**2023年社会工作者《中级实务》考前15页纸**

**（本文由233网校编辑出版，兰州天一整理发行）**

# 第一章 社会工作实务的通用过程模式

**（一）通用过程模式的理论依据**

1、**人类行为与社会环境**

人类行为与社会环境的理论是关于**人的生理、心理和社会发展**的理论，包括人们生活所处的各个社会环境系统的 理论。

2、**系统理论**

|  |  |
| --- | --- |
| 实务重点 | 1. 注重个人的整体性和完整性；
2. **家庭系统**在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用；
3. 注重运用**社会资源**（正式与非正式资源）。
 |
| 实务特点 | 1. 对问题的分析不再是一种个人归因（疾病医疗模式/心理模式）；
2. 需要与问题的评估包括服务对象系统内容及相关**宏观、中观和微观环境**；
3. 动态实务（评估是连续性的）；
4. 纵横相交的实务取向。
 |

3、**生态系统理论**

|  |  |
| --- | --- |
| 实务分析框架 | 1. “栖息地”（物理环境和社会环境）；
2. “生存空间”指的是人在社会中所处的地位和扮演的角色。
 |
| 实务内容 | （1）生命周期；（2）人际关联；（3）能力：指个人与环境交流，有效掌控环境的能力；（4）角色；（5）地位与栖息地：（6）适应力；（7）滋养环境。 |
| 实务切入点 | 1. 从人们所在系统与其他不同系统（**微观、中观、外部和宏观系统**）进行切入；
2. 人具有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的；
3. 个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法则；
4. 对个人问题的理解和判定须在其生存的环境中进行；
5. 将外部社会支持网络作为人们重要的环境资源进行建构；
6. 实务介入方向是多元的（家庭关系图、生态图等分析）；
7. 社会资本建构和集体效能增进是重要的满足需求和解决问题的措施。
 |

4、优势视角

|  |  |
| --- | --- |
| 实务特点 | 1. 非疾病假设（创伤、痛苦中看到希望和转变）；
2. 重视服务对象的优势（发现和寻找服务对象的优势和资源）；
3. 强调整合性干预服务。
 |
| 实务重点 | 1. 个人、家庭等都有优点（**内在和外在资源**）；
2. 创伤、疾病是伤害，也是机遇；
3. 认真地对待个人、群体和社区的抱负；
4. 与服务对象协作才能更好地为他们服务；
5. 每一种环境都充满资源。
 |

（二）通用过程模式的**四个基本系统**对社会工作实务的作用

|  |  |
| --- | --- |
| 基本系统 | **内容** |
| 改变媒介系统 | 受雇于政府、非营利机构、组织、社区的社会工作者，在“问题—解决”改变过程中是促使服务 对象改变的媒介。 |
| 服务对象系统 | 社会工作服务的对象（现有服务对象与潜在服务对象），可以是个人、家庭、团体、组织或社 区。 |
| 目标系统 | 为达到改变服务对象和其社会环境所要被改变与被影响的系统。 |
| 行动系统 | 那些为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人（合作者）。 |

# 第二章 社会工作实务的通用过程第一节 接案

（一）接案阶段社会工作者的主要任务

1、了解服务对象的**来源**：（1）主动求助的；（2）他人转介的；（3）由社会工作者主动接触而成为服务对象的。

2、认定服务对象的**类型**：（1）自愿型服务对象；（2）非自愿型服务对象；（3）被强制接受服务的服务对象。

（二）**接案的步骤及核心技巧**

1、面谈准备及提纲

（1）**资料准备**（服务对象资料、是否接受过服务、特殊事项处理、走访社区）；（2）**拟定面谈提纲**（自我介绍、 面谈内容、机构介绍、意见和期望、紧急事件处理）。

2、面谈

1. **面谈场所**的安排（时间上配合服务对象、地点会谈室）；
2. 面谈的**主要任务**：①界定服务对象需要和问题；②澄清角色期望和义务；③激励并促进服务对象进入角色；

④促进和诱导服务对象态度和行为的改变。

1. 面谈的**技巧**：①主动介绍自己；②治疗性沟通了解需要和问题；③倾听。
2. 面谈中回应服务对象的方法；
3. 面谈中的问题和挑战。

3、**收集资料**

（1）资料收集的范围和内容：个人资料、身体情况、服务对象特点与能力、所处社会环境。（2）记录资料的方 式：管理式服务记录、临床式服务记录。

4、建立专业关系

1. **建立专业关系要素**（5个）：与服务对象沟通想法和感受、服务对象沟通相互之间的资料、沟通充满亲切感和 关怀、与服务对象角色互补、与服务对象建立信任。
2. 建立**专业关系技巧**：同感、诚恳、温暖与尊重、积极主动。

# （三）影响接案成功的因素

1、不能建立关系的原因

（1）社会工作者和服务对象的期望不一致；（2）社会工作者的能力不足以提供帮助；（3）临时事件和外部障 碍；（4）服务对象不愿接受帮助；（5）社会文化因素；（6）不同专业间的配合出问题。

