

2014社会工作者职业水平考试 备考精要及习题精练

社会工作

实务

初 级

化学工业出版社 组织编写

SHEHUI GONGZUO
SHIWU



化学工业出版社

2014社会工作者职业水平考试 备考精要及习题精练

社会工作

实务

初 级

化学工业出版社 组织编写



化学工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务 (初级)/化学工业出版社组织编写.
北京:化学工业出版社,2014.1

(2014 社会工作者职业水平考试备考精要及习题
精练)

ISBN 978-7-122-19662-0

I. ①社… II. ①化… 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 (2014) 第 019726 号

责任编辑:左晨燕
责任校对:宋 夏

装帧设计:刘亚婷

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张11½ 字数282千字 2014年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:40.00元

版权所有 违者必究

出版者的话

新时期的社会工作在我国属于新事物。党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中提出了建设宏大的社会工作人才队伍的重大决策。2006年7月20日，民政部、人事部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》，开始在全国范围内推行社会工作者职业水平考试。

《2014社会工作者职业水平考试备考精要及习题精练》包括《社会工作综合能力（初级）》、《社会工作实务（初级）》、《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）》5个分册，分别对应考试的5个科目。每一分册由两部分主要内容构成。“备考精要”部分是对教材内容的浓缩，我们在对前几年考试内容进行系统分析的基础之上，结合众多考生的反馈意见，对应考内容进行了归纳整理和精减，把教材变薄，以便于考生提高复习效率，尽快掌握应考内容；“习题精练”部分是高仿真试题，在试题设计的过程中，我们严格按照最新的考试信息，在研究历年考题的基础上，总结命题规律，把握知识重点，对2014年社会工作者考试的考点变化、考查角度和难易程度进行了全面预测。力求引导考生结合课本和考试大纲的要求，对自身掌握的情况查缺补漏，并对所学的知识活学活用，逐步提高“考感”，轻松应对考试。

参加本套丛书编写的人员有（以姓氏拼音为序）：陈倩倩、胡益铭、李明、李娜、刘雁、牛雪民、邵其方、邵蓉、孙莹、唐晨、万翠英、解雪林、杨耀华、张妍、周德来等。

由于时间紧迫，加之能力所限，书中不妥之处在所难免，恳请读者批评指正。为了更有效地帮助考生，应对可能出现的变化，我们将尽可能把有关考试复习内容的补充和更新在化学工业出版社网站（<http://www.cip.com.cn>）的“资格考试专区”（首页最下方右侧）及时予以公布，敬请广大考生留意。

最后祝广大考生顺利通过考试！

化学工业出版社
2013年12月于北京

目 录

第1章 社会工作实务的通用过程	1
1.1 接案	1
1.1.1 接案的步骤及核心技巧	1
1.1.2 接案的注意事项	3
1.2 预估	3
1.2.1 预估的目的和任务	3
1.2.2 预估的基本步骤与过程	4
1.3 计划	4
1.3.1 服务计划的构成	4
1.3.2 制订服务计划的原则	4
1.3.3 制订服务计划的方法	5
1.4 介入	5
1.4.1 介入的分类	5
1.4.2 选择介入行动的原则	6
1.5 评估	6
1.5.1 评估的目的和类型	6
1.5.2 评估的方法	6
1.5.3 评估的注意事项	7
1.6 结案	7
1.6.1 结案阶段的主要任务	7
1.6.2 结案时服务对象的反应及处理方法	8
1.7 练习题	9
1.7.1 单项选择题	9
1.7.2 多项选择题	12
1.7.3 练习题答案及解析	14
第2章 儿童社会工作	18
2.1 儿童社会工作概述	18
2.1.1 儿童的概念与界定	18
2.1.2 儿童的需要	19
2.1.3 儿童的成长与面临的问题	19
2.1.4 儿童社会工作定义和特点	20
2.1.5 中国儿童社会工作的法律基础	20

