



全国社会工作者职业水平考试 考点精析与同步辅导

社会工作实务(中级)

社会工作者职业水平考试命题研究组编写

 中国人事出版社

 中国劳动社会保障出版社

全国社会工作者职业水平考试 考点精析与同步辅导

社会工作实务（中级）

社会工作者职业水平考试命题研究组编写

中国人事出版社
中国劳动保障出版社

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命题研究组编写. —北京：中国劳动社会保障出版社：中国人事出版社，2014

(全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导)

ISBN 978-7-5167-0939-9

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(2014)第 007745 号

中国人事出版社
中国劳动社会保障出版社

出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 13.75印张 333千字

2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

定价：32.00元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

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《助理社会工作者、社会工作者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。

社会工作者职业水平考试分为助理社会工作者、社会工作者职业水平考试。助理社会工作者考试科目分为社会工作实务（初级）和社会工作综合能力（初级）两科，考生须一次通过两科考试方可取得助理社会工作者职业资格证书；社会工作者考试科目分为社会工作实务（中级）、社会工作综合能力（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，获得社会工作者职业资格证书。

为帮助考生在短时间内全面高效地复习应考，我们特组织有关专家编写了全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导丛书，共分为《全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导——社会工作实务（初级）》《全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导——社会工作综合能力（初级）》《全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导——社会工作实务（中级）》《全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导——社会工作综合能力（中级）》和《全国社会工作者职业水平考试考点精析与同步辅导——社会工作法规与政策（中级）》五册。

本丛书每个科目均按“考核内容”“考点精析”“经典真题”和“同步辅导”的结构进行编排。其中，“考核内容”——以考试大纲为依据，深入分析近几年来各章的常考、易考考点分布，明确考核内容和命题规律，为考生指明复习方向；“考点精析”——在详细解读考点基础上，列举典型例题，通过例题解析让考生体会命题规律和考核重点，从而加深对考点的理解；“经典真题”——在完

■ 社会工作实务（中级）

成整章考试要点学习后，精选本章内容在近年考试中反复出现的重点题型，考生可以进行实战演练，加强记忆；“同步辅导”——专家在把握命题规律的基础上，针对常考、必考的知识点安排同步练习，通过大量的强化训练，使考生熟练掌握考试内容。

总之，通过本丛书的学习，力求使考生能在短时间内掌握考试的重点难点和命题规律，讲练结合、加深记忆、熟悉题型，拓展解题思维，巩固学习效果。另外，我们还精心编写了一套“全国社会工作者职业水平考试权威预测试卷及详解丛书”，用作考前强化冲刺，两者配合使用，相信对考生备考一定会有事半功倍的效果。

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。

社会工作者职业水平考试命题研究组

目 录

CONTENTS

第一章 社会工作实务的通用过程模式	1
考核内容	1
考点精析	1
同步辅导	6
第二章 社会工作实务的通用过程	10
考核内容	10
考点精析	10
经典真题	26
同步辅导	27
第三章 儿童社会工作	34
考核内容	34
考点精析	34
经典真题	45
同步辅导	46
第四章 青少年社会工作	50
考核内容	50
考点精析	50
经典真题	58
同步辅导	59

第五章 老年社会工作	63
考核内容	63
考点精析	63
经典真题	73
同步辅导	77
第六章 妇女社会工作	82
考核内容	82
考点精析	82
同步辅导	90
第七章 残疾人社会工作	95
考核内容	95
考点精析	95
经典真题	102
同步辅导	103
第八章 矫正社会工作	106
考核内容	106
考点精析	106
经典真题	112
同步辅导	115
第九章 优抚安置社会工作	122
考核内容	122
考点精析	122
同步辅导	132
第十章 社会救助社会工作	137
考核内容	137
考点精析	137
经典真题	145
同步辅导	146
第十一章 家庭社会工作	152
考核内容	152
考点精析	152

经典真题·····	158
同步辅导·····	160
第十二章 学校社会工作 ·····	164
考核内容·····	164
考点精析·····	164
同步辅导·····	171
第十三章 社区社会工作 ·····	177
考核内容·····	177
考点精析·····	177
经典真题·····	190
同步辅导·····	192
第十四章 医务社会工作 ·····	196
考核内容·····	196
考点精析·····	196
经典真题·····	206
同步辅导·····	208

第一章 社会工作实务的通用过程模式

【考核内容】

本章考核内容主要有：

1. 通用过程模式的理论依据，通用过程模式的特点。
2. 运用通用过程模式应考虑的因素。
3. 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用。