2、避免过早终止关系的策略

（1）增进彼此关系；（2）订立明确的接案工作指引；（3）订立初步协议；（4）回应服务对象的迫切需 要；（5）运用网络资源；（6）不断给予鼓励。

# 第二节 预估

（一）预估的目的

1、预估的**目的**

（1）识别服务对象问题的客观因素；（2）识别服务对象问题的主观因素；（3）识别服务对象问题的成因及使问题 延续的因素；（4）识别服务对象及环境中的积极因素；（5）决定提供服务的方式和内容。

2、预估的**任务**：（1）了解服务对象存在的问题；（2）了解服务对象个人的生活经历及行为特征；（3）了解服务

对象与环境的互动状况；（4）了解服务对象所处的环境系统的状况。

3、预估的原则：（1）个别化原则；（2）合作原则；（3）避免片面；（4）避免简单归因；（5）兼顾服务对象的 弱点与长处；（6）不断循环往复。

（二）预估的**基本步骤**

1、收集资料：（1）个人资料的收集（基本资料、主观经验、解决问题动机、生理、情感和智力方面功能发挥）；

2、环境资料的收集：（1）家庭状况；（2）社会环境。

3、收集资料的方法：（1）询问；（2）咨询；（3）观察；（4）家访；（5）利用已有资料。

（三）预估的主要方法

1、社会历史报告方法及其运用

（1）服务对象系统的资料；（2）服务对象关心的事项、需要、与需要相关的问题，以及这些事项的发展过程；

（3）服务对象现在的能力和限制等。

# 2、家庭结构图预估方法及运用

1. 方形和圆形分别表示男、女性别；
2. 用线段表示家庭成员的关系形态或者婚姻状况：实线已婚、虚线未婚；
3. 从夫妇关系衍生下来的孩子以线段相连，父母和子女之间、子女之间用粗实线表示关系的紧密，细线表示关系 有问题；
4. 夫妇**分居和离婚**分别用**“/”和“//”**表示，孩子出身从左到右排列，死亡的家庭成员在方形或圆形上用**“x”**表示。

3、社会生态系统图；

4、**社会支持网络分析**：（1）非正式系统；（2）正式系统（社会性系统、专业系统）。 **第三节 计划**

（一）服务计划的构成

1、目的和目标；2、关注的对象；3、多层次介入策略；4、计划一起协同工作合作者；5、社会工作者与服务对象各 自的角色；6、计划具体的行动、工作程序及工作时间表。

（二）制订服务计划的原则

1、服务对象参与的必要性；2、要与工作的总目的、宗旨相符合；3、尊重和重视服务对象意愿；4、详细具体；5、 能够总结和度量。

（三）制定服务计划的方法

1、设定目的和目标：（1）目的（服务总体达到的结果）；（2）设定工作目标（目标的确定、解释、共同选择、可 行性和先后次序）；

2、**构建行动计划**：（1）选择介入系统(（直接介入和间接介入）；（2）选择行动内容（危机介入、资源整合、经

济援助、安置服务、专业咨询）。

3、签订服务协议；4、服务协议的形式；5、服务协议的签订过程及技巧。 第四节 介入

（一）选择介入行动的原则

1、以人为本、服务对象自决；2、个别化；3、考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；4、与服务对象相互依赖；

5、瞄准服务目标；6、考虑经济效益。

（二）介入的分类

1、直接介入（社会工作直接实践）；2、间接介入（社会工作的间接实践）；3.直接和间接综合介入。

（二）**直接介入的行动及策略**

1、促使服务对象运用现有资源（了解现有资源、转介、资源倡导、增能）；2、进行危机介入；3、运用活动作为介 入策略：（1）介入目标；（2）服务对象的情况；（3）资源和设备的配合；4、调解行动；5、运用影响

力（诱**导、劝导、利用关系、利用环境**）。

（三）间接介入的行动及策略

1、运用和发掘社区人力资源；2、协调各种服务资源与系统以达到服务的目标；3、制订计划创新资源；4、改变环 境；5、改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式。

# 第五节 评估

（一）评估的类型

1、过程评估（介入过程的而检测，社会工作介入进行中的评估）；

2、结果评估（工作过程的最终阶段进行的评估，包括目标结果和理想结果）。

（二）**基线测量方法与技巧**

1、含义：基线测量是在介入开始时测量服务对象状况，建立衡量介入行动效果的一个标准基线，并通过介入前后变 化评估来判断介入目标实现的程度。

2、应用范围：个人、家庭、小组或者社区的工作评估。

3、操作程序

1. 建立基线：确定介入目标、选择测量工具、对目标行为进行测量并记录目标行为；
2. 进行介入测量：对基线调查中所测量的各项目标行为和指标进行再测量；
3. 分析和比较：将基线期和介入期的数据按测量时间和顺序制成图表，进行对比。

