

## 31个《初级实务》高频考点速记

### 考点：接案的步骤及核心技巧

#### 一、接案的步骤及核心技巧

##### (一)接案前的准备

1.接案的目标是与服务对象建立良好的专业关系,为后续的预估和介入打下良好的工作基础,以便工作者和服务对象能以此为起点一起工作,实现社会工作的助人目标。

2.了解服务对象的来源和类型

(1)了解服务对象的来源

主动求助的、他人介绍或机构转介、工作者外展

(2)认定服务对象的类型

自愿型、非自愿型

(3)现有服务对象与潜在服务对象

(4)了解服务对象的求助过程

3.做好会谈的准备并拟定初次会谈提纲

(1)资料准备:服务对象材料、是否接受过服务、是否有特殊事项、走访社区

(2)拟定面谈提纲

##### (二)会谈

1.会谈的目的和会谈时间场所的安排

时间安排上:配合服务对象时间

地点安排上:会谈室

2.会谈的主要任务

(1)确定服务对象的需要和问题

寻求帮助的原因、对自己的看法、期望达到的目标

(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

(5)达成初步协议:提供的服务、问题界定、角色期望和时间长度

(6)决定工作进程:终结服务、转介其他服务、进入下一步助人阶段。

3.会谈的技巧

①主动介绍自己

②通过“治疗性沟通”了解服务对象的需要和问题。

③倾听

##### (三)收集服务对象的资料

1.资料收集的内容和范围

资料的内容:个人资料、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处社会环境

2.收集资料的方法和途径

询问,向服务对象和服务对象有关的系统询问,会谈、问卷、角色扮演

咨询,向专业人士咨询

观察

利用已有资料

问卷调查

(四)做接案会谈记录

首页，个人资料

知情同意，解释机构提供的服务、专业责任和专业伦理，以及保密等

**考点：制定服务计划的方法**

### 1、设定目的和目标

- (1) 确定服务对象的需要和问题；
- (2) 向服务对象解释设定目标的目的；
- (3) 共同选择适当的目标（筛选目标；定义目标）；
- (4) 目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象成长；
- (5) 目标要可测量、有操作性和现实性；
- (6) 讨论目标的可行性和可能利弊；
- (7) 确定目标并决定目标的先后次序。

### 2、构建行动计划

- (1) 选择介入系统：①个人 ②家庭 ③小组 ④社区 ⑤宏观社会系统。
- (2) 选择行动内容：危机干预、资源整合、经济援助、安置服务。

**考点：结案阶段的主要任务**

**结案阶段的主要任务**

#### 1、总结工作

#### 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) 给服务对象积极支持

#### 3、接触专业工作关系

4、撰写结案记录。服务对象合适求助、工作中提供了哪些服务、服务对象改变了什么、为什么结案、社会工作者的评估和建议等

**考点：补充和改善家庭监护状况**

**补充和改善家庭监护状况**

#### 1、补充和改善经济状况

链接现有政策资源、困境儿童父母就业援助

#### 2、补充和改善家庭监护状况

- (1)亲职教育：跟踪辅导，纠正不当教养理念和行为，改善亲职状况。
- (2)课后服务：所有为补充父母或儿童主要照顾者时间和精力不足而提供的托管服务。

**考点：以家庭为中心的方法**

**以家庭为中心的方法**

1、家庭中心方法定义：针对各种形式的家庭提升照顾和保护儿童。

2、方法要素：以家庭为单位；聚焦家庭功能；家庭全程参与；建立良好关系；连接资源网络。

3、方法理念：家庭是儿童成长的最佳环境。

4、实务原则：

- (1) 安全健康第一；
- (2) 了解需要；

- (3) 平等对待；
- (4) 保持儿童在家；
- (5) 家庭寄养，尽量短暂；
- (6) 家庭外照料，尽早团聚；
- (7) 不能回归原生家庭，应安排领养寄养；
- (8) 为家庭外照料提供保障。

