沟通，指出不良沟通模式主要包括**讨好型、指责型、超理智型和打岔型**。提出系列**治疗信念**，如改变是可能的、问题本身并非问题、应对问题的方法才是关键等。

- **方法与技巧**：包括沟通游戏、模拟家庭会谈、家庭雕塑、家庭重塑等专门技巧。其中家庭重塑是最具深度和影响力的核心技术之一，是一种结构化、体验性、多代际的探索过程。

第三节 个案社会工作服务各阶段的工作要求

个案社会工作服务通常会经历接案、预估、计划、介入、评估、结案这六个重要阶段。

一、接案并建立专业关系

- **接触并了解服务对象面临的困难与问题**：社会工作者需了解和同理服务对象的复杂心理反应，创造开放、安全、友善的沟通环境。
- **澄清服务对象求助期望与个案社会工作服务的具体方式**：使服务对象的现实需求逐渐符合专业需求，明确合作方向及各自的责任和义务。
- **初步达成合作共识并建立专业关系**：信任合作的专业关系既是接案成功的基础，也是推进服务顺利开展并取得良好成效的动力源。

二、准确进行预估分析

- **预估分析的基础**：全面收集与服务对象问题相关的资料，包括个人情况、所处环境、人与环境的互动情况。
- **预估分析的重点内容**：
 1. **服务对象存在的问题**：性质、成因、程度、后果及影响。
 2. **服务对象个人系统**：生理、认知、情绪、行为和动机等方面，以及长处与弱点。
 3. **服务对象所处的环境及与环境的互动**：重点分析有密切关联的环境因素及社会支持系统。

三、制定科学合理的服务计划

- **选择合适的服务理论和策略**：以服务对象需求为中心，坚持证据为本，注重理论的適切性与灵活性。
- **设定明确合理的工作目标**：目标设定以预估为基础，是社会工作者和服务对象在协商中达成共识的过程，应具体明确且切实可行。
- **拟定具体实施方案**：包含更具体、详细的步骤，明确时间、场地、人员、任务等要素。可签订正式的服务协议。

四、稳步推进服务计划的实施

- **稳步推进计划的有效落实**：核心步骤包括巩固信任合作的专业关系、执行具体的干预策略、动态监测评估与策略调整、鼓励服务对象参与和增能、跨专业协作与资源整合、过程记录与专业反思。
- **聚焦实施计划中的介入重点**：

- 服务对象个人层面的介入：着重心理和情绪辅导及认知行为修正。
- 环境层面的介入：着重家庭系统干预和社会支持网络拓展。

五、适时评估与结案

- 完成总结评估：聚焦于目标达成度验证，把服务对象反馈作为核心成效指标。需回应服务有效性、服务对象变化、理论与技巧的实践效用等七大关键问题。
- 结案分类与处理：结案源于服务目标达成、机构规定服务期满、服务对象主动终止、社会工作者离职四种情形。针对不同情况需采取差异化的处理方式。
- 按需跟进服务：跟进服务是社会工作服务的后援性部分，体现了社会工作者对服务对象的高度责任感。标准化流程包括前置沟通、结案预告、弹性邀约、非结构化会谈。

第四节 个案社会工作服务技巧

一、个案会谈

- (一)会谈的安排：包括会谈前的准备（心理准备、资料准备）、会谈场所、时间的安排（充分考虑服务对象情况）、会谈内容的安排（根据进程合理规划）。
- (二)会谈的技巧：
 1. 支持性技巧：为服务对象提供心理支持，包括专注、积极倾听、同理心、鼓励。
 2. 引导性技巧：主动引导服务对象探索其过往经验，包括澄清、聚焦、摘要。
 3. 影响性技巧：使服务对象从新角度理解问题或采取其他方法解决问题，包括提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。

二、个案探访

- (1)明确探访目的：探访目的决定了探访对象和探访时间的选择。
- (2)做好探访准备：了解背景资料，弄清地址和交通路线，充分估计可能发生的问题。
- (3)端正探访态度：个案探访是一种正式拜访，需提前征得同意，秉持良好的职业素养，保持文化敏感性。

三、个案记录

- (一)个案记录的原则与要求：
 - 原则：清晰完整性、真实可靠性、独特性、保密性。
 - 要求：简明扼要、专业规范、及时完成。

- **(二)个案记录的形式**：包括**过程记录**（详细记录）、**概要记录**（按标题归纳，如接案记录、预估记录、转案记录、结案记录）、**结构化记录**（按固定格式快速填写）。

第五节 个案社会工作服务管理

个案社会工作服务管理是在个案社会工作服务基础上发展出的新模式，是将供给与多元化需求相匹配，更高效地整合利用服务资源的服务方法。

一、个案社会工作服务管理的含义与特点

- **(一)含义**：个案社会工作服务管理，是社会工作者针对具有**多重困境的服务对象**，通过整合、协调多种专业服务资源协同工作的方法，以达成助人的更大成效。具有**整合服务的取向**，其核心理念是以**服务对象为中心**。
- **(二)特点**：与个案社会工作服务相比，服务对象具有**多重、复杂**的问题类型，需使用**多种资源和服务**，服务提供者来自**不同专业、不同层次**。个案社会工作服务管理具有三个突出特点：个案社会工作服务管理者需具备**较高的综合素养**；提供的是**整合性服务**；致力于实现**资源的优化组合**。

二、个案社会工作服务管理的实施原则和服务模式

- **(一)实施原则**：**全面关怀原则、持续照顾原则、协调监督原则、成本效益原则**。通过协同运用这四项原则，兼顾服务对象的整体福祉与资源合理性。
- **(二)服务模式**：
 1. **全方位支持模式**：重视服务对象的问题，使用**管理团队**，以团队方式开展介入，关注日常实际问题，提供 24 小时危机处理服务。
 2. **康复模式**：注重使用正式的社区服务网络，强调服务对象的**自决权**，依据对服务对象所缺乏技能的评估制定康复计划。
 3. **综合素养人才模式**：注重服务对象的问题，赋予个案社会工作服务管理者相当程度的**权威**，注重利用正式服务系统满足需求。

三、个案社会工作服务管理的运作流程

- **(一)接案与建立关系**：与个案社会工作服务相似，但需初步判断是否需采用个案社会工作服务管理模式。
- **(二)预估问题与选择**：核心任务是明确问题，分析可利用资源及障碍，决定采用个案社会工作服务还是个案社会工作服务管理。
- **(三)制定服务计划**：需制定一套全面的**包裹式服务方案**，确保拥有适当资源，管理和协调稀缺资源。
- **(四)整合协调资源**：随时监督各种资源是否如期提供服务，适时调整计划，形成**协同有序并进**的良好局面。

- **(五)评估与结案：**围绕服务是否符合需要、目标是否达成、服务对象是否满意等核心指标进行评估，做好结案准备和处理。

第八章 小组社会工作服务方法

小组社会工作服务是社会工作服务的重要方法之一。本章围绕小组社会工作服务的**基本内涵与实施路径**，系统介绍其特点和功能、主要模式及各阶段的工作要求，并细致阐述小组社会工作服务技巧。

第一节 小组社会工作服务的特点和功能

一、小组社会工作服务的特点

- **(1)以小组为基本服务单位：**区别于个案社会工作服务的一对一介入，是以具有相同需要的组员组成的小组为基本单位进行系统性活动与互动。
- **(2)互动性与互助性并重：**组员通过彼此分享、倾听、反馈与支持，形成**互助网络**，促进情感释放、自我认知提升与行为改变。
- **(3)目标明确、过程结构化：**每个小组启动前设定清晰目标，整个活动按照小组发展的不同阶段科学推进。
- **(4)强调社会工作者的专业引导：**社会工作者负责小组设计、实施、动态引导、处理冲突、监督进程、评估成效等。
- **(5)兼顾个体成长与小组发展：**关注组员的心理与社会需求，同时关注小组凝聚力、团队协作与小组规范的形成。
- **(6)重视小组动力的运用：**有效利用角色分配、小组规范、凝聚力、归属感等**小组动力**是推动组员成长的关键。
- **(7)提升社会整合与适应能力：**小组提供小型社会环境，组员可习得社会交往技巧、增强社会角色意识与责任感。

二、小组社会工作服务的功能

- **(一)促进情感联结与社会支持：**营造安全、接纳、平等的互动空间，满足个体被理解、被接纳、被认同的需求，建立**互相信任与支持的关系网络**。
- **(二)实现心理重建与康复：**提供既具结构性又具非威胁性的心理调适环境，通过情境互动与反思机制，帮助组员重建**安全感与掌控感**。
- **(三)提升知识水平与生活能力：**通过讲解、演示、讨论等方式使抽象内容具体化，强调实际操作与同伴互评，促进积极行为的巩固。

- **(四)促进自我认知与潜能发展**：通过情境反应、角色扮演、反馈练习等方式，使组员觉察自己的思维模式、人际风格，拓展自身潜能。
- **(五)培育社会角色与适应能力**：帮助组员识别、练习与建构社会角色，学习社会互动的规范，促进社会行为规范的内化。
- **(六)增强社会参与意识与能力**：强调民主参与、平等协商与共同行动，培养表达观点、尊重差异、协调意见的能力与信心。

第二节 小组社会工作服务的主要模式

一、社会目标模式的内容及运用

- **(一)内容**：
 - **基本观点和重要理念**：以**集体参与与社会责任**为核心理念，强调增强社会责任感、培养参与意识与能力、实现社会关系与资源整合。
 - **主要任务**：提升组员参与社会事务的能力、培养集体决策能力、深入探讨公共议题、组织实施具体的集体行动。
- **(二)运用**：遵循**参与性、平等性、教育性、行动导向、集体合作原则**，适用于学校社会工作、社区发展、青少年社会工作等领域。案例 8-1“邻里垃圾分类倡导小组”体现了以集体行动推动社区改善的核心理念。

二、治疗模式的内容及运用

- **(一)内容**：
 - **基本观点和重要理念**：以“**人是可以改变的**”为基本信念，以**症状减轻和功能改善**为导向，强调专业介入与治疗性引导，依托小组关系实现治疗转化。
 - **主要任务**：围绕“**诊断—干预—修复**”路径展开，协助组员识别问题成因、营造安全环境、建立支持性关系、开发有效应对机制。
- **(二)运用**：严格遵循**专业道德规范与保密、结构性与阶段性、安全性与支持性、适度挑战与自我觉察、评估导向与持续跟进原则**。适用于精神健康服务、成瘾康复、创伤修复、行为问题干预、矫正司法等领域。案例 8-2“创伤后成长支持小组”体现了治疗模式对心理修复的支持作用。