（二）**目标实现程度测量**方法与技巧：1、目标核对表；2、个人目标尺度测量。

（三）**介入影响的测量**方法与技巧：1、服务对象满意度测量；2、差别影响评分。 **第六节 结案**

（一）结案的**类型**

1、目标实现的结案；2、不愿继续接受服务而必须终止关系的结案；3、存在不能实现目标的客观原因的结案；4、 社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。

（二）结案阶段的**主要任务**

1、总结工作（总结介入成效）。2、巩固已有改变：（1）回顾工作过程；（2）强化服务对象已有的改变；（3）表 达积极支持的态度。3、解除工作关系。4、做好结案记录。5、跟进服务（电话跟进、个别会面、集体会面、跟进服 务对象的社会支持网络）。

（三）结案反应的**处理方法**

1、与服务对象一起讨论结案准备情况；2、提前让服务对象知道结案时间；3、减少与服务对象的接触；4、估计破 坏改变成果的因素，预防问题的产生；5、安排正式的结案活动。

# 第三章 儿童社会工作

**（一）儿童的需要**

1、生存的需要；2、发展的需要（良好家庭生活、受教育机会、足够的休闲与娱乐）；3、受保护需要（身体虐待、 儿童忽视、儿童剥削）；4、社会化需要（基本生活技能、自我观念发展、良好的生活习惯、培养良好品德）.

# （二）儿童面临的问题

1、儿童生存的问题（新生儿健康问题、儿童营养问题）；2、儿童发展的问题（贫困的问题、辍学的问题）；3、儿 童保护问题（被遗弃的问题、遭受体罚和肢体虐待的问题、被性侵的问题、被忽视的问题、被拐卖的问题、家庭监 护的问题）。

# （三）儿童社会工作的类型

|  |  |
| --- | --- |
| **类型** | **主要内容** |
| 儿童福利服务 | 1、支持性服务：为一般家庭的育儿需求而开展的常规性服务；2、补充性服务：为面临特定困难家庭的育儿需求开展的服务。 |
| 儿童保护服务 | 1、预防服务：对社区和家庭存在的儿童侵害风险进行发现、监测和干预的专业活动；2、接报处置服务：为及时发现儿童侵害案件而提供案件报告和案件处置服务。3、康复和回归服务：为受到权益侵害儿童提供的专业服务（身体康复、情绪辅导等）。 |

**（四）儿童社会工作的主要内容**

1、**促进儿童健康成长**

（1）传播理念和知识（母婴保健、 婴儿早期喂养理念和实践、幼儿早教、科学育儿）；（2）提供家庭支持服务

（亲职辅导、婚姻辅导、家庭辅导、亲子关系辅导）；（3）开展儿童支持服务（儿童问题辅导、儿童的娱乐和休

闲、儿童的社会化引导）。

# 2、补充和改善家庭状况

（1）补充和改善家庭经济状况（链接现有政策资源、就业援助）；（2）补充和改善家庭监护状况（亲职教育、四 点半课堂）。

3、救助和保护儿童

（1）儿童收养服务；（2）家庭寄养服务；（3）机构养育服务；（4）机构集体养育服务；（5）贯穿四种替代育儿 模式的社会工作服务辨析。

（五）儿童社会工作的主要方法

# 1、个案管理服务方法应用

1. 个案管理服务流程：接案、需求评估、制订计划、实施计划、评估、结案；
2. 个案辅导的原则：建立融洽的治疗关系、接纳、反馈、儿童中心、循序渐进原则。

2、**团体辅导方法**

（1）发展性团体辅导：教育引导和提供资讯为主；（2）儿童治疗性团体辅导：为高风险儿童提供行为、态度或价 值理念的引导和矫正。

3、儿童友好社区建设倡导的内容：完善社区基本建设、建设安全益智儿童游戏场所和设施、健全社区儿童和家庭服 务体系、创新社区儿童参与工作机制。

# 4、紧急儿童暴力事件中的危机干预

（1）报警求助；（2）伤情处理；（3）经济庇护；（4）协助申请（紧急）人身安全保护裁定；（5）紧急事件干预 特别注意事项。

# 第四章 青少年社会工作

**（一）青少年的问题**

1、正面成长面临的问题（生理健康、心理健康和性健康问题）；2、权益受损方面的问题（贫困问题、人身权益受 到侵害、权益受损问题）；3、行为不良的问题（性格缺陷、知识技能不足、社会交往群体不良、行为不良等）。

（二）**青少年服务的基本内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **方面** | **基本内容** |
| 成长发展方面 | 思想引导；习惯养成；职业指导；婚恋服务；社交指导。 |
| 维护青少年合法权益 | 困难帮扶；权益保护：法律服务：心理疏导。 |
| 预防青少年违法犯罪 | 1、一般预防：思想教育、父母监护责任、教育行政部门、其他部门；2、不良行为干预：父母、学校、派出所、居委会、外展服务、相关部门；3、严重不良行为：协助公安机关、专门学校、相关部门；4、重新犯罪的预防：刑事案件、民事案件。 |

