



2021 年社会工作实务 (中级)

备考手册

目录

| | |
|------------------------|----|
| 第一部分 考情考务分析..... | 1 |
| 一、题量分布..... | 1 |
| 二、2021 年考试大纲..... | 2 |
| 第二部分 高频考点速记..... | 6 |
| 第一章 社会工作实务的通用过程模式..... | 6 |
| 第二章 社会工作实务的通用过程..... | 6 |
| 第三章 儿童社会工作..... | 10 |
| 第四章 青少年社会工作..... | 13 |
| 第五章 老年社会工作..... | 15 |
| 第六章 妇女社会工作..... | 17 |
| 第七章 残疾人社会工作..... | 19 |
| 第八章 矫正社会工作..... | 20 |
| 第九章 优抚安置社会工作..... | 23 |
| 第十章 社会救助社会工作..... | 26 |
| 第十一章 家庭社会工作..... | 27 |
| 第十二章 学校社会工作..... | 30 |
| 第十三章 社区社会工作..... | 31 |
| 第十四章 医务社会工作..... | 34 |
| 第十五章 企业社会工作..... | 36 |

第一部分 考情考务分析

一、题量分布

| 章节知识点 | 案例分析（小题） | | | | | | 方案设计 | | | | | |
|---------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
| 社会工作实务的通用过程模式 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 社会工作实务的通用过程 | 0 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 儿童社会工作 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 青少年社会工作 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 老年社会工作 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 妇女社会工作 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 残疾人社会工作 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 矫正社会工作 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 优抚安置社会工作 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 社会救助社会工作 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 家庭社会工作 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 学校 社会工作 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 社区 社会工作 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 医务 社会工作 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 企业 社会工作 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

案例分析 4 题*20 分/题，方案设计 1 题*20 分/题，共 100 分

二、2021 年考试大纲

一、社会工作实务的通用过程模式

- (一) 通用过程模式的基本视角
- (二) 社会工作实务通用过程模式的特点
- (三) 运用通用过程模式应考虑的因素
- (四) 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

二、社会工作实务的通用过程

(一) 接案

1. 接案阶段社会工作者的主要任务
2. 接案的步骤及核心技巧
3. 影响接案成功的因素
4. 接案应注意的事项

(二) 预估

1. 预估的目的、任务、特点及原则
2. 预估的基本步骤
3. 预估的主要方法

(三) 计划

1. 服务计划的构成
2. 制订服务计划的原则
3. 制订服务计划的方法
4. 服务协议的形式
5. 服务协议的签订过程及技巧

(四) 介入

1. 介入的特点
2. 介入的分类
3. 选择介入行动的原则
4. 直接介入的行动及策略
5. 间接介入的行动及策略

(五) 评估

1. 评估的目的
2. 评估的作用
3. 评估的类型
4. 评估的方法与技巧

(六) 结案

1. 结案的类型
2. 结案的任务
3. 结案时服务对象的反应及处理方法

三、儿童社会工作

- (一) 儿童的需要及问题
- (二) 儿童社会工作的特点
- (三) 儿童社会工作的主要内容
- (四) 儿童社会工作的主要方法

四、青少年社会工作

- (一) 青少年的需要及问题
- (二) 青少年社会工作的特点
- (三) 青少年社会工作的主要内容
- (四) 青少年社会工作的主要方法

五、老年社会工作

- (一) 老年人的需要及问题
- (二) 老年社会工作的特点
- (三) 老年社会工作的主要内容
- (四) 老年社会工作的主要方法

六、妇女社会工作

- (一) 妇女的需要及问题
- (二) 妇女社会工作的特点

(三) 妇女社会工作的主要内容

(四) 妇女社会工作的主要方法

七、残疾人社会工作

(一) 残疾人的需要及问题

(二) 残疾人社会工作的特点

(三) 残疾人社会工作的主要内容

(四) 残疾人社会工作的主要方法

八、矫正社会工作

(一) 服务对象的需要及问题

(二) 矫正社会工作的特点

(三) 矫正社会工作的主要内容

(四) 矫正社会工作的主要方法

九、优抚安置社会工作

(一) 服务对象的需要及问题

(二) 优抚安置社会工作的特点

(三) 优抚安置社会工作的主要内容

(四) 优抚安置社会工作的主要方法

十、社会救助社会工作

(一) 社会救助社会工作的特点

(二) 社会救助社会工作的主要内容

(三) 社会救助社会工作的主要方法

十一、家庭社会工作

(一) 家庭社会工作的特点

(二) 家庭社会工作的主要内容

(三) 家庭社会工作的主要方法

十二、学校社会工作

(一) 学校社会工作的特点

(二) 学校社会工作的主要内容

(三) 学校社会工作的主要方法

十三、社区社会工作

(一) 社区社会工作的特点

(二) 社区社会工作的主要内容

(三) 社区社会工作的主要方法

十四、医务社会工作

- (一) 医务社会工作的特点
- (二) 医务社会工作的主要内容
- (三) 医务社会工作的主要方法

十五、企业社会工作

- (一) 企业社会工作的特点
- (二) 企业社会工作的主要内容
- (三) 企业社会工作的主要方法

第二部分 高频考点速记

第一章 社会工作实务的通用过程模式

考点速记一：通用过程模式的理论依据

- (一) 人类行为与社会环境
- (二) 系统理论
- (三) 生态系统理论视角
- (四) 优势视角

考点速记二：通用过程模式中的四个基本系统

(一) 改变媒介系统

社会工作者在“问题—解决”的过程中是促使服务对象发生改变的媒介，促使个人完成生命任务及系统应对问题能力的提高，促进服务对象与资源系统之间的良性互动，达到计划变迁的目标。

(二) 服务对象系统

1. **服务对象系统**是指社会工作服务的对象，也是社会工作服务的**直接受益人**。
2. 服务对象系统可以是**个人、家庭、团体、组织或社区**。
3. 前来社会工作服务机构求助的服务对象在自己努力未解决问题之时，会求助于他人，最后才走进社会工作服务机构。

(三) 目标系统

为了达到服务与改变社会环境的目的，要求社会工作者与有关系统一起将环境作为目标系统去改变和影响。

(四) 行动系统

行动系统是指那些与社会工作者一起努力、实现改变目标的人，是**社会工作者的合作者**。为了实现与服务对象的协议，帮助服务对象达到改变的目标，社会工作者要进行各种努力，调动**各种资源**。

第二章 社会工作实务的通用过程

考点速记一：接案

(一) 接案工作的目的

1. **澄清**社会工作者和服务对象双方的**期望和义务**。

2. 激励服务对象。
3. 促进和诱导服务对象的改变。
4. 促使服务对象积极参与改变的过程。
5. 为后续工作打下基础。

(二) 接案阶段社会工作者的主要任务

1. 了解服务对象的**来源**：主动求助者、由他人介绍或机构转介来的、由社会工作者通过外展工作而成为服务对象的。

2. 认定服务对象的**类型**：自愿型服务对象、非自愿型服务对象；现有服务对象、潜在服务对象。

(三) 接案的步骤及核心技巧

1. 准备

| 项目 | 内容 |
|--------|---|
| 资料准备 | (1) 事先 研读 服务对象 资料 ，记下不清楚的地方，以便在面谈时进一步了解情况。 (2) 了解服务对象是否接受过服务。 (3) 了解服务对象是否有 特殊事项 需要谨慎小心处理。 (4) 走访社区。 |
| 拟定面谈提纲 | (1) 介绍 自己和自己的 专长 。 (2) 简要说明本次会谈的 目的 和 内容 ，以及双方的 角色 和 责任 。 (3) 介绍机构的 功能 和 服务 、 相关政策 （如保密原则）和 工作过程 。 (4) 征求服务对象对会谈安排的意见， 了解 对机构和社会工作者的 期望 。 (5) 询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。 |

