

全国社会工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

中级

- ✓ 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(中级)

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(中级)”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(中级)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 978-7-5114-1388-8

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013194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

北京宏伟双华印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092毫米16开本14印张331千字

2012年2月第2版 2012年2月第1次印刷

定价:35.00元

《全国社会工作者职业水平考试辅导用书》

编 委 会

主 编 全国社会工作者职业水平考试命题研究中心

编 委 刘江涛 臧玉阳 文丽华 吴丽娜

梁龙娜 刁永京 吴志斌 吴恩德

宋 琳 王宏英 王伟红 黄玉秋

黄 菊 杨慧群 李 凤 刘玉芷

杨风云 周 苓 王欣欣 郑朝军

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。

目 录

第一部分 考点全攻略

第一章 社会工作实务通用过程模式	(1)
【考点透视】	(1)
考点1 通用过程模式的理论依据	(1)
考点2 通用过程模式的特点	(4)
考点3 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用	(5)
【经典真题解析】	(6)
第二章 社会工作实务的通用过程	(8)
【考点透视】	(8)
考点1 接案	(8)
考点2 预估	(12)
考点3 计划	(17)
考点4 介入	(21)
考点5 评估	(24)
考点6 结案	(26)
【经典真题解析】	(27)
第三章 儿童社会工作	(31)
【考点透视】	(31)
考点1 儿童社会工作概述	(31)
考点2 儿童社会工作的主要内容	(34)
考点3 儿童社会工作的主要方法	(36)
第四章 青少年社会工作	(41)
【考点透视】	(41)
考点1 青少年社会工作概述	(41)
考点2 青少年社会工作的主要内容	(43)
考点3 青少年社会工作的主要方法	(46)
第五章 老年社会工作	(51)
【考点透视】	(51)
考点1 老年社会工作概述	(51)
考点2 老年社会工作的主要内容	(55)
考点3 老年社会工作的主要方法	(58)

【经典真题解析】	(61)
第六章 妇女社会工作	(64)
【考点透视】	(64)
考点1 妇女社会工作概述	(64)
考点2 妇女社会工作的主要内容	(66)
考点3 妇女社会工作的主要方法	(71)
【经典真题解析】	(74)
第七章 残疾人社会工作	(76)
【考点透视】	(76)
考点1 残疾人社会工作概述	(76)
考点2 残疾人社会工作的主要内容	(79)
考点3 残疾人社会工作的主要方法	(81)
第八章 矫正社会工作	(85)
【考点透视】	(85)
考点1 矫正社会工作概述	(85)
考点2 矫正社会工作的主要内容	(86)
考点3 矫正社会工作的主要方法	(89)
【经典真题解析】	(94)
第九章 优抚安置社会工作	(97)
【考点透视】	(97)
考点1 优抚安置社会工作概述	(97)
考点2 优抚安置社会工作的主要内容	(102)
考点3 优抚安置社会工作的主要方法	(104)
第十章 社会救助社会工作	(109)
【考点透视】	(109)
考点1 社会救助社会工作概述	(109)
考点2 社会救助社会工作的主要内容	(112)
考点3 社会救助社会工作的主要方法	(116)
【经典真题解析】	(121)
第十一章 家庭社会工作	(123)
【考点透视】	(123)
考点1 家庭社会工作概述	(123)
考点2 家庭社会工作的主要内容	(125)
考点3 家庭社会工作的主要方法	(128)
【经典真题解析】	(131)
第十二章 学校社会工作	(135)
【考点透视】	(135)
考点1 学校社会工作概述	(135)

考点2 学校社会工作的主要内容·····	(137)
考点3 学校社会工作的基本方法·····	(145)
【经典真题解析】·····	(148)
第十三章 社区社会工作·····	(150)
【考点透视】·····	(150)
考点1 社区社会工作概述·····	(150)
考点2 社区社会工作的主要内容·····	(151)
考点3 社区社会工作的主要方法·····	(157)
【经典真题解析】·····	(163)
第十四章 医务社会工作·····	(168)
【考点透视】·····	(168)
考点1 医务社会工作概述·····	(168)
考点2 医务社会工作的主要内容·····	(172)
考点3 医务社会工作的主要方法·····	(177)

第二部分 全真模拟试卷

模拟试卷(一)·····	(185)
模拟试卷(二)·····	(187)
模拟试卷(三)·····	(189)
模拟试卷(四)·····	(191)
模拟试卷(五)·····	(193)
模拟试卷(六)·····	(195)
参考答案·····	(197)
模拟试卷(一)·····	(197)
模拟试卷(二)·····	(200)
模拟试卷(三)·····	(203)
模拟试卷(四)·····	(206)
模拟试卷(五)·····	(209)
模拟试卷(六)·····	(212)

