

2013社会工作者职业水平考试 备考精要及习题精练

社会工作

综合能力

初 级

化学工业出版社 组织编写



SHEHUI GONGZUO
ZONGHE NENGLI



化学工业出版社

2013社会工作者职业水平考试 备考精要及习题精练

社会工作

综合能力

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

社会工作综合能力 初级/化学工业出版社组织编写. —北京: 化学工业出版社, 2013. 1
(2013 社会工作者职业水平考试备考精要及习题精练)
ISBN 978-7-122-15882-6

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 (2012) 第 282398 号

责任编辑: 左晨燕
责任校对: 吴 静

装帧设计: 关 飞

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 装: 北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张 10 字数 244 千字 2013 年 1 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: 38.00 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。

《2013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2013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
2012年10月于北京

目 录

第 1 章 社会工作的目标、对象及领域	1
1.1 社会工作的含义和特点	1
1.1.1 社会工作的含义	1
1.1.2 社会工作的特点	1
1.2 社会工作的目标及功能	2
1.2.1 社会工作的目标	2
1.2.2 社会工作的功能	3
1.3 社会工作的对象及要素	4
1.3.1 社会工作的对象	4
1.3.2 社会工作的要素	4
1.4 社会工作的主要领域	5
1.5 社会工作的主要角色	7
1.5.1 社会工作的角色	7
1.5.2 社会工作者的知识基础	7
1.5.3 社会工作者的能力要求	8
1.6 练习题	8
1.6.1 单项选择题	8
1.6.2 多项选择题	12
1.6.3 答案及解析	14
第 2 章 社会工作价值观与专业伦理	19
2.1 文化传统与社会福利思想对社会工作价值观的影响	19
2.1.1 西方文化传统和社会福利思想对社会工作价值观的影响	19
2.1.2 中国传统文化对社会工作价值观的影响	19
2.2 社会工作价值观的内涵和体系	19
2.2.1 社会工作专业价值观的内涵	19
2.2.2 社会工作专业价值观的内容	20
2.2.3 我国社会工作专业实践的价值观	21
2.3 社会工作的专业伦理	22
2.3.1 社会工作专业伦理的含义和主要内容	22
2.3.2 社会工作实践过程中的伦理决定	23
2.4 社会工作专业的伦理守则	24

2.4.1	伦理守则的内涵	24
2.4.2	社会工作专业伦理守则的内容	24
2.5	练习题	24
2.5.1	单项选择题	24
2.5.2	多项选择题	26
2.5.3	答案及解析	28
第3章	人类行为和社会环境	32
3.1	人类行为	32
3.1.1	人类需要的层次和类型	32
3.1.2	人类行为的类型和特点	33
3.2	社会环境	34
3.2.1	社会环境的含义和特点	34
3.2.2	社会环境的主要构成要素	35
3.2.3	人类行为和社会环境的关系	36
3.3	人生发展阶段的主要特征及其面临的主要问题	36
3.3.1	婴幼儿阶段	36
3.3.2	学龄前阶段	37
3.3.3	学龄期阶段	37
3.3.4	青少年阶段	38
3.3.5	青年阶段	38
3.3.6	中年阶段	39
3.3.7	老年阶段	39
3.4	练习题	40
3.4.1	单项选择题	40
3.4.2	多项选择题	43
3.4.3	答案及解析	44
第4章	个案工作方法	48
4.1	个案工作的主要模式	48
4.1.1	心理社会治疗模式的内容及特点	48
4.1.2	危机介入模式的内容及特点	49
4.1.3	行为治疗模式的内容及特点	50
4.1.4	人本治疗模式的内容及特点	50
4.2	个案工作各阶段的工作重点	50
4.2.1	接案或转介	50
4.2.2	收集资料	51
4.2.3	制订计划	51
4.2.4	签订协议	51
4.2.5	开展服务	52
4.2.6	结案	52
4.2.7	评估	52