（三）青少年社会工作的主要方法

1、青少年社会工作**直接方法**：（1）个案工作；（2）小组工作；（3）社区工作。

2、青少年**自我探索服务**：（1）辨识认定论；（2）韦恩斯坦—自我探索历程（生命环、生命线、自画像等）。

3、青少年就业辅导服务：**Wood的生涯选择配合论**（人格、兴趣、能力、需求与价值观）。

4、青少年历奇辅导服务：（1）历奇波浪；（2）野外挑战；（3）情感反思；（4）多元创意。

5、青少年空间：（1）社会参与（社区事务参与、社会组织参与和志愿活动）；（2）增能理论。

6、**亲职教育**：父母效能训练模式（积极倾听、使用“我—信息”、积极沟通）。

7、青少年社会工作服务项目成效评估：资源投入、活动/服务、服务成效、处境分析、假设/理论基础、外在环境、 逻辑联系。

# 第五章 老年社会工作

**（一）老年人的需要及问题**

1、**老年人的需要**：健康维护、经济保障、就业休闲、社会参与、婚姻家庭、居家安全、后世安排、一条龙服务。

2、老年人面临的问题：疾病与医疗问题；家庭照顾问题；宜居环境问题；代际隔阂问题；社会隔离问题。

3、老年社会工作的特点

（1）服务对象常受到年龄歧视的影响；（2）社会工作者易于对服务对象产生反移情；（3）社会工作者易于产生替 代性创伤；（4）服务对象的问题常需要多学科合作。

（二）**老年社会工作的主要内容**

1、老年社会工作的内容：救助服务、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络 建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀。

2、**认知与情绪**问题的处理：抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症。

3、**虐待和疏于照顾**问题：保护老年人免受经济方面的剥夺；提供支持性辅导；发展支持性服务；改变和调整环 境。

4、临终关怀：控制疼痛和症状；解决医疗费用问题；提供丧亲后续服务。

5、丧亲问题：提供情感支持；代表老人及家人争取合理权益；提供相关信息；丧亲辅导。

6、**自杀**

（1）自杀评估：直接线索、间接线索、行为线索；（2）自杀干预：短时间可实现目标、清除眼前危险、陪伴老 人、作安全约定及简短的缅怀治疗。

# （三）老年社会工作的主要方法

1、老年人评估

1. 基本类型：社区居家养老、机构养老、老年个案管理评估；
2. **老年人评估的方法**：实施评估的物理环境、选择最佳时机做评估、解释评估的目的、注意保密问题、通过观 察收集评估信息；
3. 评估的工具：基础性评估、社会功能方面、日常生活能力方面、经济状况方面；
4. **注意事项**：平衡好老人自立与依赖他人的需要、关注最初提议做评估的人、通过评估为老人充权、老年人群 体的异质性、尊重老年人的隐私权。

2、老年人个案工作方法

（1）缅怀往事疗法（6种类型）：整合性、工具性、传递性、叙事性、规避现实型、强迫性缅怀往事；（2）**意义疗 法**：自我意义模式、生活意义模式、工作意义模式、社会意义模式；（3）**园艺疗法**：机构园艺模式、社区园艺模式 、社会园艺模式。

3、**老年小组工作方法**：现实辨识小组、动机激发小组（建立社会联结）。

4、老年人社区照顾：老年友好型城市与老年宜居社区、社区照顾。

5、老年机构照顾：托老所、老年公寓、护老院、敬老院、老年福利院、养老院或老人院、老年护理院。

# 第六章 妇女社会工作

（一）妇女的需要和问题

1、妇女的**需要**：维护妇女权益和保障妇女全面发展的需要；落实男女平等基本国策、将性别平等纳入决策主流的 需要。

2、妇女面临的**问题**：婚姻与家庭、妇女暴力、生殖健康、留守妇女和流动妇女、就业、返贫、拐卖、土地权益保 障、妇女参政问题。

3、妇女社会工作的**特点**：关注妇女的多样性；关注妇女的声音和经验；了解、理解和接纳妇女的现实处境；“个人 的即政治的”；注重本土妇女工作经验的总结和提炼。

（二）**妇女社会工作的主要内容**

1、婚姻和家庭关系的调适与工作策略：婚姻和家庭关系调适、家庭教育、针对单亲母亲家庭的服务、针对失独家庭 的服务、与家庭一起工作的视角。

2、针对妇女暴力的干预原则和策略

1. **干预原则**：关注受害妇女的生命安全；接受受害妇女描述的问题；尊重受害妇女的人格独立；与受害妇女建

立信任、真诚的专业关系。

1. **干预策略**：相关立法的完善；为受害妇女提供各种形式的服务；受暴妇女支持小组；开展反对针对妇女暴力 的综合干预行动。

# 3、妇女参与乡村振兴工作

1. 作用：助力乡村产业发展；改善乡村生态环境；推动乡村文明建设；参与乡村社区治理。
2. 妇女参与乡村振兴工作的保障机制：完善管理机制，助力农村妇女积极参与乡村治理；灵活运用现代媒体渠 道、为妇女参与乡村振兴营造良好氛围；加强各种教育培训，提升农村妇女整体素质；建立妇女组织化参与机制,提 升农村妇女政治参与能力；
3. 社会工作参与乡村振兴工作