第一部分 考点全攻略

第一章 社会工作实务通用过程模式

【考点透视】

考点1 通用过程模式的理论依据

1.1 模式及通用社会工作过程模式的含义

表 1-1 模式及通用社会工作过程模式的含义

项 目	内 容
模式的含义	是对现象所作的概括和总结，是以一种结构性、广泛性和一般性的方式描述事物发展运行的过程，是将现象所具有的共同元素进行提炼和概括后的一种抽象，它能够为行动提供指引
通用社会工作过程模式的含义	是对“社会工作实务通用过程和方法”的提炼和概括，也意味着适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的社会工作的步骤、过程和方法是通用的

1.2 通用过程模式的理论依据

表 1-2 人类行为与社会环境

项 目	内 容
理论	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，例如家庭、团体、组织和社区的知识”，重点放在个人、群体、社会和经济系统之间的交互作用上，这些知识对于社会工作者的工作实施都是最基本的，是认识服务对象需要与问题的重要理论。同时要包括生命历程中各阶段生物、社会、文化、心理和精神方面发展的知识；这些有关人的成长和发展、有关人在各个发展阶段所面对的发展任务，对社会工作实务都是非常重要的基础知识
关系	人类行为与社会环境的关系反映着社会的基本制度性安排，这方面的理论与知识帮助专业人员将视角放到个人和环境双重因素上，恰当地理解人与其生存的环境之间不断进行着的重要相互作用，协助社会工作者把解释个人成长历程及其在社会、生物、情感和精神方面的发展的理论融入到实践中

表 1-3 系统理论

项 目	内 容
人类社会系统的特点	人类社会是一个复杂的大系统，每个子系统相互交叉，彼此渗透，形成错综复杂的网络。一个社会系统就是一个具有整体大于部分之和的社会组织，系统的每个部分与其环境相互作用形成稳定的社会秩序
系统视角的社会工作实务强调重点	(1) 注重个人的整体性和完整性。 (2) 强调社会系统、特别是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，包括正式和非正式的社会网络资源帮助个人、群体、组织和社区解决问题，满足需要
系统视角下的社会工作实务对服务对象问题所持的观点	(1) 对服务对象问题形成原因的分析不再局限于传统的疾病医疗模式或心理病理模式，即对问题的分析不再是一种个人归因。 (2) 对个人问题的评估，焦点不仅在于服务对象个人内在生理或心理的行为特征层面，而且涉及与服务对象问题相关的宏观、中观和微观等各层次相关的外在环境的特质、功能和运作情况。 (3) 服务对象问题的相关层面或系统的各部分是动态的，并在不断地消长和变化，故其需要对问题进行不断的和连续的评估。 (4) 对服务对象问题的处理需要采取周延和连续的整合观点，即在横切面上同时考虑问题的所有相关层面，在纵贯面上注意问题的处理流程和阶段性步骤

表 1-4 生态系统理论

项 目		内 容
基本含义		生态系统理论认为，个体需握有取得资源的机会，否则无法建立自己的生存空间，主张人类发展是成长中的个人与其环境间长期交流的结果，而不是单一的个人特质因素的产物。由此，生态系统理论提出人类的发展公式是： $D = f(P \cdot E)$ ，即发展是人与环境的函数，主张个人的发展是主动的、有目的和目标的，人会为自己做最好的决定及选择
核心含义	生命周期	指的是影响个人发展的相关社会结构及历史变迁中的生活事件对个人生活产生的意义
	人际关联	指个人拥有与他人联结而建立关系的能力，并因此建构个人在未来生命周期中所发展出来的各种互惠性的照顾关系
	能力	指通过个人与环境间的成功交流经验，建立个人有效掌控环境的能力
	角色	角色表现是一种互惠性期待的社会层面角色，而不是个人的角色期待，是个人内在历程及社会参与的桥梁，受到个人感受、情感、知觉和信念的影响
	地位与栖息地	栖息地指个人所在文化脉络中的物理及社会环境；地位指个人在其所在的环境或社区中所拥有的成员地位
	适应力	在人与环境的交流过程中，人与环境间相互影响和反应以达到最佳的调和度
工作切入点		生态系统论认为，个人所在的各个系统层次是一个层层相扣的巢状结构，大致分为四个层次，三个系统： （1）微观系统，这个系统是指个人在亲密情境下的人际关系活动形态与角色扮演；它包括了影响个人的生物、心理和社会系统

