

作者职业水平考试辅导用书

2012

社会工作实务

考点全攻略与精选试题全解
(含经典真题)

全国社会工作者职业水平考试命题研究中心 主编

初级

- ✓ 总结命题规律，深度剖析命题趋势
- ✓ 考点全面解读，重点难点一目了然
- ✓ 经典真题，梳理历年考点，深入考试精髓
- ✓ 六套全真模拟试卷，专家倾力预测，解析详尽全面

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教·育·出·版·中·心

全国社会工作者职业水平考试辅导用书

社会工作实务（初级）

考点全攻略与精选试题全解

（含经典真题）

全国社会工作者职业水平考试命题研究中心 主编

中国石化出版社

内 容 提 要

本书为全国社会工作者职业水平考试科目“社会工作实务(初级)”的辅导用书,是根据最新全国社会工作者职业水平考试大纲编写。全书分为两个部分:第一部分为“考点全攻略”,各章节内容逻辑结构与指导教材保持一致,以表格的形式将考试大纲要求掌握的全部考点列出并详细解读,同时精选了近年考试的真题,并进行深度解析。第二部分为“全真模拟试卷”,是专家在把握命题规律的基础上,针对常考、必考的知识点编写了六套模拟试题,并对试题答案进行了详尽的解析。本书可让考生在短时间内掌握考试的重点难点和命题规律,而且讲练结合的形式可以帮助考生加深记忆、熟悉题型,拓展解题思维,达到事半功倍的学习效果。

本书适用于参加2012年全国社会工作者职业水平考试的考生使用。

图书在版编目(CIP)数据

社会工作实务(初级)考点全攻略与精选试题全解:
含经典真题/全国社会工作者职业水平考试命题研究中
心主编.--2版.--北京:中国石化出版社,2012.2
全国社会工作者职业水平考试辅导用书
ISBN 978-7-5114-1389-5

I. ①社… II. ①全… III. ①社会工作-中国-水平
考试-自学参考资料 IV. ①D632

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第013195号

未经本社书面授权,本书任何部分不得被复制、抄袭,或者以任何形式
或任何方式传播。版权所有,侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街58号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail:press@sinopec.com

河北天普润印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本16.5印张391千字

2012年2月第2版 2012年2月第1次印刷

定价:38.00元

前 言

2006年7月20日,人事部、民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》,首次从国家制度上将社会工作者纳入专业技术人员范畴,标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。2008年起全国社会工作者职业水平考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

助理社会工作师考试科目分为《社会工作综合能力(初级)》和《社会工作实务(初级)》两科,考生须一次通过两科方可取得助理社会工作师职业资格证书;社会工作师考试科目分为《社会工作综合能力(中级)》、《社会工作实务(中级)》和《社会工作法规与政策(中级)》三科,为滚动考试,考生可在连续两个年度内通过全部科目后,获得社会工作师职业资格证书。

为了帮助考生在短时间内有的放矢地复习应考,我们特组织有关专家编写了此套全国社会工作者职业水平考试辅导用书。本系列丛书根据考试特点和考试大纲要求分为五册:

- (1) 社会工作实务(初级)考点全攻略与精选试题全解
- (2) 社会工作综合能力(初级)考点全攻略与精选试题全解
- (3) 社会工作实务(中级)考点全攻略与精选试题全解
- (4) 社会工作综合能力(中级)考点全攻略与精选试题全解
- (5) 社会工作法规与政策(中级)考点全攻略与精选试题全解

本丛书紧扣最新全国社会工作者职业水平考试大纲,从考生的实际需要出发,每册书分为两个部分。第一部分为“考点全攻略”,各章节内容逻辑结构与指导教材保持一致,以表格的形式将考试大纲要求掌握的全部考点列出并详细解读,同时精选了近年考试的真题,并进行深度解析。第二部分为“全真模拟试卷”,是专家在把握命题规律的基础上,针对常考、必考的知识点编写了六套模拟试题,并对试题答案进行了详尽的解析。

本套丛书可使考生在短时间内掌握考试的重点难点和命题规律,而且讲练结合的形式可以帮助考生加深记忆、熟悉题型,拓展解题思维,巩固学习效果。

由于本书涵盖内容广泛,虽经全体编者反复修改,但由于时间和水平有限,书中难免有疏漏和不当之处,敬请读者指正。最后对支持本书成稿的各界人士和所有编审人员表示诚挚的感谢。