①能够维持儿童与其关系密切的人士联系；

②安置环境对儿童应无不利于其成长的约束，能够满足儿童个性化需要；

③从临时安置到永久安置的决策应在符合法律规定的前提下，有利于儿童长远发展为出发点。

#### 以家庭为中心方法的主要内容

1、以家庭为单位，在社区开展家庭监护评估，筛选风险家庭；

（评估内容：儿童成长需要、家庭监护能力、综合环境）

2、评估结果分析：安全状况、环境状况、健康状况；

3、组建家庭工作团队；

4、开展家庭团队工作：

（1）界定儿童伤害的家庭风险类型和程度；

（2）挖掘与家庭相关的社会支持网络；

（3）根据评估结果，找出家庭优势，制订改变计划，重在社区支持网络的构建；

（4）制订服务计划时需要注意：目标性、现实性，包含以社区为基础的社会支持网络；

（5）定期开会，落实情况；

（6）及时结案，并注意跟踪支持。

#### 考点：青少年的需要及问题

##### 青少年的界定

1、生理观点：各方面快速发育，即将具有生育能力的时期；

2、心理观点：心智达到一定的成熟状态，具有抽象与逻辑思考的能力；

3、社会学观点：青少年开始于性成熟之始，何时结束由社会标准所决定；

4、法律规定：不满18周岁的为未成年人；

##### 青少年的特点

1、生理发展的角度：处于青春发育期，身体外形和内部迅速变化，神经系统高度发达、性成熟；

2、心理发展的角度：智力、情绪和情感、自我意识、性格、性意识、成长和发展性需求，都呈现主体与客体互动、动荡与稳定结合、突变与渐变的统一等特点。

##### 青少年的需要

（1）接纳自己身体与容貌，表现符合社会所规范的性别角色需求；

（2）个体与同伴发展适当的人际关系；

（3）追求个体情绪的独立自主，少依附父母及其他人；

（4）自食其力，寻求经济独立；

（5）对未来的生涯做准备；

（6）发展符合社会期望的认知技能和概念；

（7）努力表现负责任的行为，追求理想和抱负；

（8）对未来的婚姻和家庭做准备；

（9）建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。

##### 我国青少年的问题

1、贫困问题；

- 2、亲子关系问题;
- 3、心理健康问题;
- 4、厌学问题;
- 5、网瘾问题;
- 6、婚恋问题;
- 7、犯罪问题;
- 8、社会参与问题。

**考点：服务青少年成长发展方面**

**服务青少年成长发展方面**

- (1)思想引导：法制教育、公益服务、感恩教育、生命教育等。
- (2)习惯养成：社会工作者开展行为治疗、规范教育及培养自我管理能力(现实治疗法——责任、现实、正确)。
- (3)职业指导：帮助青少年培养正确的就业意识，提供就业信息服务，组织开展就业技能培训。
- (4)婚恋服务：引导青年树立正确的婚恋观，帮助解决思想上、情绪上的困扰，为有需要的青年组织开展婚恋交友活动。
- (5)社交指导：培养良好的交往动机和交往品质，提高合作意识和能力、沟通交往技巧和能力，进行社会关系调适。

**考点：老年人的特点**

**1、老年的年龄界定**

- (1) 日历年龄：60周岁以上的老人
- (2) 年龄划分：生理年龄、心理年龄、社会年龄

**2、老年期的划分：**

国际标准划分：60-69周岁低龄老人；70-79周岁中龄老人；80周岁以上高龄老人。

**3、老年人特点：**

- (1) 生理上老化：身体各器官功能逐步丧失，身体感觉系统出现变化；
- (2) 心理上老化：日常学习和生活积累形成的结晶智力丰富，感官功能下降，处理复杂问题、信息的速度下降，难以学习心得资讯。
- (3) 社会角色老化：丧失象征中年的社会角色和社会关系，接纳晚年新的社会角色和社会关系。

**考点：老年社会工作服务内容**

**老年社会工作服务内容**

- 1.救助服务
- 2.照顾安排服务
- 3.适老化环境改造
- 4.家庭辅导
- 5.精神慰藉
- 6.危机干预
- 7.社会支持网络建设
- 8.社区参与
- 9.老年教育
- 10.咨询服务
- 11.权益保障
- 12.政策倡导
- 13.老年临终关怀