项 目	内 容
工作切入点	(2) 中观系统, 这个系统是指对个人有影响的小群体, 包括家庭、工作群体和社会群体。 (3) 宏观系统, 这一系统是指比家庭等中观系统更大的群体和系统。影响个人的四个重要宏观系统是组织、机构、社区和文化
社会工作实务的任务	(1) 人与环境的调和程度。 (2) 环境的品质。 (3) 生活中的问题
整合社会工作实务	依据生态系统理论, 社会工作实务不仅要服务对象进行直接的服务工作, 也要对服务对象问题进行生理、心理、社会、经济、政治动力的全人系统分析与评估, 同时进行个案倡导、社会政策及公共计划等宏观的间接工作, 以有效地协助服务对象改善其与环境间的“调和度”

表 1-5 优势视角和增能理论

项 目	内 容
理论	优势视角或称能力视角认为, 每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力, 包括天赋、知识、社会支持和资源, 只要存在适当的条件, 就可以建设性地发挥自身功能
基本假设	个人痛苦是政治性的, 社会工作的实践也是政治性的
优势视角的社会工作实务强调重点	(1) 每个人、小组、家庭和社区都有优点, 都有他们的内在和外资源。 (2) 创伤、虐待、疾病和挣扎可能是伤害, 但它们也可能成为挑战和机遇。 (3) 假定你不知道成长和转变能力的上限, 认真地对待个人、群体和社区的抱负。 (4) 社会工作者只有通过与服务对象的协作才能最好地为他们服务。 (5) 每一种环境都充满资源
优势视角社会工作实务目标	要求社会工作者协助人们从压抑中解放自己, 社会工作者的角色并不是为他人增能, 而是帮助人们自我增能

1.3 社会工作实务通用过程的分析范式

表 1-6 社会工作实务通用过程的分析范式

项 目	内 容
内外影响力范式	内外影响力范式试图解释为什么对相同的处境每个人会有不同的反应行为, 协助社会工作者理出其中的头绪。内外影响力范式的基本假设是, 人(或群体、组织、社区等系统)自身及其环境中生成的各种力量促成了他(他们)用某种方式行事
社会功能发挥	恢复和增强社会功能是社会工作专业的核心目的和工作焦点。通用社会工作实务关注个人与他人的关系, 把着眼点放在个人、群体、组织和社区在不同的社会角色上的表现, 考察他们的功能发挥得如何, 是否有效地发挥了功能。对发挥角色功能的威胁是社会工作关注的核心问题, 社会工作者分析社会关系, 与服务对象一道寻找方法, 消除干扰功能发挥的因素, 使他们之间的各种联系变得丰富起来, 更加理想

项 目		内 容
生命周期理论		生命周期理论认为,人的发展都要经过几个普遍的阶段,每个阶段都是逐步攀升的,是成长的。从生命周期理论出发,通用过程模式的社会工作实务要求有系统地、全面地思考个人或者群体在成长与发展过程中所产生的问题,找出影响个人或群体的内外因素,进而给予协助,消除影响人们成长和发展的那些个人和社会因素
社会工作 实务通用过 程模式中的 基本要素	完成生命 任务的条件 与资源	(1) 非正式(或自然)的资源系统,主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等。 (2) 正式的资源系统,包括群团组织和社会性资源
	人与资源 系统的互动	(1) 人在资源系统中的互动。 (2) 人与资源系统的互动。 (3) 资源系统之间的互动
	个人问题 与社会问题 的关系	通用过程模式对个人与社会问题关系的关注意在指出,个人问题不但与其所处的社会情境相关,而且与社会公共问题有密不可分的内在联系,社会的公共问题是以个人问题为基础的

考点2 通用过程模式的特点

2.1 通用过程模式的特点

表1-7 通用过程模式的特点

项 目	内 容
强调助人 是一个过程	(1) 社会工作只是协助人们改变现状的媒介,而媒介作用的发挥离不开与服务对象的专业助人关系。 (2) 改变是一种过程。 (3) 改变必须是一种主动与自发的过程
综合的理 论取向	通用过程模式在理论取向上采取综合的立场,从各种知识和方法中选取最好和最适当的加以综合运用
工作过程 阶段化	通用过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段,在实际工作中,不同的阶段可以交叉和重叠
工作任务 阶段化	在通用过程模式中,助人的每一个阶段对服务对象都是重要的,都有与之相联系的具体任务,社会工作者完成每一项任务也都需要专门的技巧。一个阶段的任务完成不好,会影响下一个阶段任务的完成
整合的价 值观	通用过程模式整合了社会工作的核心价值观,在每一阶段的工作中都强调服务对象的参与、社会工作者对服务对象的接纳

