

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

中 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

中 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 (中级) / 化学工业出版社组织编写.  
北京: 化学工业出版社, 2014. 2

(2014 社会工作者职业水平考试备考精要及习题  
精练)

ISBN 978-7-122-19676-7

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 020292 号

---

责任编辑: 左晨燕  
责任校对: 边 涛

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: 北京市振南印刷有限责任公司

装 订: 三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张 13 $\frac{1}{4}$  字数 331 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: 48.00 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

<b>第 1 章 社会工作实务的通用过程模式</b> .....	1
<b>1.1 通用过程模式的理论依据</b> .....	1
1.1.1 通用社会工作过程模式的概念 .....	1
1.1.2 通用过程模式的理论依据 .....	1
1.1.3 社会工作实务通用过程的分析范式 .....	4
<b>1.2 社会工作实务通用过程模式的特点</b> .....	5
1.2.1 通用过程模式的特点 .....	5
1.2.2 运用通用过程模式应考虑的因素 .....	6
<b>1.3 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用</b> .....	6
1.3.1 通用过程模式中的四个基本系统 .....	6
1.3.2 四个基本系统对社会工作实务的意义 .....	7
<b>1.4 练习题及解析</b> .....	7
1.4.1 练习题 .....	7
1.4.2 解析 .....	9
<b>第 2 章 社会工作实务的通用过程</b> .....	13
<b>2.1 接案</b> .....	13
2.1.1 接案阶段社会工作者的主要任务 .....	13
2.1.2 接案的步骤及核心技巧 .....	14
2.1.3 影响接案成功的因素 .....	16
2.1.4 接案的注意事项 .....	16
<b>2.2 预估</b> .....	16
2.2.1 预估的目的和任务、特点及原则 .....	16
2.2.2 预估的基本步骤 .....	17
2.2.3 预估的主要方法 .....	18
<b>2.3 计划</b> .....	19
2.3.1 服务计划的构成 .....	20
2.3.2 制订服务计划的原则 .....	21
2.3.3 制订服务计划的方法 .....	21
2.3.4 服务协议的形式 .....	22
2.3.5 服务协议的签订过程及技巧 .....	22
<b>2.4 介入</b> .....	22
2.4.1 介入的特点 .....	22

2.4.2	介入的分类	22
2.4.3	选择介入行动的原则	23
2.4.4	直接介入的行动及策略	23
2.4.5	间接介入的行动及策略	23
<b>2.5</b>	<b>评估</b>	<b>24</b>
2.5.1	评估的目的、类型和作用	24
2.5.2	评估的方法与技巧	25
<b>2.6</b>	<b>结案</b>	<b>25</b>
2.6.1	结案的类型	25
2.6.2	结案阶段的主要任务	26
2.6.3	结案时服务对象的反应及处理方法	26
<b>2.7</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>27</b>
2.7.1	练习题	27
2.7.2	解析	28
<b>第3章</b>	<b>儿童社会工作</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>儿童社会工作概述</b>	<b>33</b>
3.1.1	儿童的概念与界定	33
3.1.2	儿童的需要	33
3.1.3	儿童的成长、面临问题及资源	33
3.1.4	儿童社会工作的定义和特点	34
3.1.5	中国儿童社会工作的法律基础	34
<b>3.2</b>	<b>儿童社会工作的主要内容</b>	<b>35</b>
3.2.1	儿童社会工作的理论基础	35
3.2.2	儿童社会工作的表现形式	36
3.2.3	对儿童有重要影响的社会要素	37
3.2.4	现阶段儿童社会工作的具体机构	37
<b>3.3</b>	<b>儿童社会工作的主要方法</b>	<b>37</b>
3.3.1	儿童社会工作的特殊性区别	37
3.3.2	“评估”方法在儿童社会工作中的应用	37
3.3.3	儿童社会工作的具体方法	38
<b>3.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>40</b>
3.4.1	练习题	40
3.4.2	解析	41
<b>第4章</b>	<b>青少年社会工作</b>	<b>45</b>
<b>4.1</b>	<b>青少年社会工作概述</b>	<b>45</b>
4.1.1	青少年的需要及问题	45
4.1.2	青少年社会工作的概念及特点	45
4.1.3	青少年社会工作的系统架构	46
<b>4.2</b>	<b>青少年社会工作的主要内容</b>	<b>46</b>
4.2.1	思想道德品格辅导	46