**考点：老年个案工作方法**

## 1、老年个案工作的特点

- (1) 接案阶段：与老人进行良好沟通（有耐心、清晰发音……）
- (2) 预估阶段：注意老人身体、心理、社会方面的功能状况
- (3) 计划阶段：制订计划阶段要充分吸收老人参与
- (4) 介入阶段：介入阶段定期追踪进展情况
- (5) 评估阶段：重视老人的主观评价

## 2、老年个案工作的注意事项

- (1) 营造适宜于跟老人沟通的环境
- (2) 对有沟通障碍的老人尽量多方求证老人问题
- (3) 老人重视文化传统，需得到社工的尊重
- (4) 给老年自决权，尊重老人选择
- (5) 有耐心，做好较长时间处理个案的准备

## 3、老年个案管理

老年人的问题错综复杂，需要提供多种服务才能满足其需求，而满足这些需求常常需要跟不同的部门和人员打交道。因此，社会工作者要充当老人个案管理员、代言人角色。

### 考点：妇女的需要和问题

#### 妇女的需要

- 1、妇女生殖健康的需要
- 2、保障妇女的权益和发展的需要  
促进就业、教育、参政、婚姻、家庭等方面的平等。
- 3.贯彻男女平等基本国策，建立性别公正的政策、制度和社会环境的需要  
消除一切歧视，倡导社会性别敏感意识纳入决策主流。

#### 妇女面临的问题

- 1、婚姻与家庭问题：  
离婚率上升，未婚独身增多，单亲母亲家庭贫困和社会福利保障缺乏。
- 2、针对妇女的暴力问题：  
婚姻暴力、拐卖、性暴力、性骚扰和性服务、基于男孩偏好的强迫堕胎等。
- 3、生殖健康问题：
  - (1) 生殖健康容易受到危害；
  - (2) 妇女缺乏生殖健康方面的知识，生殖健康权利意识薄弱；
  - (3) 流动妇女、打工妹、从事商业性性服务的妇女生殖健康极度缺乏保障。
- 4、留守妇女和流动妇女问题  
工作权益受到侵害、工资低、不稳定、远离家人、远离孩子等。
- 5、就业问题：失业率高、受排斥、收入低、很难享受医疗服务、不稳定。
- 6、贫困女性化问题：缺少经济收入、健康差、文化水平低、无安全感。
- 7、参政问题：“四多四少”，正职少、高层少、实职少、核心岗位少。
- 8、推动社会性别主流化问题

### 考点：妇女的婚姻、家庭工作

- 1、婚姻和家庭关系的调适：与传统社会性别对妇女角色的定位紧密相关。
  - (1) 家庭工作的视角和原则

尊重和接纳多样性；重新调整权利；工作和家庭的协调和平衡；父母亲的职责同样重要，都需训练；社会应为家庭提供必要资源和服务。

- (2) 夫妻关系
- (3) 婆媳关系
- (4) 亲子关系

## 2、针对单亲母亲家庭的服务

- (1) 单亲母亲家庭的界定和存在的问题
- (2) 如何看待单亲母亲家庭
- (3) 对单亲母亲家庭的服务

### 考点：性别视角的妇女社会工作方法

#### 1、建立平等的协作关系

信任关系本身就有治疗的功效。建立信任、真诚、平等的合作关系，在妇女工作中具有非常重要的作用。信任关系建立具体技巧：

- (1) 具有性别敏感性的倾听、反应感受和表达同感。
- (2) 接纳妇女的防卫和否认行为以及带来的问题，而不是责怪。
- (3) 鼓励表达个人化的故事和经验。
- (4) 肯定妇女在家庭中所承担责任的而价值。
- (5) 尊重妇女的语言变大逻辑。
- (6) 社会工作者是促进而非指导者，与服务对象建立的是一种双向的协同关系，即互惠互利、患难与共的关系。

