

社会工作者职业水平考试 考点精讲·真题自测

社会工作实务

(全面收录2016年最新真题)

社会工作者职业水平考试试题研究组 编



这是一本会讲课的书

核心考点揭秘 配备教师解析

2017

中级

☑ 真题自测

准确把握命题点

☑ 考点精讲

快速掌握得分点

☑ 小试牛刀

活学活用必考点

☑ 强化练习

随学随练夯基础

☑ 实战演练

模拟试卷炼真金



中大网校
中国法制出版社

指定全国社会工作者职业水平考试辅导用书

2017 社会工作者职业水平考试 考点精讲·真题自测

社会工作实务

(全面收录2016年最新真题)

中级

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

主 编 张 菡 吴桂英

副主编 王 彤 高彦梅 李广坡

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务·中级 / 社会工作者职业水平考试试题
研究组编. —北京: 中国法制出版社, 2017. 2

2017 社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测

ISBN 978 - 7 - 5093 - 8214 - 1

I. ①社… II. ①社… 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 (2017) 第 022459 号

策划编辑 邱小芳

责任编辑 邱小芳

封面设计 杨泽江

2017 社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测——社会工作实务（中级）

2017SHEHUI GONGZUOZHE ZHIYE SHUIPING KAOSHI KAODIAN JINGJIANG · ZHENTIZICE

—SHEHUI GONGZUO SHIWU (ZHONGJI)

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/787 毫米 $\times$ 1092 毫米 16 开

版次/2017 年 3 月第 1 版

印张/ 17.75 字数/ 295 千

2017 年 3 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 8214 - 1

定价：39.00 元

北京西单横二条2号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

值班电话：66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 010-66078158

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

前言

根据《关于印发〈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〉的通知》（国人部发〔2006〕71号）精神，从2006年9月1日起，国家对从事社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、优抚安置、卫生服务、青少年服务、司法矫治等社会服务机构中从事专门性社会服务的专业技术人员实行职业水平评价制度，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划，标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。自2008年起全国社会工作者职业水平考试步入正轨，考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

为了帮助广大从事社会工作的考生快速、高效地掌握考试大纲要求的知识点，顺利通过考试，中大网校与中国法制出版社联合组织社会工作方面的专家学者，编写了社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测系列辅导用书，以期帮助考生梳理考点，强化练习，提高复习效率，增强应试能力。

社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测系列依据最新全国社会工作者职业水平考试大纲及教材编写。本书具有如下特点：

考点精讲，快速掌握得分点。严格依据大纲编写，基本涵盖大纲要求的考点，采用考点讲解形式，并在重要知识点处做重点符号标注，重点、难点一目了然。

小试牛刀，活学活用必考点。在重要考点下面设置配套练习试题，帮助考生及时理解知识点，快速掌握考点出题角度。

强化练习，随学随练夯基础。每一章后面都配有相应的练习题，题量充沛，命题角度科学，帮助考生通过大量练习题更好地掌握知识点，夯实基础。

实战演练，模拟考场炼真金。在全书最后为考生准备了三套模拟试卷，试卷完全模拟真题的出题角度和难度，完全考场体验，帮助考生考前模拟冲刺，更好地迎战考试。

由于本书编写时间仓促，书中难免有疏漏和不当之处，敬请读者批评指正。

最后，由衷祝愿广大考生能够顺利通过考试，并取得优异成绩。

社会工作者职业水平考试试题研究组

目 录

上篇 考点精讲·真题自测

第一章 社会工作实务的通用过程模式	1
第一节 通用过程模式的理论依据	2
第二节 通用过程模式的特点	5
第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用	6
第二章 社会工作实务的通用过程	11
第一节 接 案	13
第二节 预 估	19
第三节 计 划	25
第四节 介 入	29
第五节 评 估	34
第六节 结 案	35
第三章 儿童社会工作	41
第一节 儿童社会工作概述	42
第二节 儿童社会工作的主要内容	48
第三节 儿童社会工作的主要方法	50
第四章 青少年社会工作	59
第一节 青少年社会工作概述	61
第二节 青少年社会工作的主要内容	62
第三节 青少年社会工作的主要方法	64
第五章 老年社会工作	73
第一节 老年社会工作概述	75
第二节 老年社会工作的主要内容	80
第三节 老年社会工作的主要方法	83
第六章 妇女社会工作	92
第一节 妇女社会工作概述	94