三、互动模式的内容及运用

- **(一)内容**：
 - **基本观点和重要理念**：以**关系为中心、以过程为导向**，强调信任、安全和尊重的关系氛围，坚

持对等性原则，鼓励组员在关系互动中重新理解自我。

- **主要任务：**创造一个安全、开放、具有人际回应性的关系空间，协助组员觉察自身行为的影响、表达真实感受、发展有效沟通技巧、反思自身关系模式。
- **(二)运用：**遵循信任关系优先、过程即目标、真实表达、重视回馈、领导者转变为促进者原则。适用于人际关系与沟通技能小组、情绪支持与表达性小组、成长小组、家庭关系重建小组、跨文化与社会融合小组等领域。案例 8-3“新手妈妈交流小组”展现了互动模式中情感沟通与关系建构的价值。

四、发展模式的内容及运用

- **(一)内容：**
 - **基本观点和重要理念：**秉持个人具有成长潜能、小组是个人成长的场域、过程性与参与性导向三大核心理念，强调在支持性关系和民主环境中实现成长。
 - **主要任务：**协助组员表达并释放负面情绪、提供接纳性与归属性的群体体验、激发潜力觉醒、增强现实导向意识、培养自我觉察与决策能力。
- **(二)运用：**遵循积极参与、增能与自我发展、共同成长、开放与平等、过程导向原则。适用于青少年、女性、老年人、康复人群等具有发展潜力与社会适应需求的服务对象。案例 8-4“农村青少年职业探索小组”体现了发展模式强调潜能激发与能力发展的目标导向。

第三节 小组社会工作服务各阶段的工作要求

一、筹备阶段

- **(一)明确小组目标与服务对象：**目标需可测量、可实现、具有阶段性与可操作性。界定服务对象的年龄、性别、社会经济背景、问题性质等特征。
- **(二)评估服务需求与资源条件：**开展**服务需求评估**（问卷调查、访谈等）和**资源条件评估**（人力资源、场地设施、时间安排、经费预算、合作资源）。
- **(三)筛选与招募适合组员：**注重**同质性与差异性的平衡**，评估参与意愿与能力，控制人数（通常 5～25 人），通过面谈建立初步信任关系。
- **(四)设计小组活动与服务方案：**撰写完整的小组活动计划书，包括小组名称与背景、目标与预期成果、类型与结构设置、周期与时间安排、活动流程设计、人员配置、安全与应急预案、成效评估方法。

二、开始阶段

- **(一)营造信任与安全的小组氛围：**社会工作者保持稳定、温和、公正的态度，帮助组员逐步建立对小组的**信任感和归属感**。
- **(二)明确小组的目标与任务：**引导组员了解和确认小组的目标、任务与工作方向，增强参与感。

- **(三)确定小组规范：**与组员共同协商制定**保密义务、尊重发言、准时出席**等行为规范，组员参与程度越高，执行力与认同感越强。
- **(四)促进组员参与和互动：**激发参与动机，鼓励均衡发言，营造开放、包容的氛围。
- **(五)识别与应对组员的焦虑和阻抗：**敏锐识别焦虑、羞怯、沉默等信号，通过情绪接纳、同理回应与积极引导帮助组员化解。

三、中期阶段

- **(一)促进组员的互动与合作：**引导组员深入表达感受、分享经验、主动给予反馈，形成支持性关系，防止小团体或边缘化现象。
- **(二)协助小组目标实现：**定期开展阶段性评估，确保每次活动具备清晰目标及与现实生活的衔接。
- **(三)增强小组凝聚力与归属感：**强化组员之间的联结与认同，持续营造平等、尊重、信任的交流氛围。
- **(四)识别与处理冲突：**主动关注并及时识别冲突，将其视为促进理解与成长的契机，引导组员在安全环境中面对和处理分歧。
- **(五)处理并满足特殊组员需求：**保持对特殊需求的敏感性，及时提供针对性支持，必要时安排个别辅导或转介。

四、结束阶段

- **(一)协助组员总结与回顾个人成长：**引导组员回顾认知、情绪和人际关系等方面的变化，总结成长与收获，巩固正向改变。
- **(二)处理离组情绪：**引导组员正视和处理因离组产生的焦虑、不舍或情感依恋，通过象征性结束活动帮助情感过渡。
- **(三)协助建立支持网络：**鼓励组员保持积极关系，链接社区资源，培养自我支持能力，必要时安排简要回访。
- **(四)提供跟进服务与评估：**开展系统性评估，撰写总结报告，为后续工作积累经验，鼓励组员持续拓展社会参与和发展空间。

第四节 小组社会工作服务技巧

一、领导技巧

- **(一)小组的领导类型：**包括**主导型领导**（决策集中）、**参与型领导**（平等参与）、**放任型领导**（自主管理）。实务中**参与型领导**被广泛推崇。

- (二)小组的领导策略：包括结构引导、情感支持、促进沟通、调节关系、推动成长。
- (三)小组的领导技巧：包括倾听与回应、总结与澄清、引导提问、支持与鼓励、调控互动平衡。
- (四)引导小组讨论：通过设定明确主题、促成轮流发言、运用聚焦技巧、鼓励深层交流、管理时间与节奏优化讨论过程。

二、沟通技巧

- (一)有效沟通：关注语言内容与情感语境双重维度，运用反馈确认、使用“我语言”、适度沉默、非语言沟通等技巧。
- (二)积极倾听：带有情感共鸣与理解意图的倾听方式，通过专注于对方、表达理解、澄清与确认、总结回应增强互动质量。
- (三)提问技巧：包括开放式问题（激发多元视角）、封闭式问题（确认事实）、澄清性问题（帮助澄清模糊表述）、探索性问题（深入分析感受）、反思性问题（促进自我觉察）。

三、冲突处理技巧

- (一)理解冲突的类型与功能：冲突类型包括人际冲突、角色冲突、任务冲突、价值观冲突。适当处理冲突具有释放情绪、强化规范、促进成长的积极功能。
- (二)掌握处理冲突的介入策略：按照冲突前阶段（预防与规范建设）、冲突发生阶段（识别与即时控制）、冲突后阶段（修复与关系整合）采取不同策略。
- (三)灵活运用处理冲突的常用方法：包括同理引导、聚焦与澄清、重构与重述、客观调解、角色互换、规范强化、分阶段处理。

四、促进小组动力关系技巧

- (一)小组结构化技巧：通过制定规则协议、设置议程时间表、使用结构化工具、设定阶段目标、定期结构回顾提供稳定运行框架。
- (二)促进小组互动的技巧：包括同心圆练习、角色互换游戏、双人对话练习、情绪卡片引导、小组仪式活动。
- (三)激励组员参与的技巧：包括设定参与奖励机制、分配小组角色、创设“轮流主持”机制、及时反馈与强化、设置个人目标卡。
- (四)培育归属感与互助精神的技巧：包括团体标识共创、建立“支持伙伴”机制、引导正向反馈练习、小组记忆建构、分享困境与资源细节。

五、小组过程监督技巧

- (一)小组进度跟踪：建立清晰的进度管理机制，将总体目标分解为阶段性任务，通过行为观察表跟踪

组员参与和情绪变化。

- (二)小组目标评估：常用评估方法包括目标指标设定、组员自我评估与同伴评估、社会工作者运用评估工具、前后状态对比、小组集体评估。
- (三)小组活动总结与反馈：通过预留总结时间、运用引导性提问、设计视觉化反馈形式、鼓励多元表达方式、给予积极回应增强成效感。

六、小组策划与活动设计技巧

- (一)小组活动策划技巧：包括明确目标与主题、设计活动内容与流程、合理安排时间、预设互动方式、融入情绪引导环节。
- (二)风险预判与应对策略：识别潜在风险因素（突发冲突、情绪失控等），制定应急机制，明确人员配置，建立观察与预警机制，掌握情绪危机处理技巧。
- (三)小组活动计划书撰写要点：做到内容规范完整、逻辑结构清晰、语言专业简明、附录资料齐全、设置评估与反思机制。案例 8-5“心晴妈妈成长坊”完整展示了小组活动计划书的规范格式。
- (四)资源整合与动员策略：包括整合人力资源、准备场地与物资、动员社区支持、制定经费预算方案、整合线上平台与工具。

七、小组社会工作服务评估技巧

- (一)小组社会工作服务评估的特点：聚焦小组系统与动力结构，涵盖整个介入过程的评估闭环，构建多维指标体系与运用混合方法。
- (二)小组社会工作服务评估的功能与类型：
 - 功能：过程监控与调适、目标达成回顾、推动专业成长、促进组员自我认知与成长、积累实践经验与知识成果。
 - 类型：需求评估（筹备阶段）、过程评估（形成性评估，案例 8-6）、过程监测评估（结构性连续性评估，案例 8-7）、结果评估（总结性评估）。
- (三)小组社会工作服务评估的设计方法：
 - 评估相关概念：基线数据、前测、后测、跟进测量、目标行为。
 - 单一系统设计：包括 AB 设计（基线期+干预期）和 ABA'设计（增加撤除期，增强因果推论）。该设计兼具道德规范风险小、操作灵活、成本较低、便于反馈和调适等优势。
- (四)小组社会工作服务评估的基本流程：明确评估目标与标准、制定评估计划、收集与分析数据、撰写评估报告。

第九章 社区社会工作服务方法

社区社会工作服务方法与个案社会工作服务方法、小组社会工作服务方法共同构成社会工作服务三大方法。本章着重介绍社区社会工作服务方法的含义与目标、四大主要模式，以及运用原则、实施过程和基本技巧。

第一节 社区社会工作服务方法的含义与目标

一、社区社会工作服务方法的含义

社区社会工作服务方法是指社会工作者以**城乡社区和居民**为服务对象，协助社区党组织和村(居)委会在**党建引领**下，调动社区居民、社区组织、驻区单位、社区志愿者等力量评估社区问题和需求，发掘和链接社区内外资源，通过**协商对话、议事评议、共建共治**等机制，有计划、分阶段地解决社区或居民面临的问题，做好前瞻性预防工作，培养社区居民**自治、互助、利他**的主体意识和行动能力，提升社区居民、各类社区组织积极参与社区公共事务的能力，增强社区**凝聚力**，营造**社区家园氛围**，打造**人人有责、人人尽责、人人享有**的社区生活共同体。

- **(一)以社区整体为对象**：不只聚焦于单个个体或家庭，更着眼于整个社区的**共同需求、问题、资源和潜力**，致力于提升**社区整体福祉**。要求社会工作者坚持**个体与社区、局部与整体、子系统与整体系统相结合**的原则，因地制宜。
- **(二)注重社区主体性发掘**：社区不只是服务的客体，自身也具备解决问题的**潜能、优势与资源**。社会工作者扮演**赋能者、协作者、资源整合者**等角色，核心任务是**激励、组织、动员和赋能社区居民**，发掘和培育社区主体性。
- **(三)助推社区服务机制创新**：社会工作者需协助建立健全社区服务机制，包括**促进社区多元主体协同、扩展社区服务资源网络、搭建平台赋能社区成长、强化多元评价与结果应用**。
- **(四)注重整合性方法的运用**：需要采取**多元策略和措施**回应社区问题，体现在融合多重策略（推动居民参与、促进能力建设、加强资源整合）和发挥多元角色作用（**赋能者、关系协调者、教育培训者、资源整合者、研究者**）。