第一部分 考点全攻略

第一章 社会工作实务的通用过程

【考点透视】

考点1 接案

1.1 接案的含义和目标

表 1-1 接案的含义和目标

项 目	内 容
接案的含义	当服务对象遇到困难前来社会工作服务机构求助时,负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段,即“接案”
接案的目标	接案期的工作目标是要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,以便社会工作者和服务对象能以此为起点一道工作,实现社会工作的助人目标

1.2 接案的步骤及核心技巧

表 1-2 接案前的准备

项 目	内 容
了解服务对象的来源和服务对象的类型	了解服务对象的来源 服务对象的来源通常有三种情况:一是主动求助者。二是由他人介绍或机构转介来的。三是由社会工作者通过外展工作,而成为服务对象的
	认定服务对象的类型 根据上述服务对象的来源可以将其按寻求服务时的意愿分为以下两种类型: (1) 自愿性服务对象。指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的,以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人。 (2) 非自愿性服务对象。指那些由政府、法院或其他部门或个人(包括父母、老师等)转介给社会工作的服务机构,以协助其解决问题的服务对象
	现有服务对象与潜在服务对象 对应着上面三种服务对象的来源和两种类型,那些主动求助和转介及外展而来的,并已经使用社会工作者所提供的资源或正在接受社会工作者协助的服务对象,被称为是现有服务对象;那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助,但未来可能需要服务资源和协助的服务对象,即是潜在服务对象
	了解服务对象的求助过程 为了准备接案,社会工作者除了需要了解服务对象的来源、类型外,还要了解他们的求助过程

项 目	内 容
做好面谈的准备并拟订初次面谈提纲	(1)服务对象资料准备。 包括：事先研读服务对象资料，了解其是否接受过服务；了解他们的身体和精神健康状况；走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。 (2)资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。 提纲的内容一般包括如下几项：介绍自己和自己的专长；简要说明本次会谈的目的和内容，双方的角色和责任；介绍机构的功能和服务、相关政策（如，保密原则）和工作过程；征求服务对象对会谈安排的意见，对机构和社会工作者的期望；询问服务者是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时地协助

表 1-3 面谈

项 目	内 容
面谈时间和场所的安排	一般来说，在时间安排上，要配合服务对象的时间，工作日一般将会谈安排在服务对象下班后或者晚上及周末。 在地点安排方面，一般情况下是在接案社会工作者的办公室或者机构专门的会谈室，以方便遇有问题时联络其他资源和得到机构相关部门的配合；但如果服务对象的需要和问题有特殊性，需要不同机构相互配合会商，因而会谈需要不同机构、不同方面的人员参加时，地点可以相应地安排在医院、司法机构、学校、居委会、社区服务中心和服务对象的家中。再有，地点安排要考虑服务对象的行动能力，对于不能外出的人，要安排进行上门会谈；对于有特别需要的人士要考虑无障碍设施等问题
面谈的主要任务	(1)界定服务对象的问题。在使用沟通技巧与服务对象会谈时，要以服务对象为中心，了解是什么使得服务对象寻求帮助，运用同感达到听懂服务对象说话的内涵的目的。社会工作者要注意服务对象所使用的字眼、言谈话语中所表达的情感与感受，身体语言所传达的信息等。 在使用沟通技巧与服务对象会谈时，服务对象所关心的问题、他们的困惑即是界定问题的人手点。 (2)澄清角色期望和义务。包括：第一，服务对象对自己的角色期望，对社会工作者的角色期望；社会工作者对服务对象的角色期望、社会工作者对自己的角色期望。第二，对比并找出双方与各自想法的差异和距离。第三，协商并达成一致的看法。 (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。协议的形式可以是书面的，也可以是口头的，主要目的在于双方有一个目标与约束，以便使后续工作富有成效。 (6)决定工作进程。决定有几种可能：第一，终结服务。第二，转介其他服务。第三，进入下一个助人阶段
面谈的技巧	(1)主动介绍自己。 要让服务对象愿意向你讲述自己的问题，你得先向他们介绍自己，包括自己的姓名、在机构负责什么工作、个人的专长、为服务对象提供协助的目的、将怎样提供服务等。 (2)沟通。 内容包括：了解服务对象的问题和需要，交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能，以及社会工作者的角色的看法和期望。