4.2.2	心理及认知辅导	47
4.2.3	生涯发展辅导	47
4.2.4	就学就业辅导	48
4.2.5	生活方式与人际交往辅导	48
4.2.6	行为偏差及矫正服务	48
4.2.7	弱势青少年保障服务	49
<b>4.3</b>	<b>青少年社会工作的主要方法</b>	<b>49</b>
4.3.1	青少年社会工作的理论基础	49
4.3.2	青少年社会工作直接方法的主要特点	50
4.3.3	青少年社会工作专项服务	51
<b>4.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>52</b>
4.4.1	练习题	52
4.4.2	解析	54
<b>第5章</b>	<b>老年社会工作</b>	<b>60</b>
<b>5.1</b>	<b>老年社会工作概述</b>	<b>60</b>
5.1.1	老年人及老年期	60
5.1.2	老年期的特点	60
5.1.3	老年人的需要及问题	61
5.1.4	老年社会工作及其特点	62
<b>5.2</b>	<b>老年社会工作的主要内容</b>	<b>62</b>
5.2.1	身体健康方面的服务	62
5.2.2	认知与情绪问题的处理	63
5.2.3	精神问题的解决	63
5.2.4	社会支持网络的建立	63
5.2.5	老年特殊问题的处理	63
<b>5.3</b>	<b>老年社会工作的主要方法</b>	<b>65</b>
5.3.1	老年个人与家庭工作方法	65
5.3.2	老年人小组工作方法	65
5.3.3	老年社区照顾	66
5.3.4	老年机构照顾	66
<b>5.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>67</b>
5.4.1	练习题	67
5.4.2	解析	69
<b>第6章</b>	<b>妇女社会工作</b>	<b>74</b>
<b>6.1</b>	<b>妇女社会工作概述</b>	<b>74</b>
6.1.1	妇女的生理和心理特点	74
6.1.2	妇女的需要和问题	74
6.1.3	妇女社会工作的内涵和特点	75
6.1.4	妇女社会工作的目标和原则	76
<b>6.2</b>	<b>妇女社会工作的主要内容</b>	<b>76</b>

6.2.1	针对妇女具体需要和发展的工作	77
6.2.2	推进社会性别平等的工作	79
<b>6.3</b>	<b>妇女社会工作的主要方法</b>	<b>80</b>
6.3.1	性别分析的方法	80
6.3.2	妇女赋权的方法	80
6.3.3	性别视角的社会工作方法	81
<b>6.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>82</b>
6.4.1	练习题	82
6.4.2	解析	84
<b>第7章</b>	<b>残疾人社会工作</b>	<b>89</b>
<b>7.1</b>	<b>残疾人社会工作概述</b>	<b>89</b>
7.1.1	残疾人社会工作的内涵	89
7.1.2	残疾人社会工作的特点	89
7.1.3	残疾人存在的主要问题	90
7.1.4	残疾人的基本需求	90
<b>7.2</b>	<b>残疾人社会工作的主要内容</b>	<b>92</b>
7.2.1	维护残疾人的合法权益	92
7.2.2	改善残疾人的生活质量	93
<b>7.3</b>	<b>残疾人社会工作的主要方法</b>	<b>94</b>
7.3.1	社区康复模式	94
7.3.2	社会康复模式	94
7.3.3	职业康复模式	95
7.3.4	教育康复模式	96
<b>7.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>97</b>
7.4.1	练习题	97
7.4.2	解析	98
<b>第8章</b>	<b>矫正社会工作</b>	<b>101</b>
<b>8.1</b>	<b>矫正社会工作概述</b>	<b>101</b>
8.1.1	矫正对象的需要及问题	101
8.1.2	矫正社会工作的概念及其功能	101
8.1.3	矫正社会工作的特点	102
8.1.4	矫正社会工作的起源与发展	102
<b>8.2</b>	<b>矫正社会工作的主要内容</b>	<b>104</b>
8.2.1	司法判决前的社会工作	104
8.2.2	监禁场所中的社会工作	104
8.2.3	社区矫正中的社会工作	105
8.2.4	刑满释放后的社会工作	105
<b>8.3</b>	<b>矫正社会工作的主要方法</b>	<b>106</b>
8.3.1	矫正社会工作的理论基础和价值理念	106
8.3.2	矫正社会工作的主要方法	107



