



# 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

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

张 菡 主编

# 2014

## 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



# 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

社会工作者职业水平考试试题研究组 编

主编 张 菡

副主编 王 彤 高彦梅 李广坡

# 2014

## 中级

**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,2014. 1  
(社会工作者职业水平考试考点精讲·真题自测)  
ISBN 978 - 7 - 5093 - 5082 - 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 007727 号

策划编辑 邱小芳

责任编辑 李连宇

封面设计 杨泽江

---

**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)**

SHEHUI GONGZUOZHE ZHIYE SHUIPING KAOSHI KAODIAN JINGJIANG · ZHENTIZICE  
——SHEHUI GONGZUO SHIWU(ZHONGJI)

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/787 × 1092 毫米 16

版次/2014 年 4 月第 1 版

印张/ 16.5 字数/ 291 千

2014 年 4 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5082 - 9

定价:36.00 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 - 66026587

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〈助理社会工作者、社会工作者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者、社会工作者两个类别。

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

<b>第一章 社会工作实务的通用过程模式</b> .....	1
第一节 通用过程模式的理论依据 .....	2
第二节 社会工作实务通用过程模式的特点 .....	8
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 .....	9
<b>第二章 社会工作实务的通用过程</b> .....	13
第一节 接    案 .....	14
第二节 预    估 .....	19
第三节 计    划 .....	23
第四节 介    入 .....	27
第五节 评    估 .....	31
第六节 结    案 .....	32
<b>第三章 儿童社会工作</b> .....	37
第一节 儿童社会工作概述 .....	39
第二节 儿童社会工作的主要内容 .....	44
第三节 儿童社会工作的主要方法 .....	48
<b>第四章 青少年社会工作概述</b> .....	55
第一节 青少年社会工作概述 .....	56
第二节 青少年社会工作的主要内容 .....	58
第三节 青少年社会工作的主要方法 .....	63
<b>第五章 老年社会工作</b> .....	70
第一节 老年社会工作概述 .....	72
第二节 老年社会工作的主要内容 .....	76
第三节 老年社会工作的主要方法 .....	79
<b>第六章 妇女社会工作</b> .....	87
第一节 妇女社会工作概述 .....	88

第二节 妇女社会工作的主要内容 .....	92
第三节 妇女社会工作的主要方法 .....	97
<b>第七章 残疾人社会工作概述 .....</b>	<b>104</b>
第一节 残疾人社会工作概述 .....	105
第二节 残疾人社会工作的主要内容 .....	110
第三节 残疾人社会工作的主要方法 .....	112
<b>第八章 矫正社会工作 .....</b>	<b>120</b>
第一节 矫正社会工作概述 .....	121
第二节 矫正社会工作的主要内容 .....	126
第三节 矫正社会工作的主要方法 .....	129
<b>第九章 优抚安置社会工作 .....</b>	<b>137</b>
第一节 优抚安置社会工作概述 .....	138
第二节 优抚安置社会工作的主要内容 .....	142
第三节 优抚安置社会工作的主要方法 .....	145
<b>第十章 社会救助社会工作 .....</b>	<b>154</b>
第一节 社会救助社会工作概述 .....	156
第二节 社会救助社会工作的主要内容 .....	161
第三节 社会救助社会工作的主要方法 .....	163
<b>第十一章 家庭社会工作 .....</b>	<b>172</b>
第一节 家庭社会工作概述 .....	174
第二节 家庭社会工作的主要内容 .....	176
第三节 家庭社会工作的主要方法 .....	180
<b>第十二章 学校社会工作 .....</b>	<b>187</b>
第一节 学校社会工作概述 .....	188
第二节 学校社会工作的主要内容 .....	193
第三节 学校社会工作的主要方法 .....	199
<b>第十三章 社区社会工作 .....</b>	<b>207</b>
第一节 社区的含义 .....	208
第二节 社区社会工作的主要内容 .....	212
第三节 社区社会工作的主要方法 .....	216
<b>第十四章 医务社会工作 .....</b>	<b>222</b>
第一节 医务社会工作概述 .....	225
第二节 医务社会工作的主要内容 .....	231
第三节 医务社会工作的主要方法 .....	233

## 下篇 实战演练

模拟试卷一 .....	243
模拟试卷二 .....	244
模拟试卷三 .....	246
<b>参考答案</b> .....	<b>248</b>
模拟试卷一 .....	248
模拟试卷二 .....	251
模拟试卷三 .....	253

# 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

### ● 考情分析

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。本章作为社会工作实务的理论基础，贯穿了后面 13 章有关实务领域的内容，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

【2012 年】社区矫正对象李某，男，25 岁，未婚，初中毕业，与父母同住。李某认为钱是万能的，能够改变一切。他一直梦想着一夜暴富，对于收入较低的工作岗位不屑一顾。他从不主动了解就业市场的要求，加上学历较低，所以一直失业在家，每日无所事事。新入职的社会工作者小王认为，李某目前的状况主要由失业所致，只要替他找到了工作，问题就全部解决了，于是，小王想方设法寻找就业信息，多次向李某推荐就业岗位，但一直没有成功，因此，小王十分沮丧、困惑。