第二节 妇女社会工作的主要内容	97
第三节 妇女社会工作的主要方法	103
第七章 残疾人社会工作概述	113
第一节 残疾人社会工作概述	113
第二节 残疾人社会工作的主要内容	117
第三节 残疾人社会工作的主要方法	119
第八章 矫正社会工作	127
第一节 矫正社会工作概述	129
第二节 矫正社会工作的主要内容	133
第三节 矫正社会工作的主要方法	137
第九章 优抚安置社会工作	146
第一节 优抚安置社会工作概述	147
第二节 优抚安置社会工作的主要内容	151
第三节 优抚安置社会工作的主要方法	155
第十章 社会救助社会工作	165
第一节 社会救助社会工作概述	167
第二节 社会救助社会工作的主要内容	171
第三节 社会救助社会工作的主要方法	174
第十一章 家庭社会工作	182
第一节 家庭社会工作概述	183
第二节 家庭社会工作的主要内容	186
第三节 家庭社会工作的主要方法	190
第十二章 学校社会工作	198
第一节 学校社会工作概述	198
第二节 学校社会工作的主要内容	202
第三节 学校社会工作的主要方法	210
第十三章 社区社会工作	220
第一节 社区社会工作概述	222
第二节 社区社会工作的主要内容	226
第三节 社区社会工作的主要方法	231
第十四章 医务社会工作	240
第一节 医务社会工作概述	240
第二节 医务社会工作的主要内容	242
第三节 医务社会工作的主要方法	246

第十五章 企业社会工作 254

第一节 企业社会工作概述 255

第二节 企业社会工作的主要内容 257

第三节 企业社会工作的主要方法 258

下篇 实战演练

模拟试卷一 261

模拟试卷二 262

模拟试卷三 264

参考答案 266

模拟试卷一 266

模拟试卷二 269

模拟试卷三 271

上篇 考点精讲·真题自测

第一章 社会工作实务的通用过程模式

● 案情分析

本章从整合社会工作实务观出发，介绍了通用社会工作过程模式的取向和理论基础、实务分析框架和特点，以及通用过程模式所涉及的四个基本系统。本章及第二章作为社会工作实务的理论基础，贯穿了后面十三章有关社会工作实务领域的内容，在历年考试中往往会联系一些实务领域来出题。

● 考点提示

通用过程模式的理论依据；通用过程模式的特点；运用通用过程模式应考虑的因素；通用过程模式的四个基本系统及其对社会工作实务的作用

● 真题自测

【2016年】社会工作者在社区调研中发现，一些失去独生子女的家庭存在重重困难，家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中，有的夫妻关系变得紧张，导致婚姻破裂的危机；有的老人疾病缠身，无人照顾；有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难；有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。社区居民虽然对失独家庭感到同情，但不知如何与其交往，也很少邀请这些家庭参加社区活动。

问题：

1. 列出本案例中家庭面临的问题。
2. 结合案例中的问题，从家庭、社区、社会三个层面，社会工作者应采取什么干预措施。

【参考答案】

1. 列出本案例中家庭面临的问题。

(1) 心理压力大、摆脱不了失独的阴影，案例中提到“家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中”；