本章的考点不多，但却贯穿了后面十三章的有关实务领域的内容，在历年考试中往往会联系到一些实务领域来出题，所以本章作为社会工作实务的理论基础，提供了社会工作实务领域的基本分析视角，是不可忽视的一章。

【考点精析】

第一节 通用过程模式的理论依据

☞ 考试要点一 通用社会工作过程模式的概念

1. 模式的概念

所谓“模式”，可以看作是人们对解决某类问题的方法所进行的总结和归纳，以及对这种总结和归纳所做的理论概括。所以，“模式”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。

2. 通用社会工作过程模式的概念

“社会工作实务通用过程模式”即是对“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。故此，我们也将“社会工作实务通用过程模式”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，或者通用社会工作过程实务，简称通用过程模式。

“社会工作实务通用过程模式”代表了对助人过程一般规律的认识，是社会工作助人活动的基本指引。

☞ 考试要点二 通用过程模式的理论依据

1. 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，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。

2. 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。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。

(2) 社会工作的系统视角。社会工作的系统视角强调超出服务对象自身问题来评估他们生活环境的复杂性，以及二者之间的关系，提出了关于系统的新知识，使整合社会和心理现象的概念成为可能，也使社会工作对环境由原先采取的静态观点转向一种动态的观点。

系统视角的社会工作实务强调：

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。

3. 生态系统理论

(1) 生态系统理论的基本含义。生态系统理论源于生物学的概念，而社会工作的生态系统理论则与社会工作实务中的“人在情境中”的观点一脉相承。生物学认为，自然界中所有的生物为了生存一方面从环境中取得生存与发展所需要的刺激和资源，另一方面环境也通过各种生物的生产形式逐步分化以喂养更多形式的生物物种。

(2) 生态系统理论的核心概念

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，具体而言，此种“能力”涵盖了从幼年生活经验发展出的自我效能感，能与他人建立有效而关怀的人际关系，有做决定的能力和自信，有能力动员环境资源及社会支持。

④角色，指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。

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中，人与环境间相互影响和反应以达到最佳的调和度。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。

(3) 生态系统理论的工作切入点。生态系统主张，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。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，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。

②中观系统，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，是指比家庭等中观系统更大的群体和系统。

(4) 生态系统理论下社会工作实务的任务。社会工作实务具体应关注：

①人与环境的调和程度。即关注人与环境间的适应性、互惠性、相互性和调和度，环境对人的压力程度、人和群体的因应策略，以及环境的问题。

②环境的品质。环境包括物理和社会两方面。

③生活中的问题。社会工作实务干预的目标在于：一要增强个人和群体的能力；二要聚焦于加强或建立社会支持，即对环境进行干预，从而增进人与环境的调和度。

(5) 生态系统理论下的整合社会工作实务。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”。

4. 优势视角和增能理论

(1) 概念。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。

(2) 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，都有其内在和外在资源。

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。

(3) 优势视角社会工作实务的目标。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。

☛ 考试要点三 社会工作实务通用过程的分析范式

1. 内外影响力范式

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。正是这些力量的相互作用产生了特定的行为。这些力量的作用对社会工作实务分析具有重要意义。因此，内外影响力范式是系统理论

和生态系统理论的“人与环境”相互作用的观点的一种具体操作化。

2. 社会功能发挥

内外影响力范式是一个工具，它帮助社会工作者解释人在环境中不能发挥好作用的一些原因。内外影响力可以被视为一个连续体，一端是充分发挥作用，另一端是不能发挥作用。依据优势视角的观点，人们拥有智慧和能力应付生活中的各种困难、危机与问题，有些人还因生活中的挑战而受到激发，生命获得了升华，成就了自己。

3. 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。

4. 社会工作实务通用过程模式中的基本要素

(1) 完成生命任务的条件与资源

①非正式（或自然）的资源系统，这个系统主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等。

②正式的资源系统，正式资源也可分为两类，一种是群团组织，包括工作单位、各种专业团体、群众组织及各种协会等；另一种是社会性资源，它是为适应社会公共生活与活动建立起来的、满足人们短期或特别需要的机构，它是人们社会生活的重要支持系统，包括学校、医院、各种社会服务机构、派出所等。

(2) 人与资源系统的互动。一般来说，人与资源系统的互动关系有三种类型：人在资源系统中的互动，人与资源系统的互动和资源系统之间的互动。这三种互动已超出了简单的“人和资源系统”这样的二分法观点，而是关注到互动各系统之间连接的性质以及人与他们的各种资源系统之间的关系。