问题：

1. 本案例中社会工作者小王的服务目标存在什么偏差？
2. 对本案例中社会工作者小王的服务目标作出具体修改。

【案例解析】

1. 社会工作者在社会工作过程中，要确定服务目标，必须首先要界定服务对象的问题和需要，了解服务对象寻求帮助的原因、服务对象对自己的看法以及服务对象期望达到的目标。根据对问题的界定，来确定服务目标。

本案例中，小王对服务对象李某的问题进行界定，对李某目前状况进行归因，根据归因结



论确定服务目标。但小王对李某目前状况的归因出现了偏差:小王认为造成李某目前状况的主要原因是失业,而真正造成李某目前状况的原因是李某的错误观念和自身条件。李某认为金钱是万能的,而且梦想着一夜暴富,对收入低的岗位不屑一顾,自身学历低,且从未主动了解就业市场的需求。

小王服务目标的偏差:小王确定的服务目标是帮李某就业,改变其无所事事的现状;而李某的期望是“一夜暴富”。

小王应该确定的正确服务目标是:首先,帮助李某改变其“金钱万能”、“一夜暴富”的错误价值观念,使李某客观理性地认识自身情况,树立“脚踏实地”的观念。其次,引导李某关注就业市场的要求,努力提高自身技能。同时还要为李某提供就业信息,使李某脚踏实地的找工作。

2. 小王要根据对李某问题的正确界定,确定以下服务目标:

(1) 改变李某错误的价值观念和思想认识。

①改变李某“金钱万能”的错误价值观、金钱观,帮助他树立正确的价值观,让他明白“君子爱财,取之有道,用之有度”,人生还有许多比金钱更重要的东西;

②改变李某“一夜暴富”的错误思想认识,帮助他树立脚踏实地“劳动致富”的观念;

③改变李某眼高手低,“对于收入较低的工作岗位不屑一顾”的错误观念,引导他从工资较低的岗位做起,积累经验,提高技能。

(2) 引导李某客观正确地认识自身的条件。

让李某认识到自身学历低的客观条件,意识到自身存在的问题,使李某有需要改变自身的意识,然后帮助李某提高文化水平,学习新的职业技能。

此外,应引导李某主动了解市场需求,为李某提供就业信息,帮助他积极寻找工作。

## ● 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的宏观、中观和微观等各个层次的外在环境的特质、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. 生态系统理论的基本含义

社会工作生态系统理论与社会工作实务中的“人在情境中”的观点一脉相承。生态系统理论认为，有机体或有生命力的系统和其所处环境间维持着持续且交流的关系。在这个意义上说，人们和他们所处的环境也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，互为对方进行持续的改变和塑造。

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。

### 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。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,人与环境间相互影响和反映以达到最佳调和度。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调和。

### 3. 生态系统理论的工作切入点

生态系统理论认为,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。因此生态理论主张,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。生态系统理论认为,个人所在的各个系统在层次上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。

(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。中观系统分为两个层次,一为中间系统,即两个以上的系统间发生关联;二为外在系统,即两个以上的关联系统,在同一个间接的外在系统中发生关联。

(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。各系统层次在更宏观的文化环境和社会环境中发生关联,很多微观和中观层次的行为都需要干预其所在的宏观环境。因此考生要注意,个人的行为就是源于家庭、群体、组织和社区的,经这些系统模塑而成,即使服务对象是以个人身份前来求助,干预其所在的宏观环境也是非常重要的。

### 4. 生态系统理论下社会工作实务的任务

生态系统理论说明,个人或家庭问题产生的根源不单纯是个体内在的原因,很多情况下是由于环境资源的不足与障碍,是多种因素互动而形成的。因此考生要注意,社会工作实务的干预方向或说解决之道也是多元的。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。

(2) 环境的品质。环境包括物理和社会两个方面。物理环境包括人们生活的自然世界和人为世界;社会环境包括复杂的各类科层组织,以及人际间的社会网络。

(3) 生活中的问题。社会工作实务应聚焦于服务对象与环境交流时环境是否符合其生命任务和成熟发展的需要。为此,社会工作干预的目标在于:一要增强个人和群体的能力;二要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

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，已有效地协助服务对象改善其与环境之间的“调和度”。

依据生态系统理论，社会工作的直接服务重在通过环境工作提升个人应对环境压力的能力，满足发展的需要；在间接服务方面，针对社会中的弱势群体（如低收入者、留守儿童、流动儿童、身心障碍者等）长期经受“栖息地”社会排斥的问题，社会工作者应在社区、组织及政策倡导等层面发挥专业功能，包括动员社区资源以改善弱势群体的社会处境和生活品质，影响相关部门的服务，以发展有利于服务对象的政策和服务，以及通过政策制定过程影响政策和法律的修订来服务于服务对象。

### （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。

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。优势视角的实践意味着：作为社会工作者应做的一切，都要立足于发现和寻求、探索和利用服务对象的优势和资源，协助他们达到自己的目标，实现梦想，并面对他们生命中的挫折和不幸，抗拒社会主流的控制。