通过赋权视角、社会性别视角等开展工作，能有效地为妇女发展赋能，成为乡村振兴的重要参与和推动力量。乡村 社会工作者可以搭建妇女支持系统，有效链接各种资源，开展社区综合发展，让社区支持妇女和家庭，助力妇女参 与社区发展。

（三）妇女社会工作的主要方法

1、性别需求分析表：实用性社会性别需求、战略性社会性别需求。

2、**妇女赋权**

1. 干预目标：个人层次（有能力）、人际层次（合作解决问题形成的经验）、环境层次（促进改善社会政策能 力）；
2. 方法：意识觉醒、社会工作者与服务对戏是协同关系、倡导政策改变。

# 3、性别视角的妇女社会工作方法

（1）建立关系；（2）协助妇女重新界定问题，提升意识；（3）挖掘自身潜能，联络周围资源；（4）建立支持小 组；（5）社区层面（宣传与教育；参与式学习；倡导；资源链接；多部门合作）。

# 第七章 残疾人社会工作

（一）残疾人的需求及其面临的问题

1、**残疾人权利和基本需求**：康复权、教育权、劳动权、文化生活权、社会福利权、环境友好权。

2、残疾人面临的主要问题：物质层面、精神层面、社会交往的困难。

（二）残疾人社会工作的主要内容

1、本土化视野下的残疾人社会工作服务

（1）残疾人社会工作的新理念；（2）残疾人社会工作法律地位和法律框架完善；（3）实现残疾人工作机制的创 新，构建网格化的服务模式；（4）残疾人社会工作专业服务组织和人才队伍建设；全社会“友善”的残疾人价值观。 2、政策层面：保障残疾人合法权益的政策体系

（1）残疾人社会保护政策体系建设；（2）残疾人的民生权利和人身权利的法律确认和保障；（3）实施发展残疾人 事业的国家规划。

# 3、服务层面：残疾人康复服务

1. 教育康复：针对残疾人群体；残疾父母、监护人或家属；社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士。
2. 职业康复：职业咨询、职业评估、职业培训、就业指导。
3. 社区康复：开展残疾的预防工作、开展康复评定和建档工作、开展具体的康复服务。

（三）残疾人社会工作的主要方法

1、**社区康复模式**

1. 原则：社会化的工作原则、低成本广覆盖、因地制宜、因陋就简、因势利导、康复对象及其家庭积极参与的原 则；
2. 内容：开展残疾的预防、开展康复评定、开展全面康复服务。

2、**社会康复模式**

（1）法律、法规保障其权益；（2）生存权保障；（3）为残疾人自身发展提供帮助；（4）消除物理障碍；（5）提 倡人道主义；（6）组织参与社会文化；（7）经济支持；（8）参与政治生活。

3、职业康复模式：咨询、评估、培训、就业指导。

4、教育康复模式—如何配合特殊教育工作

1. 作为前期预防者与评估者，参与特殊需求儿童的发现、筛选与评估；
2. 作为专业咨询者和参与者，为家长、教师及服务团队提供专业意见并参与相关计划；
3. 作为直接服务者，为特殊需求儿童的安置提供建议，并提供个案管理服务；
4. 作为协调者和沟通者，为特殊教育专业团队提供管理和资源支持；
5. 作为增权者和倡导者，保护特殊需求儿童合法权益，促进特殊教育政策变迁。

# 第八章 矫正社会工作

（一）服务对象的需要和问题

1、服务对象的需要：基本生存条件的保障需要；教育、就业权益的保障需要；正常家庭生活的需要；再社会化的服 务需要。

2、服务对象的问题

（1）加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会公众的同情；（2）社会功能缺失的严重程度增加其功能恢复与 重建的难度；（3）受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位。

（二）矫正社会工作的主要内容

# 1、针对涉罪成年人的服务内容

1. 司法判决前：针对犯罪嫌疑人的介入；针对犯罪嫌疑人亲友的介入。
2. 监禁场所中：适应监禁场所生活；提供专业咨询服务；加强与社会的联系。
3. 社区矫正中：缓刑、假释、监外执行人员的监管和帮扶；院舍训练的组织管理；社会服务计划的执行；提供社 会服务。
4. 刑满释放后：提供住宿场所；提供就业、就学辅导；提供生活辅导和医疗保健转介；提供物质帮助。