#### 2、协助妇女重新界定问题，提升意识

- (1) 不要将问题个人化
- (2) 分析问题的成因
- (3) 协助妇女重新认识女性以及女性承担的角色，关注生育健康权利。
- (4) 寻找妇女问题中个人能力与资源、环境之间的关系及原因，协助认清个人无力感的具体形成过程。

#### 3、挖掘自身潜能，连接周围资源，解决面对的问题

- (1) 协助妇女认清自己的性格、特长和优势。
- (2) 肯定妇女个人的能力和优势。
- (3) 认清问题可能带来的机会和挑战。
- (4) 从生命回顾中找到解决问题的动力和契机。
- (5) 连接资源，建立支持小组。

#### 4、协助相同处境的妇女建立支持小组

- (1) 建立小组要兼顾妇女的两种需求
- (2) 小组活动的时间和场地一定要根据妇女的情况而定
- (3) 社会工作者和妇女的平等关系

### 考点：残疾人权利和基本需求

#### 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、社会福利权和环境友好权。

#### 2、残疾人面临的主要问题

- (1) 物质层面：经济、住房和医疗
- (2) 精神层面：污名化的残疾文化给残疾人及其家庭心理上造成精神压力。
- (3) 社会交往：参与机会的缺乏

### 考点：残疾人服务的发展

#### 残疾人服务的发展

## 传统残疾人观念

- 1、防止把导致残疾的原因归于个体的生理性因素或道德层面的缺失
- 2、防止把残疾人个体的问题“普世化”
- 3、防止把残疾人简单地看作是社会的“受害者”
- 4、防止把残疾人看作“理所当然”需要帮助和社会支持的人

## 残疾人社会社会工作服务模式变迁

### 1、残疾人社会工作理论层面的转型

- (1) 在致残原因的理论分析上, 从个人责任理论转向社会责任理论;
- (2) 在残疾现象的理论分析上, 从社会标签理论向社会照顾理论转变。

### 2、残疾人社会工作方法层面的转型

- (1) 在工作方法的理念分析上, 残疾人社会工作正在实现由供养理论向回归社会理论转变;
- (2) 在直接介入模式的理论分析上, 由单一的个案模式向综合服务模式转变。

## 考点：残疾人社会工作服务的个案管理

### 残疾人社会工作服务的个案管理

#### 1、残疾人需求评估的特殊性

- (1) 理解并评估残疾人及其家庭的内心感知
- (2) 消除社会对残疾人的误解

#### 2、残疾人专业关系建立的特殊性

- (1) 信任是专业关系的基础
- (2) 专业关系的建立是一个过程

#### 3、残疾人个案管理工作模式的主要步骤

##### (1) 个案管理的特点

- 一是通过社会工作者的服务, 整合各种专业人士的力量和资源为某个或某种残疾人提供全面性的服务;
- 二是增强残疾人获取资源并运用资源网络的能力, 提升对环境的适应能力。

##### (2) 主要工作步骤

建立关系、评估阶段、制订服务方案、获得整合性的资源、整合实施、结束阶段。

## 考点：矫正社会工作的概念及其功能

### 矫正社会工作的功能与作用

#### 1、针对罪犯

监管功能; 矫正功能; 服务功能。

#### 2、针对社会环境

- (1) 营造有利于罪犯更新改造的家庭和社区环境
- (2) 促进刑罚制度朝人性化、科学化方向发展

## 考点：矫正社会工作的特点

### 矫正社会工作的特点

- (一) 特殊性: 为特殊社会困难群体提供的福利服务
- (二) 复杂性: 强制性监管与人性化服务交织相伴
- (三) 长期性: 服务期限与刑法执行期限基本一致
- (四) 专业性: 法律专业与社会工作专业相结合

## 考点：个案工作方法在社区矫正中的运用

(一) 个案工作方法在社区矫正中的伦理原则

- 1、维护服务对象利益优先原则
- 2、个别化原则
- 3、接纳原则
- 4、非评判原则
- 5、服务对象自决原则
- 6、保密原则

(二) 个案工作方法运用中应注意的问题

- 1、要重视和善于与服务对象建立良好的专业关系
- 2、要有重点分步骤地制订矫正工作计划
- 3、要着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替
- 4、要妥善处理为案主保密的原则与维护社会安全的关系