(2) 家庭关系紧张、面临婚姻破裂的风险，案例中提到“有的夫妻关系变得紧张，导致婚姻破裂的危机”；

- (3) 家庭照顾缺失的危机,案例中提到“有的老人疾病缠身,无人照顾”;
- (4) 经济收入低、生活压力大,案例中提到“有的家庭缺乏稳定的收入,经济困难”;
- (5) 养老问题面临挑战,案例中提到“有的家庭成员害怕无人养老送终,对未来充满担忧”;
- (6) 社会参与少、社会支持不足,案例中提到“社区居民虽然对失独家庭感到同情,但不知如何与其交往,也很少邀请这些家庭参加社区活动”。

2. 结合案例中的问题,从家庭、社区、社会三个层面,社会工作者应采取什么干预措施。

(1) 家庭层面:

- ①提供个人心理疏导,缓解失独家庭的心理压力,鼓励其走出失独的阴影;
- ②提供婚姻辅导,鼓励夫妻双方要携手共同度过难关,相互扶持;
- ③提供经济援助,为生活困难的家庭提供经济援助;
- ④提供家庭照顾,组织志愿者和社区力量为缺乏照顾的家庭提供家庭照顾。

(2) 社区层面:

- ①组织丰富的社区活动,鼓励失独家庭积极走出家庭,参与社区活动;
- ②进行社区宣传,鼓励社区居民要关心照顾失独家庭,为失独家庭创造一个温暖、友爱的社区环境;

③开展社区志愿服务,组织志愿者和社区邻里为有困难的失独家庭提供必要的服务,例如家庭照顾、家政服务等等;

- ④帮助解决实际问题,了解失独家庭的主要困难,帮助其解决实际困难。

(3) 社会层面:

- ①积极倡导针对失独家庭的政策法规的改良,完善国家的养老保障体制;
- ②积极宣传对失独家庭的关心和照顾,营造一个充满关爱、友善、和谐的社会环境。

● 考点精讲

第一节 通用过程模式的理论依据

考点一 通用社会工作过程模式的概念

社会工作实务的通用过程模式超越了每个单个服务对象和他们的问题,强调一种适用于帮助各种服务对象和解决各种问题的、具有普遍性的工作过程和方法。这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。因此,我们将“社会工作实务的通用过程模式”所包含的所有社会工作实务的方法和过程称为“通用的”社会工作实务过程和方法,简称“通用过程模式”。

考点二 通用过程模式的理论依据

(一) 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,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。同时要包括生命历程中各个阶段生物、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。

社会工作者为了评估和解决人的问题，必须了解人在每一个发展阶段的需要和资源，同时要了解在不同的文化中，人们如何认定和满足这些需要，包括人们生活其中的各个社会系统（个人、家庭、群体和社区），以及社会系统是如何推动或阻碍人们保持与获得健康、幸福的理论和知识的。

（二）系统理论

1. 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。社会系统论重视分析社会系统内部和系统之间的相互作用，研究这些相互作用如何影响人的行为。

2. 社会工作的系统视角

系统视角的社会工作强调：

（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是：

（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宏观、中观和微观等各个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个部分是动态的，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相关层面，在纵观面上注意问题的处理流程和阶段性步骤。

（三）生态系统理论

1. 生态系统理论视角下的社会工作实务分析框架

（1）栖息地：人生活的环境，包括物理环境和社会环境。人们和他们所处的环境被视为相互依赖且彼此辅助的一个整体，人和环境在这个整体里为对方进行持续的改变和塑造。

（2）生存空间：人在社会中所处的地位和扮演的角色。生存空间是成长中的个人与其环境之间长期交流的结果，而不是单一的个人特质因素的产物，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。

2. 生态系统理论视角下社会工作实务评估的核心概念和内容

（1）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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 角色：个人在社会中的角色表现，是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。

(5) 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。

(6) 适应力：在人与环境的交流过程，人与环境间相互影响和反应以达到最佳调和度。生态系统理论认为，适应良好与病态、偏差等问题无关，而是天时、地利、人和下的成功交流。而适应不良指的则是个人的需求和环境提供的资源、支持之间无法搭配的状态。

3. 生态系统理论的工作切入点

(1) 人生下来就有与环境与其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的，并且个人能够与环境形成良好的调适关系。