(3) 个人问题与社会问题的关系。社会工作实务通用过程模式的基本框架包括了社会生态系统理论框架下社会情境中三个互相关联的方面：

①人所面对的生命任务及能保证其完成生命任务的资源与条件。

②人与资源系统之间的互动、资源系统内部的互动与系统之间的互动。

③个人问题与社会问题之间的关系。

第二节 社会工作实务通用过程模式的特点

考试要点四 通用过程模式的特点

1. 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。

2. 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。

3. 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。通用过程模式将助人过程区分为不同阶段并不意味着助人过程是截然分开的、各自独立的。相反，分解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。在实际工作中，不同的阶段可以交叉和重叠。

4. 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。

5. 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。同时，通用过程模式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。整合的社会工作价值有助于社会工作者专业责任的履行。

考试要点五 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

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。这在以个人为服务对象的个案工作中表现比较明显。

2. 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一步进行跟进。

3. 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。

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

考试要点六 通用过程模式中的四个基本系统

1. 改变媒介系统

所谓“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。他的任务在于促进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，实现计划变迁的目标。

2. 服务对象系统

(1) 定义。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。

(2) 来社会工作机构求助的服务对象的类型

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。

3. 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。

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。为了实现与服务对象的协议，帮助服务对象实现改变的目标，社会工作者要进行各种努力，调动各种资源。

考试要点七 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，需要改变的不仅是服务对象系统。
- (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。

【同步辅导】

第一题

周宾在一家工厂做技术工人，因为工作认真，经常受到领导的表彰，妻子是某单位的仓库管理员，他们有一个可爱的女儿正在读小学四年级，一家人的生活很幸福。

一个月前，周宾所在的工厂发生火灾，周宾在逃生时被机器砸断了双腿。虽然工厂为此赔付了一笔钱，但周宾却不能再继续从事工厂的工作了，扣除医药费后，赔偿金所剩无几。失去了家中主要的生活来源，还要负担周宾的康复费用，妻子肩上的担子更重了，她为了能多挣点钱，在周末和下班之余去做钟点工。女儿虽然年龄还小，但却十分懂事，家庭发生了变故后，她不再索要零花钱，在学习用具上能省就省，不再买衣服和鞋，不向家里要求任何东西。

看着辛苦的妻子和懂事的女儿，周宾觉得自己是个沉重的负担，特别对不起她们，认为如果自己离开，也许能让她们轻松一些，于是产生了自杀的念头。在妻子上班、女儿上学后，周宾找出了积攒的安眠药吞了下去，幸亏被忘带单位钥匙返回家中的妻子及时发现送到医院，因为抢救及时，周宾被救了过来。这件事情发生后，妻子不再放心周宾一个人在家，但她还要赚钱养家，不能每天看着丈夫，无奈的她找到社会工作者寻求帮助。

〔问题〕

- 1. 运用优势视角理论来评估周宾的情况。

2. 社会工作者应采用什么样的模式来帮助周宾?

第二题

张涛, 8岁, 父母常年在外地做生意, 张涛从小就和在农村的奶奶一起生活, 所以和父母的感情一般。近几年, 由于张涛父母生活条件改善, 在城里买了一套两居室的房子, 便将张涛接到城里和他们一起生活。自从张涛被接来后, 问题就不断产生。据学校老师反映, 张涛经常逃课, 而且对老师和同学的态度不好。张涛父亲对此事很气愤, 动手打了张涛, 导致张涛与父亲的关系更加紧张。社会工作者了解此事后, 采取社会工作者实务通用过程模式对张涛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张涛进行了帮助, 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, 分析张涛目前面临的问题并提供问题原因的分析视角。

第三题

在小瑛5岁的时候, 父母因感情不和离婚, 现在已经上小学的她一直和母亲生活。小瑛性格内向、胆小, 在学校不爱和同学们玩, 对于老师提出的问题也不举手回答。近期小瑛的母亲因为单位整改下岗了, 生活出现了困境。最近小瑛的母亲发现孩子的反应有些迟钝, 遂向社会工作者梅婷求助。经梅婷了解, 小瑛从小目睹了父母吵架的全过程, 父母之间相互指责, 在她幼小的心灵中留下了不可磨灭的阴影。

[问题]

试运用“社会生态系统理论”分析此案例, 并为社会工作者梅婷设计简单的工作介入目标。

第四题

近几年, 由于许多青年人都外出打工, 所以空巢老人越来越多, 他们有些人因为常年独自生活、也很少和其他人来往、疾病增多无人照顾等多方面因素, 感觉到孤单和无助。

[问题]