2.2	儿童社会工作的主要内容	20
2.2.1	儿童社会工作的理论基础	20
2.2.2	儿童社会工作的表现形式	21
2.2.3	对儿童有重要影响的社会要素	22
2.2.4	现阶段儿童社会工作的具体机构	22
2.3	儿童社会工作的主要方法	23
2.3.1	儿童社会工作的特殊性	23
2.3.2	“评估”方法在儿童社会工作中的应用	23
2.3.3	儿童社会工作的具体方法	24
2.4	练习题	26
2.4.1	单项选择题	26
2.4.2	多项选择题	28
2.4.3	练习题答案及解析	29
第3章	青少年社会工作	32
3.1	青少年社会工作概述	32
3.1.1	青少年的特点及需要	32
3.1.2	青少年社会工作的概念	32
3.1.3	青少年社会工作的服务原则	33
3.2	青少年社会工作的主要内容	33
3.3	青少年社会工作的主要方法	34
3.3.1	社会工作方法在青少年服务中的运用	34
3.3.2	整合社会工作方法在青少年服务中的运用	36
3.3.3	青少年社会工作服务计划设计	36
3.4	练习题	37
3.4.1	单项选择题	37
3.4.2	多项选择题	41
3.4.3	练习题答案及解析	42
第4章	老年社会工作	47
4.1	老年社会工作概述	47
4.1.1	老年的界定	47
4.1.2	老年人的特点	47
4.1.3	老年人的需要	48
4.1.4	老年社会工作中的注意事项	48
4.2	老年社会工作的主要内容	48
4.2.1	身体健康方面的服务	48
4.2.2	处理认知与情绪问题	49
4.2.3	处理精神问题	49
4.2.4	建立社会支持网络	49
4.2.5	处理老年特殊问题	50
4.3	老年社会工作的主要方法	51

4.3.1	老年人个案工作方法	51
4.3.2	老年人小组工作方法	51
4.3.3	老年社区工作	51
4.3.4	老年社区照顾	52
4.3.5	养老机构照顾	52
4.4	练习题	53
4.4.1	单项选择题	53
4.4.2	多项选择题	56
4.4.3	练习题答案及解析	58
第5章	妇女社会工作	62
5.1	妇女社会工作概述	62
5.1.1	妇女的生理和心理特征	62
5.1.2	妇女的需要	62
5.1.3	妇女社会工作的概念	63
5.1.4	妇女社会工作的目标和原则	63
5.2	妇女社会工作的主要内容	64
5.2.1	妇女的婚姻家庭问题	64
5.2.2	针对妇女的暴力问题	65
5.2.3	妇女的生存和发展问题	65
5.2.4	推进社会性别平等的工作	66
5.3	妇女社会工作的主要方法	67
5.3.1	性别分析的方法	67
5.3.2	妇女赋权的方法	68
5.3.3	性别视角的社会工作方法	68
5.3.4	宣传教育、倡导和资源的连接	69
5.4	练习题	69
5.4.1	单项选择题	69
5.4.2	多项选择题	71
5.4.3	练习题答案及解析	72
第6章	残疾人社会工作	76
6.1	残疾人社会工作概述	76
6.1.1	残疾人社会工作的内涵	76
6.1.2	残疾人社会工作的特点	76
6.2	残疾人存在的问题与需求	77
6.2.1	残疾人存在的主要问题	77
6.2.2	残疾人的基本需求	78
6.3	残疾人社会工作的主要内容与方法	79
6.3.1	维护残疾人的合法权益	79
6.3.2	改善残疾人的生活质量	80
6.3.3	残疾人社会工作的方法	81

6.4	练习题	83
6.4.1	单项选择题	83
6.4.2	多项选择题	85
6.4.3	练习题答案及解析	86
第7章	矫正社会工作	89
7.1	矫正社会工作概述	89
7.1.1	矫正社会工作的概念及其功能	89
7.1.2	矫正社会工作的特点	89
7.1.3	矫正对象的需要及问题	90
7.1.4	矫正社会工作的起源与发展	90
7.2	矫正社会工作的主要内容	92
7.2.1	司法判决前的社会工作	92
7.2.2	监禁场所中的社会工作	93
7.2.3	社区矫正中的社会工作	93
7.2.4	刑满释放后的社会工作	94
7.3	矫正社会工作的主要方法	94
7.3.1	矫正社会工作的理论基础和价值理念	94
7.3.2	矫正社会工作的主要方法	95
7.4	练习题	96
7.4.1	单项选择题	96
7.4.2	多项选择题	99
7.4.3	练习题答案及解析	101
第8章	优抚安置社会工作	105
8.1	优抚安置社会工作概述	105
8.1.1	优抚安置社会工作的含义	105
8.1.2	优抚安置社会工作的特点	105
8.1.3	优抚安置社会工作服务对象的特点	106
8.1.4	优抚安置社会工作服务对象的需要和问题	106
8.2	优抚安置社会工作的主要内容	107
8.2.1	优抚医院社会工作的内容	107
8.2.2	光荣院社会工作的内容	108
8.2.3	烈士褒扬社会工作的内容	108
8.2.4	军供社会工作的内容	108
8.2.5	复员退伍军人安置社会工作的内容	108
8.2.6	军休社会工作的内容	109
8.3	优抚安置社会工作的主要方法	109
8.3.1	优抚安置社会工作各领域需掌握的共性方法	109
8.3.2	优抚医院和光荣院的介入重点和方法	110
8.3.3	复员退伍军人安置社会工作的介入重点和方法	111
8.3.4	军休社会工作的介入技巧	112