(2) 个人生活的意义是环境赋予的，要理解个人，就必须将其置于其环境之中。

(3) 个人的问题是生活过程中的问题，对个人问题的理解和判定也必须在其生存的环境中进行。

(四) 优势视角和增能理论

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。

1. 优势视角下社会工作实务的特点

(1) 非疾病假设：不是孤立地专注于问题，而是将目光投向可能性，在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子。

(2) 强调服务对象的优势：社会工作者所做的一切都要立足于发现、寻求、探索和利用其优势和资源，协助其达到目标，实现梦想，并勇敢地面对生命中的挫折和不幸。

(3) 强调整全性干预服务。强调完整与全体，并在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注。

2. 优势视角下社会工作实务的重点

(1) 每个人、小组、家庭和社区都有优点，都有他们的内在和外在资源。

(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 and 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写作才能最好地为他们服务。

(5) 每一种环境都充满资源。

※ 小试牛刀 小红幼年时因一场意外导致右耳失聪。两年前，18岁的小红在社区居委会的帮助下找到了一份打字员的工作，她很珍惜这份工作，每天早早去上班。不过，前段时间，母亲发现小红出现了种种抑郁症状，整天不说话，把自己关在屋里，还悄悄地辞去了工作。

母亲不知女儿在外面发生了什么事，内心很着急，于是向社会工作者求助。

问题：

1. 生态系统理论的六个核心概念是什么？
2. 请运用“社会生态系统理论”对本案例进行分析。
3. 请为社会工作者设计简单的工作介入目标。

【案例解析】

1. 生态系统理论的六个核心概念分别为生命周期、人际关系、能力、角色、地位与栖息地、适应力。

2. 社会生态系统理论强调社会工作的实务目标是使个人能够适应环境的要求。

(1) 社会生态系统理论阐释

在社会生态系统理论视角下，人类被看作是通过与环境的各种因素的相互作用来发展和适应。人并不是被动地对他们的环境做出反应，而是主动地与这些环境相互作用。社会生态系统因此主张，要理解个人在家庭、团体、组织及社区中的社会生活功能发挥，则需由个人和其所在环境中的不同层次之间的关联系统切入。社会生态系统理论界定了社会工作实务活动涉及的三个系统，分别为微观系统、中观系统、宏观系统。

(2) 运用社会生态系统理论对案例的分析

在上述案例中，社会生态系统理论界定的社会工作实务中的三个系统具体表现为：

- ①微观系统，即小红的个人系统，包括小红的生理缺陷、心理障碍等子系统；
- ②中观系统，是对小红有影响的小群体，包括小红的母亲，小红的工作伙伴和朋友；
- ③宏观系统，即比家庭更大的群体和系统，包括小红的工作单位、所在的社区以及社会弱势群体的偏见和资源分配不均等的社会文化。

小红出现种种抑郁症状，并悄悄辞去工作的行为反映了她与社会环境间的功能失调。社会工作者需要了解小红各方面的情况，找出小红出现抑郁症状的原因并采取相应的行动增强小红的的能力，对其所处环境进行干预，从而增进小红与环境的调和度。

第二节 通用过程模式的特点

考点三 助人过程是一个结构化的实务过程

1. 社会工作助人关系的建立是一个过程
2. 改变是一种过程
3. 改变必须是一种主动与自发的过程

考点四 通用过程模式的特点

1. 通用过程模式在理论取向上采取综合的立场，从各种知识方法中选取最好和最适当的加以综合运用。

2. 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，划分的主要目的在于显示助人过程中不同阶段的主要特点。一个阶段的任务完成不好，会影响到下一个阶段任务的完成。

3. 工作任务阶段化。在通用过程模式中，助人的每一阶段对服务对象都是重要的，都有

与之相联系的重要任务，社会工作者完成每一项任务也都需要专门的技巧。

4. 整合社会工作的价值观。通用过程模式的每一阶段都强调服务对象的参与，社会工作者对服务对象的接纳，同时还强调社会工作的伦理守则，强调对服务对象负责，让服务对象参与持续的定期的评估和总结。