二、社区社会工作服务方法的目标

- **(一)解决社区问题**：社区问题可分为**共同性问题、群体性问题和个别性问题**。常见问题涵盖特殊人群服务、邻里关系、环境卫生、基础设施、安全治安、经济就业、健康医疗、教育文化、信息技术等领域。
- **(二)推进居民参与**：促使社区居民广泛、持续有序参与公共事务。社会工作者需做到：**深入社区建立**

信任关系、社区需求评估与问题诊断、发掘和培育居民骨干、搭建多元参与平台和促进能力建设、开展协商议事和冲突调解。

- (三)推动治理创新：贯彻落实党的十九大、十九届四中全会、二十大、二十届三中全会关于社会治理体系和治理能力现代化的重要部署，为社会工作服务推动治理创新提供制度基础和机遇。
- (四)促进社区文明：社区文明是社区治理的核心软实力，内涵包括整洁优美的物质环境、和谐友善的人际关系、健康向上的文化生活、安定有序的生活秩序、共建共享的参与意识和行动。关键特征为公共空间有序化、邻里关系友善化、参与行动主动化。促进路径包括培育居民公共意识、搭建邻里互助平台、化解社区矛盾冲突、链接资源助力服务。

第二节 社区社会工作服务的主要模式

一、邻里互助模式

- (一)内涵：源于“远亲不如近邻”等传统文化理念，强调社区成员之间的互助支持与资源共享，通过制度化设计将邻里情感联系转化为可持续的社区支持网络。
- (二)特点：情感性、便利性、高效性、互助性。
- (三)运用策略：
 1. 激活居民责任意识与主体性：开展“微公共事务”认领、推进“微基金”设立与“微项目”实施、探索建立“可见性强”的激励与反馈机制。
 2. 善于运用与强化非正式关系网络：将“弱联系”转化为“强连接”、识别并赋能“社区居民骨干”、构建基于楼栋/小区的“微网格”互助体系。
 3. 系统搭建邻里互助平台：建立“邻里互助信息平台”、推行“时间银行”互助模式、设立固定的“邻里互助角”。
 4. 促进社区协商与自治共治：社会工作者扮演社区诊断师、平台架构师、能力建设者、流程协导员、资源链接者、机制维护者等角色，确保协商过程公平、高效、富有成效。

二、组织动员模式

- (一)内涵：在正式组织（如有关部门、社区党组织、村（居）委会等）领导和支持下，通过层级化的动员体系、明确的目标任务以及系统化的活动安排，将分散的居民组织起来，促进社区的组织化。核心内涵体现在强调结构化的组织行动、明确的目标导向、自上而下与自下而上的动员相结合。

- (二)特点：高度的组织性与计划性、动员范围广行动力度大、强调集体目标。
- (三)运用策略：
 1. 做好社区党组织的“专业参谋”和“手臂延伸”：当好社区党组织的“民情智库”与“需求翻译官”、赋能“社区达人”培育群众身边的动员力量、协同设计“社区公益”项目载体。
 2. 打造组织动员的行动网络和资源引擎：找到组织支点、设定目标靶心、编织行动网络、精准发力实施、争取资源保障（公共财政资源、专业力量、新兴力量、慈善资金）、巩固工作成果。
 3. 发扬全过程人民民主，夯实组织动员的群众性基础：组织动员议事让议题“从群众中来”、组织动员协商让方案“由群众商议”、组织动员决策让行动“由群众选择”、组织动员监督让成效“由群众评判”。

三、关爱照顾模式

- (一)内涵：以弘扬中华民族“尊老爱幼、邻里守望、扶贫济困”的传统美德为精神内核，通过情感联结、道德动员与资源整合，为社区中不同人群提供生活照料、精神慰藉、能力发展和社会融入等全方位支持。价值理念体现在：坚信每个人都有内在价值和潜能、注重非正式照顾与正式照顾的结合、主张建立支持性社区关系网络。
- (二)特点：服务对象的个性化、照顾实践的“家”文化、照顾网络的融合性。
- (三)运用策略：
 1. 建立精准识别服务对象与需求评估机制：通过“入户走访+动态建档”为特殊群体建立专属档案，实现“一户一档、按需施策”。
 2. 打造关爱照顾阵地，构筑实体化暖心枢纽：利用社区现有场地打造“社区关爱照顾驿站”，如“日间照料点”“四点半课堂”“爱心食堂”等。
 3. 构建全链条分类服务供给体系：涵盖前端预防（问题预防与风险规避）、中端干预（问题解决与有效干预）、后端跟进（服务对象处境改变和文化改善）。
 4. 培育“社区关爱文化”，营造向善氛围：通过组织“社区百家宴”“最美家庭评选”等活动，将关爱行动内化为社区的公共道德和文化习惯。

四、教育培训模式

- (一)内涵：通过系统性地开发、整合和利用社区内外教育资源，面向全体成员或有需要的居民开展旨在提升居民素质、生活质量，促进社区参与、社区文明进步和可持续发展的社会性教育活动。
- (二)特点：价值导向引领性、教育培训对象全员性、教育培训内容实用性、资源整合协同性、教育培训方式多样性。

• (三)运用策略:

1. **深入社区诊断，精准识别教育培训需求：**坚持问题导向、开展多元调研、注重精准识别不同群体的差异化需求。
2. **构建协同网络，高效整合各类资源：**推动多方联动、激发内部资源活力、搭建共建共治共享资源平台。
3. **创新教育培训形式，注重体验与参与：**强化体验式学习、创新参与式设计、加强技术赋能、优化项目化运作。
4. **融入价值引导，促进社区共同体建设：**注重内容融入、加强文化浸润、强化实践养成、深化民主实践。
5. **健全评估机制，推动可持续发展：**坚持过程评估与结果评估并重、推动多元主体参与评估、建立反馈与改进闭环、推动机制化与制度化。

第三节 社区社会工作服务方法的运用

一、社区社会工作服务方法的运用原则

- **(一)需求为本原则：**所有规划、介入和行动都必须建立在社区及居民的**急难愁盼需求**之上，是社区社会工作服务的**逻辑起点、过程指南和成效检验标准**。
- **(二)协同联动原则：**主动识别、链接并整合社区内外部不同系统、不同领域的资源与力量，通过建立有效的**合作机制**，形成服务合力，构建以社区为平台、多方力量**共建共治共享**的支持网络。
- **(三)内生动力原则：**强调激发和依靠社区内部的力量、资源、**意愿和能力**实现社区问题的解决和可持续发展，始终将社区居民置于中心位置。
- **(四)生态构建原则：**将社区视为复杂、动态、相互依存的**生态系统**，注重培育和维护社区内外部各要素之间的**良性互动关系网络**（关系网络、组织网络、资源网络），增强社区的整体性、韧性。

二、社区社会工作服务方法的实施过程

- **(一)关系建立：**建立良好的**信任关系**，争取社区党组织、村(居)委会、驻区单位、居民组织和广大居民等主体的信任与支持，优先识别**关键力量**。通过走访、茶话会、恳谈会、社区节庆等方式拉近距离。
- **(二)需求评估：**精准识别居民真实诉求、挖掘社区资源、制定科学计划的**基础环节**。实施步骤包括：**准备阶段**（组建评估团队）、**执行阶段**（注重混合方法使用，如定量调研、定性深挖、绘制社区资源地图）、**分析阶段**（数据清理分类、优先级排序、需求-资源匹配）、**应用阶段**（结果公示、衔接计划制定、建立动态更新机制）。

- **(三)计划制定**：将需求评估转化为**可操作方案**的关键步骤。实施步骤包括：**设定目标**（具体、可衡量）、**选择合适的服务模式**（单一或组合模式）、**搭建共商平台**（组织筹备会、建立决策规则）、**坚持参与式路径设计和生态思维**（问题-目标-方案匹配、资源拼图）、**明确各方责任**（绘制责任网格图、签订共治协议）。
- **(四)计划执行**：将计划转化为具体行动的**关键阶段**。核心任务包括：**动员与参与管理**（差异化动员、为居民赋能）、**过程管理与协调**（动态监测进度、灵活调整策略、解决突发问题）、**能力建设与支持**（开展技能培训、加强骨干培养）、**优化资源与成本控制**（优化资源利用、严格管理预算）。核心逻辑在于“**动员人→协调事→活用资源→动态调适→在行动中强化社区资本**”。
- **(五)评估改进**：系统检验服务目标达成度、居民改变程度及社区资本提升情况的**核心环节**。具体操作包括：**明确评估维度与指标**（目标达成、居民能力提升、社区关系网络、可持续发展、社会影响力）；**运用“四步法”开展具体评估**（建立评估基线、选择混合评估方法、动态收集数据、多维度分析数据）；**选择评估操作工具**（SMART目标核对表、居民改变轨迹图、社区资本雷达图）；**评估结果运用**（优化服务、争取资源、推广经验、为居民赋能）；**规避常见评估误区**（区分产出与效果、关注多元主体声音、居民共同参与评估）。

三、社区社会工作服务方法的基本技巧

- **(一)关系建立与维系技巧**：包括**破冰技巧**（拉家常、从间接话题切入）、**深度倾听技巧**（换位思考、设身处地）、**信任维护技巧**（保持客观立场、及时澄清关键事件、定期常态化沟通）。
- **(二)需求诊断与分析技巧**：借助**四层诊断法**：**表象层**（居民直接陈述的问题）、**行为层**（探究问题背后的行为逻辑）、**制度层**（识别结构性障碍）、**意识层**（发现观念认知困境）。由浅入深，精准判断和有效回应。
- **(三)社区动员与组织技巧**：包括**争取信任与支持**（主动向社区党组织、村(居)委会报告）、**优化组织建设**（鼓励居民骨干担任楼栋代表、进行角色设计、明确议事规则、开发激励系统）、**冲突转化技巧**（邀请反对者加入规划小组、将担忧转化为设计要素、小范围试点）。
- **(四)社区治理与服务融合技巧**：包括**融入社区中心议题**（主动服务社区党组织关心的“大事小情”）、**链接各方面资源**（构建治理与服务的最大“协作圈”）、**构建服务与治理相结合的行动体系**（寓治理于服务之中，将服务对象转换为治理骨干）。

第十章 社会工作服务的管理

第一节 社会工作服务项目管理

一、社会工作服务项目概述

（一）社会工作服务项目管理的内涵

社会工作服务项目管理的目的是为了回应特定目标人群需求、解决界定清晰的社会问题，在预设时间与预算内，通过一系列相互关联的服务活动，达成可测量积极效果的系统性行动。其**关键特征**包括：**目标导向性、活动系统性、资源约束性、周期限定性**。

（二）项目管理的基本理念：从产出到成效的转变

产出回答“我们做了什么？”（如服务人次、活动场次），是数量导向的；**成效**回答“服务对象发生了什么改变？”（如学业提升、技能掌握），是结果导向的。现代项目管理的核心理念强调，**产出只是手段，成效才是衡量成功的最终标准**。