2、针对涉毒人员

（1）提供戒毒康复服务；（2）开展帮扶救助服务；（3）参与禁毒宣传教育；（4）协助开展有关禁毒管理事务。

（三）矫正社会工作的主要方法

1、**致力于改善服务对象偏差心理和行为**：行为治疗（认知行为治疗模式）、理性情绪治疗、同伴教育。

2、致力于改善服务对象社会环境

（1）社区工作方法：综合治理、社区教育、挖掘社区志愿力量；（2）社会工作行政：宏观上（社区矫正政策法规 的实施）、微观上（社区矫正服务机构内部管理）；（3）社会工作研究。

# 3、个案管理：协调、整合的服务提供模式

1. 实施原则：服务对象参与；服务评估；服务协调；资源整合；包裹式服务与专业合作。
2. 工作过程：发掘个案和转介；评估和选择；计划制订；计划执行；监督和评估；结案。

# 第九章 优抚安置社会工作

（一）优抚安置社会工作服务对象的**需要及问题**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 需求 | 问题 |
| 优抚医院 | 治疗康复、基本生存、家庭生活、社会交往、社会尊重 | 生活适应、心理障碍、生活保障、家庭婚姻障碍 |
| 光荣院 | 婚姻家庭、健康维护、社会参与、社会尊重 | 心理失衡、社会地位下降、社会隔离、慢性病、老化问题 |
| 军转复退军人安置 | 就业创业权益保障、社会再适应的心理调适 | 就业创业难、隐性失业、延迟上岗 |
| 军休 | 军队情结、社会尊重、健康维护、多元养老、社会参与 | 角色失调、心理失衡、行为失范 |

（二）优抚安置社会工作的主要方法

# 1、认知和情绪问题的处理

1. 理论：社会角色理论、认知行为理论、社会融合理论
2. 介入重点：基于角色分析的认知行为治疗模式、基于多层面分析的社会融合模式。

# 2、临终关怀与哀伤辅导

1. 理论：人生回顾、临终关怀；
2. 介入重点：精神问题的解决（生命的意义）、难以承受的告别（临终关怀与哀伤辅导）。

3、**危机干预方法**

1. 理论：人本主义和存在主义理论、危机干预和任务中心模式
2. 介入重点：危机干预模式（评估、关系建立、聚焦问题、稳定情绪、制订方案、实施计划、后续跟进）；任务 中心模式（准备、探索问题、确定目标、制定任务、结束任务）。

4、**支持网络建构**

1. 理论：社会在适应理论、社会支持理论；
2. 介入重点：正式网络建构、非正式网络的建构。

5、**社会工作督导**

1. 理论：增强权能理论、社会工作督导；
2. 介入重点：增强权能视野下的督导过程（辨识无力感、增强权能、效果评估）。

# 第十章 社会救助社会工作

（一）社会救助社会工作的主要内容

1、最低生活保障：对象识别、帮助申请救助、提供心理支持、调节家庭关系、开展能力建设、促进社会融入。

2、特困人员供养：基本生活条件、日常生活照料、疾病治疗、办理丧葬事宜。

3、医疗救助：协助申请救助、改善救治环境、协调医疗资源、强化社会支持。

4、住房救助：协助申请住房救助、宣讲政策。

5、教育救助：提供教育机会、提供教育补助、心理能力建设。

6、就业救助：转变就业观念、自我认知调整、职业技能培训、链接就业资源。

7、临时救助：危机干预、外展服务、机构救助。

8、受灾人员救助

1. 社会工作介入灾害救助的服务内容：协助安置受灾人员、及时开展危机干预、修复社会支持系统、社区重建与 发展。
2. 灾后社区重建的内容：开展社区人居环境重建、恢复社会生活秩序、复苏社区的经济秩序。

（二）社会救助社会工作的主要方法

1、社会支持网络的理论基础及其应用

1. 社会支持网络中个人与支持者的关系类型：工作伙伴；生活协助；关系连接；心灵抚慰。
2. **社会支持网络的建构途径**：丰富社会支持网络的成员；整合社会支持网络的资源；发挥社会支持网络的功能

（物质援助、情感慰藉、心理疏导和关系支持）。

1. **社会支持网络的应用策略**：政府层面（参与政策倡导）；社会层面（发挥组织影响）；社区层面（提供专业 服务）；个人层面（强化网络效益）。

2、个案管理及其应用策略

1. 个案管理的程序：进入机构、接案、评估、设定目标、介入、链接资源、检查和评估；

# 具体方法：评估服务对象、确定服务方法、撰写服务报告、制定服务计划、实施服务计划。

**第十一章 家庭社会工作**

（一）家庭社会工作的主要内容

1、**家庭社会工作的重要理论**：家庭系统理论、家庭生命周期理论、结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模