项 目	内 容
面 谈 的 技 巧	(3) 倾听。 倾听技巧的运用包括以下三个方面：第一，因为倾听即是通过语言和非语言行为向对方传达一个信息，所以，倾听包括社会工作者通过身体传达的对服务对象的专注，以及从态度上所传达的内心的专注。第二，倾听需要设身处地地感受，不但要听懂对方通过言语、行为所表达出来的东西，还要听出对方在交谈中所省略的和没有表达出来的内容。第三，倾听时不仅要“听”，还要有“参与”，与服务对象互动，对服务对象的叙述给予适当的回应

表 1-4 收集服务对象的资料 and 做接案会谈记录

项 目	内 容
资料收集的 内容和 范围	(1) 个人资料。包括：籍贯、年龄、性别、教育程度、婚姻状况及职业收入状况等。 (2) 身体情况。包括：对服务对象病史的了解，有无残疾、遗传病以及长期慢性疾病，目前的生理状况如何等。 (3) 服务对象的特点与能力。如：服务对象的心理状况，包括智力水平、认知能力、个性特点、自我概念、情感及行为方式等。 (4) 服务对象所处的社会环境。包括：服务对象的人际关系状况，与朋友和同事的关系；服务对象成长的背景，学习、工作和生活的环境
收集服务 对象的资料	(1) 询问。 直接向服务对象询问，通过面对面的会谈去收集资料，可以为决定介入的方法提供依据。除了向服务对象本人询问外，还可向与服务对象有关的系统查询。 (2) 咨询。 为获得服务对象的准确资料，社会工作者常向其他专业人士咨询，以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识。此外，社会工作者也通过转介让服务对象接受其他专业系统的服务来获取服务对象问题的资料。 (3) 观察。 观察可以通过家访或深入社区生活来进行。在参与观察中，观察者自己本身既是观察者，同时也是观察系统的一分子。 (4) 利用已有资料。 这主要是利用机构的服务对象的档案资料、工作报告、调查报告及政府机构所提供的有关问题与政策的资料。 (5) 问卷调查。 让服务对象填写问卷以获取相关问题的客观资料，其中也包括服务对象对问题的主观看法方面的资料
做接案会谈记录	进行接案面谈后，社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。社会工作记录有很多不同的形式，其中记叙性记录是比较常用的。记叙性记录的内容大致包括：面谈目的；面谈过程（一般是按时间顺序记录面谈内容，包括社会工作者的行动及服务对象的反馈，使用的主要技巧等）；对面谈的总体评估；对以后面谈的建议

1.3 接案应注意的事项

表 1-5 接案应注意的事项

项 目	内 容
决定是否需要紧急介入	社会工作者要谨记,并非每个案例都是从接案开始的,遇到紧急情况(如自杀、性暴力问题)时,就需要社会工作者直接进入干预程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度,从而决定何时和如何开始工作
权衡是否有能力处理问题	服务对象的需要是多方面的,接案面谈提供了机会,使社会工作者通过与服务对象的沟通交流来了解他们的需要,权衡是否有足够能力提供服务对象所需的服务
决定问题的优先次序	很多时候服务对象的问题不只是一个,故需要协助他们理出问题的轻重缓急,以便能及时满足他们的需要,同时使服务能有效果。要注意的是,社会工作者需要与服务对象共同决定优先次序。此时需要:尊重服务对象意向,使其愿意努力作出改变;先易后难,这样既能增强服务对象的信心,又使其认识自己解决问题的能力,从而成功与他们建立专业关系
保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围	社会工作者要保证满足服务对象需要,不因机构和社会工作者的原因阻碍和延迟服务对象需要的满足,致使问题延续或者恶化

考点 2 预估

2.1 预估的含义、目的和任务

表 1-6 预估的含义、目的和任务

项 目	内 容
含义	预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关问题含义的暂时性结论的逻辑过程。换句话说,预估就是收集资料和认定问题的过程,是把所有有关服务对象的资料组织起来使其具有意义的专业实践活动,其目的在于为制定科学的介入计划打好基础
目的	目的在于达到对服务对象、服务对象的问题以及他们所处环境的了解,并对之形成概念化的认识,从而建构一个计划去解决或消除问题。因此,预估的最终目的是要对正确的计划作出贡献
任务	(1) 识别服务对象问题的客观因素。 即认识、了解问题情境中的主要因素,并对它们作出深入研究。包括:服务对象的背景资料;他们所处的环境;问题的发生与持续的时间;他们为解决问题所作的努力,使用过的处理问题的方法等。 (2) 识别服务对象问题的主观因素。 所谓主观因素是指服务对象对问题的实际感受。识别问题的主观因素即是要认识服务对象是如何看待自己的问题的,站在他的角度来理解这些问题对他的意义是什么,他为什么会有如此的主观理解,这些问题对服务对象现在的社会—心理影响是什么,即:认识问题在服务对象处境中的意义。 (3) 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素。 预估的目的在于得到服务对象问题的深入认识,识别那些造成服务对象问题的原因和使问题延续的因素,这样可以让社会工作者能够由表及里地探查问题,挖掘消除问题的根源,而不仅仅是停留在问题的表面。