（三）社会工作服务项目管理的五个主要维度

（1）**问题分析与需求评估**：为何而做；（2）**系统设计**：做什么与如何做；（3）**资源管理与财务预算**：用什么做；（4）**过程监测与质量控制**：如何确保按计划做好；（5）**成效评估**：是否带来了积极改变。

二、项目的问题分析与需求评估

（一）问题分析

- （1）**从状况到问题**：状况是客观事实，当状况被判断为负面且需要改变时，才成为问题。
- （2）**界定目标人群**：精准锁定受问题影响最直接、最核心的人群。
- （3）**深入剖析问题**：包括问题的性质、成因与影响因素。

（二）需求评估

1. **需求的四种类型**：①**规范性需求**（专家/社会标准定义）；②**感受性需求**（服务对象自己感受到的）；③**表达性需求**（通过求助行为表现出来的）；④**相对性需求**（与相似群体比较发现的）。
2. **需求评估的常用方法**：资料分析法、问卷调查法、深度访谈与焦点小组、服务统计数据分析法、社区“听证会”。

三、项目的系统设计

（一）建立项目的核心假设

1. **问题成因假设**：解释问题为何发生（“如果存在某些负面因素，则会导致某个社会问题”）。
2. **干预策略假设**：说明项目为何有效（“如果提供针对性服务，则服务对象将产生积极改变”）。

（二）设定项目目标

1. **总体目标**：关于项目最终理想状态的概括性陈述。
2. **具体目标**：①**结果目标**（服务对象可测量的积极改变）；②**过程目标**（团队必须执行的关键服务与流程）。

（三）设计项目内容

1. **服务内容的要素化与标准化**：明确核心服务内容并挂钩核心假设；定义服务频率、地点、提供者、核心流程；编写**服务操作手册**。
2. **描绘服务路径**：**服务流程图**展示服务对象从接触到终止的完整过程；**服务蓝图**检视服务交付全貌，包括服务对象活动层、一线专业互动层、二线专业支持层、机构系统保障层。

四、项目的资源管理与财务预算

（一）界定与盘点项目资源

包括人力资源、物力资源、财力资源、合作网络（社会资本）。

（二）项目预算编制

遵循全面性、准确性、匹配性、清晰性原则；常用**单项预算编制法**，按费用性质列支收入和支出。

五、项目的过程监测与质量控制

（一）项目的过程监测

1. **目的**：确保执行统一、及时发现偏差、提供决策依据。
2. **核心内容**：**产出与进度监测（量）**、**服务流程遵循度监测（合规性）**。
3. **工具与方法**：签到表、活动记录、工作日志、项目周报、例会；构建**项目运行数据面板**实现精细化管理。

（二）项目的质量控制

1. **内涵**：建立服务品质标准并持续满足的过程。
2. **服务质量标准维度**：**可靠性、响应性、专业性、可及性、同理心**。
3. **衡量服务质量**：从**服务对象视角**（满意度测评、关键事件记录法）和**专业同行视角**（过程观察、同辈评审）衡量。

六、项目的成效评估

（一）成效评估的含义与功能

运用系统化方法判断项目实现预设目标的程度，焦点是服务对象的**成效**而非**产出**。功能包括：**证明价值、促进改善、知识提炼与模式推广**。

（二）实施成效评估

1. **确定评估指标**：区分**短期成效、中期成效、长期成效/影响**。
2. **选择评估工具**：**定量研究工具**（问卷/量表、数据记录）衡量改变程度；**定性研究工具**（深度访谈、焦点小组）探究改变如何发生及深层原因。

七、总结

五个维度环环相扣，构成“规划—实施—评估—改善”的完整管理循环，驱动服务焦点从产出向成效深刻转变。

第二节 社会工作服务机构管理

一、社会工作服务机构的战略规划

（一）战略规划的概念

机构立足使命愿景，在内外部环境评估基础上，确定中长期方向、目标、优先领域与行动方案，统筹资源配置以实现可持续社会影响的**系统性决策过程**。

（二）战略规划的基本步骤

1. **战略分析**：全面评估内外部环境。
2. **战略制定**：包括**战略目标**（使命愿景、总体目标、业务目标）和**行动策略**（长期5年以上、中期3-5年、短期1年以内）。
3. **战略执行**：**组织保障、机制保障、人才保障**。
4. **战略评估**：总体评估、问题分析、形势研判、规划调整。

（三）战略规划的工具

1. **宏观环境分析法（PEST）**：分析政治、经济、社会、技术因素。
2. **态势分析法（SWOT）**：分析**优势、劣势、机会、威胁**，形成**优势-机会、劣势-机会、优势-威胁、劣势-威胁**四种战略。

二、社会工作服务机构的运营与评估

（一）社会工作服务机构的运营

1. **法人治理结构**：**理事会**（决策机构）、**执行机构**（以行政负责人为带头人）、**监事会**（监督机构）。
2. **组织结构**：包括**组织层次**（权责链）、**部门划分**、**职权划分**。
3. **合规管理**：以防控合规风险为目的，包括**合规审查、风险识别与应对、培训宣传教育**。

（二）社会工作服务机构的评估

1. **评估的特点**：**客观性、系统性、导向性、动态性**。
2. **评估的内容**：**内部治理结构、业务活动情况、社会影响力、公益性、可持续发展力**。

3. 绩效评估：评估主体包括社会公众、专业评估机构、机构自我评估；评估方法可采用平衡计分卡，从财务维度、利益相关方维度、内部流程维度、学习与成长维度进行评估。

三、社会工作服务机构的人力资源管理

（一）人力资源规划与配置

1. 人力资源规划：确保人力资源与机构战略对接，内容包括战略规划、人员供求、培训开发等。
2. 人力资源配置原则：需求导向、能级对应、优势定位、动态调节；可采用总结归纳法、战略推导法、引用修订法构建胜任力模型。

（二）员工聘用

1. 原则：因事择人、人职匹配、用人所长、德才兼备。
2. 甄选标准：专业能力与价值观。
3. 程序：制定计划、发布信息、接收简历、笔试面试、背景核实、发出通知。

（三）员工发展

1. 员工培训管理：遵循战略性、针对性、计划性、有效性、统筹兼顾原则，流程包括培训需求分析、计划编制、计划实施、效果评估。
2. 员工发展方法：职业发展规划、内部晋升与轮岗、继续教育支持、参与项目和研究、团队建设与交流。

（四）员工绩效管理

包括四个步骤：绩效计划、绩效辅导、绩效评价、绩效反馈。

四、社会工作服务机构的财务管理

（一）财务管理制度体系构建

原则：真实性、合规性、有效性；内容包括会计核算办法、岗位职责、收支管理、资产管理等。

（二）机构预算管理

1. 预算编制：可采用固定预算法、滚动预算法。
2. 预算执行与控制：包括资金使用审批、拨付管理、使用监督。
3. 预算分析与调整：计算差异、分析原因、撰写报告、调整方案。
4. 预算考核：纳入绩效考核体系，考核指标包括财务指标、非财务指标、预算指标。

（三）成本与资金使用效益管理

1. 成本管理：包括估算成本、预算成本、控制成本。
2. 资金使用效益管理：采用 3E 评估法（经济性、效率性、效果性）。

（四）财务报告与信息透明

1. 财务报告编制要求：遵循会计准则、真实准确、内容完整、定期报送。
2. 信息透明：通过信息公开提升公信力，向资助方、政府、社会公众公开机构运行状况。

五、社会工作服务机构的资源筹措

（一）资源筹措途径

1. 政府支持：服务购买、专项补贴、项目资助。
2. 社会捐赠：定向捐赠（指定用途）和非定向捐赠。
3. 协同合作：通过跨界协作、资源互换获取支持。
4. 发展经营性服务：需把握利润用于机构发展、服务内容与使命相关两点。

（二）资源筹措的规范化管理与道德规范遵循

- （1）确保全过程透明化；（2）建立问责机制；（3）对资助方进行分级管理；（4）展示资源使用效益。

第十一章 社会工作服务督导

第一节 督导的对象与功能

一、督导的对象

督导涉及**督导者**和**受督导者**两类主体。督导者通常由经验丰富的一线社工、高校教师、相关领域专家担任。受督导者包括**实习人员、从业人员、志愿人员**，具体分为五类：新进社工、初级社工、实习学生、经验有限的工作人员、志愿者。

二、督导的功能

- （1）**行政性功能**：推动机构规范运转，包括**招募遴选、引导安置、统筹计划、授权分配、监督评估**。
- （2）**教育性功能**：提升专业能力，包括**强化价值观认同、教授理论技能、解析社会政策、反思实践改进、促进专业成长**。
- （3）**支持性功能**：增强心理韧性与归属感，包括**提供心理社会支持、调整工作方式、拓展职业发展、营造友好环境**。

第二节 督导的内容与方式

一、督导的内容

(1) **以服务对象为重点的督导**：关注有效处理服务对象问题，教授有关**服务对象、社会问题、组织机构、助人过程、工作人员**的知识。

(2) **以受督导者为重点的督导**：关注提供工具性与情感性支持，包括**识别压力来源、缓解压力情绪、增强自我效能**。

(3) **以督导者和管理层为重点的督导**：关注**管理绩效与服务质量**，包括**人事决策、明确目标规范、管理工作过程、内外协调沟通、处理冲突矛盾、助力机构发展**。

二、督导的方式

(一) 按活动组织形式划分

(1) **个别督导**：一对一深入指导，时间成本高，适用于经验不足者。

(2) **团体督导**：一对多集体督导，促进经验交流，人数以2-8人为宜。

(3) **同辈督导**：无固定督导者，平等互助，灵活机动但缺乏权威性。

(二) 按督导者身份划分

(1) **机构内部督导**：熟悉业务，全程跟进，但可能产生压力。

(2) **外部专家督导**：引入新视角，弥补内部不足，但可能脱离实际。

第三节 社会工作服务督导的过程与技巧

一、社会工作服务督导的过程

(一) 预备阶段

工作重点是**初步协商沟通，建立督导关系**。督导者需要增强自我效能感，使用“融入”技能，培养同理心，了解受督导者背景信息，营造安全开放的会谈氛围，逐步加深彼此信任。

(二) 开始阶段

工作重点是**签订督导协议，达成行动共识**。督导协议以口头或书面形式明确督导的核心目标、主要内容、时间安排、工作程序、权责界限、道德规范、评估方法等。协议需赋予双方平等发言权，目标应具体、可衡量、可实现、相关、有时限。

(三) 工作阶段

核心任务是**落实督导协议，开展督导工作**。督导者通过过程和质量控制集中发挥行政性、教育性、支持性功能，通过谈话、阅读、观察、倾听、写作五种基本督导行为，定期或不定期与受督导者进行个别会谈或小组讨论，查阅服务记录，观察服务过程，倾听需求表达，作出评价并提出改进建议。