8.4	练习题及解析	109
8.4.1	练习题	109
8.4.2	解析	110
<b>第9章</b>	<b>优抚安置社会工作</b>	<b>115</b>
9.1	优抚安置社会工作概述	115
9.1.1	优抚安置社会工作服务对象的需要和问题	115
9.1.2	优抚安置社会工作服务对象的特点	116
9.1.3	优抚安置社会工作的含义	116
9.1.4	优抚安置社会工作的特点	116
9.2	优抚安置社会工作的主要内容	117
9.2.1	优抚医院社会工作的内容	117
9.2.2	光荣院社会工作的内容	118
9.2.3	烈士褒扬社会工作的内容	118
9.2.4	军供社会工作的内容	119
9.2.5	复员退伍军人安置社会工作的内容	119
9.2.6	军休社会工作的内容	119
9.3	优抚安置社会工作的主要方法	119
9.3.1	优抚安置社会工作各领域需掌握的共性方法	119
9.3.2	优抚医院和光荣院的介入重点	120
9.3.3	复员退伍军人安置社会工作的介入重点	122
9.3.4	军休社会工作的介入技巧	123
9.4	练习题及解析	124
9.4.1	练习题	124
9.4.2	解析	125
<b>第10章</b>	<b>社会救助社会工作</b>	<b>130</b>
10.1	社会救助社会工作概述	130
10.1.1	社会救助的概念与内容	130
10.1.2	社会救助基本程序	130
10.1.3	社会救助的基本特征	131
10.1.4	社会救助社会工作的定义和特点	131
10.1.5	社会救助社会工作的主要作用	132
10.1.6	社会救助社会工作的理论基础	132
10.2	社会救助社会工作的主要内容	132
10.2.1	以反贫困为主的基本生活救助	132
10.2.2	专项救助社会工作的内容	133
10.2.3	灾害救助社会工作的主要内容	133
10.2.4	流浪乞讨救助社会工作的主要内容	133
10.3	社会救助社会工作的主要方法	134
10.3.1	基本生活救助的工作方法	134
10.3.2	专项社会救助的工作方法	136

10.3.3	灾害救助的工作方法 .....	136
10.3.4	流浪乞讨人员救助的工作方法 .....	137
<b>10.4</b>	<b>练习题及解析</b> .....	138
10.4.1	练习题 .....	138
10.4.2	解析 .....	139
<b>第 11 章</b>	<b>家庭社会工作</b> .....	144
<b>11.1</b>	<b>家庭社会工作概述</b> .....	144
11.1.1	家庭社会工作的定义 .....	144
11.1.2	家庭社会工作的基本假设 .....	145
<b>11.2</b>	<b>家庭社会工作的主要内容</b> .....	146
11.2.1	家庭社会工作的重要理论和概念 .....	146
11.2.2	家庭社会工作的基本内容 .....	147
11.2.3	我国开展的家庭服务 .....	147
<b>11.3</b>	<b>家庭社会工作的主要方法</b> .....	148
11.3.1	家庭社会工作的基本原则 .....	148
11.3.2	家庭社会工作的实施步骤 .....	149
11.3.3	家庭社会工作的常用方法 .....	149
<b>11.4</b>	<b>练习题及解析</b> .....	150
11.4.1	练习题 .....	150
11.4.2	解析 .....	152
<b>第 12 章</b>	<b>学校社会工作</b> .....	157
<b>12.1</b>	<b>学校社会工作概述</b> .....	157
12.1.1	学校社会工作的特点 .....	157
12.1.2	学校社会工作的定位 .....	157
12.1.3	学校社会工作的要素与功能 .....	158
<b>12.2</b>	<b>学校社会工作的主要内容</b> .....	159
12.2.1	针对学生一般需要的学校社会工作 .....	159
12.2.2	针对学生特殊需要的学校社会工作 .....	160
12.2.3	结合家庭与社区的力量,开展学校社会工作 .....	162
<b>12.3</b>	<b>学校社会工作的基本方法</b> .....	162
12.3.1	抗逆力的理论与方法 .....	162
12.3.2	个案管理方法的组织与运用 .....	164
12.3.3	团体辅导方法的组织与运用 .....	164
<b>12.4</b>	<b>练习题及解析</b> .....	165
12.4.1	练习题 .....	165
12.4.2	解析 .....	166
<b>第 13 章</b>	<b>社区社会工作</b> .....	171
<b>13.1</b>	<b>社区社会工作概述</b> .....	171
13.1.1	社区的含义 .....	171

