

中级社会工作实务 考前十五页纸

扫描识别二维码, 拉你入微信学习群



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。
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



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

实务特点	(1) 非疾病假设 ( <b>创伤、痛苦</b> 中看到希望和转变); (2) 重视服务对象的 <b>优势</b> (发现和寻找服务对象的 <b>优势和资源</b> ); (3) 强调 <b>整合性干预服务</b> 。
实务重点	(1) 个人、家庭等都有 <b>优点</b> ( <b>内在和外资源</b> ); (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 <b>抱负</b> ; (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 <b>充满资源</b> 。

## (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 ( <b>合作者</b> )。

## 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。
- 3、了解服务对象的**求助过程**; 4、使“**潜在**服务对象”成为“**现有**服务对象” 5、与服务对象**初步建立**专业关系。

#### (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;
- (3) 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**。
- (4) 面谈中回应服务对象的方法;
- (5) 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



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

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。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握



## (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行服务; 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: 建立融洽的资料关系、接纳、反馈、儿童中心、循序渐进原则。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

## 2、团体辅导在个案管理服务中的应用

(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。

## 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	1、思想引导; 2、习惯养成; 3、职业指导; 4、婚恋服务; 5、社交指导。
维护青少年合法权益	1、困难帮扶; 2、权益保护; 3、法律服务; 4、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

- 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。
- 青少年自我**探索服务**: (1) **辨识认定论**; (2) **韦恩斯坦一自我探索历程** (生命环、生命线、自画像等)。
- 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)。
- 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**。
- 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。
- 亲职教育**: **父母效能训练模式** (积极倾听、使用“我一信息”、积极沟通)。
- 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) 老年人的的需要及问题

- 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。
- 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。
- 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

- 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。
- 认知与情绪**问题的处理: 抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握



- 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、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。
  - 3、老年小组工作方法：现实辨识小组（有轻度到中度认知混乱）、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（由社区照顾、社区内照顾）。
  - 5、老年人机构照顾：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、贫困户、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、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、针对伤害妇女行为的干预
  - (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。
  - (2) 干预策略：相关立法的完善；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、对流动妇女和留守妇女的服务
  - (1) 流动妇女：完善社会保障制度；开展丰富文娱活动；建立支持小组。
  - (2) 留守妇女：政策倡导、丰富留守妇女精神生活。

### (三) 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** (问题解决的经验)、**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象是协同关系、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; 资源连接; 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**: 主要对象是机构和城乡社区各类残疾人, 也称特殊教育。

## 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、隐性事业、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



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

(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)。
- (3) 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、连接资源、检查和评估;
- (2) 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**



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

(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。

## 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。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握



## (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: 面对高关怀人群一避免复发、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**一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; (6) 参与社区戒毒与康复和其他服务。

2、**农村社区**社会工作的主要内容: 农村社区建设、精准扶贫与农村扶贫开发、农村特殊群体社会服务、农村灾害社会工作服务。

### (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**。

## 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

疾病	需求
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。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

## 2、妇女儿童医务社会工作

对象	需求
妇女医务社会工作	1、疾病适应; 2、心理调适; 3、经济问题; 4、情绪问题; 5、家庭问题。
儿童医务社会工作	儿童患者的照顾者表现出较高度度的焦虑、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: 个案、小组、社区、项目管理;

#### 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) **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、社区工作: 遵循社区工作的一般过程。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com

# 2021年社会工作者

名师直播带学 + 高清录播温习，双管齐下轻松过关



- ◆ 涵盖9大班级
- ◆ 4大赠品
- ◆ 2次重学



长按二维码  
20%精品课程免费学>>

## 【你将收获】

- 60小时学透教材考点，直播+录播双重授课模式
- 10小时掌握做题“套路”
- 15小时攻克高频考点
- 11小时点题卷讲解+考前直播划重点，快速提分

**赠送1** 价值199元/科题库VIP会员

**赠送2** 钻石班送价值150-250元官方教材

**赠送3** 名师编著《黄金考点》，包邮到家

**赠送4** 《历年真题》，包邮到家

刘晓晨、刘战旗主讲课程+4小时答疑+7天退换课程

233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com233网校  
www.233.com

考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握