(四) 终止阶段

关键工作是**评估督导成效，结束督导关系**。对照开始阶段签订的督导协议，考察督导计划完成情况和目标实现程度，可采用定量、定性或混合方法进行评估。当督导者或受督导者离开工作岗位、目标基本达成或经费

预算不足时，督导关系进入终止阶段，督导者需协助处理离别情绪并安排后续工作。

二、社会工作服务督导的技巧

（一）建立关系的技巧

包括**积极倾听**（全神贯注倾听并给予积极反馈）、**表达同理**（设身处地体会感受并给予非批判反馈）、**自我披露**（适当披露内心感受，拉近心理距离）。

（二）会议督导的技巧

包括**会议导引**（预先确定督导主题并设计引导性问题）、**问题显化**（协助将问题清楚明确表述出来）、**回应问题**（采用苏格拉底式提问引导自行提出解决策略）、**下达指令**（将复杂问题拆解成可操作任务）。

（三）行政管理的技巧

包括**行政性技巧**（树立整体性思维，制定计划、分配工作、推进进展）、**人际性技巧**（扮演“同行者”角色，平等交流、有效赋能、链接资源）、**技术性技巧**（熟知并掌握具体服务所需知识和技能）。

（四）教育训练的技巧

包括**技巧示范**（结合具体案件展示专业技巧运用）、**角色扮演**（重现典型情境，在模拟中学习有效处理态度、知识和技巧）、**案例讨论**（选取有代表性案件引导批判性反思，达到经验共享和自我觉醒）。

（五）处理冲突的技巧

包括**有原则的协商**（保持客观，就事论事）、**结构化的沟通**（采用结构化谈话技巧，倾听事实、感受和诉求，引导聚焦未来）、**预防式的训练**（教授积极倾听、换位思考、文化敏感、同理共情等技巧，降低冲突概率）。

第十二章 志愿服务

第一节 志愿服务的特点和功能

一、志愿服务的特点

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，具有以下四个特点：

（1）**自愿性**：是志愿服务的**逻辑起点**，志愿者基于个人价值认同或社会责任感**主动选择**参与服务，不受强制或物质诱惑。组织需保障志愿者知情权与选择权，杜绝“被志愿”现象。

（2）**无偿性**：是志愿服务的**价值内核**，志愿者不以获取报酬为目的。《志愿服务条例》明确规定不得以志愿

服务名义进行营利活动，但需建立**必要保障制度**（如交通补贴、保险），实现“无偿服务+必要保障”的可持续发展模式。

（3）**公益性**：是志愿服务的**灵魂**，服务内容必须符合社会公共利益、公序良俗和志愿服务道德规范。公益性原则贯穿民生服务、国家战略和国际援助等各领域。

（4）**组织性**：是志愿服务的**现代形态**，通过专业化组织运作实现资源整合与效能提升。《志愿服务条例》将“志愿服务组织安排”作为重要构成要素，同时鼓励将邻里互助等自发行为纳入规范化管理体系。

二、志愿服务的功能

（1）**社会层面功能**：①**扩大公共服务供给**，成为专业服务的重要补充力量；②**助力推动社会文明进步**，弘扬奉献、友爱、互助、进步精神；③**助力促进社会和谐**，搭建社会互助桥梁，凝聚社会共识。

（2）**组织层面功能**：①**提升组织形象**，增强公众认同感与信任感；②**增强组织凝聚力**，增进成员交流合作，激发创新能力；③**拓展组织资源**，吸引资金、物资、人力等社会支持。

（3）**个人层面功能**：①**实现自我价值**，获得精神回馈与内生动力；②**提升个人能力**，锻炼沟通、组织和问题解决能力；③**增强社会责任感**，转化为参与社会建设的行动自觉。

第二节 志愿者的规范管理

一、志愿者的招募与注册管理

（1）**信息公开透明**：建立**多渠道发布+全要素覆盖**的招募信息体系，通过线上线下渠道发布包含服务内容、地点、技能要求、风险等核心信息的招募公告，保障志愿者**知情权与选择权**。

（2）**注册流程规范**：志愿者可通过全国志愿服务信息系统自行注册或通过志愿服务组织注册，实现**一人一档、精准管理**。注册信息包括身份信息、联系方式、服务技能、服务意向等，按“按需采集、最小必要”原则保护隐私。注册完成后生成**唯一识别码**，贯穿服务全过程。

（3）**权责清晰**：明确志愿服务组织与志愿者双方的**权利和义务**。组织享有筛选、管理、知情等权利，履行信息告知、培训保障、保险购买等义务；志愿者享有知情、培训、保障、申诉等权利，履行诚信、尊重、保密等义务。根据需要签订志愿服务协议，建立争议解决机制。

二、志愿者的培训管理

（1）**分层分类培训体系**：建立**基础培训全覆盖、专业培训分领域、骨干培训强能力**的培训体系。①**通识培训**

面向新注册志愿者，涵盖志愿服务理念、法律法规、沟通技巧等内容；②**专业技能培训**面向专业领域志愿者，如医疗急救、法律援助等，需实操考核合格方可上岗。

(2) **培训资源建设**：构建**多方参与、动态更新**的培训资源体系。①**课程开发**采用“高校+科研机构+专业协会+志愿服务组织”协同模式；②**教材编写**兼顾理论与实践，采用模块化方式；③**师资队伍**由优秀志愿者骨干、行业专家、高校教师等组成，定期开展师资培训。

三、志愿者的服务过程管理

(1) **任务分配与匹配**：坚持**人岗相适**原则，通过**需求评估**形成服务项目需求清单，构建志愿者**能力画像**（基础信息、技能矩阵、服务经历、服务偏好），采用“系统匹配+人工调整”方式实现精准对接。

(2) **服务监督与指导**：采用“**线下+线上**”结合方式监督。配备督导员现场巡查，依托信息系统实现定位打卡；遵循**问题导向、及时赋能**原则提供指导支持；按需供给资源保障；建立**志愿者-督导员-组织三级沟通反馈机制**。

(3) **行为准则与规范管理**：行为准则涵盖法律法规、道德规范、服务纪律三大层面。通过新志愿者培训、签署承诺书、现场海报等方式强化宣导。违规处理遵循**公平、公正、公开**原则，按情节轻重分为轻微、一般、严重三类，严格执行调查取证—告知事实—听取申辩—作出决定—送达结果流程。

(4) **志愿者的考核**：考核内容涵盖**服务态度、服务技能、服务成效、出勤情况、团队协作**五大维度。采用“自我评价+团队评价+服务对象评价+组织评价”综合方式，考核结果作为激励表彰、岗位续聘的重要依据。

四、志愿者的记录管理

(1) **记录的应用与价值**：为激励表彰提供依据，为能力提升提供支持，为项目评估提供数据，为资源优化提供参考，为志愿者个人发展提供证明。

(2) **记录管理的核心原则**：**真实性、完整性、及时性、规范性、保密性**。

(3) **记录的主要内容**：以**一人一档**方式建立电子档案，包括①**志愿者基础档案**；②**志愿服务过程记录**（使用《志愿服务日志》或电子打卡系统）；③**志愿者培训与考核记录**；④**志愿者激励与表彰记录**。

(4) **记录管理的流程与方法**：服务前签到、服务中记录关键事件、服务后签退并填写小结，督导员 24 小时内审核。采用全国志愿服务信息系统或自建平台，不具备电子化条件时使用统一印制的《志愿服务记录册》并定期录入系统。

五、志愿者的激励与表彰管理

(1) **多元化激励措施**：建立以**精神激励**为主、**物质激励**为辅、**成长激励**和**社会激励**为补充的多元化激励体

系。①**精神激励**：授予荣誉证书、评选优秀志愿者、宣传先进事迹；②**物质激励**：提供交通餐饮补贴、服务物资、纪念品等非报酬性支持；③**成长激励**：优先安排培训、推荐参与重点项目、选拔担任骨干；④**社会激励**：纳入社会诚信体系，在公共服务中提供便利。

(2) **推进表彰评选常态化**：建立月度、季度、年度相结合的多层次表彰机制，规范评选标准与流程，强化表彰结果的运用（建立优秀志愿者档案、组织事迹宣讲、纳入文化资源库）。

六、志愿者的权益保障管理

(1) **完善风险防控机制**：坚持“安全第一、预防为主”，建立风险评估机制，重点评估人身安全、健康卫生、法律合规、财产损失等风险，采取差异化风险防控策略。建立健全**分级分类保险保障制度**，为基础保险和高危服务专项保险提供保障，规范保险办理流程。

(2) **健全权益维护机制**：明确志愿者享有的**安全保障权、知情同意权、获得培训权、人格尊严权、获得保障权、荣誉获得权、申诉救济权**等基本权利。构建多元化诉求表达渠道，规范纠纷处理程序（受理—调查—处理—反馈），强化专业法律支持，与律师事务所等建立合作关系。

第三节 志愿服务项目与组织的规范管理

一、志愿服务项目与组织规范管理的意义与依据

(1) **规范管理的意义**：①**保障服务与组织有序运转**，避免盲目立项、资源错配；②**提升服务效能与组织能力**，推动服务从短期帮扶向长效解决转变；③**推动志愿服务事业高质量发展**，为系统化、专业化发展奠定基础。

(2) **主要政策依据**：国家层面以《志愿服务条例》为基础性法规，以《关于健全新时代志愿服务体系的意见》为纲领性文件，形成“国家顶层设计+地方细化落实”的政策支撑体系。

(3) **规范管理的原则**：**自愿性原则、公益性导向原则、专业化运作原则、资源优化配置原则、公开透明原则**。

二、志愿服务项目的规范管理

（一）项目设计

(1) **精准评估需求**：采用“问卷调查+实地走访+访谈座谈+数据分析”组合模式收集信息，结合国家战略科学筛选需求。

(2) **清晰设定目标**：遵循 **SMART 原则**（具体、可衡量、可实现、相关、有时限），制定覆盖服务对象、志

愿者、社会价值的**三维目标**。

- (3) **合理设计方案**：明确“内容、形式、时间、地点、人员、物资”六大核心要素。
- (4) **积极整合资源**：围绕人力、物力、财力、信息四类资源，采用“**内部挖掘+外部对接**”双轨模式。
- (5) **精准制定预算**：按“收入预算+支出预算”双维度规划，预留 10%-20%弹性空间。

（二）项目实施

- (1) **团队组建与管理**：以“专业适配、分工明确、协作顺畅”为目标，制定岗位职责分工表，建立“定期会议+即时沟通”机制。
- (2) **志愿者动员与准备**：开展动员大会，实施“通用培训+专项培训”双轨模式，提前配备物资，购买人身意外伤害保险。
- (3) **活动执行与现场管理**：以**安全为底线、质量为核心**，依托标准化流程实现有序服务，安排专人负责安全巡查，全面收集整理服务记录。
- (4) **沟通协调与多方联动**：围绕服务对象、合作单位、团队内部构建多方联动机制，营造开放包容的沟通氛围。