2. 面谈

- (1) 面谈场所的安排
- (2) 面谈的主要任务，如下：
 - ① 界定服务对象的**需要**和**问题**。
 - ② 澄清**角色期望**和**责任**。
 - ③ 激励并帮助服务对象进入**受助角色**。
 - ④ 促进和引导服务对象**态度**和**行为**的改变。

(3) 面谈的技巧

- ① 主动介绍自己
- ② 沟通：事实性沟通、治疗性沟通
- ③ 倾听

3. 收集资料

(1) 资料收集的范围和内容：服务对象的个人基本情况、身体情况、特点与能力、所处的社会环境

(2) 收集资料的主要方法：询问、咨询、查阅档案、家访。

4. 初步预估

5. 建立专业关系

(1) 建立专业关系的五要素

①与服务对象准确沟通想法和感受。

②与服务对象沟通相互之间的资料。

③沟通充满亲切感和关怀。

④与服务对象角色互补。

⑤与服务对象建立信任。

(2) 建立专业关系的技巧

①同感。

②诚恳。

③温暖与尊重。

④积极主动。

6. 决定工作进程（终结服务、转介其他服务、进入下一个助人阶段）

7. 签订初步的服务协议

考点速记二：预估

(一) 预估的任务

1. 了解服务对象存在的问题，问题的性质、成因、程度及其对服务对象的影响。

2. 了解服务对象个人的生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力、优势和弱点。

3. 了解服务对象与环境的互动状况，及其对自身问题的认识和改变的动力与能力。

4. 了解服务对象所处的环境系统的状况，包括家庭、朋友、工作单位、邻里及社区的情况，从中找出影响服务对象改变的有利和不利因素。

(二) 预估的基本步骤

1. 收集资料（询问、咨询、观察、家访、利用已有资料）

2. 分析和解释服务对象的资料与问题

3. 认定问题

4. 撰写预估报告

考点速记三：计划

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. 计划一起协同工作的合作者
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

考点速记四：介入

（一）介入的分类

1. 直接介入

针对服务对象及家庭和群体采取的行动以及提供的直接服务。

2. 间接介入

通过介入服务对象以外的其他系统间接地帮助他们。

3. 综合介入

社会生态系统理论认为，社会工作应将介入焦点放在两个环节：一是增强个人的生活适应能力；二是增加社会和物理环境对个人需要的回应，包括环境的改变和政策的倡导与实施。从人与环境两个环节进行介入的策略构成了将直接实务活动和间接实务活动结合在一起的综合介入行动，是对各种与服务对象系统有关的系统进行的介入，体现的是一种综合治理的理念。

（二）直接介入的行动及策略

1. 促使服务对象运用现有资源
2. 进行危机介入
3. 运用活动作为介入的策略
4. 调解行动
5. 运用影响力

（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

考点速记五：评估

（一）评估的类型

1. 过程评估：过程评估是对整个介入过程的监测。包括：包括工作目标、介入过程、介入行动和介入影响。

2. 结果评估：结果评估是在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

两部分。相对而言，目标是比较概括的，而结果则是具体并可以度量的。

（二）评估的方法

1. 基线测量方法与技巧
2. 任务完成情况的测量方法与技巧
3. 目标实现程度的测量方法与技巧
4. 介入影响的测量方法与技巧

考点速记六：结案

（一）结案阶段的主要任务

1. 总结工作
2. 巩固已有改变
3. 解除工作关系
4. 做好结案记录
5. 跟进服务

（二）结案时服务对象的反应及处理方法

1. 服务对象的正面反应：欣喜、满意、感激、信心等；
2. 服务对象的负面反应：否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁。
3. 结案反应的处理方法

（1）与服务对象一起讨论他们对结案的**准备情况**。

（2）**提前**让服务对象知道结案时间，使其早些做好心理准备。

（3）在结案阶段，社会工作者要逐渐**减少**与服务对象的**接触**，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们在有需要时社会工作者将继续提供协助。

（4）社会工作者也要估计一些可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果后，再最后结束专业助人关系。

（5）必要时**安排正式**的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式**表达感受**，相互鼓励，面向未来。

第三章 儿童社会工作

考点速记一：儿童的需要

（一）生存的需要

1. 生命存在的需要：获得基本生活照料
2. 社会存在的需要：获得社会身份

（二）发展的需要

1. 获得良好的家庭生活；
2. 拥有受教育的机会；
3. 获得足够的休闲和娱乐

（三）受保护的需要

儿童在成长过程中需要在身心两方面得到安全保障，不受到任何人为的伤害。

人为的伤害主要包括对儿童的虐待、忽视和剥削。

| 人为的伤害 | 具体体现 |
|-------|---|
| 儿童虐待 | 1. 身体虐待 2. 情感虐待 3. 性虐待 |
| 儿童忽视 | 1. 对身体健康需要的日常生活照料和医疗照顾的忽视 2. 对发展需要的教育需要的忽视 3. 对儿童社会化发展需要的同伴交流和接触社会的机会的忽视。 |
| 儿童剥削 | 1. 童工形式的劳动剥削 2. 从事商业性活动的剥削 |

（四）社会化需要

1. 培养基本生活技能
2. 促使自我观念发展
3. 养成良好的生活习惯
4. 培养良好的道德品质

考点速记二：促进儿童健康成长

（一）传播理念和知识

1. 母婴保健服务
2. 婴儿早期喂养理念和实践
3. 幼儿早教
4. 科学育儿

（二）提供家庭支持服务

1. 亲职辅导
2. 婚姻辅导
3. 家庭辅导

4. 亲子关系辅导

(三) 开展儿童支持服务

1. 儿童问题辅导
2. 儿童的娱乐和休闲
3. 儿童的社会化引导

考点速记二：补充和改善家庭状况

(一) 补充和改善家庭经济状况

1. 链接现有政策资源
2. 就业援助

(二) 补充和改善家庭监护状况

1. 亲职教育
2. “四点半课堂”

考点速记三：儿童友好社区建设倡导与个案管理服务

| 项目 | 内容 |
|---------------|--|
| 儿童友好社区具体标志 | ①社区能够保障儿童的基本需要得到满足； ②社区有条件让儿童能与同伴见面和玩耍； ③社区能够保护儿童免遭伤害； ④儿童在社区里有干净的饮用水和卫生的环境； ⑤社区能够为儿童提供所需的教育、医疗和紧急庇护服务； ⑥儿童能参与家庭、社区和社会生活； ⑦社区能够在其发展过程中发挥儿童的作用，尤其是在与儿童自身相关的社区事务中。 |
| 儿童友好社区建设倡导的内容 | ① 完善社区基本建设 。如：干净的饮用水和卫生的社区环境。 ② 建设安全、益智的儿童游戏场所和设施 。如：低龄儿童的室内游戏室、青少年运动场地、母子阅读角或儿童阅览室等。 ③ 健全社区儿童和家庭服务体系 。如：儿童发展服务机构、儿童福利服务机构、儿童保护服务机构、儿童紧急庇护场所等。 ④ 创新社区儿童参与工作机制 。 |
| 儿童友好社区建设倡导的方法 | 网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导、儿童和家庭问题研究与政策研究倡导等 |

