

第二章 社会工作实务的通用过程

接案

- 接案阶段社会工作者的主要任务
 - 接案的重要性
 - 接案阶段的主要任务
- 接案的步骤及核心技巧
 - 做好会谈的准备并拟定初次面谈提纲
 - 会谈
 - 收集资料
 - 初步预估
- 影响接案成功的因素
 - 建立专业关系
 - 决定工作进程
 - 签订初步的服务协议
- 接案应注意的事项
 - 不能建立关系的原因
 - 避免过早终止关系的策略
 - 决定是否需要紧急介入
 - 权衡是否有能力处理问题
 - 决定解决问题的先后次序
 - 保证服务对象要求的服务符合机构的工作范围

预估

- 预估的目的、任务、特点及原则
 - 什么是预估
 - 预估的目的
 - 预估的任务
 - 预估的特点
 - 预估的原则
- 预估的基本步骤
 - 收集资料
 - 分析和解释服务对象的资料与问题
 - 认定问题
 - 撰写预估报告
- 预估的主要方法
 - 社会历史报告方法及其运用
 - 家庭结构图预估方法及运用
 - 社会生态系统图
 - 社会网络分析

计划

- 服务计划的构成
 - 目的和目标
 - 关注的问题与对象
 - 多层次介入策略
 - 计划一起协同工作的合作者
 - 社会工作者与服务对象各自的角色
 - 计划具体的行动、工作程序及工作时间表
- 制订服务计划的原则
 - 有服务对象的参与
 - 尊重服务对象的意愿
 - 尽可能详细和具体
 - 与工作的总目的、宗旨相符合
 - 能够总结与度量，为评估打好基础
- 制订服务计划的方法
 - 设定目的和目标
 - 构建行动计划
 - 签订服务协议
- 服务协议的形式
- 服务协议的签订过程及技巧
 - 签订服务协议的过程
 - 签订服务协议的技巧

介入

- 介入的特点
 - 社会工作介入的含义
 - 社会工作介入的性质和特点
- 介入的分类
 - 直接介入（社会工作的直接实践）
 - 间接介入（社会工作的间接实践）
 - 直接和间接综合介入
- 选择介入行动的原则
 - 以人为本、服务对象自决
 - 个别化
 - 考虑服务对象的发展阶段和他们的特点
 - 与服务对象相互依赖
 - 瞄准服务目标
 - 考虑经济效益
- 直接介入的行动及策略
 - 促使服务对象运用现有资源
 - 进行危机介入
 - 运用活动作为介入的策略
 - 调解行动
 - 运用影响力
 - 运用和发掘社区人力资源
- 间接介入的行动及策略
 - 协调各种服务资源与系统以达到服务的目标
 - 制订计划创新资源
 - 改变环境
 - 改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式

评估

- 评估的含义与目的
 - 评估的含义
 - 评估的目的
 - 评估的内容
- 评估的作用
 - 监督介入工作进度
 - 发展本土社会工作知识和方法，促进专业成长
 - 巩固改变成果
- 评估的类型
 - 社会问责
 - 过程评估
 - 结果评估
- 评估的方法与技巧
 - 基线测量方法与技巧
 - 任务完成情况测量方法与技巧
 - 目标实现程度测量方法与技巧
 - 介入影响测量方法与技巧

结案

- 结案的类型
 - 结案的涵义
 - 结案的类型
- 结案阶段的主要任务
 - 总结工作
 - 巩固已有改变
 - 解除工作关系
 - 做好结案记录
 - 跟进服务
- 结案时服务对象的反应及处理方法
 - 服务对象的正面反应
 - 服务对象的负面反应
 - 结案反应的处理方法