（三）项目总结与评估改进

- (1) **项目总结**：在项目结束后 1 周内完成，围绕过程回顾、成果梳理、经验提炼三个维度形成项目总结报告。
- (2) **项目评估**：构建投入、过程、产出、效果全维度评估指标体系，组合运用问卷调查、深度访谈、现场观察、对比分析等方法，遵循“组建团队—制定方案—数据收集—分析研判—形成报告”标准化流程。
- (3) **项目改进**：制定针对性改进方案，建立项目迭代机制，形成“评估—改进—迭代”的机制。

（四）项目品牌建设

- (1) **打造特色品牌内核**：实现**差异化定位与价值提炼**，形成品牌口号与品牌标识。
- (2) **提升品牌知名度**：构建“**线上+线下联动**”传播体系，线上扩大覆盖范围，线下强化场景渗透。
- (3) **强化品牌影响力**：以高质量服务筑牢品牌口碑，链接多元资源拓展品牌价值，构建公益生态推动可持续发展。

三、志愿服务组织的规范管理

（一）志愿服务组织的注册与登记管理

志愿服务组织可以采取**社会团体、社会服务机构、基金会**等组织形式。需向县级以上民政部门提交登记申请书、章程草案、住所证明、负责人身份证明、合法资产证明等材料，经审核通过后获得法人登记证书。

（二）志愿服务组织的内部治理

- (1) **法定治理架构**：建立**决策—执行—监督**的制衡机制，决策机构（会员大会/理事会）负责战略与重大事项，执行机构（秘书处）负责日常运营，监督机构（监事会/监事）行使监督权。
- (2) **财务与信息公开**：实行独立会计核算，资金全部用于公益目的，定期公开信息接受监督。
- (3) **党建引领与人事合规**：符合条件的必须建立党组织，负责人具备良好信用，执行利益冲突回避原则。

三类组织在权力来源、理事会角色、监督机制严格程度等方面存在差异：社会团体体现“人的联合”特性，社会服务机构体现“服务实体”特性，基金会体现“财产集合”特性且监督要求最严格。

（三）志愿服务团体的规范管理

对城乡社区或单位内部成立的志愿服务团体，核心围绕“**备案指导、属地管理、资源赋能、规范运作**”展开管理。需向依托单位备案，建立负责人—骨干成员—志愿者三级架构，招募志愿者并组织培训，活动前制定方案并购买保险，鼓励对接正式组织实现可持续发展。

第四节 志愿服务和社会工作服务的联动

一、联动的内涵

志愿服务与社会工作服务联动是指二者基于价值共识，通过明确功能定位、优化协作机制，形成“专业引领、广泛参与、优势互补”的服务共同体。价值维度上，二者共享利他主义内核；功能维度上，社工的专业性与志愿者的广泛性形成互补；运作维度上，社工承担需求评估、方案设计、专业督导，志愿者承担基础服务执行、信息收集，实现全流程协同。

二、联动的现实需要

（1）**应对复杂社会需求**：服务对象需求呈现复合型、多层次特征，单一服务模式难以覆盖，联动可实现“专业设计+广泛执行”的精准回应。（2）**弥补公共服务资源缺口**：基层服务资源不足，社工设计适配方案，志愿者参与执行，推动专业服务向薄弱领域延伸。（3）**提升服务体系整体效能**：社工通过培训提升志愿者专业能力，志愿者协助基础服务，让社工聚焦复杂任务，形成高效协作模式。（4）**推动社会治理格局构建**：志愿者扎根基层捕捉需求，社工整合资源策划项目，协同参与基层治理。

三、联动的路径

（1）**项目联动**：以具体服务项目为纽带，社工负责需求评估、方案设计、专业督导，志愿者负责基础服务执行，实现从策划到评估的全流程融合。（2）**资源联动**：整合人力、物力、财力、信息资源，建立共享资源库，实现优势资源互补，破解“专业有能力缺资源、志愿有热情缺支撑”的矛盾。（3）**平台联动**：推进“两站合一”“两室合一”实体平台建设，搭建线上联动渠道，实现服务需求与供给精准对接。（4）**技术联动**：借助大数据、算法、物联网等技术，实现需求精准识别、人力资源智能匹配、服务过程可视化管理。（5）**组织联动**：成立联合协作机构，签订长期合作协议，促进管理模式互融。（6）**制度联动**：制定联动服务标准，建立考核激励机制，完善权益保障制度。（7）**文化联动**：挖掘价值共通点，打造联动文化品牌，营造协同服务氛围。

四、联动的策略

（1）**健全协同机制**：明确社工与志愿者角色边界，搭建“线上+线下”信息共享平台，建立固定结对制度，拓展协作深度。（2）**强化资源保障**：构建多元资金供给体系，扩大人才培养规模，整合物资资源，保障服务可持续。（3）**优化专业适配**：构建分层分类培训体系，统一服务标准，建立量化与质性结合的评估标准。（4）**完善制度支撑**：健全政策体系，构建全主体权益保障网络，建立多元主体多维指标评估体系，形成评估—整改—提升机制。

第十二章 志愿服务

第一节 志愿服务的特点和功能

一、志愿服务的特点

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，具有以下四个特点：

(1) **自愿性**：是志愿服务的**逻辑起点**，志愿者基于个人价值认同或社会责任感**主动选择**参与服务，不受强制或物质诱惑。组织需保障志愿者知情权与选择权，杜绝“被志愿”现象。

(2) **无偿性**：是志愿服务的**价值内核**，志愿者不以获取报酬为目的。《志愿服务条例》明确规定不得以志愿服务名义进行营利活动，但需建立**必要保障制度**（如交通补贴、保险），实现“无偿服务+必要保障”的可持续发展模式。

(3) **公益性**：是志愿服务的**灵魂**，服务内容必须符合社会公共利益、公序良俗和志愿服务道德规范。公益性原则贯穿民生服务、国家战略和国际援助等各领域。

(4) **组织性**：是志愿服务的**现代形态**，通过专业化组织运作实现资源整合与效能提升。《志愿服务条例》将“志愿服务组织安排”作为重要构成要素，同时鼓励将邻里互助等自发行为纳入规范化管理体系。

二、志愿服务的功能

(1) **社会层面功能**：①**扩大公共服务供给**，成为专业服务的重要补充力量；②**助力推动社会文明进步**，弘扬奉献、友爱、互助、进步精神；③**助力促进社会和谐**，搭建社会互助桥梁，凝聚社会共识。

(2) **组织层面功能**：①**提升组织形象**，增强公众认同感与信任感；②**增强组织凝聚力**，增进成员交流合作，激发创新能力；③**拓展组织资源**，吸引资金、物资、人力等社会支持。

(3) **个人层面功能**：①**实现自我价值**，获得精神回馈与内生动力；②**提升个人能力**，锻炼沟通、组织和问题解决能力；③**增强社会责任感**，转化为参与社会建设的行动自觉。

第二节 志愿者的规范管理

一、志愿者的招募与注册管理

(1) **信息公开透明**：建立**多渠道发布+全要素覆盖**的招募信息体系，通过线上线下渠道发布包含服务内容、地点、技能要求、风险等核心信息的招募公告，保障志愿者**知情权与选择权**。

(2) **注册流程规范**：志愿者可通过全国志愿服务信息系统自行注册或通过志愿服务组织注册，实现**一人一档、精准管理**。注册信息包括身份信息、联系方式、服务技能、服务意向等，按“按需采集、最小必要”原则保护隐私。注册完成后生成**唯一识别码**，贯穿服务全过程。

(3) **权责清晰**：明确志愿服务组织与志愿者双方的**权利和义务**。组织享有筛选、管理、知情等权利，履行信息告知、培训保障、保险购买等义务；志愿者享有知情、培训、保障、申诉等权利，履行诚信、尊重、保密等义务。根据需要签订志愿服务协议，建立争议解决机制。

二、志愿者的培训管理

(1) **分层分类培训体系**：建立**基础培训全覆盖、专业培训分领域、骨干培训强能力**的培训体系。①**通识培训**面向新注册志愿者，涵盖志愿服务理念、法律法规、沟通技巧等内容；②**专业技能培训**面向专业领域志愿者，如医疗急救、法律援助等，需实操考核合格方可上岗。

(2) **培训资源建设**：构建**多方参与、动态更新**的培训资源体系。①**课程开发**采用“高校+科研机构+专业协会+志愿服务组织”协同模式；②**教材编写**兼顾理论与实践，采用模块化方式；③**师资队伍**由优秀志愿者骨干、行业专家、高校教师等组成，定期开展师资培训。

三、志愿者的服务过程管理

(1) **任务分配与匹配**：坚持**人岗相适**原则，通过**需求评估**形成服务项目需求清单，构建志愿者**能力画像**（基础信息、技能矩阵、服务经历、服务偏好），采用“系统匹配+人工调整”方式实现精准对接。

(2) **服务监督与指导**：采用“**线下+线上**”结合方式监督。配备督导员现场巡查，依托信息系统实现定位打卡；遵循**问题导向、及时赋能**原则提供指导支持；按需供给资源保障；建立**志愿者-督导员-组织三级沟通反馈机制**。

(3) **行为准则与规范管理**：行为准则涵盖法律法规、道德规范、服务纪律三大层面。通过新志愿者培训、签署承诺书、现场海报等方式强化宣导。违规处理遵循**公平、公正、公开**原则，按情节轻重分为轻微、一般、严重三类，严格执行调查取证—告知事实—听取申辩—作出决定—送达结果流程。

(4) **志愿者的考核**：考核内容涵盖**服务态度、服务技能、服务成效、出勤情况、团队协作**五大维度。采用“自我评价+团队评价+服务对象评价+组织评价”综合方式，考核结果作为激励表彰、岗位续聘的重要依据。

四、志愿者的记录管理

(1) **记录的应用与价值**：为激励表彰提供依据，为能力提升提供支持，为项目评估提供数据，为资源优化提供参考，为志愿者个人发展提供证明。

(2) **记录管理的核心原则**：**真实性、完整性、及时性、规范性、保密性**。

(3) **记录的主要内容**：以**一人一档**方式建立电子档案，包括①**志愿者基础档案**；②**志愿服务过程记录**（使用《志愿服务日志》或电子打卡系统）；③**志愿者培训与考核记录**；④**志愿者激励与表彰记录**。

(4) **记录管理的流程与方法**：服务前签到、服务中记录关键事件、服务后签退并填写小结，督导员 24 小时内审核。采用全国志愿服务信息系统或自建平台，不具备电子化条件时使用统一印制的《志愿服务记录册》并定期录入系统。

五、志愿者的激励与表彰管理

(1) **多元化激励措施**：建立以**精神激励**为主、**物质激励**为辅、**成长激励**和**社会激励**为补充的多元化激励体系。①**精神激励**：授予荣誉证书、评选优秀志愿者、宣传先进事迹；②**物质激励**：提供交通餐饮补贴、服务物资、纪念品等非报酬性支持；③**成长激励**：优先安排培训、推荐参与重点项目、选拔担任骨干；④**社会激励**：纳入社会诚信体系，在公共服务中提供便利。