第四章 青少年社会工作

考点速记一：青少年服务的主要内容

（一）服务青少年成长发展方面

| 要点 | 内容 |
|------|---|
| 思想引导 | <p>（1）为青少年提供思想道德教育辅导，引导青少年积极践行社会主义核心价值观体系，形成正确的世界观、人生观、价值观。</p> <p>（2）主要有法制教育、公益服务、感恩教育、生命教育等。</p> |
| 习惯养成 | <p>（1）提供正确的行为指导和良好的习惯训练、开展行为治疗、规范教育、培养青少年的自我管理能力。</p> <p>（2）青少年自我管理服务的目标。</p> <p>①提升青少年自我决策和自我管理的能力；</p> <p>②协助青少年有效地自我约定且诚信地尽力执行；</p> <p>③培养青少年勇于负责的态度来面对自己的生活；</p> <p>④协助青少年正确地检视、查核自己的行为表现，懂得如何对自己的行为作出有效的评估。</p> <p>（3）现实疗法“3R”理论对服务开展提供了逻辑依据：</p> <p>①责任：强调每个人都拥有抉择的能力，面对困难可以作最佳的抉择，一旦作了抉择，应信守承诺，全力执行，不推诿，不找借口，为自己的行为负起完全的责任；</p> <p>②现实：强调服务对象此时此刻当前的行为，不要依赖过去的经验，认为唯有把握现在，才有成功的可能；</p> <p>③正确：要求服务对象必须经常评价自己的行为是否做得正确、是否恰当。</p> |
| 职业指导 | <p>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。主要包括职业规划、就业见习基地建设、面试技巧训练、就业信息咨询、网络创业公益培训、就业资源联动等。</p> |
| 婚恋服务 | <p>（1）引导青年树立正确的婚恋观，帮助其解决思想上、情绪上的困扰，为有需要的青年组织开展婚恋交友活动。</p> <p>（2）开展“建立健康婚恋观”“青春期教育”“掌握交往技巧”等专题服务，</p> |

| | |
|------|---|
| | 协助青少年提升婚恋交往能力。 |
| 社交指导 | 培养青少年良好的交往动机和交往品质，提高青少年的合作意识和能力、沟通交往技巧和能力，对社会交往有障碍的青少年进行社会关系调适，帮助其融入社会。 |

考点速记二：亲职教育

（一）“父母效能训练模式”主要包括以下几点：

1. 积极倾听。能接纳子女、能从子女观点看问题、能尊重子女的自主性、能让子女承担自己问题的责任、提供子女探索自己问题的机会、关怀但不批判。
2. 使用“我一信息”。训练父母学习以我开头来传达信息与子女沟通。重点包括：说出父母本身的感受、说出为何有此感受、说出为何父母对孩子的某些行为不高兴。
3. 积极沟通。主要技巧包括：接纳，专注，寻找共识，避免矛盾等。

（二）父母效能训练模式的主要目标

1. 协助父母有效地扮演好父母的角色；
2. 协助父母了解孩子成长过程中身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机；
3. 强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道；
4. 改善父母对子女的管教态度；
5. 了解家庭气氛对子女成长的影响；
6. 如何及早发现并辅导子女的异常行为表现。

考点速记三：青少年社会工作服务项目成效评估

社会工作服务成效的程序逻辑模式主要包含七个环节：资源投放、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。

（一）活动/服务：数量的多少则视最终想达到的成效而定。另外，活动/服务亦会关注谁为该服务的受众或谁该是**受众**，才能达到活动的成效。

（二）资源投放：指在服务或活动中所投入的资源，包括时间、人力、财力、活动物资和设备等，这些将有助于服务或活动的开展。

（三）服务成效

（1）指活动和服务为个人、家庭、组群、社区、机构所带来的益处和转变，甚至是一些较长远的影响。

(2) 短、中、长期成效的另一个表达方式可以是学习、行动、状况的改变。

①短期成效是期望参加者能掌握有关知识、态度和技巧，并引发他们对某些议题的觉醒和关注，以增加他们对有关议题关注的动机和改善的期望。

②中期成效是指参加者能就有关议题作出具体行动或行为的转变。

③长期成效是指参加者持续实践所学习的，并将它持之以恒，便会带来整体的转变和深远的影响。

(四) 处境分析

指活动和服务推行时的状况或背景因素

(五) 假设/理论基础：推行整个活动和服务计划时，对服务对象所持的信念、活动过程中需要持守的重要原则或达到成效的理论框架。

(六) 外在环境：指一些影响活动和服务成效的处境与外在因素，这些因素是不能控制的，推行活动时会产生一些限制性作用，会影响活动的成功与否。

(七) 逻辑联系：要求整个服务项目必须做到“**成效为本，逻辑为导向**”、“**有根有据，环环紧扣**”。

第五章 老年社会工作

考点速记一： 老年人的需要

1. 经济保障；2. 健康维护；3. 社会参与；4. 就业休闲；5. 婚姻家庭；6. 居家安全；7. 善终安排；8. 一条龙照顾

考点速记二： 老年人社会工作服务中的要点

(一) 处理认知与情绪问题

1. 抑郁症：症状主要是情绪低落、负面的自我对话、嗜睡、饮食和睡眠紊乱。
2. 认知症：症状主要是东西困难；失去时间感、方位感、辨识不出人；推理和思考能力出问题。
3. 谵妄症：症状主要是失去定向感、精神错乱、情绪易波动、类似狂躁的行为、幻觉。
4. 焦虑症：主要表现有强烈的、持续性的精神紧张，如紧张、担忧，安全感或发作性惊恐状态，如运动性不安、小动作增多、坐卧不宁或激动哭泣等。

(二) 虐待和疏于照顾问题

1. 虐待有：身体虐待、性虐待、情感或心理上的虐待、经济虐待、他人疏于照顾、自我

忽视。

2. 介入措施：

- (1) 保护老年人免受经济方面的剥夺。
- (2) 提供支持性辅导。
- (3) 发展支持性服务。
- (4) 改变和调整环境

(三) 临终关怀

1. 控制疼痛和症状
2. 协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题
3. 提供丧亲后续服务