考点五 运用通用过程模式应考虑的因素

1. 助人过程各阶段的先后次序是有弹性的

根据社会工作多样的工作场所和工作情况不同，助人过程各个阶段的次序可以变化，助人过程还会在某一阶段被简化。

2. 工作过程是螺旋式的

在助人过程结束前，哪一个阶段都不会真正结束。这是因为，对服务对象问题的理解是一个随时间不断深入的过程，而且问题本身也会随着时间的推移而改变。这就要求工作者不断发现新问题，不断修正原来的计划。所以其过程是螺旋式上升的，而不是直线式的。

3. 模式本身可作为实务过程的参考

模式不是万能的，它更像一张地图，为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导。社会工作者要学会运用专业知识和技巧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。

第三节 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

考点六 通用过程模式中的四个基本系统

通用过程模式采用系统理论，将社会工作的服务系统看做是由社会工作者、服务对象、改变的目标和未达到改变目标而采取的行动组成的，称为“四个基本系统”。

1. 改变媒介系统

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所组成，形成一个“改变媒介系统”。这个媒介系统通过有组织的、结构性的工作，达到助人改变的目标。在改变媒介系统所做的变迁努力中，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”。

2. 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) 司法机关要求的。

3. 目标系统

目标系统是指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。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，有时还是交叉的。目标系统是可以转换的，是有时效性的，随问题的发展而变化。

4. 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系统一道工作，完成不同的改变任务，实现不同的目标。

以上四个基本系统为社会工作者的助人活动提供了工作的介入蓝图。作为改变媒介的社会工作者是服务对象改变的重要人物，而对于各系统的分析与运用则是达到助人目标的重要工具。

考点七 四个基本系统对社会工作实务的意义

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。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标，因为服务对象系统不一定与目标系统完全融合。
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。组织作为一个系统在改变过程中常常扮演重要的角色。社会工作者除了与个人、群体、社区工作以外，组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备与组织工作所需的知识，同时也懂得如何推动组织的改变。
6. 因为行动系统在整个改变过程中起着至关重要的作用，所以社会工作者需要不断诊断行动系统的情况。

※ **小试牛刀** 方刚出生在陕北一个偏远的小山村中，当地的经济和生活条件非常差。因为家里生活困难，方刚读到三年级就辍学了，小小年纪的他离开家乡到外面流浪，被某流浪儿童救助站收留。虽然读到了三年级，但方刚认识的字并不多，连最基本的拼音都不会，平时也不喜欢说话，很少与其他小朋友交流。与同龄的孩子相比，方刚特别的精明，不轻易相信别人，对别人都很防备。因为家境的原因，方刚更能体会到生活的艰辛，经常利用课余时间去公园或广场捡废弃的塑料瓶，卖了钱后小心地积攒起来。

问题：

1. 通用过程模式的基本系统有哪几方面？
2. 针对本案例，社会工作者应如何介入开展工作？

【解析】

1. 通用过程模式的四个基本系统是：
 - ①改变媒介系统。指受雇于公立、志愿、非营利机构、组织、社区中的社会工作者，是“有计划变迁”的具体操作者，是促使服务对象发生改变的媒介。
 - ②服务对象系统。指社会工作服务的对象，也是社会工作服务的直接受益人。服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区。
 - ③目标系统。指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。
 - ④行动系统。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。

2. 首先，社会工作者要注意到方刚和他家庭所处的贫困处境，致力于帮助他们发掘资源，提供必要的物质支持和社会资源，帮助他们脱离贫困，满足生活需要，从外在环境上营造一个有利于方刚成长的环境；其次，为方刚提供教育，帮助他学习职业技能，创造和提供发展的机会，通过促进方刚个人的成长来增强他对环境的适应能力和抗逆能力。这些工作方法和步骤是建立在对方刚个人需要的分析和满足需要的环境资源的分析基础上的。