(2) **推进表彰评选常态化**：建立月度、季度、年度相结合的**多层次表彰机制**，规范评选标准与流程，强化表彰结果的运用（建立优秀志愿者档案、组织事迹宣讲、纳入文化资源库）。

六、志愿者的权益保障管理

(1) **完善风险防控机制**：坚持“**安全第一、预防为主**”，建立风险评估机制，重点评估人身安全、健康卫生、法律合规、财产损失等风险，采取差异化风险防控策略。建立健全**分级分类保险保障制度**，为基础保险和高危服务专项保险提供保障，规范保险办理流程。

(2) **健全权益维护机制**：明确志愿者享有的**安全保障权、知情同意权、获得培训权、人格尊严权、获得保障权、荣誉获得权、申诉救济权**等基本权利。构建多元化诉求表达渠道，规范纠纷处理程序（受理—调查—处理—反馈），强化专业法律支持，与律师事务所等建立合作关系。

第三节 志愿服务项目与组织的规范管理

一、志愿服务项目与组织规范管理的意义与依据

(1) **规范管理的意义**：①**保障服务与组织有序运转**，避免盲目立项、资源错配；②**提升服务效能与组织能力**，推动服务从短期帮扶向长效解决转变；③**推动志愿服务事业高质量发展**，为系统化、专业化发展奠定基础。

(2) **主要政策依据**：国家层面以《志愿服务条例》为基础性法规，以《关于健全新时代志愿服务体系的意见》为纲领性文件，形成“国家顶层设计+地方细化落实”的政策支撑体系。

(3) **规范管理的原则**：**自愿性原则、公益性导向原则、专业化运作原则、资源优化配置原则、公开透明原则**。

二、志愿服务项目的规范管理

（一）项目设计

(1) **精准评估需求**：采用“问卷调查+实地走访+访谈座谈+数据分析”组合模式收集信息，结合国家战略科学筛选需求。

(2) **清晰设定目标**：遵循**SMART原则**（具体、可衡量、可实现、相关、有时限），制定覆盖服务对象、志愿者、社会价值的**三维目标**。

(3) **合理设计方案**：明确“内容、形式、时间、地点、人员、物资”六大核心要素。

(4) **积极整合资源**：围绕人力、物力、财力、信息四类资源，采用“**内部挖掘+外部对接**”双轨模式。

(5) **精准制定预算**：按“收入预算+支出预算”双维度规划，预留 10%-20%弹性空间。

(二) 项目实施

(1) **团队组建与管理**：以“专业适配、分工明确、协作顺畅”为目标，制定岗位职责分工表，建立“定期会议+即时沟通”机制。

(2) **志愿者动员与准备**：开展动员大会，实施“通用培训+专项培训”双轨模式，提前配备物资，购买人身意外伤害保险。

(3) **活动执行与现场管理**：以**安全为底线、质量为核心**，依托标准化流程实现有序服务，安排专人负责安全巡查，全面收集整理服务记录。

(4) **沟通协调与多方联动**：围绕服务对象、合作单位、团队内部构建多方联动机制，营造开放包容的沟通氛围。

(三) 项目总结与评估改进

(1) **项目总结**：在项目结束后 1 周内完成，围绕过程回顾、成果梳理、经验提炼三个维度形成项目总结报告。

(2) **项目评估**：构建投入、过程、产出、效果全维度评估指标体系，组合运用问卷调查、深度访谈、现场观察、对比分析等方法，遵循“组建团队—制定方案—数据收集—分析研判—形成报告”标准化流程。

(3) **项目改进**：制定针对性改进方案，建立项目迭代机制，形成“评估—改进—迭代”的机制。

(四) 项目品牌建设

(1) **打造特色品牌内核**：实现**差异化定位与价值提炼**，形成品牌口号与品牌标识。

(2) **提升品牌知名度**：构建“**线上+线下联动**”传播体系，线上扩大覆盖范围，线下强化场景渗透。

(3) **强化品牌影响力**：以高质量服务筑牢品牌口碑，链接多元资源拓展品牌价值，构建公益生态推动可持续发展。

三、志愿服务组织的规范管理

(一) 志愿服务组织的注册与登记管理

志愿服务组织可以采取**社会团体、社会服务机构、基金会**等组织形式。需向县级以上民政部门提交登记申请书、章程草案、住所证明、负责人身份证明、合法资产证明等材料，经审核通过后获得法人登记证书。

(二) 志愿服务组织的内部治理

(1) **法定治理架构**：建立**决策—执行—监督**的制衡机制，决策机构（会员大会/理事会）负责战略与重大事项，执行机构（秘书处）负责日常运营，监督机构（监事会/监事）行使监督权。

(2) **财务与信息公开**：实行独立会计核算，资金全部用于公益目的，定期公开信息接受监督。

(3) **党建引领与人事合规**：符合条件的必须建立党组织，负责人具备良好信用，执行利益冲突回避原则。

三类组织在权力来源、理事会角色、监督机制严格程度等方面存在差异：社会团体体现“人的联合”特性，社会服务机构体现“服务实体”特性，基金会体现“财产集合”特性且监督要求最严格。

（三）志愿服务团体的规范管理

对城乡社区或单位内部成立的志愿服务团体，核心围绕“**备案指导、属地管理、资源赋能、规范运作**”展开管理。需向依托单位备案，建立负责人—骨干成员—志愿者三级架构，招募志愿者并组织培训，活动前制定方案并购买保险，鼓励对接正式组织实现可持续发展。

第四节 志愿服务和社会工作服务的联动

一、联动的内涵

志愿服务与社会工作服务联动是指二者基于价值共识，通过明确功能定位、优化协作机制，形成“专业引领、广泛参与、优势互补”的服务共同体。价值维度上，二者共享利他主义内核；功能维度上，社工的专业性与志愿者的广泛性形成互补；运作维度上，社工承担需求评估、方案设计、专业督导，志愿者承担基础服务执行、信息收集，实现全流程协同。

二、联动的现实需要

（1）**应对复杂社会需求**：服务对象需求呈现复合型、多层次特征，单一服务模式难以覆盖，联动可实现“专业设计+广泛执行”的精准回应。（2）**弥补公共服务资源缺口**：基层服务资源不足，社工设计适配方案，志愿者参与执行，推动专业服务向薄弱领域延伸。（3）**提升服务体系整体效能**：社工通过培训提升志愿者专业能力，志愿者协助基础服务，让社工聚焦复杂任务，形成高效协作模式。（4）**推动社会治理格局构建**：志愿者扎根基层捕捉需求，社工整合资源策划项目，协同参与基层治理。

三、联动的路径

（1）**项目联动**：以具体服务项目为纽带，社工负责需求评估、方案设计、专业督导，志愿者负责基础服务执行，实现从策划到评估的全流程融合。（2）**资源联动**：整合人力、物力、财力、信息资源，建立共享资源库，实现优势资源互补，破解“专业有能力缺资源、志愿有热情缺支撑”的矛盾。（3）**平台联动**：推进“两站合一”“两室合一”实体平台建设，搭建线上联动渠道，实现服务需求与供给精准对接。（4）**技术联动**：借助大数据、算法、物联网等技术，实现需求精准识别、人力资源智能匹配、服务过程可视化管理。（5）**组织联动**：成立联合协作机构，签订长期合作协议，促进管理模式互融。（6）**制度联动**：制定联动服务标准，建立考核激励机制，完善权益保障制度。（7）**文化联动**：挖掘价值共通点，打造联动文化品牌，营造协同服务氛围。

四、联动的策略

（1）**健全协同机制**：明确社工与志愿者角色边界，搭建“线上+线下”信息共享平台，建立固定结对制度，拓展协作深度。（2）**强化资源保障**：构建多元资金供给体系，扩大人才培养规模，整合物资资源，保障服务可持续。（3）**优化专业适配**：构建分层分类培训体系，统一服务标准，建立量化与质性结合的评估标准。（4）**完善制度支撑**：健全政策体系，构建全主体权益保障网络，建立多元主体多维指标评估体系，形成评估—整改—提升机制。

第十三章 社会工作服务研究

第一节 社会工作服务研究的目标与任务

社会工作服务研究是通过系统的研究方法探究服务传递过程、服务效果及优化路径，为服务实践提供指导和支持的专业活动。在方法论上，它整合定量与定性分析，强调情境敏感性与方法适配性，并包含干预研究和行动研究等具有实践特色的研究方法。

一、社会工作服务研究的目标

- (1) **提高服务有效性**：通过深入了解服务对象的需求、问题及其所处的环境，为社会工作者提供更精准的信息，帮助制定更符合实际情况的服务计划，从而提高服务的针对性和实效性。
- (2) **改善社会工作服务实践**：通过对服务过程的追踪研究，提出改进建议；通过对服务效果的评估，总结和提炼实践经验或模式，持续提高服务的质量和效率。
- (3) **提升服务对象福祉**：通过资料的收集和分析，开展精准的服务需求分析，开发符合服务对象实际利益的服务项目和服务方案，有效改善服务对象的生活状况。
- (4) **促进构建社会工作服务自主知识体系**：植根于中华优秀传统文化，结合中国特色社会主义社会治理实践，助力形成具有中国特色的理论与实务框架，实现本土实践与国际视野的融合。

二、社会工作服务研究的任务

- (1) **了解服务对象的需求**：通过科学调研与分析，全面把握服务对象的显性与隐性需求，为制定有针对性的服务方案提供依据。同时，需求评估能够为资源分配与项目规划提供科学指引，确保服务与需求精准对接，提升资源利用效率。
- (2) **开发和优化服务方法**：面对日趋复杂的服务环境，研究者需要对服务过程和结果进行研究，为开发和优化社会工作服务方法提供科学依据。从传统单一模式到如今综合运用个案、小组、社区等多元方法，致力于构建全方位的服务网络。
- (3) **评估社会工作服务效果**：
①**服务资料的收集与分析**：通过深度访谈、问卷调查、参与观察等多种方式收集服务资料，包括服务对象基本信息、问题描述、服务介入过程、服务对象反馈等。基于原始资料，结合科学的资料分析方法（如主题化分析、统计分析）对服务效果进行客观分析。
②**服务效果指标的建构与分析**：综合考虑服务目标、服务对象特点、服务过程及社会文化背景，构建科学合理的服务效果指标体系。指标体系既涵盖直接的经济成果，也关注服务对象心理健康和社会适应等全面影响指标。
- (4) **为政策制定与完善提供参考**：通过深入剖析问题成因与群体需求，为有关政策制定与完善提供科学依据，实现从微观服务到宏观政策的有效衔接。

第二节 社会研究方法

社会研究方法是一套系统探究社会现象、揭示社会规律的科学工具与程序，旨在通过规范的逻辑与操作回答社会运行问题。核心目标包括描述社会事实、解释现象成因、预测发展趋势，并为政策制定或社会行动提供依据。在方法论层面，它融合实证主义（强调数据可测量）、解释主义（关注意义解读）等视角，形成多元研究路径。具体实践中可分为定量研究、定性研究和混合研究三种类型。