(四) 丧亲问题

1. 著名学者伊丽莎白·库布勒-罗斯提出，人们在接受自己不可避免的死亡或他人的死亡时会经历几个阶段：否认期——愤怒期——讨价还价期——抑郁期——接受期。

2. 社会工作者在老人濒临死亡时要做的重要工作如下：

- (1) 提供情感支持
- (2) 代表老人及其家人争取合理权益
- (3) 提供相关信息
- (4) 做丧亲辅导

(五) 自杀问题

1. 自杀评估：(1) 直接线索；(2) 间接线索；(3) 行为线索
2. 自杀干预

(1) 设定一个极短时间内能够实现的目标，帮助老人缓解感受到的压力；(2) 清除眼前的危险，如储存的药物；

(3) 找人陪着老人，或者联络医护人员让老人住院接受进一步评估；

(4) 同老人作安全约定，让老人答应在社会工作者下次来探望前不要自杀，并在每次联络老人时重新确认老人的这一承诺。

(5) 社会工作者还可以做简短的缅怀往事治疗，积极地与老人一起回忆其曾经的辉煌与贡献。

(6) 动员老人外部环境的资源，诸如家人和朋友的力量也很重要。协助老人解决问题，

避免自杀。

第六章 妇女社会工作

考点速记一：婚姻和家庭关系的调适与工作策略

（一）婚姻和家庭关系调适

1. 夫妻关系的调适
2. 婆媳关系的调适
3. 亲子关系的调适

（二）针对单亲母亲家庭的服务

主要问题有：1. 单亲子女教育难；2. 单亲母亲贫困化；3. 就业、再婚难；4. 社会对单亲母亲的歧视和偏见使得她们的生存环境恶劣；5. 缺乏针对单亲母亲家庭的社会保障等。

介入措施：1. 单亲家庭是一种现实存在，是正常的家庭形式；

2. 单亲母亲的问题不是单亲母亲个人的问题，而是社会福利不足、社会歧视观念等导致的问题。

3. 尊重和相信单亲母亲应对问题的能力和智慧。

（三）针对失独家庭的服务

主要问题：1. 核心家庭结构的残缺；2. 精神情感生活的痛缺；3. 老年生活照顾的空缺。

介入措施：1. 从个人家庭层面：承认事实；告别过去以孩子为中心的生活；重建生活信心。

2. 从社会层面，社会拯救的实质是对“唯一性风险”的国家补偿和老有所养全方位支持。

3. 从社区层面：社区公共教育；解决实际困难；参与社区活动。

4. 建立支持小组

（1）组织遭遇同类问题的家庭和人群形成支持和互助团体。

（2）倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善。

（3）提供养老、医疗、救助或者补偿等制度性保障。

考点速记二：留守妇女的服务

1. 将问题放到宏观的农村发展视野中，倡导政策方面关注农业女性化带来的农业问题。

2. 对其提供农业技术的培训，提高其农业技术水平。

3. 同时用政策和资源改善、丰富留守妇女的精神生活，并创造提供安全的生活环境，减

轻生活负担，增加资源以减少她们的压力和困难。

4. 建立妇女组织，增强她们之间的互助。

考点速记三：妇女赋权的方法

| 项目 | 内容 |
|---------------|---|
| 干预目标 | 1. 个人层次：包括个人感觉到自己有能力去影响或者解决问题。 2. 人际层次：指的是增长个人和他人合作促成问题解决的经验。 3. 环境层次：是指促进改善社会政策的能力。 |
| 评估妇女赋权的几个层次指标 | 1. 福利的平等得到层面 2. 资源使用层面 3. 意识层面 4. 参与层面 5. 资源的支配层面 |
| 妇女赋权的方法 | 1. 意识觉醒。 2. 社会工作者与服务对象之间的关系是协同关系，是彼此相互教育的过程，都是学习者，是互利互惠、患难与共的关系。 3. 借助 集体行动 ，倡导政策改变。 |

考点速记四：性别视角的妇女社会工作方法

- （一）建立信任关系
- （二）协助妇女重新界定问题，提升意识
- （三）挖掘自身潜能，联络周围资源，解决所面对的问题
- （四）协助类似处境的妇女建立支持小组
- （五）社区层面
 - 1. 宣传与教育
 - 2. 参与式方法
 - 3. 倡导
 - 4. 资源链接
 - 5. 多部门合作

第七章 残疾人社会工作

考点速记一：残疾人社会工作的主要内容

（一）本土化视野下的残疾人社会工作服务

1. 确立残疾人社会工作的新理念
2. 进一步完善残疾人社会工作的法律地位和法律框架
3. 实现残疾人工作机制的创新，构建网格化的服务模式
4. 加强残疾人社会工作专业服务组织和人才队伍建设
5. 构建全社会“友善”的残疾人价值观

（二）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

（三）服务层面：残疾人康复服务

1. 教育康复
2. 职业康复
3. 社区康复：（1）开展残疾的预防工作。（2）开展康复评定和建档工作。（3）开展具体的康复服务。

考点速记二：社区康复模式

（一）社区康复的原则

1. 社会化原则
2. 成本低、覆盖广
3. 因地制宜
4. 因陋就简
5. 因势利导
6. 康复对象及其家庭积极参与

（二）社区康复的内容

1. 开展残疾的预防。
2. 开展康复评定。
3. 开展全面康复服务。常用方法有物理治疗、运动疗法、作业疗法、育讲康复泊疗、心

康复疗法，同时开展康复护理、康复工程、职业康复和社会康复等服务。

考点速记三：社会康复模式

1. 协助制定相应的政策法规。
2. 保障残疾人的生存权利。
3. 为残疾人自身发展提供帮助，使其有接受教育和培训的机会。
4. 消除物理性障碍。
5. 消除社会歧视，创造良好的社会环境。
6. 组织残疾人和健全人一起参加活动。
7. 帮助残疾人经济自立。
8. 鼓励残疾人参与社会政治生活。

考点速记四：职业康复模式

1. **职业咨询**：考虑到残疾人就业的局限性。（第一环节）
2. **职业评估**：评定残疾人的作业水平和适应职业的可能性，涉及身体、心理和职业适应性三个方面。（第二环节）
3. **职业培训**：就业前培训和上岗前培训；开发潜能、促进就业。（第三环节）
4. **就业指导**：就业指导的目的是帮助残疾人就业来促进他们康复和个人发展。（第四环节）

第八章 矫正社会工作

考点速记一：服务对象的需要

- （一）基本生存条件的保障需要。
- （二）教育、就业权益的保障需要。
- （三）正常家庭生活的需要。
- （四）再社会化的服务需要。

考点速记二：对于涉罪成年人的服务内容

（一）司法判决前的社会工作

1. 针对犯罪嫌疑人的社会工作介入：犯罪嫌疑人调查报告的撰写，主要包括：
 - （1）犯罪事实的记录。
 - （2）前科。

(3) 本人的生活史。记载家庭、受教育、工作经历、身体精神状况、宗教、兴趣、社会活动、服役、财产状况等。

2. 针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入

- (1) 家庭关系协调及家庭成员心理、情绪辅导。
- (2) 社区资源链接以应对生活困难。
- (3) 为失去依靠的家庭成员提供生活照料。

(二) 监禁场所中的社会工作

1. 协助服刑人员适应监禁场所生活：帮助服刑人员熟悉监狱环境；协助服刑人员戒除不健康的生活习惯；协助服刑人员解决生活困难；预防服刑人员间犯罪观念和行为的交叉感染。

2. 为在监服刑人员提供专业咨询服务：公民教育；心理、情绪辅导；职业技能训练；人际交往意识与能力提升。

3. 帮助在监服刑人员加强与社会的联系：帮助服刑人员了解外面社会的变化；帮助服刑人员加强与其家庭的联系；帮助服刑人员构建支持性社会网络。

(三) 社区矫正中的社会工作

1. 缓刑、假释、监外执行人员的监督管理和教育帮扶

- (1) 保持良好品行，不得与品行不端者来往。
- (2) 服从司法行政机关、社区矫正机构的命令。
- (3) 接受社会工作者辅导。
- (4) 及时汇报工作、生活和居住状况，未经批准不得离开居住地等。