项 目	内 容
任务	(4)识别服务对象及环境的积极因素。 预估不但要集中在服务对象的“问题”上，更重要的是要找出服务对象系统内外的资源，并运用这些资源去帮助他们。识别环节中的积极因素即是运用专业知识去思考、辨认情境中需要改变及可以成为改变资源的部分，是将着眼点放到服务对象的能力和优势上。 (5)决定提供服务的方式和内容。 预估的目的在于提供正确的方法和介入途径去帮助服务对象。帮助的方法多种多样，包括个人工作、小组工作和大型活动，很多时候需要综合运用这些不同的方法

2.2 预估的基本步骤

表 1-7 预估的基本步骤

项 目	内 容
探究服务对象的情况、问题与需要	(1)描述服务对象的问题与需要。包括问题是什么，问题的范围严重程度及持续的时间。 (2)描述问题是如何发生的。问题发生的原因是什么，问题与需要的发展状况等。包括：问题是在什么情况下产生的，产生时间及先后次序；服务对象和其他重要系统的反应，采取了什么应对措施。 (3)描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况。确定服务对象，描述出服务对象与其他系统之间的关系。 (4)探究服务对象不能解决问题的原因。第一，服务对象对问题的看法可能就是影响其解决问题的原因；第二，对问题处理方法的看法也会影响问题的解决；第三，与资源网络的联系也会影响问题的解决；第四，政府的政策也是影响问题解决的重要因素。 (5)描述服务对象的发展阶段。 (6)描述并鉴定服务对象的资源状况。包括预估服务对象参与解决问题的动机强度、学习的能力、有形的资源(金钱)和时间
分析服务对象的资料并作出预估摘要	(1)对服务对象的问题与需要作出解释。 所谓解释即是将所获得的有关服务对象系统的资料、直觉及服务对象和社会工作者对需要与问题的认识加以整理和组织，形成概念性的认识去解释问题。在解释清楚的基础上寻求办法去改变问题情境。 (2)列出解决问题的目标及先后次序。 社会工作者要与服务对象一起界定所要解决的问题，并按照问题的重要性和与目标实现的关联性，将所要解决的问题列出先后次序。 (3)决定介入的策略。 决定介入的策略原则是多层次介入。包括：直接提供物质资源给服务对象，以帮助解决问题和满足需要；通过辅导改变他们对问题的看法及应对问题的技巧。 (4)撰写预估摘要。 预估摘要一般包括： ①对服务对象自身系统的预估。包括：自身存在的优势；自身存在的可能导致其困难的问题。 ②对服务对象家庭系统的预估。包括家庭系统中的优势，家庭系统中可能存在的发展不足等问题。 ③对服务对象所处社会系统(包括同事、同学、亲友、社区及其他资源体系)的预估，包括：社会系统中的优势；系统中可能存在的劣势

考点3 计划

3.1 服务计划的构成

表 1-8 服务计划的构成

项 目	内 容
目的及目标	目的是指总体要达到的方向。目标则是指具体的指标,实现了一个个具体的目标,就能达到总体的目的。制定社会工作介入目标时,可分为长期目标及短期目标,分阶段完成,最后达到改变的总目的
关注的问题与对象	关注的问题是指:介入工作要加以处理、加以改善的服务对象社会功能的问题。计划中要明确和详细写出在预估阶段社会工作者和服务对象所共同认定的问题,以便在介入阶段督促服务对象为解决问题而努力。 关注的对象是指:介入行动要改变的人和系统,包括家庭、群体、组织和社区,它是整个介入工作的核心焦点。由于在整个介入工作中,为达到目的的介入目标不只是一个,还可能涉及不同的个人、家庭、群体、组织和社区,所以在每个具体目标下要详细列明关注的对象
介入的方法和介入行动	介入方法可以采用个人辅导、小组活动、社区介入、网络建构和政策倡导等多种方法;而介入行动则可以是危机干预、物质支持、心理辅导等多种行动