2.2 运用通用过程模式应考虑的因素

表 1-8 运用通用过程模式应考虑的因素

项 目	内 容
助人过程各阶段的先后次序是有弹性的	通用过程模式假定，社会工作者与服务对象都有面对面的接触，服务对象参与所有工作阶段
工作过程可能是螺旋式的	助人过程是螺旋式上升的，而不是直线式的，社会工作者在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进行跟进
模式本身只可作为实务过程的参考	社会工作者要学会运用社会工作的知识和技巧来弥补抽象模式的不足，根据实际情况随时修正工作方法，调整工作过程

考点 3 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

表 1-9 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

项 目	内 容
基本系统	改变媒介系统 在很多情况下，服务对象的改变媒介并不只是社会工作者，而是由与服务对象有关的、具有不同专长的助人者组成一个“改变媒介系统”。这个媒介系统通过有组织、结构性的工作，达到助人改变的目标。在改变媒介系统所作的变迁努力中，社会工作者与改变媒介系统中的其他专业人士形成一个团队共同工作。在这个团队中，社会工作者是担当主要责任的“主要改变媒介”
	服务对象系统 来社会工作机构求助的服务对象有以下类型： (1) 自己主动求助的。 (2) 邻居、熟人、朋友介绍的。 (3) 其他机构转介来的。 (4) 有关司法机构要求的
	目标系统 为了达到改变服务对象系统的目的所需要改变和影响的系统即是“目标系统”。一般来说，目标系统大于服务对象系统，而且具有时效性。服务对象系统与目标系统有时是一致的，有时是不一致的，有时还可能是交叉的
	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。 改变媒介可以与一个或几个行动系统一道工作，完成不同的改变任务，实现不同的目标
作用	(1) 四个基本系统帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务。 (2) 四个基本系统使社会工作者懂得，需要改变的不只是服务对象系统。 (3) 行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定。 (4) 由于社会工作者必须与不同的系统建立关系，所以与一个系统工作所需的知识和技巧，不一定适用于其他系统。 (5) 组织也是一个系统。 (6) 因为行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用，所以社会工作者也需要不断诊断行动系统的情况

【经典真题解析】

刘先生，男，34岁，大学本科学历，原是一家企业的销售人员，一年前遭遇一场意外交通事故，造成双腿截肢并因此失去了工作。

刘先生的妻子在房地产公司工作，虽工资收入不错，但工作很辛苦，无暇照顾刘先生。刘先生的儿子10岁，上小学四年级，学习成绩名列前茅。出事后，刘先生的母亲搬过来照顾他的日常起居，但自己的身体也不太好，照顾起来明显感到吃力，社区中也没有相应的机构可以为刘先生提供照顾和康复服务。

一年来，刘先生身体逐渐康复。但他一直无法接受被截肢的事实，情绪很坏，常常一个人躺着发呆，还会默默地流眼泪，也不愿与家人交谈，发脾气的次数越来越频繁。以前，刘先生是一个性格开朗、很爱交往的人，有很多朋友。现在他根本不愿意见朋友，朋友打电话来，他也常常不接。

刘先生的妻子很担心丈夫的状况，前来向社会工作者求助。[2008年真题]

【问题】

1. 根据案例资料运用优势视角，从环境的优势、个人的优势、环境的缺失、个人的缺失四个方面来评估刘先生的资源状况。
2. 根据评估的结果，提出具体的介入策略。

【参考答案】

1. 优势视角或称能力视角认为，每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能。优势视角的宗旨是：动员服务对象的力量（天才、知识、能力和资源）来达到他们自己的目标和愿望。优势视角是在评估服务对象的问题和需要时强调将他们的优点包括进来，发掘和运用服务对象的优点和自身资源帮助他们解决问题，同时强调服务对象能力的提升。

从优势视角分析，刘先生的资源状况为：

（1）环境的优势。刘先生的妻子在房地产公司工作，工资收入不错；刘先生的儿子10岁，上小学四年级，学习成绩名列前茅；刘先生的母亲在刘先生发生交通意外后，搬过来照顾他的日常起居；朋友会给刘先生打电话。

（2）个人的优势。刘先生大学本科学历，原是一家企业的销售人员；刘先生身体逐渐康复；刘先生曾是一个性格开朗、很爱交往的人，有很多的朋友。

（3）环境的缺失。妻子在房地产公司工作，工作很辛苦，无暇照顾刘先生；刘先生的母亲身体也不太好，照顾刘先生明显感到吃力；社区中没有相应的机构可以为刘先生提供照顾和康复的服务。