2. 院舍训练的组织管理：通过向受助者提供住院或寄宿等训练机会，使受助者掌握正常生活的技能，从而顺利回归社会。

3. 社会服务计划的执行

- (1) 通过从事公益劳动和服务培养罪犯的劳动习惯与责任感；
- (2) 使其在服务过程中学会生产、生活技能以增强就业能力；
- (3) 在社会交往中学会处理人际关系的本领以增强社会适应能力；
- (4) 最大限度地避免了监禁刑罚造成的隔绝和恶习的交叉感染。

4. 为社区服刑人员提供社会服务

(1) 促进就业。包括：申请享受相关就业扶持政策、帮助其接受公共就业服务机构提供的职业指导、职业介绍等服务。

(2) 帮助接受教育。未完成义务教育人员、非义务教育阶段人员。

(3) 做好基本生活救助。帮助申请临时救助、最低生活保障制度。

(4) 落实社会保险。

(四) 刑满释放后的社会工作

1. 提供住宿场所

2. 提供就业、就学辅导

3. 提供生活辅导和医疗保健转介服务

4. 提供物质援助

考点速记三：致力于改善服务对象偏差心理和行为的社会工作方法

(一) 行为治疗法：

1. 评估方案。在治疗前首先要对问题行为（如发脾气、说脏话粗话、上班迟到等）的表现进行记录，包括行为出现的次数和强度，以便与治疗后的情况进行比较。

2. 治疗的策略与技巧。

(1) 反应性治疗技巧。一是反制约。二是系统脱敏疗法。三是厌恶疗法。

(2) 操作性治疗技巧。一是正增强。二是负增强。三是削减。四是塑形。五是连扣。

六是惩罚。

(3) 综合性治疗技巧。一是由规则管理行为。二是模仿。三是敢于自我训练。

3. 增强物的使用。其分类如下：

第一类是初级奖励品。

第二类是次级增强物。

4. 强化程序。

(二) 理性情绪治疗模式：

1. ABC 理论：

A 代表引发事件，是指服务对象遇到的当前发生的事件。

B 代表服务对象的信念系统，是指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价。

C 代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。

2. 理性情绪治疗模式的治疗技巧

(1) 非理性信念的检查技巧。

(2) 非理性信念的辩论技巧。辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替

代性选择、去灾难化、想象。

第九章 优抚安置社会工作

考点速记一：优抚安置社会工作服务对象的需要及问题

| 项目 | 问题 | 需要 |
|---------------------|--------------------------------------|--|
| 优抚医院社会工作服务对象的需要 | 生活适应困难；心理障碍严重；生活保障问题；家庭婚姻障；社会隔离问题 | 治疗康复需要；基本生存需要；家庭生活需要；社会交往需要；社会尊重需要 |
| 光荣院社会工作服务对象的需要 | 心理失衡；社会地位下降；社会隔离；老年慢性病增加与生活质量受损；老化问题 | 婚姻家庭的需要；健康维护的需要；社会参与的需要；社会尊重的需要 |
| 军转复退军人安置社会工作服务对象的需要 | 就业创业难；隐性失业；延迟上岗 | 就业创业权益保障的需要 社会再适应的心理调适需要 |
| 军休社会工作服务对象的需要 | 角色失调；心理失衡；行为失范 | 军队情结的需要；社会尊重的需要；健康维护的需要；多元养老的需要；社会参与的需要； |

考点速记二：认知和情绪问题的处理

（一）介入重点：

1. 基于角色分析的认知行为治疗模式

根据理性情绪行为疗法 ABCDE 理论。可按如下步骤实施：

（1）情境分析（2）认知干预（3）认知重建（4）行为改变

2. 基于多层面分析的社会融合模式

（1）基于微观层面：

①加强“自我反思”、提升“自我认同”；

②适应移交地方后的新生活；

③构建社会支持系统；

（2）基于中观层面：

①协助军休干部发挥政治优势、经验优势、红色资源优势，力所能及地服务社会，与驻地周边院校的学生和休养所员工分享革命光荣传统，提升“社会认同”。

②可以发挥资源链接优势，借助社区服务网络体系，引进社会服务资源，拓宽服务领域，丰富服务内容，提高服务水平，推进军休干部同等同步享受地方惠民政策及国家经济发展和

社会进步成果，提升“自我认同”。

(3) 基于宏观层面：推进军地管理体制“一体化”；推进军地政策体系“一体化”；推进军地社会保障“一体化”。

考点速记三：临终关怀与哀伤辅导

(一) 精神问题的解决：关于生命的意义

1. 人生回顾介入的具体步骤：①建立良好的信任关系；②回顾人生经历；③制作人生回顾手册

2. 难以承受的告别：临终关怀与哀伤辅导

(1) 针对服务对象的临终关怀。

①全程陪伴走过最后一程，通过心理疏导、情感支持，协助其处理不良情绪，增强自我整体感、掌控感；②探寻生命的价值；③开展“死亡教育”；④加强各层面协调沟通；⑤处理未完成的事务与愿望；⑥协助做好后事处理，提供相关资讯，代表服务对象及其亲属争取合法权益

(2) 针对朋辈群体的哀伤辅导。

①在服务对象临终前，组织有相同或相似遭遇的成员进行交流，建立相互支持网络；②在服务对象离世后，可采用理性情绪治疗法，协助同辈群体对“创伤性丧失”作出适当的情绪反应，尽早重新开始正常生活。

考点速记四：优抚安置社会工作的主要方法

(一) 危机干预方法

危机干预阶段：开展评估、建立关系、聚焦问题、稳定情绪、制订方案、实施计划、后续跟进。在具体实施的过程中，尤其要注重：①输入希望；②提供支持；③恢复自尊；④培养自主能力。

(二) 任务中心模式

1. 准备或进入

2. 探索问题：问题扫描、问题细节、优先问题。

3. 确定目标和时间限制。限定目标可以使用 SMART 方法，即具体性 (Specific) 可测量性 (Measurable)、可实现性 (Achievable)、现实性 (Realistic)、时间性 (Time-ly)。任务中心模式通常不超过 4 个月，一般为 6~12 周。

4. 规划和制定任务。

5. 结束任务，即终止和评估。

(三) 支持网络建构

1. 正式网络的建构：部门联动、政策倡导、资源链接

2. 非正式网络的建构

1. 开展小组辅导。介入步骤包括：①小组初期——心态调适。②小组中期——环境探知。③小组末期——职业准备。

2. 开展个案辅导。

具体过程包括：①协助服务对象做好压力预防。②协助服务对象做好减压工作。③协助服务对象构建社会支持网络，加强与同辈群体的联系，积极获取家庭、社区、正式与非正式组织资源，顺利度过军地转化的过渡期。

(3) 介入的方法包括：始终以尊重、关注和接纳的方式与服务对象进行沟通，适时予以安慰、鼓励、承认，同时要在现实的基础上表达出对服务对象的信心、肯定和赞许，疏导情绪，使服务对象消除焦虑、减少内疚、化解不满、增强自信，以从容、积极的心态应对新工作和新生活。