式、家庭抗逆力。

2、家庭社会工作的主要内容：改善亲子关系和改善夫妻关系的家庭服务。

3、我国现阶段家庭社会工作的**服务内容**

（1）家庭的救助和帮扶；（2）改善家庭亲子关系的服务；（3）改善夫妻关系的服务。

（二）家庭社会工作的主要方法

1、**基本原则**：家庭处境化、家庭成员增能、家庭个别化、家庭成员需求满足原则。

2、家庭社会工作的实施步骤

|  |  |
| --- | --- |
| 步骤 | 主要任务 |
| 接触阶段 | （1）约定会谈时间和安排；（2）初次家庭做准备；（3）第一次会谈； |
| 开始阶段 | （1）建立稳定合作关系；（2）评估问题；（3）明确服务介入的目标和基本要求,制定服务合同； |
| 介入阶段 | （1）制定服务介入计划；（2）明确自己的专业角色；（3）协助家庭成员解决面临问题； |
| 结束阶段 | （1）协商服务结束事项；（2）巩固整个服务活动的成果； |

3、家庭社会工作的**常用方法**：家庭结构图是图形方式表示家庭结构、家庭成员之间的关系以及家庭的一些重要事 件

3、家庭干预**常用技巧**

（1）观察技巧：用系统记录实际行为表现方式，让其调整做出调整（如记录不良行为出现频率）；（2）聚焦技巧：收窄注意的焦点，注意力放在需解决的问题上（如对需解决问题排序）；（3）例子使用技巧：向受助家庭成员 解释、描述和传递重要的信息和想法；（4）再标签技巧：从更为积极的角度界定问题，改变以往的消极态度和认 识。

4、家庭社会工作的常用形式：（1）专题讲座；（2）主题沙龙；（3）社区活动。

# 第十二章 学校社会工作

（一）学校社会工作的主要内容

1、满足**困境学生改善性需要**的学校社会工作

|  |  |
| --- | --- |
| 问题/需求 | 介入内容 |
| 心理困境 | 认知障碍、情绪困扰、意志力薄弱、人格障碍、网络成瘾。 |
| 学业困境 | 个人因素、学校因素、家庭因素和社区因素。 |
| 人际关系 | 亲子关系困境、朋辈关系困境、师生关系困境。 |
| 偏差行为 | 违反行为、违纪、失德行为、失仪行为。 |
| 家庭困境 | 提供情况支持、发展支持系统、链接社会资源。 |

2、满足**遭遇伤害的学生保护性需要**的学校社会工作

|  |  |
| --- | --- |
| 问题/需求 | 介入方法 |
| 学生虐待 | 个案评估——与班主任老师沟通—个案辅导—提供服务—提供小组服务—为家人提供个案辅导—提 供家庭治疗。 |
| 教师体罚 | 医疗服务资源—教师的个案辅导—学生的辅导—向学校提出建议—教师承诺书。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 遭遇性侵 | 1、提供青春期性教育服务（开设课堂、防性侵害主题小组）。2、性侵害事件介入危机介入（人身安全）—情感支持—情绪疏导（宣泄）—处置侵害者（公安机关）—关注受害人心 理状态。 |

3、满足**全体学生发展性需要**的学校社会工作

（1）对引导和培养学生价值观介入；（2）对学生情感培养及情绪管理的介入；（3）对培养学生人际交往能力的介 入；（4）对培养学生劳动意识和劳动能力的介入；（5）对培养学生科学抉择能力与生涯规划能力的介入；（6）对 培养学生行动力的介入。

（二）学校社会工作的主要方法

1、**个案工作方法**：师生联合会谈法、“结对子”朋辈助力法、“2+1”个案成长陪伴、社工信箱；

2、**小组工作方法**：主题班会、社工课堂、家长互助会；

3、社区工作方法（预防校园欺凌）

1. 初级介入：向全员一营造友善环境（友善校园环境营造；友善社区营造；友善家庭营造）。
2. 二级介入：面对高关怀人群—避免复发、消除可能性。
3. 三级介入：“反欺凌主题班会”，针对欺凌者、被欺凌者、情境中人的介入。

4、学校社会工作**具体方法与技巧举要**

（1）系统脱敏—帮助学生克服考试恐惧情绪；（2）行为契约法一帮助学生形成良 好的行为习惯；（3）亲子运动会一引导家长与孩子建立良好的亲子关系；（4）拍卖会一引导学生树立正确的人生价值观；（5）做名片一帮助低 自我概念的学生提升自信；（6）小背摔。

# 第十三章 社区社会工作

（一）社区社会工作的主要内容

1、城市社区社会工作的主要内容

（1）统筹社区照顾；（2）扩大社区参与；（3）促进社区融合；（4）推动社区发展；（5）参与社区矫正、社区戒 毒与康复服务。

# 2、农村社区社会工作的主要内容

1. **参与乡村振兴工作**：多渠道链接资源，发展生态友好产业；提升村民社区意识，改善农村人居环境；开展乡 村文体服务，传承民族民间文化；培育乡村自组织,增强村民主体意识；评估乡村的需求，积极倡导社会政策。
2. 服务农村特殊群体：农村留守儿童社会服务；农村留守老人社会服务；农村留守妇女社会服务。
3. 农村灾害社会工作服务：灾后心理社会援助服务；灾区儿童抗逆成长关爱服务；灾区老年群体社会照顾服务； 因灾致残人群社区康复服务；临时安置点和新建社区服务；协助开展防灾减灾宣传教育服务。