强 化 练 习

【案例一】小强今年上小学三年级，十分调皮，在学校常常上课讲话，还和其他小朋友打架，学习成绩也不好。小强的父亲张鹏是一位事业有成的工程师，但却不知如何教育儿子，致使儿子在性格、学习方面都出现了问题。如今，小强的父亲向社会工作服务机构求助。

问题：

1. 通用过程模式的基本系统包括哪几个方面？
2. 上述案例中，张鹏属于通用过程模式中的哪个系统？

【案例二】小石，10岁，其父母为外地务工人员，小石幼年时期被父母寄养在农村奶奶家，所以和父母关系不和。因为父母近几年生活条件改善，并且在城市里租了一套房子，所以父母把他从农村接到城市生活。其父母本想从此享受三口之家的欢乐，可是自从小石被接来后，问题却不断产生。小石所在学校的老师反映，小石和同学们关系不好，经常逃课，并且对老师态度很不好。小石父亲因此事对小石动了手，这导致了小石父子关系更加紧张。母亲因此事也生病了。社区社会工作者闻听此事，采取社会工作者实务通用过程模式对小石及其一家进行了帮助。

问题：

1. 案例中的社会工作者采取了社会工作实务通用过程模式对小石进行了帮助，请简要说明通用过程模式的内涵及其主要特点。
2. 按照社会工作实务通用过程模式，分析小石目前面临的问题并提供问题原因的分析视角。

【案例三】小明，男，4岁，2岁时父母因为双方家庭矛盾离异，小明由母亲抚养。小明从小目睹了双方家庭争吵的全过程，虽然父母离异时小明很小，但是双方家庭的互相指责、父母的争吵在他幼小的心灵中留下了阴影，所以小明胆小、内向，并且不爱和同龄小朋友玩耍。小明的母亲最近下岗了，生活比较困难。现在小明的母亲还发现孩子的反应也有些迟钝。儿童服务机构决定让社会工作者小孟负责此案例。

问题：试运用“社会生态系统理论”分析此案例，并为社会工作者小孟设计简单的工作介入目标。

【案例四】鲍龙，男，36岁，曾因盗窃罪被判入狱两年，刑满释放后其妻提出与其离婚，文龙因没有固定工作又有前科而并未获得儿子的监护权。鲍龙入狱前向来视其子如宝，但其前妻却常以各种理由拒绝鲍龙看望儿子，这造成鲍龙的内心非常沮丧。心情懊恼时就去喝酒，喝醉后或神志不清或大发雷霆，起先只是偶尔打骂自己的老母亲，但近段时间几乎每天喝得酩酊

大醉并会虐待老母亲。矫治社会工作者小王接案后，逐步对此案采取了一系列干预。

问题：试析矫治社会工作者小王在运用通用过程模式对鲍龙进行帮助时应考虑哪些因素，该如何介入？

【案例解析】

【案例一】

1. 通用过程模式采用系统理论，将社会工作的服务系统看作是由社会工作者、服务对象、改变的目标和为达到改变目标而采取的行动组成的，成为“四个基本系统”。通用过程模式的基本系统包括四个方面：

①改变媒介系统。改变媒介系统是指受雇于公立、志愿、非营利机构、组织、社区中的社会工作者，是“有计划变迁”的具体操作者，是促使服务对象发生改变的媒介。

②服务对象系统。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，服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区。

③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，随问题的发展而变化。为了达到服务对象与改变社会环境的目的，要求社会工作者要与有关系系统一起，将环境作为目标系统去改变和影响，从而为解决服务对象的问题与满足需要创造条件，一步步实现服务的目标。

④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，他们是为实现改变目标而与社会工作者一起工作的人，是社会工作者的合作者。为了实现与服务对象的协议，帮助服务对象到达改变的目标，社会工作者要进行各种努力，调动各种资源。