(四) 社会工作督导

(一) 辨识无力感

1. 辨识受督导者内心感受的无力感状态：①由于个人特质导致的无力感状态。②由于挫折经历导致的无力感状态。

2. 辨识督导关系中的无力感状态：①由于督导者正式权力导致的无力感状态。②由于督导者非正式权力导致的无力感状态。

(二) 增强权能

1. 提高受督导者的权利意识。

2. 增强受督导者的能力感。①富于同理心的倾听，协助宣泄负面情绪；②肯定受督导者能力与付出，协助发现工作成效，提升价值感；③将问题归因外在化，减低失能感。

3. 发展受督导者的能力。可从培养受督导者四方面态度和能力入手：①改变和主动参与的态度；②批判性分析环境系统中权力与压迫的能力；③分析问题、制定行动策略的能力；④开展改变行动、解决问题的能力。

（三）效果评估

1. 过程取向。着重于评估增强权能程度，即受督导者无力感的降低程度，主要包括权利意识增强程度、能力感提升程度以及能力增强程度等。

2. 结果取向。着重于评估服务目标完成程度，主要包括服务投入情况、产出情况、结果、效率、效能和质量评估。

第十章 社会救助社会工作

考点速记一：社会救助社会工作的内容

最低生活保障中的服务内容：对象识别、协助申请低保、提供心理支持、调节家庭关系、开展能力建设、促进社会融入。

医疗救助中的服务内容：协助申请救助、改善救治环境、协调医疗资源、强化社会支持。

就业救助中的服务内容：转变就业观念、自我认知调整、职业技能培训、链接就业资源。

考点速记二：社会支持网络的应用策略

1. 政府层面：参与政策倡导

2. 社会层面：发挥组织影响

3. 社区层面：提供专业服务

4. 个人层面：强化网络效益

（1）网络规模：即救助对象所拥有的可以给自己和家庭带来益处的关系人的数量。

（2）网络基础：主要分析救助对象的家庭、亲戚、朋友、邻里、同事和其他的援助者所能够提供援助的情况。

（3）网络质量：评估网络成员提供和运用资源的能力以及实际提供援助时的意愿强度等。

（4）网络强度：分析救助对象个人网络中成员之间的接触频率、持久性以及强度等。

社会工作者可采取以下具体步骤开展工作

（1）和救助对象一起分析网络中能提供支持的成员，然后鼓励和协助救助对象与其加强联系。

（2）发动志愿者网络资源，将救助对象和愿意提供志愿服务的成员联系在一起，通常一对一的连接方式更为有效。

(3) 结成互助和自助网络，鼓励有相同需求的救助对象互相支持。此外，还可以发动邻里资源，联系社区居民中的骨干、领袖等，通过多元化途径加强社会支持网络建设。

考点速记三：个案管理及其应用策略

(一) 个案管理的程序

1. 进入机构：个案管理员安排和服务对象的见面。
2. 接案：建立和服务对象的密切关系，这有利于引导服务对象进入服务体系中。
3. 评估：个案管理员和服务对象的家人与朋友会谈，了解服务对象的真实需求。
4. 设定目标：个案管理者和服务对象一起设定明确合理的短期和长期目标。
5. 介入：个案管理员充分利用外部资源，帮助服务对象达到短期和长期目标。
6. 链接资源：将服务对象和其他社会网络支持资源链接起来，让服务对象能够顺利使用这些资源。
7. 检查和评估：个案管理员随时检查和评估，确保服务对象参与整个过程，提升服务质量。

(二) 个案管理应用于社会救助的具体方法

1. 评估服务对象
2. 确定服务方式
3. 撰写服务报告
4. 制订服务计划
5. 实施服务计划

第十一章 家庭社会工作

考点速记一：家庭系统理论

家庭系统理论有 3 个基本的观点：

1. 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；
2. 家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；
3. 因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。

家庭系统理论的核心概念是家庭系统，家庭系统概念有 6 个核心要素：

- (1) 家庭作为一个整体大于各部分之和；
- (2) 家庭系统努力维持改变和稳定之间的平衡；
- (3) 家庭系统中一位成员的改变影响所有其他家庭成员；
- (4) 家庭成员的行为遵循循环影响的原则；
- (5) 每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统；

(6) 家庭系统依据已经建立的规则运行。

考点速记二：家庭生命周期理论

| 家庭发展阶段 | 名称 | 任务和要求 |
|--------|----------|---|
| 一 | 家庭组成阶段 | 1. 脱离原生家庭 2. 组建新的家庭 3. 形成夫妻角色的分工和规则 |
| 二 | 学前子女家庭阶段 | 1. 学习父亲和母亲的角色 2. 调整夫妻的角色 |
| 三 | 学龄子女家庭阶段 | 1. 培养子女的独立性 2. 对学校等新机构和新社会成员保持开放态度 3. 接纳家庭角色的转变 |
| 四 | 青少年家庭阶段 | 1. 调整家庭界限以满足青少年的独立要求 2. 适应家庭成员对个人自主性的新要求 |
| 五 | 子女独立家庭阶段 | 1. 为子女独立生活做准备 2. 接纳和增强子女追求自立 |
| 六 | 家庭调整阶段 | 1. 重新调整夫妻的角色 2. 学习把子女作为成人 |
| 七 | 中年夫妇家庭阶段 | 适应不以子女为中心的新角色的要求 |
| 八 | 老年人家庭阶段 | 1. 学习与成人子女沟通 2. 学习与孙子女交流 3. 学习应对衰老带来的困难 4. 维持晚年生活的尊严、意义和独立 |

考点速记三：结构式家庭治疗模式和萨提亚家庭治疗模式

1. 结构式家庭治疗模式其核心概念包括：

- ①家庭系统：即家庭是由家庭成员相互影响过程中形成的组织化的系统。
- ②家庭结构：即家庭系统中存在边界、责任和权力结构。
- ③病态家庭结构：即家庭系统的失衡就会出现病态的家庭结构。
- ④家庭生命周期：即家庭也有一个发展变化的生命周期。

2. 萨提亚家庭治疗模式这一理论假设主要包括对人的理解、对困难的理解和对家庭的理

解，它相信：人是拥有快乐生活的各种能力和资源的，导致人出现问题的原因是其错误的应对方式，对每个人来说家庭都是非常重要的。

考点速记四：家庭抗逆力

1. 家庭信仰系统：逆境的意义、看待逆境的积极态度以及超越和灵性的感受。
2. 家庭组织方式：家庭的弹性、连接性以及家庭的社会和经济资源。
3. 家庭沟通过程：家庭沟通的清晰性、情感的公开表达以及合作解决问题。

考点速记五：家庭社会工作的内容

（一）改善亲子关系的服务



1. 家庭行为学习：家庭行为学习要求社会工作者首先与父母亲建立良好的合作关系，帮助父母亲引导孩子学习新的行为。
2. 家庭照顾技巧训练：要求社会工作者首先将父母亲在和孩子沟通交流中的具体问题变成可以观察、测量的行为表现；然后设计和尝试新的沟通行为，测试新的沟通行为带来的效果，并且根据行为的效果坚持或者调整新的行为。
3. 家庭心理健康教育：让家庭成员掌握有关问题的必要知识；对家庭成员进行沟通技能和问题解决技能等方面的训练；扩展受助家庭成员的社会支持。