### 考点：优抚医院社会工作的内容

优抚医院社会工作的内容

(一) 总体内容：协助处置服务对象及其家庭的问题、协助增强服务对象对医院环境的适应、协助处理服务对象与医疗系统的关系、出院及跟进服务；其他方面

(二) 特别内容：

(1) 复员军人慢性病医院社会工作：

协助其形成良好的应对慢性病和失能的生活方式，协助融入社会环境，辨别和安排社会资源以协助患者离开医院或入住机构。

(2) 荣誉军人康复社会工作

协助退役伤病残军人，发挥潜能，使其适应社会生活的能力。

(3) 复员退伍军人精神病院社会工作

包括环境的调适服务工作和心理治疗与个案管理工作

### 考点：光荣院社会工作的内容

光荣院社会工作的内容

(一) 主要内容：入住前的评估和准备工作、适应环境、个案辅导、策划活动、发挥个人潜能、鼓励参与、整合资源、正确看待死亡等

(二) 特别内容：疏于照顾问题（服务对象丧失基本日常活动的选择权、隔离、贴标签）、药物滥用与药物依赖问题的解决和预防、性与亲密关系的处理

### 考点：最低生活保障中的服务内容

最低生活保障

①对象识别：通过家庭经济调查方式，了解状况，对照标准，选择救助服务对象；通过承接服务参与低保工作

②协助申请低保：帮助判断是否具备申请的条件；帮助户主提出书面申请；协助申请人接受入户调查、社区评议等活动，并如实反映掌握的有关情况

③提供心理支持：给予及时的心理疏导和支持

④调节家庭关系：全面了解和析家庭结构和关系，及时发现问题，改善家庭生态环境

⑤开展能力建设：包括学习能力、专业技能以及社会能力等

⑥促进社会融入：为低保家庭创造参与社会活动的机会，鼓励参与，帮助建立联系，互帮互助，承担一定的责任和义务，增加成员感、归属感和自信心

### 考点：教育救助中的服务内容



## 教育救助

- ①提供教育机会：了解救助对象家庭情况，及时摸清潜在对象需求，帮助申请救助
- ②提供教育补助：教育资助体系共分5个层次，即“奖、贷、助、补、减”
- ③心理能力建设：关注心理能力建设，给予积极正向的支持，鼓励参与活动和交往；引导用优势视角看待生活境遇

## 考点：受灾人员救助中的服务内容

### 受灾人员救助

- ①协助安置受灾人员
- ②及时开展危机干预
- ③修复社会支持系统
- ④社区重建与发展

## 考点：家庭社会工作的一些重要概念和理论

### 家庭社会工作的一些重要概念和理论

#### 1、家庭系统理论

(1) 基本观点：家庭成员的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的；家庭所面临的危机既是机会也是挑战；因“问题”而导致的家庭功能失调能够有效解决。

(2) 家庭系统概念的六个核心要素：整体大于各部分之和；维持平衡；一人改变影响所有人；相互影响，循环因果；很多次系统与社会系统；依据规则运行。

#### 2、家庭生命周期理论

(1) 家庭生命周期理论：强调家庭成员的互动交流关系以及需要会随着家庭发展在不同阶段呈现不同的特征，每一个家庭发展阶段都有不同的任务和要求需要家庭成员去面对，让家庭成员感受到一定压力。