3.2 制订服务计划的原则

表 1-9 制订服务计划的原则

项 目	内 容
要有服务对象的参与	在制订服务计划时要注意以服务对象为中心,让服务对象参与计划的制订
要尊重服务对象的意愿	在制订目的和目标时,社会工作者要考虑服务对象的愿望,要与服务对象分享对目的与目标的期望。如果服务对象与社会工作者双方的目标与目的不一致,双方就要进行讨论与协商,直到取得完全一致的意见。否则,工作起来服务对象与社会工作者很可能是相反的方向。 在制订计划时,社会工作者的任务是为自己与服务对象双方找到共同点,使服务对象与自己的工作朝向共同的方向。虽然有时服务对象所选定的目标并不是社会工作者所期望的或这么急迫的,但只要是服务对象认为重要的,而社会工作者也能够进行的话,那么,就要首先从这个目标开始
详细和具体	详细、具体的计划包括要解决的问题、介入的对象、介入的方法等
计划要与工作的总目的、宗旨相符合	制订计划时不能脱离工作的总目的,每一项具体的介入工作和所有介入策略都要围绕总目的

3.3 制订服务计划的方法

表 1-10 制订服务计划的方法

项 目	内 容
设定目标和目标	目标设定包括如下程序和工作： (1)确定服务对象的需要和问题。 方法：社会工作者可以通过征询服务对象对问题的认识和理解来确认问题：“我们已经对影响问题的因素和问题本身进行了分析，这些问题包括……和……以及……。你觉得这些问题是否就是我们下一步需要解决的？” (2)向服务对象解释设定目标的目的。 方法：社会工作者可以通过解释来让服务对象了解设定目标的意义：“我们大家对目前所存在的问题已经有了很多讨论，为了达到解决问题的目的，现在需要制订明确的目标来督促你的行动，也让我能知道应该怎样帮助你。下面，我们讨论一下，看看什么是你认为最重要的目标，以及应该怎样具体行动来一步步达到你所希望的目标，好吗？” (3)共同选择适当的目标。 目标选择包括两个步骤：一是筛选目标。这步工作是指社会工作者与服务对象一同找出期望达到的初步目标并对各个目标进行讨论，以决定具体的目标。方法：社会工作者可以与服务对象一起将可能的目标写出来，然后与服务对象逐个对目标进行筛选。当不能确定目标时可以使用从1~10的量变给每个待定的目标打分，挑选出服务对象最希望和最迫切的改变目标。二是定义目标。在目标筛选出来后将目标界定清楚，以具体、可操作的指标定义目标，以利目标的执行。 (4)目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长。 目标陈述要放在介入工作期望建立的积极正面的态度和行为上，而不是将消除负面态度和行为作为目标进行陈述。所谓消除负面态度和行为的目的是将重点放在服务对象要放弃的部分，如打架、逃学等。有益的做法是将正向态度和行为作为目标陈述，即将服务对象要做的有益改变和成长作为目标的界定重点，强调服务对象的成长目标以及具体的指标。 (5)目标要可测量、具有操作性和现实性。 以服务对象期望达到的行为为介入目标，这样目标就很具体，又可以与改变前进行对比，从而能够测量。此外，介入目标应是可行的，具有操作性和现实性。这需要考虑服务对象的动机和能力、能够投入的精力和时间，社会工作者的专长等因素。最后，计划的目标还要是服务对象容易理解的，有能力达到的，有资源支持目标的实现。因此，目标要具有可能与现实性。 (6)与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊。 方法：社会工作者可以这样与服务对象进行讨论，帮助他们思考目标的可行性和利弊：“如果按照现在你选择的目标去做，你觉得对你会有什么影响？有哪些因素能够帮助你实现这个目标？有没有什么障碍？” (7)确定目标并决定目标的先后次序。 为确保改变的努力能够实现，社会工作者要与服务对象讨论决定执行目标的先后次序，使目标真正成为服务对象的目标，而不是社会工作者的一厢情愿，避免由社会工作者包办代替服务对象应作的努力