（二）改善夫妻关系的服务

1. 婚姻辅导
2. 家庭暴力的干预

考点速记六：家庭社会工作的常用方法

1. 家庭评估的常用方法：家庭结构图和家庭生态图。

（1）在家庭结构图中，□表示男性，○表示女性，—表示婚姻关系，表示离婚关系，表示分居关系，-----表示同居关系。家庭结构图的绘制遵循3项基本原则：一是长辈在上，晚辈在下；二是同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；三是夫妻关系中，男的在左，女的在右。

（2）家庭生态图用于表示家庭成员与家庭外部环境之间的互动交流关系，帮助社会工作者了解受助家庭成员与家庭外部环境互动交流的状况以及家庭拥有的资源和面临的困难。家庭生态图由不同的圆圈组成，中间的圆圈代表家庭，圆圈内家庭成员的关系按照家庭结构图的要求表示，家庭外的圆圈代表与家庭有密切关系的个人和机构。在家庭生态图中

————表示强关系，-----表示弱关系，~~~表示紧张的关系。

2. 家庭干预的常用技巧：观察技巧、聚焦技巧、例子使用的技巧、再标签技巧。

第十二章 学校社会工作

考点速记一：个案工作方法在学校社会工作中的特点与创新

1. 师生联合会谈话：（1）会谈前：要分别与老师、学生、家长及同学进行单独个案会谈，了解基本信息；（2）会谈中：要引导师生双方都充分表达自己的感受、需求以及对对方的期待，达成共识，确定解决问题的方案。

2. “结对子”朋辈助力法：（1）确定帮扶主题（2）合理配对（3）举行结对仪式（4）协助制订行动计划（5）建立合理可行的奖励机制，激励学生进步与成长。

3. 社工信箱：（1）制作信箱（2）广而告之（3）阅读信件并及时回应特殊需求（4）组织回信（5）保证学生获取回信（6）保存信件

考点速记二：小组工作方法在学校社会工作中的特点与创新

1. 主题班会：（1）掌握服务对象的基本情况，了解需求，合理清晰界定问题（2）与校方进行深度沟通，商定班会主题（3）制订具体可行的班会活动计划，与校方负责人、班主任、机构督导共同修改商议（4）实施班会活动（5）活动评估。

2. 社工课堂：（1）基础调研（2）确定课程主题（3）课程设计（4）体验式教学（5）运用小组工作评估方法评估教学效果及服务成效

3. 家长互助会：（1）选择试点班级（2）分组建立小型“家长互助会”（3）通过“父母效能训练”小组，培养“当地领导人”，协助建立团队规范，引导建立日常沟通交流制度（4）举办经验分享与研讨会，在全校班级建立“家长互助会”（5）协助学校改革家长学校的理念和管理制度。

考点速记三：社区工作方法在学校社会工作中的创新

1. 初级介入：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：（1）服务对象：曾有过欺凌经验和被欺凌经验的学生（2）介入策略：开设主题小组；对特殊组员进行个案辅导；家庭辅导。

3. 三级介入：

- (1) 服务被欺凌者：危机介入：危机处理、收集资料和预估、制定计划、开展服务。
- (2) 服务欺凌者：①分情况决定。②策略：认知调整、情绪管理、行为修正、“攻击替代训练”、同感训练、后果认知训练、“友善社交训练”等。③对欺凌者家庭的工作。
- (3) 服务情境中人
- (4) 服务特殊情境的人——老师。老师有绝对的影响力和控制力；老师不是局外人；老师可能是协助者或附和者；通过个案会谈技巧，促进老师自我觉察、自我调整、自我改变、自我成长。

考点速记四：学校社会工作具体方法与技巧举要

- 1. 系统脱敏：（1）放松训练（2）等级建构（3）脱敏训练。
- 2. 行为契约法：本工作程序：（1）确定目标行为（2）商定奖惩清单（3）书写行为契约（4）签字承诺（5）填写“执行记录表”
- 3. 亲子运动会：（1）需求评估与服务创意提出（2）撰写“亲子运动会”计划书（3）发布邀请，招募组员（4）亲子运动会进行时——讲解→带领→解说。
- 4. 拍卖会：工作程序：（1）物资准备（2）现场讲解（3）实施活动（4）讨论分享（5）进行活动总结
- 5. 做名片：工作程序：（1）物资准备（2）现场讲解（3）创作进行时（4）展示名片（5）分享讨论（6）社工总结回馈
- 6. 小背摔：步骤：轮流体验→反复训练→学会信任。

第十三章 社区社会工作

考点速记一：社区社会工作的目标

- （一）促进居民参与，解决社区问题
- （二）改善社区关系，提升社区意识
- （三）挖掘社区资源，满足社区需求

考点速记二：社区社会工作的过程

1. 社区分析

- （1）社区基本情况分析：社区的名称、发展历史；社区的地理位置、经济状况、生态环境；社区的人口结构；社区组织或单位资源；社区服务人力资源状况。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 社区优势和劣势分析：SWOT分析法：优势（strength）和劣势（weakness）以及外部的机会（opportunity）和风险（threats），对社区的内外条件等各方面内容进行综合和概括，将社区发展与社区内部资源、外部环境有机结合起来，在此基础上选择介入策略

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。即界定和确认问题→确认要达到的目标→选定评估的指标→寻找各种可行的方案→计算每个方案的成本（包括人力、物力、时间）→计算每个方案的成效→列举方案并进行比较分析。

(2) 服务（活动）策划的过程：确认社区需求-了解社区居民或服务对象的特征-订立工作目标-评估自身的能力-制定工作进度表-程序编排。

3. 社区服务（活动）方案执行

(1) 筹备阶段：筹备阶段主要进行的是人、财、物的配置以及服务（活动）的宣传和推广工作。

(2) 服务或活动阶段：本阶段主要开展的工作有预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升。

(3) 结束阶段：在服务活动结束后应处理的工作有：一是经费报销二是服务资料及时归档三是对专业社会工作者和志愿者进行表彰四是对服务（活动）成效进行评估。

4. 社区服务（活动）方案评估

(1) 社区服务（活动）方案的评估方法：定量评估法、定性评估法。

(2) 社区服务（活动）方案的评估内容：方案成效评估、方案过程评估。

(3) 社区服务（活动）方案成效评估的方法有两种：定量的方法、定性的方法。

考点速记三：社区社会工作的主要方法

（一）资源链接的方式

1. 资源整合；2. 资源共享；3. 资源配置

（二）推动居民参与

1. 社区参与的层次和形式：告知、咨询、协商、共同行动、社区居民自治。
2. 影响居民参与社区事务的因素：参与价值、参与意愿、参与能力。
3. 推动社区居民参与的策略：促进社区居民对参与价值的肯定；提升社区居民的参与意愿；提高社区居民的参与能力。首先是进行参与知识和技巧的培训。其次是妥善处理时间与资源的缺乏问题。

（三）居民能力建设

1. 认知和思维能力的培养

（1）社区居民认知和思维能力主要表现：能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料；能够理解资料的相互关系，批判地分析问题；能够引申和推理；能够进行分析和评价，并提出创新的建议。