(2) 八个阶段：家庭组成阶段、学前子女家庭阶段、学龄子女家庭阶段、青少年家庭阶段、子女独立家庭阶段、家庭调整阶段、中年夫妇家庭阶段以及老年家庭阶段。

#### 3、结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式

强调把家庭放在关系复杂的多重系统中来考察。

(1) 微观系统：个人直接面对面接触和交往而组成的系统，对个人影响最直接、最频繁，构成个人最重要的生活场所。

(2) 中观系统：个人积极参与的两个或多个微观系统之间的互动关系。

(3) 外部系统：对个人有影响但个人并不直接参与的系统。

(4) 宏观系统：影响个人的思想和行为的社会文化价值系统。

## 考点：家庭社会工作的实施步骤

### 家庭社会工作的实施步骤

1、接触阶段：社会工作者与受助家庭成员初次见面，评估受助家庭成员需求，并与受助极爱他那个成员建立初步信任合作关系的阶段。

2、开始阶段：与受助家庭成员建立稳定合作关系、全面评估受助家庭成员的问题以及明确服务介入的目标和基本要求。

3、介入阶段：明确专业角色，运用专业技巧影响受助家庭成员，协助家庭成员解决面临的问题。

4、结束阶段：与受助家庭成员协商服务结束事项以及总结和巩固整个服务活动的发展。

## 考点：满足困境学生改善性需要的学校社会工作

### 满足困境学生改善性需要的学校社会工作

#### 1、学校社会工作对学生心理困境的介入

(1) 认知障碍；(2) 情绪困扰；(3) 意志力薄弱；(4) 人格障碍；(5) 网络成瘾。

#### 2、学校社会工作对学生学业困境的介入

(1) 学生个人因素导致的学业困境与社会工作介入；

- (2) 学校因素导致的学业困境与社会工作介入；
- (3) 家庭因素导致的学业困境与社会工作介入；
- (4) 社区因素导致的学业困境与社会工作介入；
- 3、学校社会工作对学生人际关系困境的介入
  - (1) 亲子关系困境与社会工作介入；
  - (2) 朋辈关系困境与社会工作介入；
  - (3) 师生关系困境与社会工作介入；
- 4、学校社会工作对学生偏差行为困境的介入
  - (1) 学生的违法行为与社会工作介入；
  - (2) 学生的违纪、失德行为与社会工作介入；
  - (3) 学生的失仪行为与社会工作介入；
- 5、学校社会工作对学生家庭困境的介入
  - (1) 提供情感支持； (2) 发展支持系统； (3) 链接社会资源；
- 6、学校社会工作对留守儿童的服务介入
- 7、学校社会工作父母和教师的增能服务

### 考点：城市社区社会工作的主要内容

#### 城市社区社会工作的主要内容

##### (一) 统筹社区照顾

###### 1、社区社会救助人员服务

为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务，解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题。

###### 2、社区老年人服务

为老年人特别是留守、空巢、失独、病残、失能、高龄老年人提供生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适及社会参与等服务。

###### 3、社区儿童服务

为儿童、青少年，特别是农村留守儿童和其他困境儿童、青少年提供生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持等服务。

###### 4、社区妇女服务

为农村妇女提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等服务。

###### 5、社区残疾人服务

为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等服务。

###### 6、家庭暴力救助服务

及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务。

###### 7、社区居民健康服务

协助做好社区居民健康管理以及医院转介患者的社区治疗与康复服务。

###### 8、社区困难居民服务

为遭遇突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的社区居民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等服务。

##### (二) 扩大社区参与

###### 1、参与社区需求调查与社区服务项目；

###### 2、促进社区协商；

###### 3、提高社区居民参与水平；

###### 4、培育社区社会组织和社区骨干；

###### 5、组织社区志愿服务项目。

### (三)促进社区融合

- 1、社区社会组织共建服务;
- 2、社区居民自主与互助服务;
- 3、外来人口社区融入与发展服务;
- 4、新社区安置居民服务;
- 5、社区矛盾化解服务。

### (四)推动社区发展

- 1、协助制订实施社区发展规划;
- 2、培育社区归属感与认同感;
- 3、开展通用性培训;
- 4、完善城乡基础社区布局规划;
- 5、积极参与农村扶贫开发。

### (五)参与社区矫正

- 1、疏导社区服刑人员心理;
- 2、修复服刑人员家庭和社区关系;
- 3、促进社区服刑人员就业;
- 4、帮助社区服刑人员接受教育;
- 5、配合司法行政机关对拟适用社区矫正被告人、罪犯进行社区影响调查、家庭评估等工作。
- 6、帮扶生活困难的社区服刑人员。