13.1.2	社区社会工作的含义	171
13.1.3	社区社会工作的目标	171
13.1.4	社区社会工作的特点	172
<b>13.2</b>	<b>社区社会工作的主要内容</b>	<b>173</b>
13.2.1	社区服务	173
13.2.2	社区就业	174
13.2.3	社区治安	175
13.2.4	人民调解	176
13.2.5	社区卫生	176
13.2.6	社区教育	177
<b>13.3</b>	<b>社区社会工作的主要方法</b>	<b>178</b>
13.3.1	社区社会工作的过程	178
13.3.2	社区社会工作的主要方法	179
<b>13.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>181</b>
13.4.1	练习题	181
13.4.2	解析	183
<b>第14章</b>	<b>医务社会工作</b>	<b>188</b>
<b>14.1</b>	<b>医务社会工作概述</b>	<b>188</b>
14.1.1	医务社会工作的概念	188
14.1.2	医务社会工作的特点	188
14.1.3	对健康与疾病的理解	188
14.1.4	医务社会工作对象的需要和问题	189
<b>14.2</b>	<b>医务社会工作的主要内容</b>	<b>189</b>
14.2.1	医院社会工作的内容	189
14.2.2	公共卫生社会工作的内容	190
14.2.3	精神健康社会工作的内容	190
<b>14.3</b>	<b>医务社会工作的主要方法</b>	<b>191</b>
14.3.1	医院社会工作的主要方法	191
14.3.2	公共卫生社会工作的主要方法	192
14.3.3	精神健康社会工作的主要方法	193
<b>14.4</b>	<b>练习题及解析</b>	<b>194</b>
14.4.1	练习题	194
14.4.2	解析	196

# 第1章

## 社会工作实务的通通用过程模式

### 1.1 通通用过程模式的理论依据

#### 1.1.1 通用社会工作过程模式的概念

通用社会工作的过程模式指从实践经验中提升出来的、描述和总结了实务运作过程中的重要变项，以及它们之间的相互关系，因而是具有结构性、广泛性和一般性的相对固定并且具有普适性的工作程序，是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的普遍性的工作方法。

通用社会工作实务过程模式是对社会工作实务的通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“社会工作实务的通通用过程模式”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，简称通通用过程模式。

通通用过程模式是吸收了前人各种助人模式的经验，识别出助人过程中所具有的普遍性和共同性的因素，将之加以组织和结构化所形成的一般性助人程序。

社会工作实务的通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。

#### 1.1.2 通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。

##### (2) 系统理论

系统论是关于研究一切综合系统或子系统的一般模式、原则和规律的理论体系。一般系统论认为，系统是由各部分（要素）组成的具有一定层次和结构并与环境发生关系的复杂整体，其功能取决于其组成部分以及这些部分之间的相互关系。

① 人类社会系统的特点 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。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们的行为。

② 社会工作的系统视角 系统理论分析组织、政策、社区和群体对个人的影响，认为个人处于环境中的各种系统不断的相互作用中。社会工作的目的就是要改善服务对象与其系统间的相互作用的形态和性质。

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：在系统视角下，个人、群体、组织和社区的环境系统是社会工作者介入和改变的场域，在这个场域里所有的元素都彼此相互交错和影响。系统视角的社会工作实务强调：

- a. 注重个人的整体性和完整性；
- b. 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；
- c. 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如下。

a. 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。

b. 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。

c. 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。

d. 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 社会工作的生态系统理论沿用了生态理论的“栖息地”和“生存空间/活动范围”的概念。

生态系统理论认为，个体须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。

② 生态系统理论的核心概念 生态系统理论的六个核心概念及含义如表 1-1 所示。

表 1-1 生态系统理论的核心概念

核心概念	含义
生命周期	指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。运用时间线方法可以重现服务对象所经历的集体历史事件
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	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
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。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、支持之间无法搭配调和