项 目	内 容
构建行动计划	构建行动计划大致包括以下步骤： (1)选择介入系统。 在社会工作的助人活动中，“系统”是指社会成员之间的相互交流域，如：夫妻、家庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等；也包括由这些交流所引发的生理心理过程，如思维、情感等。所以，社会工作的介入系统即是前述的关注对象，同时也包括为帮助和协助关注对象解决问题而需要介入的其他社会系统，即宏观社会系统。一般来说，社会工作的介入系统可以分为个人、家庭、小组、社区，以及宏观社会系统。社会工作者要根据服务对象的需要决定介入的系统。 (2)选择介入行动。 根据问题的性质介入行动可以分为：①危机干预。当服务对象遇有突发性事件时，例如，失业、疾病和天灾人祸等问题发生时都需要社会工作者立即进行干预，包括通报相关机构，安置和安抚服务对象，进行物资救援等。②资源整合。制订计划时，社会工作者要根据服务对象的需要和问题说明要建立和串联的资源网络，包括：服务对象需要哪些资源、谁能提供这些资源、如何动员资源以及什么时候和怎样使用资源等。③经济援助。常规性经济援助包括对低收入的服务对象给予正式制度性帮助；临时性经济援助是当服务对象出现特别需要时提供的帮助，如紧急医疗救助、特别教育补助，以及临时性的物质帮助，以及从非正式社会网络和资源系统获取的资源等。④安置服务。这类服务是指将服务对象带离原有生活场所进行暂时或替代性安置的服务。根据时间的长短分为暂时性安置、短期安置、长期安置和永久性安置

考点4 介入

4.1 介入的含义和分类

表 1-11 介入的含义和分类

项 目	内 容
含义	从社会工作者的角度来说，介入是社会工作者运用专业的知识、方法与技巧协助服务对象系统达到计划服务目标的过程。因此，社会工作的介入可以界定为社会工作者为恢复和加强服务对象整体社会功能而有计划、有目的的行动
分类	(1)直接介入。是指以个人、家庭和小群体为关注对象，针对个人、家庭和小群体采取的行动，重点在于改变家庭或小群体内的人际交往，或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的互动方式。直接介入也指针对服务对象采取的行动以及直接服务提供。 (2)间接介入。是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。间接介入通常也称为改变环境的工作，或中观和宏观社会工作实务。 (3)综合介入。从“人与环境”互动的视角出发，社会工作将介入焦点放在：第一，增强个人的生活适应能力；第二，增加社会和物理环境对个人需要的回应。这种从人与环境两个环节介入的策略构成了将直接实践和间接实践结合在一起的综合介入行动，是对各种社会进行综合治理理念的具体体现，体现的是一种综合治理的理念

4.2 选择介入的原则

表 1-12 选择介入的原则

项 目	内 容
以人为本、服务对象自决	介入行动要体现以人为本的原则，从服务对象的需要和利益出发，并且在决定介入行动时要有服务对象的参与
个别化	针对服务对象系统的特殊性采取介入行动，才能有助于解决问题。例如，对于艾滋病患者来说，并不是所有艾滋病患者的家庭都排斥他们，故对不同的服务对象社会工作者都要有个别化的介入行动
考虑服务对象的发展阶段和他们的特点	对于个人，介入行动应集中在协助其完成相关阶段的生命任务上；对于家庭或者群体，介入行动则要考虑与家庭和群体发展的特殊阶段相连的特殊任务
与服务对象相互依赖	社会工作者不能单枪匹马地采取介入行动，要依靠服务对象，与他们紧密配合，双方共同合力参与介入行动，才能最大限度地发挥服务对象系统的积极性与能动性
瞄准服务对象目标	介入行动应围绕着介入目标进行。例如，有“网瘾”问题少年的成长发展是社会工作者应该关注的，但介入行动首先要集中在发现和解决青少年“网瘾”问题产生的原因上，从青少年的家庭、成长环境和人际互动方面入手，才能根除“网瘾”，这是青少年自己、家庭和学校最关心的
考虑经济效益	介入行动的原则就是要量力而行，优先考虑投入时间和精力最少的行动，从而以最小的成本投入获得最有效的改变结果

考点 5 评估

5.1 评估的含义及目的

表 1-13 评估的含义及目的

项 目	内 容
含义	社会工作评估是指运用科学的研究方法和技术系统地评价社会工作的介入结果、总结整个介入过程、考察社会工作的介入是否有效、是否达到了预期目的与目标的过程
目的	(1) 考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度。 (2) 总结工作经验，改善工作的方法和技巧，提升服务水平。 (3) 验证社会工作方法的有效性。 (4) 进行社会工作研究