### (六)参与社区戒毒与康复和其他服务

- 1、协助社区禁毒工作机构组织开展毒品预防教育;
- 2、为社区戒毒康复人员提供心理辅导、行为矫正、社会支持等服务;
- 3、为社区戒毒康复人员链接就业资源,协助其接受职业技能培训和职业指导;
- 4、协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区戒毒康复人员及其家庭纳入最低生活保障范围或依法接受其他社会救助,链接社会资源对其进行帮扶救助;
- 5、提供其他服务,协助在社区居民健康教育、社区群众文化、社区环境改善、社区防灾减灾等方面提供专业服务。

## 考点:社区社会工作的过程

### 社区社会工作的过程

包括社区分析、社区服务(活动)方案策划、方案执行及方案评估。

#### 1、社区分析

- (1)社区类型分析:商品住宅区、单位型社区、经济适用房住宅区、老旧小区
- (2)社区基本情况分析:名称、历史;地理位置及其周边生态环境;人口结构;社区组织或单位资源;社区服务人力资源状况
- (3)社区问题分析:社区内共同性问题的分析;社区内群体性问题分析
- (4)社区需求分析:感觉性需求、表达性需求、规范性需求、比较性需求

#### 2、社区服务(活动)方案策划

- (1)服务(活动)策划前的分析工作:服务对象分析、问题分析、服务(活动)的逻辑推进步骤分析
- (2)服务策划过程

确认社区需求;了解居民或服务对象特征;订立工作目标(服务对象、服务内容、期望服务成效);评估自身能力(服务机构及其工作人员的能力,人财物的分配等);制订工作进度表(开始、推行、评估);程序编排(设计一系列目标活动)。

#### 3、社区服务(活动)方案执行

- (1)筹备阶段:经费筹措、人力安排、场地安排、服务宣传推广方面
- (2)服务或活动阶段:预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升
- (3)结束阶段:经费报销、服务资料及时归档、对专业社会工作者和志愿者进行表彰、对服务成效进行评估

#### 4、社区服务(活动)方案策划的评估

评估方法：定量评估、定性评估

评估内容：方案成效评估、方案过程评估

#### 考点：公共卫生领域社会工作

##### 公共卫生领域社会工作

###### (一)公共卫生服务内容

11项：城乡居民健康档案管理、健康教育、预防接种、0-6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、高血压患者健康管理、1型糖尿病患者健康管理、重性精神疾病患者管理、传染病及突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管服务规范。

###### (二)公共卫生领域社会工作的主要内容：

(1)以流行病学的方法来认识社会问题对全人类健康状态和社会功能的影响，强调初级预防层面的干预。

(2)专注于通过干预，强化社区、家庭及个人健康水平，以此提高他们的健康、福祉和社会心理功能，尽量减少残疾发生和院舍化照顾。

(3)由医务社会工作者与其他专业人员合作，确保所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务。

###### (二)公共卫生社会工作角色：

直接服务提供者、研究者、咨询者、管理者、项目计划者、评估和政策制定者

#### 考点：企业社会工作服务的提供者

##### 企业社会工作服务的提供者

###### 1、企业社会工作者的类型

###### (1)企业内的社会工作者

独立设置的社会工作部门、设在工会内的社会工作部、人力资源部门工作的专职社会工作者

(2)社会组织中的企业社会工作者：专门以企业社会工作为服务目标和服务领域的社会工作事务所、提出企业社会工作服务方向和服务项目要求的协会、基金会等

(3)政府部门的企业社会工作者：与企业职工利益相关的业务部门

(4)工会等人民团体的企业社会工作者：职工利益代表者

(5)党群服务中心社区服务中心和社会工作站中的企业社会工作者

###### 2、企业社会工作者的角色

咨询辅导者、促进者、联结者、调解者、教育者、协调者、倡导者



考证就上233网校APP  
免费题库，复习资料包，  
扫码下载即可获得