8.4 练习题	113
8.4.1 单项选择题	113
8.4.2 多项选择题	115
8.4.3 练习题答案及解析	116
第9章 社会救助社会工作	120
9.1 社会救助社会工作概述	120
9.1.1 社会救助的概念与内容	120
9.1.2 社会救助基本程序	121
9.1.3 社会救助的基本特征	121
9.1.4 社会救助社会工作的定义和特点	121
9.1.5 社会救助社会工作的主要作用	122
9.1.6 社会救助社会工作的理论基础	122
9.2 社会救助社会工作的主要内容	122
9.2.1 以基本生活救助为主的社会救助社会工作	122
9.2.2 专项救助社会工作的内容	123
9.2.3 灾害救助社会工作的主要内容	123
9.2.4 流浪乞讨救助社会工作的主要内容	123
9.3 社会救助社会工作的主要方法	124
9.3.1 基本生活救助的工作方法	124
9.3.2 专项社会救助的工作方法	125
9.3.3 灾害救助的工作方法	125
9.3.4 流浪乞讨人员救助的工作方法	126
9.4 练习题	126
9.4.1 单项选择题	126
9.4.2 多项选择题	129
9.4.3 练习题答案及解析	130
第10章 家庭社会工作	133
10.1 家庭社会工作概述	133
10.1.1 家庭社会工作的定义	133
10.1.2 家庭社会工作的基本假设	134
10.2 家庭社会工作的主要内容	134
10.2.1 家庭社会工作的重要理论和概念	134
10.2.2 家庭社会工作的基本内容	135
10.2.3 我国开展的家庭服务	135
10.3 家庭社会工作的主要方法	136
10.3.1 家庭社会工作的基本原则	136
10.3.2 家庭社会工作的实施步骤	136
10.3.3 家庭社会工作的常用方法	137
10.4 练习题	137
10.4.1 单项选择题	137

10.4.2	多项选择题	139
10.4.3	练习题答案及解析	140
第11章	学校社会工作	143
11.1	学校社会工作概述	143
11.1.1	学校社会工作的特点	143
11.1.2	学校社会工作的定位	143
11.1.3	学校社会工作的要素与功能	144
11.2	学校社会工作的主要内容	144
11.2.1	针对学生一般需要的学校社会工作	144
11.2.2	针对学生特殊需要的学校社会工作	145
11.3	学校社会工作的基本方法	145
11.3.1	抗逆力的理论与方法	145
11.3.2	个案管理方法的组织与运用	146
11.3.3	团体辅导方法的组织与运用	147
11.4	练习题	147
11.4.1	单项选择题	147
11.4.2	多项选择题	149
11.4.3	练习题答案及解析	150
第12章	社区社会工作	152
12.1	社区社会工作概述	152
12.1.1	社区社会工作的含义	152
12.1.2	社区社会工作的目标	152
12.2	社区社会工作的主要内容	153
12.2.1	我国城市基层的管理体制	153
12.2.2	社区服务	153
12.2.3	社区就业	154
12.2.4	社区治安	154
12.2.5	社区教育	155
12.3	社区社会工作的主要方法	155
12.3.1	社区社会工作的过程	155
12.3.2	社区社会工作的主要方法	156
12.4	练习题	157
12.4.1	单项选择题	157
12.4.2	多项选择题	158
12.4.3	练习题答案及解析	159
第13章	医务社会工作	162
13.1	医务社会工作概述	162
13.1.1	医务社会工作的概念	162
13.1.2	医务社会工作的特点	162