5.2 评估的方法

表 1-14 评估的方法

项 目	内 容
收集评估资料的方法	就收集资料的方法本身来说,大致包括三种手段: (1)利用档案记录进行评估。主要包括对服务对象所填写的有关接受服务的资料和他们与服务效果的叙述进行研究评估,例如从他们对问题的说明、感受、看法中研究社会工作介入的效果、目标实现的程度、介入的方法是否有效等。 (2)收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法。包括:访谈、观察和记录等,例如,对服务对象的非语言行为的直接观察,对服务对象与亲友之间互动的直接观察,从服务对象的亲友、医生、老师、上司等相关人员处获得的间接信息等。 (3)使用调查方法,收集介入效果的数据和事实资料。包括让服务对象填写问卷以获取实务效果的客观资料,以及服务对象对介入效果的主观感受方面的资料。基线测量方法也是收集介入效果数据时常用的方法
基线测量评估	基线测量是在介入开始时对服务对象的状况进行测量,建立一个基线作为对介入行动效果进行衡量的标准基线,以评估介入前后的变化,以此判断介入目标实现的程度。 基线测量方法可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估,通过对服务对象介入前、介入中和介入后的观察和研究,比较服务提供前后发生的变化。 基线测量评估的操作程序包括:(1)建立基线。(2)进行介入期测量。(3)分析和比较
对服务对象影响的评估	这种评估方法包括: (1)服务对象满意度测量。 做法是由服务对象用口头或书面形式,包括填写问卷来表达对社会工作介入效果的看法。这种方法操作简单又不需要花费太多时间和资源,但其局限在于,测量比较粗糙,有时服务对象会倾向于给予积极的评价,评估有可能产生偏差。 (2)差别影响评分。 这是一种更有结构性的评估方法。首先由服务对象对介入影响进行自我陈述,报告自己有哪些变化,然后分析区分出哪些是介入本身带来的变化,哪些是其他因素带来的变化。与满意度测量一样,社会工作者也要注意这种方法有可能带有服务对象的主观色彩

5.3 评估应注意的事项

表 1-15 评估应注意的事项

项 目	内 容
注重社会工作者的自我评估与反思	社会工作者要在评估中注重对整个工作过程中的价值观、方法与技巧的反思,以便从评估中获得经验,用来改善机构和自己的工作,提升工作能力,并带来个人和专业的成长与发展,以便更好地为服务对象提供服务
调动服务对象的积极性,让他们积极参与评估过程	评估一定要有服务对象的参与,才能实现评估的目的。社会工作者要注意,进行评估时务必使服务对象参与其中,使评估真正起到改进工作、提升服务品质的目的

项 目	内 容
评估的方法要与社会工作的价值相吻合,并注意保密	社会工作是与人的专业,进行评估时所选择的方法、资料的收集等环节都要符合社会工作的伦理,不能因为评估损害服务对象的利益
要切实符合实际需要	进行评估时要从实际情况出发,选择的评估方法也要与评估目标一致,切实可行,而不是越复杂越好

考点6 结案

6.1 结案的主要任务

表 1-16 结案的主要任务

项 目	内 容
总结工作	评估整个工作过程,对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估,并将结果与服务对象分享,报告给机构(这部分内容即是评估阶段主要完成的工作),审慎处理服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪,作结案记录并写成结案报告
巩固已有改变	社会工作者要尽力帮助服务对象保持在助人过程中取得的进步,巩固和增强他们的自我功能。下面一些方法能够帮助社会工作者达到这样的目的。 (1) 回顾工作过程。 帮助服务对象回顾自己的问题、解决问题所采取的行动和步骤。通过这样的回顾社会工作者也能帮助服务对象形成对解决问题过程的认知,进一步巩固他们解决问题的能力。 (2) 强化服务对象已有的改变。 结案时社会工作者要通过指明和强调服务对象自己取得的成绩来努力增进他们的自信。但此时社会工作者的工作重点是要让服务对象认识到他们自己所拥有的力量,他们在使问题解决的过程中所发挥的作用。 (3) 给服务对象积极支持。 安排结案时,社会工作者应鼓励服务对象自己独立解决问题,并肯定他们有能力这样做
解除专业工作关系	结案并不是说社会工作者绝对不再与服务对象接触,而是不再提供服务。如果服务对象还需要其他服务,社会工作者应给予转介。转介服务对象时,社会工作者需要与其他机构建立互联网络,了解转介条件,为服务对象做准备,妥善结案
撰写结案记录	结案时要撰写书面结案记录。结案记录的内容包括:服务对象何时求助、求助原因、工作过程中提供了哪些服务、服务对象有什么改变、为什么结案、社会工作者的评估和建议等