（2）培养方法：反复练习的方法；思考能力的训练；鼓励居民不断发现。

（3）增加兴趣方式：社区社会工作者可经常利用个案阐释政策；资料简化成为容易记忆的、顺口流畅的口号和歌曲等来有效地帮助社区居民掌握知识和资料。

2. 行为和技巧能力的培养

（1）合格的居民骨干必须具备一些基本的能力：基层居民沟通的技巧，善于表达对他人的关怀和爱护；能理解文件和有关资料，懂得行政和会议技巧，拥有基层动员的能力，具备谈判、游说、公共关系和与大众传媒合作的能力。

（2）社会工作者主要可以采取的培养方法：肯定模仿学习的重要性；社会工作者可以采取个别训练和督导的方式，即根据居民个体的水平和兴趣，设计训练内容；社会工作者也可以采用示范、心理预习、自我引导、复习等方法，帮助居民学习公开演讲、协商、游说等复杂技巧。

3. 情感和价值观的培养提升

（1）改变他们对参与、社会正义、居民权益的感观和价值取向。

（2）通过行动反思的方法澄清价值观，分享个人经历和感受，引起居民的共鸣，并巩固“服务社区”的精神。

（3）给居民灌输公民意识和价值。

（4）建立“典型”和“模范”这是塑造理想品德、行为，培养良好公民的有效方式。

（四）建立社区支持网络

1. 个人网络

2. 志愿者联系网络

3. 互助网络

4. 邻里协助网络

(五) 推动多方联动

1. 主要内容：要求社区社会工作者了解社区状况，熟悉社区资源；与多方力量积极沟通，建立协同合作关系；要求社区社会工作者发挥联系纽带、资源整合的作用。

2. 着手点：一是社区社会工作者手中要有“一台账”；二是社区社会工作者在工作中要有“一盘棋”；三是社区社会工作者在服务时要有“一条线”。

第十四章 医务社会工作

考点速记一：医务社会工作的方法

(一) 公共卫生领域社会工作常用方法

| 方法 | 内容 |
|------|--|
| 小组工作 | 1. 健康教育，培养良好生活习惯特别适合运用小组工作方法。 2. 慢性疾病的管理、康复和疾病适应，如高血压糖尿病和肾脏病的控制等。 3. 通过孕妇减压小组、孕期知识教育小组，帮助孕产妇应对压力、处理焦虑、提升照顾新生儿的能力，降低产后抑郁症的发生率等。 |
| 社区工作 | 社区工作方法是公共卫生服务最常用的方法，通过开展健康教育、预防接种、0-6 岁儿童健康管理、患者健康管理、II 型糖尿病患者健康管理、传染病知识的社区宣传、突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管等服务，在社区倡导健康理念。 |

(二) 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的常用社会工作方法

(1) 个案管理：实务操作步骤包括接案与建立关系；评估；制订介入计划；介入计划执行；评估与结束关系。

(2) 小组工作：沟通技巧训练；健康教育。

2. 急诊室常用的社会工作方法

(1) 急诊室社会工作需要处理的常见问题：应激障碍症、心理—社会反应、哀伤。

(2) 急诊室社会工作的主要方法：社会心理评估、信息咨询服务、危机干预、出院安

置、转介。

3. 肿瘤与舒缓疗护社会工作方法

(1) 肿瘤/癌症患者社会工作方法：个案工作、小组工作。

(2) 舒缓疗护的方法：协助病人及其家庭参与服务计划，提出问题，作出决策，以澄清需求并排列出重要事项；获取信息和资源；调解家庭问题并提供支持，协助家庭满足需求、处理想法和感受；协调并组织协助患者的个案会议，让家庭成员一起表达他们的需求、关注点和愿望；提供转介服务，帮助患者和家庭获得社会支持和帮助，同时协助照护者得到休息的机会。

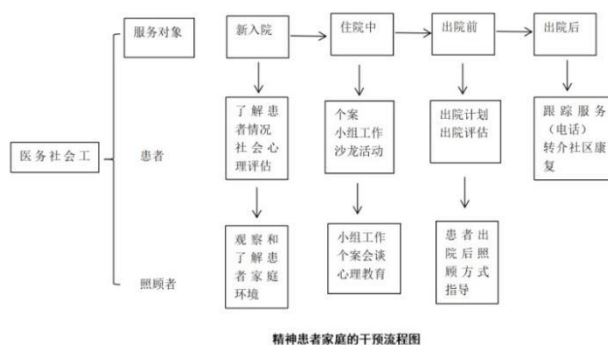
(3) 预防与缓和医疗纠纷的常用社会工作方法：通过专业的社会工作调查研究方法，为医院的规章制度及流程管理规范的完善建言献策；完善医疗纠纷的预防机制；协助患者及其家属情绪心理的适应；及时向医疗团队提供必要的与患者相关的社会心理评估信息；在纠纷发生后，积极促进医患双方有效通畅的沟通。

考点速记二：精神卫生领域社会工作常用方法：

(一) 对服务对象开展需求评估：生理信息；社会信息；心理信息。

(二) 对服务对象进行干预

1. 精神患者家庭的干预流程



2. 认知行为治疗：(1) 详细讲述问题行为 (2) 收集数据 (3) 设定目标 (4) 行为介入 (5) 家庭作业 (6) 行为改变的强化 (7) 行为改变的认同 (8) 防止故态复发。

3. 运用小组工作方法

(1) 一般总体目标：是通过小组内的学习和组员间的相互支持，分享、学习认知理论的基础知识，通过社会工作者的引导，让组员意识到自身现有能力和优势，建立一定的自信心，提升其缓解压力和应对困难的能力。

(2) 具体目标：是分享和缓解组员不良情绪；辨识非理性信念，了解“ABC”理论；发现组员的优点并巩固建立信心；制订康复计划并监督巩固，等等。



最佳实践技巧—理性情绪疗法 ABC 理论

第十五章 企业社会工作

考点速记一：个案工作方法在企业社会工作中的运用

| 项目 | 过程 |
|-------|--|
| 接案 | (1) 确定服务对象的来源 (2) 了解服务对象的基本资料 (3) 明确服务对象求助的问题及其需求 (4) 与服务对象确立信任和合作的服务关系 |
| 预估 | 预估阶段重点是确定服务对象的问题境况和社会工作的资源。 |
| 计划 | 1. 社区康复疗法和心理康复疗法 2. 具体目标和行动 |
| 介入 | (1) 链接资源 (2) 康复跟进 (3) 给予情感支持 (4) 提供支持与帮助 |
| 评估与结案 | 介入过程结束后对个案工作进行评估，以确认服务目标达成的程度、服务对象改变的程度以及服务方式是否合理有效。 |

考点速记二：小组工作方法在企业社会工作中的运用

- 需求评估；2. 确定目标；3. 招募组员；4. 制订小组计划书，并按计划开展小组活动；
- 评估：(1) 问卷和访谈 (2) 观察法 (3) 满意度量表。

考点速记三：社区工作方法在企业社会工作中的运用

1. 与职工建立专业服务关系；2. 对职工和企业相关状况进行调查研究，了解其需求，获取相关资源；3. 制订可行性计划；4. 采取社区行动实施计划；5. 合理安排财政预算和资金使用，做好监督、控制及评估等管理工作。