13.1.3 健康与疾病的概念	162
13.2 医务社会工作的主要内容	163
13.2.1 医院社会工作的内容	163
13.2.2 公共卫生社会工作的内容	164
13.2.3 精神健康社会工作的内容	164
13.3 医务社会工作的主要方法	165
13.3.1 医院社会工作的主要方法	165
13.3.2 公共卫生社会工作的主要方法	166
13.3.3 精神健康社会工作的主要方法	167
13.4 练习题	167
13.4.1 单项选择题	167
13.4.2 多项选择题	169
13.4.3 练习题答案及解析	170

第1章

社会工作实务的通用过程

1.1 接案

成功的接案是社会工作助人活动的前提。

1.1.1 接案的步骤及核心技巧

接案阶段的主要工作和步骤包括：了解服务对象的求助原因和求助过程、初步评估服务对象的问题、决定是否接案、订立初步协议。

1.1.1.1 接案前的准备

接案是指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，是社会工作过程中的第一个阶段。

(1) 了解服务对象的来源和服务对象的类型

① 了解服务对象的来源 服务对象的来源通常有主动求助者、由他人介绍或机构转介和由社会工作者通过外展工作，而成为服务对象这三种情况。

② 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把他们分为自愿型服务对象和非自愿型服务对象两种类型。

③ 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。

④ 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。

(2) 做好面谈的准备并拟定初次面谈提纲 接案的准备工作如下。

① 服务对象资料准备 包括：a. 事先研读服务对象资料，了解其是否接受过服务；b. 了解其身体和健康状况；c. 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；d. 了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。

② 在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，可以帮助社会工作者理清工作思路，以提供切合服务对象需要的服务。

1.1.1.2 面谈

面谈是接案阶段的第二个重要工作，是社会工作者与服务对象之间一种面对面地讨

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。

(1) 面谈的目的和面谈场所的安排 接案会谈的目的在于了解服务对象最关心的事项是什么，以便达到助人目标。为使面谈顺利进行，会谈的时间和地点安排应征询服务对象的意见，充分考虑他们的需要，使其感受到被重视和被尊重。在机构进行会谈时要考虑环境布置方面的事项，原则是创造方便和有利会谈进行的环境。

社会工作者要注意严格遵守约定时间，遇有意外事件不能准时到达时要电话通知服务对象或由机构同事帮忙进行适当安排。会谈前要关掉手机，并事先通知同事和相关行政督导，在机构告示栏写明会谈时间和地点，避免因临时工作需要而打扰会谈。接案和会谈时，社会工作者的衣着要大方得体。

(2) 面谈的主要任务

- ① 界定服务对象的问题。
- ② 澄清社会工作者和服务对象的角色期望和义务。
- ③ 激励服务对象并促进服务对象进入角色。
- ④ 促进和诱导服务对象的改变。
- ⑤ 达成初步协议。协议的形式包括书面和口头两种，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。在接触和初步面谈后，双方要决定下一步需要采取的步骤。决定有终结服务、转介其他服务、进入下一个助人阶段等可能。

(3) 面谈的技巧

面谈的技巧包括主动介绍自己、沟通、倾听等。其中，倾听是面谈的基本技巧。

1.1.1.3 收集服务对象的资料

接案面谈的过程是一个与服务对象建立社会工作专业关系的过程，也是一个收集服务对象资料，从而为社会工作服务提供事实依据的过程。

(1) 资料收集的内容和范围 收集资料时要从服务对象与其所处环境两个方面进行，以便掌握服务对象个人和环境的情况，以及服务对象与环境互动的情况。主要包括个人资料、身体情况、服务对象的特点与能力、服务对象所处的社会环境等。

(2) 收集资料的方法和途径

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，可以为决定介入与干预的方法提供依据。会谈与询问是社会工作者获取服务对象资料的最基本工具。

② 咨询 获得服务对象的准确资料，社会工作者也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。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 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，以及服务对象对问题的主观看法以获取服务对象的资料。

1.1.1.4 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。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：①面谈目的；②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）；③对面谈的总体评估；④对以后面谈的建议等。

1.1.2 接案的注意事项

(1) 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。

(2) 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服务。

(3) 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。社会工作者需要与服务对象共同决定优先次序。

(4) 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。

1.2 预估

预估是根据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。对服务对象需要与问题的详细了解和评估就是社会工作预估阶段要做的工作。

1.2.1 预估的目的和任务

(1) 预估的目的 预估是一个认识服务对象情况的过程，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，并对其形成概念化的认识，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做出贡献。