一、定量研究方法

定量研究是通过收集、整理和分析量化数据来研究社会现象的方法，核心目标是通过量化手段揭示变量间的因果关系或规律性，强调数据的客观性与可测量性。

（一）定量研究方法的特点：①**客观性**：强调数据收集和分析保持客观，避免研究者偏见影响；②**系统性**：遵循严谨的研究程序和方法体系；③**精确性**：将研究对象特征转化为具体数值，通过数学计算和统计分析得出准确结果；④**可重复性**：研究设计、操作步骤、分析方法可在相同或相似条件下重复使用，检验结果的稳定性和可靠性。

（二）定量研究方法的一般类型

1. 问卷调查法

（1）**问卷设计原则**：①**目的性原则**：题目设计紧密围绕研究目的；②**简洁性原则**：问卷简洁明了，避免复杂冗长；③**逻辑性原则**：问题排列具有逻辑性，按“由易到难”“先行为后态度”顺序安排；④**可行性原则**：考虑调查对象的文化程度、理解能力、回答意愿等实际条件；⑤**保密性原则**：充分考虑调查对象隐私，采取适当措施保护个人信息。

（2）**问卷设计步骤**：确定研究问题和目标→设计问卷框架（封面语、基本信息、主体内容）→设计具体问题和答案选项（封闭式问题、开放式问题）→试调查和修改完善→定稿和排版。

（3）问卷调查实施步骤：

- **问卷发放**：当面发放（确保对象符合要求，可现场指导，但成本较高）、邮寄发放（覆盖范围广，但回收率较低）、网络发放（高效便捷，但可能存在样本偏差）。
- **问卷回收**：回收率计算公式为“回收率=（回收的有效问卷数量/发放的问卷数量）×100%”。提高回收率的方法包括：加强与被调查者沟通、采取适当激励措施（小礼品、现金奖励、抽奖机会等）、优化回收流程。
- **样本量**：需结合研究类型、分析方法和精度要求综合判断。简单描述性调查建议最低 200 例；涉及相关性分析、回归分析等复杂统计，需满足变量检验要求，且变量越多所需样本量相应增加。

2. 实验研究法

（1）**基本概念**：在控制条件下，通过主动操纵一个或多个自变量，观察和测量因变量的变化，探究变量间因果关系的研究方法。核心要素包括干预要素、实验对象、实验效应。

（2）实验研究的类型：

- **真实验研究**：随机对照实验（研究对象随机分配到实验组和控制组）、所罗门四组设计（融合前后测与仅后测设计，精准分离干预净效应）。
- **准实验研究**：非随机分派控制组前后测设计（根据实际情况选择相似对象组成实验组和控制组）、单组前后测设计（只设置一个实验组，比较干预前后变化）。
 - （3）**实验研究的设计与实施**：确定研究问题和变量→选择实验对象→分配实验组和控制组→确定实验干预和实施过程→选择测量工具→实施实验并收集数据。

3. 统计分析方法

（1）常用统计指标的解读：

- **集中趋势指标**：平均数（反映平均水平，易受极端值影响）、中位数（位置平均数，不受极端值影响）、众数（出现次数最多的数值）。
- **相关性指标**：皮尔逊相关系数（衡量连续变量线性相关程度，取值范围-1 到 1）、斯皮尔曼等级相关系数（分析有序分类变量相关性）。

（2）**数据分析方法**：描述性分析（整理概括数据基本特征）、相关性分析（研究变量间相关关系强度和方向）、差异性分析（比较不同组别均值或分布差异，常用 t 检验、方差分析、卡方检验）、回归分析（同时检验多个自变量与因变量关系，确定变量重要性）。

二、定性研究方法

定性研究是以非数值化的资料为基础，通过深入理解社会现象以及人类行为、观点或经验来揭示其本质属性和内在规律的研究方法，回答“为什么”的问题。

（一）**定性研究方法的特点**：强调从参与者的视角出发，通过非量化的手段揭示现象的本质和意义。研究者通常认为现实是由参与者和研究者共同建构的，强调文化主位立场，适用于探索性研究、解释性研究。

（二）定性研究方法的一般类型

1. 访谈法

（1）个别访谈：

- **技巧**：建立良好关系、明确访谈目的和流程、运用灵活提问技巧、重视倾听、做好记录与整理。
- **注意事项**：选择适宜环境（安静、舒适、私密）、控制访谈时间（一般 1 小时左右）、避免引导性或暗示性问题、妥善处理敏感话题、确保受访者权益（保密、自主权）。

（2）焦点小组访谈：

- **组织要点**：确定主题与目标、招募合适参与者（8-12 人）、选择合适主持人（良好沟通能力、客观态度）、合理安排场地与时间、制定访谈大纲。
- **注意事项**：控制讨论流程、营造开放包容的讨论氛围、处理争议与分歧、做好记录与整理。

2. 观察法

(1) 观察法的类型：

- 按研究者位置：参与观察（完全参与、不完全参与）、非参与观察。
- 按结构化程度：结构式观察（制定详细观察提纲和记录表格）、非结构式观察（灵活选择观察内容）。

(2) 观察记录的方法：

- 做现场笔记：要求详细性、准确性、客观性，同时记录初步感受和想法（需与客观记录明确区分）。
- 图片与实物收集：拍摄照片、收集活动宣传资料、手工艺品、留言反馈表等，为研究提供生动素材。
- 录音与录像：具有完整性、客观性、利于长期保存与反复分析的优点，使用前必须征得观察对象同意。

三、混合研究方法

（一）混合研究方法的定义：将定量研究方法和定性研究方法相结合，综合运用两种方法的优势来进行研究，旨在克服单一研究方法的局限性，通过两种方法的互补，更全面、深入地探讨研究问题。

（二）混合研究方法的类型：

- （1）并行设计：定量研究和定性研究同时进行，两者具有同等重要地位，最后将分析结果进行整合。
- （2）分阶段设计：定量研究和定性研究按照一定顺序进行，一种研究方法对另一种起指导作用（先定量后定性、先定性后定量、两者交替进行）。
- （3）嵌入式设计：一种方法处于主导地位，另一种作为辅助手段嵌入，居于嵌入地位的方法是对主导方法的补充。

（三）混合研究方法的优点：

- （1）全面深入地理解研究问题：结合定量研究的广泛性和定性研究的深入性，从多个角度探究问题。
- （2）提高研究结果的可靠性和有效性：定量研究的客观测量和定性研究的深入理解相互验证和补充。
- （3）增强研究的解释力和可推广性：定量研究揭示普遍规律，定性研究提供丰富背景信息和深入解释。
- （4）促进研究方法的创新和发展：鼓励研究者突破单一方法的思维定式，探索新的研究思路和方法。

（四）混合研究方法在社会工作服务研究中的应用：可在需求评估、效果评估、模式开发等多个阶段使用。

第三节 社会工作服务研究的常用方法

社会工作服务具有很强的实践性，要求研究方法除了符合社会研究方法共性要求外，还应具有与其实践性相契合的个性研究方法。干预研究和行动研究因其展现了研究的实践性，而成为社会工作服务研究中常用的两种研究方法。

一、干预研究

（一）干预研究的内涵

干预研究是一种旨在通过有计划、有组织的干预活动，改善服务对象的心理状态、行为模式或社会功能，以解决其面临的问题、满足其需求并促进其发展的研究方法。其内涵主要体现在：①**目标导向性**：具有明确的目标，通过实施特定干预措施解决问题或增进福祉；②**实践与研究融合**：将服务实践与科学研究有机结合，实现对实践的指导和理论的检验；③**多样性与灵活性**：涵盖多种形式的干预策略和方法，可根据具体情况灵活选择和组合；④**动态性与适应性**：根据服务对象的反应和环境变化及时调整干预策略。

（二）干预研究的步骤

（1）**明确问题与确定目标**：①深入评估需求，全面了解服务对象所面临的问题、需求、优势和局限性；②确定问题解决顺序，优先考虑对生活质量影响较大且改变意愿较强的问题；③设定具体、可衡量、可实现、相关联、有时限的目标。

（2）**选择与设计干预策略**：①回顾现有研究与实践证据，了解已有有效干预方法；②考虑服务对象特点与偏好，选择与之相匹配的干预方法；③制定综合性干预计划，确定干预步骤、时间安排和责任分配。

（3）**实施干预**：①建立良好的专业关系，通过积极倾听、同理心表达等方式让服务对象感受到被理解和接纳；②按照计划开展干预活动，确保规范性和连贯性，同时保持灵活性；③详细记录干预过程，包括活动内容、服务对象反应、使用技巧等。

（4）**评估与调整干预**：①收集评估数据，包括定量评估（运用标准化量表测量）和定性评估（通过访谈、观察了解主观感受）；②评估干预效果，将收集数据与预设目标进行对比分析；③根据评估结果调整干预策略，必要时进行转介。

二、行动研究

（一）行动研究的内涵

行动研究是一种将研究与实践紧密结合的方法，旨在解决实际问题并促进社会变革。在社会工作服务实践领域，行动研究强调社会工作者与服务对象共同参与，通过“计划—行动—观察—反思”的循环过程，不断调整和优化服务策略，以实现服务目标。其内涵主要体现在：①**参与性**：强调多方参与，服务对象及其他利益相关者都应积极参与其中；②**实践导向**：以解决实际问题为导向，注重在实践中产生直接的影响和变革；③**反思性**：在行动过程中不断反思自己的行动和决策，从而在后续行动中作出改进；④**赋能目标**：旨在提升服务对象的能力和意识，使他们成为解决问题的参与者和推动者。

（二）行动研究的步骤

（1）**计划阶段**：①明确问题，与服务对象深入沟通讨论，准确把握问题的本质；②设定具体、可测量、可实现、相关联、有时限的目标；③制定详细的行动方案，包括实现目标所需的步骤、方法、时间表和责任分工。

(2) **方案实施阶段**：①按照行动方案执行具体措施，确保活动顺利进行，及时解决出现的问题；②收集相关数据，包括服务对象反馈、活动效果、参与人数等，为后续评估提供素材。

(3) **观察与反思阶段**：①观察行动是否达到预期目标，了解服务对象的反应和变化；②与服务对象共同分析行动过程和结果，召开反思会总结经验教训，共同探讨解决方案。

(4) **修订方案与再次行动阶段**：①根据观察和反思结果及时调整行动计划，优化方法和策略；②实施修订后的计划，继续推进解决问题的进程；③不断重复循环，直到实现项目目标或达到满意效果。

干预研究与行动研究都强调研究的实践性，但二者因研究的直接目标不同而存在一定差异：干预研究更侧重于验证特定干预措施的有效性，为服务实践提供科学依据；而行动研究更强调通过参与式循环过程解决实际问题，同时实现服务对象的赋能与成长。两种方法相辅相成，共同构成了社会工作服务研究的重要方法论基础。



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