③ 生态系统理论的工作切入点 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（如表 1-2 所示）。

表 1-2 生态系统层次

生态系统	含义
微观系统	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
中观系统	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。这些系统的关联构成一个在个体所处微观系统之外的中观系统
宏观系统	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

社会工作的生态系统理论将系统理论的抽象性与社会工作实务的要求和事实加以联系，强调社会工作的实务目标是使个人、群体、组织和社区能够适应环境的要求。依据生态系统理论的观点，社会工作将焦点放在四个方面：a. 促进人们的成长和发展；b. 增强人们适应环境的能力；c. 移除环境对人和群体的阻碍；d. 增加社会和物理环境对人们需求的响应和营养成分的提供：

④ 生态系统理论下社会工作实务的任务 生态系统理论下社会工作实务的任务如表 1-3 所示。社会工作实务干预的目标在于：a. 增强个人和群体的能力；b. 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。

表 1-3 社会工作实务的任务

任务	含义
人与环境的调和程度	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、人和群体的因变策略，以及环境的问题
环境的品质	物理环境 包括人们生活的自然世界和人为世界，人为世界经由区位空间的组成和建构、自然的周期变化而影响人们的生活历程发展
	社区环境 包括复杂的各类科层组织，以及人际间的社会网络
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。因此服务对象的问题、人格的发展与环境的需求都属于正常的“生活中的问题”，而不是行为病态或品德瑕疵的问题。生态系统理论称此为社会工作实务的“生活模型”

⑤ 生态系统理论下的整合社会工作实务 社会工作的功能就在于增进个人、家庭、及群体的需要与环境中的支持资源的两相调和度，同时兼具直接服务和宏观（社区、组织及政治、经济、文化）干预两个层次的专业功能。社会工作的直接服务重在通过环境工作提升个人对环境压力的能力，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、流浪儿童、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与服务，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等。

#### （4）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（能力视角）的实践意味着：作为社会工作者所应该做的一切，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。

生态系统理论暗含着一个基本假设：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。

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。优势视角将增能的概念建立于五个理念之上：①与服务对象之间的合作伙伴关系；②对扩大服务对象能力和优势的强调；③关注个人或家庭与环境；④将服务对象视为积极的能动主体；⑤将个人的精神指向一直受到剥夺和压制的人群。

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。作为专业助人者，社会工作者要避免以一种父爱主义的姿态与服务对象沟通，即告诉人们什么是好的，号召人们去做正确的事情。相反，优势视角提供了另外一种态度和承诺：个人和社区的优势是可以再生、可以发展和可以扩展的资源。

### 1.1.3 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。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。

社会工作者可以用这个分析范式协助评估服务对象的需要和问题，制订干预计划。这个分析范式还可以帮助社会工作者进行预防性工作。

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。同时，将生命周期中的重要发展阶段加入到对内部力量的分析中，就可以非常清楚地认识不同服务对象的不同需要与他们的问题之间的关系，以及这些需要满足和问题解决与不同社会系统之间的内在联系，这种分析可以帮助社会工作者系统、全面地思考解决问题的办法。

#### (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。

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。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。

### (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。

内外影响力范式可以作为通用社会工作过程模式的辅助性分析框架，帮助社会工作者理解人、群体及社区问题产生的原因，以便制订有针对性的干预措施。

### (4) 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，包括以下几方面内容。

① 完成生命任务的条件与资源 能够协助人们完成生命任务的资源系统有下列两类。

a. 非正式（或自然）的资源系统。该系统主要包括家庭、朋友、邻居、同事、亲戚等。

b. 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 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，而且与有密不可分的内在联系，社会的公共问题是个人问题为基础的。

## 1.2 社会工作实务通用过程模式的特点

### 1.2.1 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，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，一道去发现和分析问题，进而学习改变。

③ 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，从各种知识和方法中选取最好和最适当地



加以综合运用。这些知识和方法经过了实践检验，确实可信。

### (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。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，会影响到完成下一个阶段任务的完成。

### (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。

## 1.2.2 运用通用过程模式应考虑的因素

运用通用过程模式应考虑有：①助人过程各阶段的先后次序是有弹性的；②工作过程可能是螺旋式的；③模式本身只可作为实务过程的参考。

# 1.3 通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

## 1.3.1 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、改变的目标和为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

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有关司法机构要求的。

### (3) 目标系统

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。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。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行动系统一道工作，完成不同的改变任务，实现不同的