(2) 预估的任务

① 识别服务对象问题的客观因素 包括：a. 服务对象的背景资料；b. 他们所处的环境，与服务对象生活有关的重要系统的资料；c. 问题的发生与持续的时间；d. 他们为解决问题所做的努力，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 即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，以及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 这样可以使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。

④ 识别服务对象及环境的积极因素 即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 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。

1.2.2 预估的基本步骤与过程

预估是由系统有序的程序组成的，包括了解问题成因、发现解决问题的入手点等步骤。

(1) 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，包括问题发生的原因，问题与需要的发展状况等。

③ 描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况。

④ 探究服务对象不能解决问题的原因。

⑤ 描述服务对象的发展阶段，了解服务对象的发展阶段与状况能够帮助社会工作者加深对其问题与需要的认识和理解。

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。

(2) 分析服务对象的资料并做出预估摘要 步骤如下。

① 对服务对象的问题与需要做出解释。

② 按照问题的重要性和与目标实现的关联性，列出解决问题的目标及先后次序。

③ 决定介入的策略。包括：a. 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；b. 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：a. 对服务对象自身系统的预估；b. 对服务对象家庭系统的预估；c. 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。

1.3 计划

计划的目的是为了指导社会工作者明确一个满足服务对象需要、帮助他们解决问题的方向。

1.3.1 服务计划的构成

服务计划是介入行动的蓝图，是发展有效行动方案、明确任务和责任的过程，也是决策行动的过程。服务计划由以下几部分内容构成。

(1) 目的及目标 目的是指总体介入工作要达到的方向。目标则是指具体的工作指标。制订社会工作介入目标时，可分为长期目标及短期目标。

(2) 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。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，是整个介入工作的核心焦点。

(3) 介入的方法利介入行动 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。

1.3.2 制订服务计划的原则

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 计划要与工作的总目的、宗旨相符合 制订计划的意义在于,激发服务对象和社会工作者投入行动,朝向共同的方向以获得改变和成长。

1.3.3 制订服务计划的方法

(1) 设定目的和目标 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;
- ② 向服务对象解释设定目标的目的;
- ③ 共同选择适当的目标,目标选择包括筛选目标和定义目标两个步骤;
- ④ 目标陈述要明白易懂,重在促进服务对象的成长;
- ⑤ 目标要可测量、具有操作性和现实性;
- ⑥ 与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊;
- ⑦ 确定目标并决定目标的先后次序。

(2) 构建行动计划

构建行动计划的过程实际上就是选择介入方法和介入系统的过程,是发展有效行动方案、明确任务和责任的过程,也是决策行动的过程。构建行动计划大致包括以下步骤。

① 选择介入系统 选择介入系统的根据是对服务对象需要与问题预估的结果,包括根据对服务对象正式和非正式社会网络与支持系统的分析,来选择和决定正式和非正式社会网络与支持系统的介入策略。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 具体行动是实现目标的手段。根据问题的性质介入行动可以分为危机干预、资源整合、经济援助、安置服务等行动方式。

1.4 介入

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。

1.4.1 介入的分类

要决定介入焦点,社会工作者首先要了解服务对象的个人情况、家庭情况、社会网络、社会处境以至相关的社会政策。对上述系统的介入就形成了社会工作者介入的不同介入类型。

(1) 直接介入 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直接行动,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和介入。

(2) 间接介入 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活动。

(3) 综合介入 社会工作将介入焦点放在:①增强个人的生活适应能力;②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。这种从人与环境两个环节进行介入的策略构成了将直接实务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。

1.4.2 选择介入行动的原则

社会工作的介入行动，理论上说应根据预估阶段对服务对象需要与问题的认定进行事先的计划，但很多时候也要根据变化了的情况随时调整，其原则如下：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。

1.5 评估

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、考查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。

1.5.1 评估的目的和类型

(1) 评估的目的

- 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。

(2) 评估的类型

① 过程评估 对整个介入过程的监测评估，包括社会工作介入进行中的评估。它对工作过程的每一个步骤、每一个阶段分别做出评估，关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果，方法是了解和描述介入活动的内容，回答服务过程中发生了什么，以及为什么发生。

② 结果评估 指工作完成的最终成果。结果评估是在工作过程的最终阶段做出的评估，包括目标结果和理想结果两个部分。

1.5.2 评估的方法

(1) 收集评估资料的方法 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。

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。

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。

(2) 基线测量评估 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。

① 应用范围 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。