（二）社区社会工作的主要方法

1、**过程**

（1）社区分析（类型、基本情况、社区问题、社区需求、社区优势和劣势分析）；（2）政策分析；（3）社区服务

（活动）方案策划；（4）社区服务（活动）方案执行；（5）社区服务(活动)方案评估。

2、**主要方法**

（1）资源链接（资源整合、资源共享、资源流通）；（2）推动居民参与；（3）居民能力建设；（4）建立社区支 持网络（个人网络、志愿者联系网络、互助网络、邻里协助网络）；（5）推动多方联动（一台账、一盘棋和一条 线）。

# 第十四章 医务社会工作

（一）医务社会工作的主要内容

1、慢性疾病与长期照护的社会工作

需求

疾病

|  |  |
| --- | --- |
| 糖尿病 | 1、疾病和治疗的认知与适应；2、自我管理、心理情绪、家庭支持网络重建及出院康复照护。 |
| 心脏病 | 1、疾病和治疗的认知与适应；2、心理情绪、家庭支持网络重建出院将看照护 |
| 终末期肾病 | 1、心理社会层面压力；2、疾病和治疗的适应需求、对疾病认知的需求、情绪支持需求等。 |
| 获得性免疫缺陷综合征 | 1、疾病和治疗的认知与适应；2、心理情绪和家庭社会支持网络建构、出院康复照护等。 |

2、妇女儿童医务社会工作

|  |  |
| --- | --- |
| 对象 | 需求 |
| 妇女医务社会工作 | 疾病适应；心理调适；经济问题；情绪问题；家庭问题。 |
| 儿童医务社会工作 | 照顾者表现出较高程度的焦虑、自责、抑郁、恐惧等心理反应。 |

3、急诊室的社会工作

|  |  |
| --- | --- |
| 需求 | 服务内容 |
| 1. 患者及其家属的心理危机干预的需求；
2. 医疗团队及其成员的需求；
3. 急诊管理的需求。
 | 1. 对患者及其家属进行心理辅导、哀伤辅导等支持性服务；
2. 配合医护人员的急诊救治工作；
3. 协调急诊管理。
 |

4、精神卫生领域社会工作服务内容

1. 针对住院患者：住院适应；心理支持；各类资料方法（药物治疗、心理治疗、社区康复）整合；
2. 针对患者家属：减轻照护者压力；获得精神疾病知识辅导和支持。

（二）医务社会工作的主要方法

1、公共卫生领域社会工作常用方法

1. **行为干预**：多阶段优化策略；知识、信念、行为模式；健康信念模式。
2. **健康促进**：健康促进模型；多理论模型；格林模型。
3. **社会营销**：市场细分；公共关系营销；品牌建设。
4. **社会倡导技术**：代表；影响；自我倡导。

2、医疗机构与疾病治疗领域社会工作常用方法

1. 针对慢性疾病患者与长期照顾者：个案管理和小组工作。
2. 急诊室：社会心理评估；信息咨询服务；危机干预；出院安置；转介。
3. 肿瘤／癌症患者：个案工作、小组工作。
4. 舒缓疗护：以改善肿瘤或慢性疾病患儿及其家庭的生理、心理、社会功能的适应不良为目的。

3、精神卫生领域：精神病患家庭的干预流程、认知行为治疗、小组工作方法。

# 第十五章 企业社会工作

（一）企业社会工作主要内容

1、企业社会工作对象：以企业内的职工个体及职工家属为工作对象、以企业内的职工群体为工作对象；一个企业整 体或企业内的管理部门为工作对象；以一个行业或一个社区为工作对象。

2、企业社会工作服务内容

职业生涯规划、职工心理健康与情绪管理、职工素质提升（合法权利维护增权、参与职业教育、激励职工工作）、 安全与健康（消除或减少不安全因素、受伤员工提供援助、争取补偿、社区康复）、职工参与企业管理、工作生活 平衡、劳动关系协调、企业文化建设、困难群体关怀、履行社会责任。

（二）企业社会工作主要方法

1、个案工作：针对咨询问题、人际交往和感情问题、家庭问题、适应问题、情绪问题、权益维护与资源支持。

2、小组工作

1. 类型：兴趣娱乐小组、成长小组、支持小组、教育小组、治疗小组；
2. 过程：需求评估、确定目标、招募组员、制定小组计划书并按计划开展小组活动、评估。

# 3、企业社会工作的常用技术

（1）职工协助方案的技术（压力管理、心理辅导、物资援助、危机干预的技术）；（2）职业生涯规划的技术。

（3）职业社会康复的技术（职业咨询、职业评估、职业培训、就业指导）；（4）劳资协调的技术。

**（本文由233网校编辑出版，兰州天一整理发行，更多社工考试资讯和考前干货，请登录社工潮**[**www.gsshgz.com**](http://www.gsshgz.com)**查看）**