6.2 结案的类型

表 1-17 结案的类型

项 目	内 容
目标实现的结案	经过评估以后社会工作者和服务对象双方都认为问题已经基本解决、目标已经基本实现时，根据协议，社会工作者提议结案，服务对象也接受，由此就进入结案阶段。这种结案是有计划、按程序进行的。 目标实现的结案大部分是短期介入结案，即按照服务计划所约定的计划在结案期内用很短的时间结束与服务对象的关系。这种结案是服务对象在开始时就已经知道的，他们早就对结案有心理准备
因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案	在外展工作中常常会遇到这种情况。当服务对象强烈抗拒服务，社会工作者就没有理由再继续维持与他们的工作关系，因为在这种情况下，服务对象没有意愿和动机接受服务，双方的关系没有意义
存在不能实现目标的客观和实际原因的结案	当社会工作者发现服务对象的需要超出了自己和机构的能力时，就要结案。这种情况下，结案的形式可以转介——将服务对象转往其他机构去接受服务——结束；也可能以转移——转由其他社会工作者提供帮助——结束关系
社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案	当社会工作者和服务对象身份发生变化时，即使目标没有实现也要结案。例如，服务对象由于搬迁而离开机构所服务的地区时、社会工作者由于工作调动而离开本岗位时，都要结案

6.3 结案时服务对象的反应及处理方法

表 1-18 结案时服务对象的反应及处理方法

项 目	内 容
结案时服务对象的反应	正面反应 接受社会工作的协助对服务对象来说是特别的人生体验，多数人都能在与社会工作者的合作中获益，因而在结案时有正面情绪反应，包括对获得成长与成功的欣喜，对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心等。结案时社会工作者要对这些正面反应给予肯定，以增强服务对象面对未来的信心
	负面反应 常见的负面反应包括： (1) 否认——不愿承认已到结案期，避免讨论关于结案的话题。表现为不准时参加与社会工作者的工作会谈、会谈时心不在焉等。 (2) 倒退——回复到以前的状态，以此拖延结案的到来。 (3) 依赖——对社会工作者过分依靠。 (4) 抱怨——对社会工作者不满意。 (5) 愤怒——表现为对社会工作者不满，批评、攻击和挑战其他人。社会工作者要敏感地察觉服务对象的愤怒情绪后面所隐藏的悲伤、难过等情绪，并谨慎地处理。 (6) 讨价还价——当发现没有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由延长服务期限，有时还表现出倒退行为，很多已经解决的问题重又出现等。 (7) 忧郁——当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束关系充满焦虑

项 目	内 容
结案反应的处理方法	(1) 在结案前与服务对象回顾一下介入工作的过程,以确定结案的时机是否已经成熟。 (2) 提前让服务对象知道结案时间,早些做好心理准备。方法是:鼓励服务对象与社会工作者公开讨论结案问题,并告诉他们结案可能使他们感到难以接受。社会工作者要以同感的态度向服务对象传达愿意与他们讨论他们的反应、理解他们的心情等信息,以减少负面情绪。 (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网络,待稳定了服务对象的改变成果时,才最后结束专业助人关系。 (5) 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

【经典真题解析】

一、单项选择题(每题的备选项中,只有1个最符合题意)

1. “接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触,了解其需要,帮助其逐渐成为服务对象并()社会工作服务的过程。[2010年真题]

A. 协商 B. 熟悉 C. 参与 D. 接受

【答案】D “接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触,了解其需要,帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程。它是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。

2. “决定介入策略”这一步骤处于社会工作实务通用过程的()阶段。[2010年真题]

A. 接案 B. 预估 C. 计划 D. 介入

【答案】B 预估的基本步骤有:(1)探究服务对象的情况、问题与需要;(2)分析服务对象的资料并作出预估摘要。后者包括:对服务对象的问题与需要作出解释;列出解决问题的目标及先后次序;决定介入的策略;撰写预估摘要。

3. 社会工作者在制定服务计划所需关注的对象是()。[2010年真题]

A. 要改变的人际关系 B. 要改变的问题
C. 要改变的人和系统 D. 要改变的社会环境

【答案】C 服务计划是一个理性思考及作决定的过程。社会工作者服务计划关注的对象是指介入行动要改变的人和系统,包括家庭、群体、组织和社区,它是整个介入工作的核心焦点。

4. 社会工作者小陈一年来一直在协助C社区的居民就搬迁安置和补偿标准与开发商进行谈判。在小陈的协助下,社区居民组成了维权小组,他们参与了社区重建规划的修改,社区居民的归属感得到了增强。此时,小陈因工作调动结束了在C社区的工作。在结束与