优势视角的优点在于它有分析、探索和发展服务对象自身的优势和能力，也在于它为服务对象培养那些能够解决他们问题的环境资源，协助他们达到自己的目标，以及满足他们自己的需求。

优势视角的社会工作实务强调：

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。

优势视角强调服务对象能力的提升，因此优势视角的社会工作实务是一个增能的过程，它鼓励服务对象的自决，支持对服务对象的尊重，并把后者作为重要的专业价值观。“增能”意味着帮助个人、群体、家庭，以及社区在其内部或周围探索和扩展其资源与手段的意图和过程。

※ **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,人类被看做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力量,对其所处环境进行干预,从而增进小红与环境的调和度。

### 考点三 社会工作实务通用过程的分析范式

#### (一) 内外影响力范式

内外影响力范式的基本假设是,人自身及其环境中生成的各种力量促使了他(他们)用某种方式形式。正是这些力量的相互作用产生了特定的行为。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。

将“内”和“外”影响力分为微观、中观和宏观系统,可以更加清楚地评估和分析服务对象问题的介入点。所谓“内部”是指来自于个人内在的动机下产生的行为,内部力量包括微观系统下生物的、心理的和社会的因素。而“外部”则是所有对个人行为施加了影响的因素。外部力量包括中观系统下的家庭、群体、学校等因素以及宏观系统下的文化、制度、组织等因素。这些力量的作用对社会工作实务分析具有重要意义。

#### (二) 社会功能发挥

社会工作的目的是增强人们和群体及社区的社会功能。恢复和增强社会功能也因此成为社会工作专业的核心目的和工作焦点。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。

### （三）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。

### （四）社会工作实务通用过程模式中的基本要素

社会工作对改善人与社会系统所处的社会环境所做的各种努力，以及这种努力所涉及的社会资源便构成了社会工作实务通用过程模式的基本要素，包括以下几方面：

#### 1. 完成生命任务的条件和资源

能够协助人们完成生命任务的资源系统有两类：

（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。非正式系统能够提供物质与精神的帮助。

（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，它们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，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

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；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

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着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。

※ **小试牛刀** 周斌，12岁，父母都是残疾人，家庭的生活条件较差，由于他在学校的成绩比较差，再加上家里也没有能力继续供他上学，所以在读完小学之后周斌就辍学在家。由于家庭条件的原因，周斌平时都不擅表达，也很少说话，虽然与其他同龄孩子相处友好，但是有明显的自卑和防备心理。周斌白天经常外面流浪，只有晚上才回家。

**问题：**

1. 请运用生命周期理论，分析周斌的现实资源情况。
2. 假如你是一名社会工作者，试评估周斌和他父母各自的需要。

#### 【案例解析】

1. 生命周期理论认为，在内外影响力分析范式中，人被看做是发展和成长的。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。

针对周斌刚刚小学毕业，没有文化知识，不善表达以及自卑、防备别人的心理特点，社会

工作者首先应提供帮助使周斌成长为一名合格的社会成员。首先,要帮助周斌继续接受学校教育,为他寻找学校以完成义务教育阶段的学习。其次,要与周斌的家庭取得联系,关注和帮助他们解决生活方面的困难和问题,还要与周斌的父母进行沟通,使父母加强与周斌之间的亲子交流,增强周斌的家庭归属感和建立家庭意识。最后,与周斌家乡的学校、老师、同学以及当地的政府及有关部门一起从不同的角度给予周斌和他的家庭帮助。这样才能创造一个有利于周斌成长的家庭和环境。

2. 周斌和他父母各自的需要具体表现为:

(1) 周斌的需要:

①心理表达的需要。有针对地对周斌进行个别辅导,培养他健康的心智,积极向上的品质,使他树立自信心理,并勇于表达自己的思想。

②接受教育的需要。周斌正值求知的年龄,需要通过多方支援,提供周斌继续接受教育的机会,并提供课业辅导,帮助他成绩提上去。

③获得家庭温暖、关爱的需要。周斌需要回归家庭,加强与父母的沟通和交流,并得到父母的关爱和家庭的温暖。

④社会资源支持的需要。周斌需要加强和同辈群体的接触和交流,以帮助他克服自卑和防备心理,并且需要学校、老师、社区等方面提供关心、鼓励和支持。

(2) 周斌父母的需要:

①社会各界给予支持,帮助周斌的家人解决家庭经济的困难。

②促进夫妻间的交流和亲子交流,增加与周斌沟通交流的机会,增进家庭温暖。

## 第二节 社会工作实务通用过程模式的特点

### 考点四 通用过程模式的特点

1. 强调助人是一个过程。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;改变是一种过程,社会工作者在该过程中促使服务对象在自我觉悟、自我引导和自我行动中教育自己和改变自己,进而学习改变;改变必须是一种主动与自发的过程,必须启发与促进服务对象内心的动机与愿望,使改变成为一种自觉的行为。

2. 运用综合方法。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。

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,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。

4. 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。

5. 整合的价值观。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。

### 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

#### 考点五 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

##### (一) 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。

##### (二) 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。

※ **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。