如果您是此社区的社会工作者, 试结合“人与资源系统的互动”分析这种现状并制订一份服务计划。

【参考答案及解析】**第一题**

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。

运用优势视角理论对周宾的情况进行评估：

(1) 环境的优势：周宾一家人关系很融洽，妻子努力赚钱养家，女儿乖巧懂事。

(2) 个人的优势：周宾失去了双腿，但还有健全的上半身和正常的头脑，而且周宾是一个做事认真的人。

(3) 环境的缺失：生活的重担都落在了妻子一个人的身上，在下班和周末的时间还要打零工，没有时间来照顾周宾。

(4) 个人的缺失：周宾因为自己无法再继续工作，给家人带来沉重的负担，情绪很低落，甚至有自杀行为。

2. 社会工作者可以采取增强权能模式来帮助周宾。因为周宾觉得自己不但帮不了家人，还成为了沉重的负担，对于生活的态度很消极，社会工作者采用增强权能模式，运用优势视角的评估来改变周宾的认识，从正面看待问题，帮助他提升自信和自尊，激发他的潜能，帮助他找到适合残疾人所从事的工作，从而改变他的消极态度，解决其面临的问题。

第二题

1. (1) 社会工作实务的通用过程模式就是一种用于个人、家庭、群体、组织和社区工作的基本程序和方法，是对助人行动之基本程序和方法的概括，通用过程模式显示和说明了社会工作的助人过程具有稳定性和规范性。为社会工作者在助人过程中组织起助人思想和行动、为社会工作价值、认识和技巧的运用提供了一个框架，指示着助人活动的方向，是一个结构化的适用于所有社会工作领域和服务对象的一般性的实务方法。

(2) 通用过程模式将助人过程看作是一个有计划、有步骤解决问题的过程，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. 张涛目前面临的问题及其分析视角：

(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) 造成张涛问题的原因

第一，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，所以可能产生经常逃课，而且对老师和同学的态度很不好等问题。

第二，从家庭环境来说，张涛从小在奶奶的照顾下长大，和父母缺少依恋感情，而父母也忽视了和张涛进行沟通和交流，所以导致了家庭矛盾的发生。

第三，从大的社会环境看，张涛所在的学校可能也缺少对张涛的适应辅导。

但是，张涛年纪比较小，适应性比较强，另外张涛现在和父母在一起，有机会改善亲子关系，而且张涛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。

(3) 问题原因的分析视角

从上述分析看，张涛案例问题原因的分析视角有个人、家庭、学校、社会环境等，张涛的问题是这些不同方面的因素共同作用的结果。

第三题

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。本案例中的微观系统即小瑛的个人系统，包括小瑛性格内向、胆小，反应迟钝这些子系统；中观系统是对小瑛有影响的小群体，包括小瑛的母亲、小瑛的同学和朋友；而宏观系统即比家庭更大的群体和系统，包括小瑛所在的学校、所在社区等。

2. 依据社会生态系统的理论框架，社会工作者梅婷可考虑将目标焦点设为：

(1) 通过促进小瑛个人的成长，增强她对环境的适应能力和抗逆力。

(2) 通过各种方法治愈小瑛的心灵伤害，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，帮助小瑛及其家庭发掘各方资源，满足生活需求，营造一个有利于小瑛家庭朝更健康方向发展的外部环境。

第四题

1. 社会工作对问题产生根源的认识，不是将问题的根源简单地归结于个人，而是认为人之所以产生问题，根源在于人与他们所处的社会环境的互动即关注的不是“谁”有问题，而是环境中的各种因素怎样相互作用，从而影响了人们在完成任务过程中对问题的处理。某社区老年人比较多，这些老年人因为常年独自生活、也很少和其他人来往、疾病增多无人照顾等多方面因素，感觉到孤单和无助，是由于子女工作繁忙没有时间关心老人还是这些老人之间没有及时沟通，交流导致他们有这些感受？如果问题出在子女身上，就要从社区角度加大宣传，让子女能够对于父母进行更多地关心。如果是后一种原因，就需要社区通过各种形式使老人之间能够很好地进行交流。所以，社区社会工作者应该努力使家庭系统、社区系统和其他系统充分发挥作用，并且能够使这些系统联结，更好地为这些老人服务。

2. 根据“人与资源系统的互动”理论，一般来说，人与资源系统的互动关系有三种类型：人在资源系统中的互动，人与资源系统的互动和资源系统之间的互动。可以结合这三种互动类型来制订计划，例如：

(1) 通过宣传单、社区橱窗、社区广播等形式让子女关注对于老人的感情支持和关怀。

(2) 社区以开办亲子活动的方式邀请老年人参加，可以使老年人之间加强了解；并且社区还可以通过在周末开办兴趣小组、健身比赛等多种活动让老年人能够很好地进行交流和沟通。

(3) 社区也可考虑聘请一些专业老师，通过专门介绍老年人知识的方式，让老年人参加。