233网校 www.233.com
233 网校（www.233.com）是国内知名的综合性考试资讯门户网站，14 年在线教育品牌。为考生提供视频课程、考试资讯、免费题库等考试培训服务。

第二章
第四节介入

一、介入的特点

(一)社会工作介入的含义

“介入”也称社会工作的实施、干预、行动、执行和改变，是社会工作助人过程中的一个重要阶段。介入阶段是社会工作者和服务对象采取行动，按照服务协议落实社会工作计划的目标，帮助服务对象改变，解决预估中确认的问题，从而实现助人计划的重要环节。

(二)社会工作介入的性质和特点

1.有计划有目的;

2.干预是核心;

3.物质和精神帮助并重;

4.有短期和长期效果

二、介入的分类

(一)直接介入

微观的社会工作实务，是社会工作者与服务对象面对面互动的服务，针对个人、家庭、小群体采取的行动。

(二)间接介入

中观和宏观的社会工作实务，是社会工作者代表服务对象采取行动，也称为是改变环境的工作。

(三)直接和间接综合介入

根据人与环境的理论，增强个人对环境的适应能力、增加社会和物理环境对个人需要的回应。

注意：每年，考生重点是结合案例理解什么是直接、间接以及综合介入。

三、选择介入行动的原则

社会工作者介入行动的原则有 6 个：

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。

四、直接介入的行动及策略

(一)促使服务对象运用现有资源

(1)促使服务对象运用现有资源的策略。

(2)社会工作者需具备的能力。

①了解现有资源。服务对象的资源系统包括正式服务资源系统和非正式服务资源系统。

②进行转介。进行转介时要注意三点：一是征得服务对象同意：二是向要转介的机构出具正式的转介信和相关的转介资料，说明情况；三是进行转介后跟踪服务。

③资源倡导。当服务对象所需资源缺乏时，社会工作者要发挥资源经纪人和倡导者的角色，将服务对象与资源系统连接起来。

④增能。增能的技巧包括：协助服务对象识别和善用自己的长处，用积极的自我形象代替消

扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库!

极的自我形象；提高服务对象的自我意识，了解与他们有关的资源系统；帮助他们组织起来，共同争取权益。

(二)进行危机介入

危机介入的技巧包括：

(1)将焦点放在帮助服务对象恢复和发挥功能上，而不是解决整个问题。

(2)帮助服务对象宣泄由危机带来的紧张情绪，给予其支持，以防精神崩溃。

(3)瞄准服务对象当前的需要。介入目标要现实，对服务对象不能要求太高。

(4)担任教导角色。当服务对象功能逐步恢复时就可以结束介入行动。

(三)运用活动作为介入的策略

(四)调解行动

进行调解介入时，社会工作者要做到：一是帮助服务对象与环境系统进行接触；二是协助环境系统回应服务对象的需要；三是协助双方界定共同目标。

(五)运用影响力

五、间接介入的行动及策略

间接介入的行动及策略是社会工作者代表服务对象采取行动。

1．运用和发掘社区人力资源

(1)能够识别谁是“有影响力”的人。

(2)具有与“有影响力”的人建立关系、与服务对象一起工作的技巧。

(3)具有说服和游说的、令人信服的陈述和表达技巧。

(4)把握工作目标的技巧。

2．协调各种服务资源与系统以达到服务的目标

社会工作者在协调服务时要掌握下列原则：

(1)团结不同专业的服务人员以实现共同目标。

(2)了解各方的不同观点，协助建立共同目标。

(3)识别各专业的长处和差别，划分职责。

(4)与各方沟通情况，为有效协调打下基础。

(5)协调前广泛收集资料，提高碰头会效率，减少协调成本。

3．制订计划创新资源

发展创新服务和资源时要留意：

(1)控制规模，使之在可以管理的范围内。

(2)争取机构和社区的支持。

(3)设立必要的组织以承担工作。

(4)社会工作者角色依计划性质而定。

4．改变环境

(1)环境介入和改变的人手点：空间和时间；关系。

(2)促进社会环境变迁的方法：自然助人者介入、网络促进、建立互助小组、技术训练。

5．改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式

社会工作者从内部改变组织时，应运用如下技巧：

(1)在了解评估机构的基础上识别需要改进的地方。

(2)全员参与。

扫码下载233网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！

(3)以合作而不是对抗的方法推行改变。

配套习题：

某地区经济社会发展相对滞后，领取城市最低生活保障金的家庭较多。最近，社会工作者发现“等、靠、要”的思想在该地区开始蔓延，申请享受低保待遇的家庭有所增长，甚至出现有的家庭两代都申请的现象。社会工作者在该地区了解到，有人觉得自己学历低，没技术，找不到工作；有人反映周边虽有一些工作岗位，但不理想；还有人认为，如果外出工作，路远，待遇低，还不如在家。

问题：

1．分析该地区申请享受低保待遇家庭数量较名的原因，

2．从提升服务对象能力的角度，社会工作者可以开展哪些方面的服务？

参考答案：

1．(1)个人因素。有人认为贫困产生是与社会成员个人的素质相关的。这种观点认为社会给成员提供的机会是均等的。如果一个人陷入贫困的境地，则应归咎于自身素质和能力的不足，大多是因为经济失败、遗传基因、道德品质和家庭环境等因素。案例中有人认知出现了问题，觉得自己学历低，没技术，找不到工作。

(2)社会因素。这个观点认为社会结构和社会制度的不合理造成了贫困，比如社会结构转型，行业调整导致了社会成员的失业，造成了个人与家庭的贫困。

(3)文化因素。主要是指贫困文化对于社会成员个人、家庭和群体的影响。贫困文化在贫困群体之间通过交往而得到加强，形成文化的代际传递，并形成贫困群体的一些共同特征。由于贫困文化的代际传播，出现了有的家庭两代都申请的现象。还有“等、靠、要”的不良思想的传播．都会使他们产生不劳而获的思想．从而导致低保人数增加的现象。

(4)环境因素。造成贫困的原因可能是个人，也可能是贫困群体居住的环境，环境不允许或者没有为穷人改变自身状况提供机会和资源。该地区经济社会发展相对滞后会影响该地区居民的就业。

2．(1)运用个案工作的方法。协助社区居民重新认识、分析面临的处境和造成困难的原因，提升其信心。使其认识到自己有能力通过自己的劳动创造财富，从而改变不劳而获的消极观念。

(2)运用增能理论，开展发展性和支持性小组。通过协助社区居民寻找社会资源，扩大社会交往，构建新的社会支持网络和互动体系，发挥自身潜能和资源优势，增强自身对抗环境和解决问题的力量。

(3)开展职业技能培训服务。社会工作者应积极为社区困难群体寻找就业信息，提供培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护困难群体的权益。

(4)联合社会组织的力量。比如，青年志愿者组织可以服务那些留守的孤寡老人，妇联组织可以为贫困妇女和儿童提供帮助等。

扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！