（4）个人的缺失。刘先生由于一场交通事故，造成双腿截肢并因此失去了工作；刘先生一直无法接受被截肢的事实，情绪很坏，不愿与家人交谈，发脾气的次数越来越频繁；刘先生根本不愿意见朋友，朋友打电话来，他也常常不接。

2. 根据评估结果，社会工作者可以采取的介入策略主要有：

（1）直接介入的行动及策略

① 促使服务对象运用现有资源

- a. 帮助刘先生运用现有的内在资源，发挥他的个人优势，改变原先不合理的分析态度

和方法，采取正确的分析态度与方法，使他重新找回自信。

b. 改进刘先生扮演社会角色的技巧，发掘他的潜能，并帮助他建立积极的人生观。

c. 帮助刘先生充分利用现有的外部资源，如家庭、邻居、亲戚、朋友等，加强同家人以及朋友的沟通，改进交流方式。

② 进行危机介入

a. 对刘先生进行心理疏导，运用心理技巧帮助他缓解压力，放松心态，鼓励他勇敢面对现实，尽快走出心理阴影。

b. 帮助刘先生宣泄由截肢危机带来的紧张、焦虑情绪，给予支持。

c. 帮助刘先生找一份合适的工作，使他重新树立个人自信，恢复和发挥自身的功能，走出危机。

(2) 间接介入的行动及策略

案例中提到，刘先生所在社区中并没有相应的机构可以为刘先生提供照顾和康复服务。因此，社会工作者就要考虑筹划发展新资源。社会工作者可以争取有关机构和社区的支持，在社区中设立居民照顾和康复治疗点，为刘先生及其他有需要的居民提供上门服务。如果社区无此条件，那么社会工作者应当与就近的康复治疗点接洽，寻求他们的支持和帮助。

第二章 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、意义及主要任务

表 2-1 接案的含义、意义及主要任务

项 目	内 容
含义	是指社会工作者开始与服务对象接触时的第一步工作，包括社会工作者与服务对象就社会工作者的角色和服务对象的需要而展开的沟通，包含了社会工作者如何与服务对象开展工作的知识和技巧
意义	(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) 影响后续工作关系。 (5) 影响今后的互动
主要任务	(1) 了解服务对象的来源。 (2) 认定服务对象的类型。 (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”

1.2 接案的步骤

表 2-2 做好面谈的准备并拟订初次面谈提纲

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) 了解其是否接受过服务。 (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
拟订面谈提纲	(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，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，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

表 2-3 面谈

项 目		内 容
目的		促使服务对象进入到助人过程中是接案阶段的重要工作，面谈则是主要的工作途径，是社会工作者与服务对象之间一个面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动
主要任务		(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
技巧	主动介绍自己	要打消服务对象的戒心和防卫，一个好办法就是社会工作者主动介绍自己，向他们说明协助的目的，主动介绍机构的目标、功能，自己的工作经验和专长，对求助、受助的看法等，这些都会有助于消除服务对象的疑虑，使他们顺利进入受助者的角色
	沟通	社会工作者在接案阶段通过面谈与服务对象进行沟通的内容包括：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。在社会工作者与服务对象沟通上述“事实性”内容之外，社会工作者也要有意识地与服务对象进行治疗性沟通
	倾听	倾听技巧的运用包括如下三个方面： (1) 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，“我正在很感兴趣地听着你的叙述，尝试理解你”，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。 (2) 面谈中的倾听不仅是为了了解情况，也是为了建立专业关系，鼓励对方更加开放自己，以使社会工作者能更多地了解服务对象的情况。 (3) 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。回应既可以是言语性的，也可以是非言语性的。比如，用“嗯”、“是的”、“然后呢”、“请继续”等言语来鼓励对方继续说下去，或者用微笑、眼睛的关注、身体的前倾、相呼应的点头等传达你的关注
回应服务对象的方法		(1) 对服务对象的想法与反应有透彻的了解。社会工作者要做到对他们的想法与反应有透彻的了解，有的放矢地消除顾虑，这样才能让服务对象放下包袱，促进双方的沟通。 (2) 将自己与服务对象融合。通过了解服务对象及服务对象的处境，对照自己对服务对象的感受和他们对接受服务过程的感受，缩短自己与服务对象的心理距离。 (3) 敏锐地感觉服务对象的各種情绪态度及反应。包括语言的和非语言——表情、衣着、情绪及言谈举止——暗示，将服务对象的感受用语言表达出来，使服务对象有“知我者，社会工作者也”之感，从而愿意接受帮助。 (4) 向服务对象表达愿意协助的态度。在某种意义上说，社会工作者愿意协助的态度是接案成功的关键，很多服务对象都是从社会工作者的态度中感受到了关切而增强他们改变决心并接受社会工作协助的