2. 本案例中，张鹏属于通用过程模式的服务对象系统。张鹏因为孩子的性格、学习问题而向社会服务机构寻求帮助，他是社会工作服务的对象，也是社会工作服务的直接受益人，属于服务对象系统。

【案例二】

1. (1) 通用过程模式的内涵：社会工作实务通用过程模式是一种用来协助个人、家庭、群体、组织和社区的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括。通用工作过程显示和说明了社会工作的助人过程具有稳定性和规范性，通用过程模式为社会工作者在助人过程中形成系统的助人方法和行动，为社会工作价值、知识和技巧的运用提供了一个框架。

(2) 通用过程模式的主要特点：通用过程模式将助人过程看作是一个有计划、有步骤地解决问题的过程，强调实务过程是一个有弹性的、各阶段有时交叉重叠的、持续的过程，是一个系统的程序。该模式具有强调助人是一个过程、综合的理论取向、工作过程阶段化、工作任务阶段化、整合的价值观等特点。

2. 小石目前面临的问题并提供问题原因的分析视角：

(1) 面临的问题。一是如何返回校园继续完成基础教育的问题。二是如何改善他和家人的关系问题。三是如何使他尽快融入城市生活问题。

(2) 造成小石问题的原因，有小石本人的，也有外部环境的。从他本人来说，从外地农村来到城市，没有很好地适应城市生活就进入学校学习，他对陌生的环境感到恐惧，所以可能产生和同学们关系不好，经常逃课，并且对老师态度很不好这些问题。从家庭环境来说，小石从

小和奶奶长大，和父母缺少依恋感情，而父母也忽视了和小石进行沟通和交流，所以导致了家庭矛盾的发生。从大的社会环境看，小石所在的学校可能也缺少对小石的适应辅导。但是，小石年纪比较小，适应性比较强，另外小石现在和父母在一起，有机会改善亲子关系，而且小石的父亲虽然对他进行打骂教育，但是还是愿意孩子向好的方向发展。母亲为此事生病更表明母亲对小石寄予了很高的希望。

（3）问题原因的分析视角。从上述分析看，小石案例问题原因的分析视角有：个人、家庭、学校、社会环境等，小石的问题是这些不同方面的因素共同作用的结果。

【案例三】

1. 社会生态系统理论界定了社会工作实务活动涉及的三个系统：微观系统、中观系统和宏观系统。上述案例中的微观系统即小明的个人系统，包括小明胆小、内向、反应迟钝这些子系统；中观系统是对小明有影响的小群体，包括小明的母亲、小明的朋友；而宏观系统即比家庭更大的群体和系统，包括小明所在的幼儿园、所在社区等。

2. 依据社会生态系统的理论框架，社工小孟可考虑将目标焦点设为：

- （1）通过促进小明个人的成长，增强他对环境的适应能力和抗逆力；
- （2）通过各种方法治愈小明的心灵伤害，使其消除心理障碍，能够重新融入群体生活中；
- （3）通过联动各子系统，帮助小明及其家庭发掘各方资源，满足生活需求，营造一个有利于小明家庭朝更健康方向发展的外部环境。

【案例四】

1. 在运用通用过程模式时，社会工作者小王应考虑到以下三大因素，即：助人过程各阶段的先后次序是有弹性的、工作过程可能是螺旋式的、模式本身只可作为实务过程的参考。

2. （1）上述案例中，鲍龙母亲遭受危机的情况下，社工小王首先应保护鲍龙母亲的人生安全，将其带离危险的环境，即进行直接介入；

（2）其次，由于整个助人过程是螺旋式上升的，而不是直线式的，对服务对象的理解又是一个随时间不断深入的过程，而且问题本身也会随着时间的推移而改变，这就要求小王在与鲍龙交流时不断发现新问题并不断修正完善原来的计划，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一步跟进；

（3）社工小王还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，根据实际情况调整工作过程。