4.2.8 追踪	53
4.3 个案工作的常用技巧	53
4.3.1 会谈	53
4.3.2 建立关系	53
4.3.3 收集资料	53
4.3.4 方案策划	54
4.3.5 评估	54
4.4 练习题	54
4.4.1 单项选择题	54
4.4.2 多项选择题	56
4.4.3 答案及解析	58
第5章 小组工作方法	61
5.1 小组工作的概念、类型与特点	61
5.1.1 小组工作的概念界定	61
5.1.2 小组工作的类型	61
5.1.3 小组工作的特点与功能	62
5.2 小组工作的模式	62
5.2.1 社会目标模式	62
5.2.2 治疗模式	63
5.2.3 互动模式	63
5.3 小组工作的过程	63
5.3.1 工作准备阶段	63
5.3.2 工作开始阶段	64
5.3.3 中期转折阶段	65
5.3.4 后期成熟阶段	66
5.3.5 结束阶段	66
5.4 小组工作技巧	67
5.4.1 沟通与互动技巧	67
5.4.2 小组讨论的技巧	67
5.4.3 小组活动的设计技巧	68
5.5 练习题	69
5.5.1 单项选择题	69
5.5.2 多项选择题	71
5.5.3 答案及解析	72
第6章 社区工作方法	76
6.1 社区工作的含义、特点和目标	76
6.1.1 社区与社区工作	76
6.1.2 社区工作的特点	76
6.1.3 社区工作的目标	77
6.2 社区工作的主要模式	77

6.2.1	地区发展模式	77
6.2.2	社会策划模式	78
6.2.3	社区照顾模式	79
6.3	社区工作各阶段的工作重点	80
6.3.1	准备阶段	80
6.3.2	启动阶段	81
6.3.3	巩固阶段	82
6.3.4	评估阶段	82
6.4	社区工作的常用技巧	82
6.4.1	与居民接触的技巧	82
6.4.2	会议技巧	83
6.5	练习题	84
6.5.1	单项选择题	84
6.5.2	多项选择题	87
6.5.3	答案及解析	88
第7章	社会工作行政	93
7.1	社会工作的含义与功能	93
7.1.1	社会工作的含义	93
7.1.2	社会工作行政的功能	93
7.2	社会服务方案策划	93
7.2.1	社会服务策划的含义和形式	93
7.2.2	社会服务方案策划	94
7.3	社会服务机构的类型与运作	95
7.3.1	社会服务机构的性质和类型	95
7.3.2	社会服务机构组织结构及其运作	96
7.4	社会服务机构志愿者管理	97
7.4.1	志愿者的定义和志愿者的管理	97
7.4.2	志愿者管理的内容和过程	97
7.5	社会服务机构的筹资方式	98
7.5.1	社会服务机构的资金来源	98
7.5.2	社会服务机构的筹资管理	98
7.6	社会工作督导的对象和内容	99
7.6.1	社会工作督导的含义	99
7.6.2	社会工作督导对象与督导者	99
7.6.3	社会工作督导的功能	99
7.6.4	社会工作督导的内容	100
7.7	练习题	101
7.7.1	单项选择题	101
7.7.2	多项选择题	104
7.7.3	答案及解析	105

第8章 社会工作研究	110
8.1 社会工作研究的含义与功能	110
8.1.1 社会工作研究的含义	110
8.1.2 社会工作研究的伦理	110
8.1.3 社会工作研究的主要功能	110
8.2 研究方法	111
8.2.1 定量研究与定性研究	111
8.2.2 定量研究方法	112
8.2.3 定性研究方法	113
8.2.4 非干扰性研究	115
8.2.5 行动研究	115
8.3 一般过程	116
8.3.1 定量研究的一般过程	116
8.3.2 定性研究的一般过程	117
8.3.3 报告撰写与成果应用	118
8.4 练习题	119
8.4.1 单项选择题	119
8.4.2 多项选择题	121
8.4.3 答案及解析	122
第9章 社会政策与法规	125
9.1 社会政策及其目标与功能	125
9.1.1 社会政策的含义和特征	125
9.1.2 社会政策的目标	126
9.1.3 社会政策的功能	126
9.2 社会工作者在社会政策制定与实施过程中的作用	127
9.2.1 社会政策与社会工作的关系	127
9.2.2 社会工作者在社会政策制定与实施过程中的作用	128
9.3 我国特定人群的社会政策法规	128
9.3.1 老年人合法权益的主要内容及保障方式	128
9.3.2 妇女合法权益的主要内容及保障方式	129
9.3.3 未成年人合法权益的主要内容及保障方式	130
9.3.4 残疾人合法权益的主要内容及保障方式	131
9.4 我国特定领域的社会政策法规	133
9.4.1 婚姻家庭政策法规	133
9.4.2 社会救助政策法规	135
9.4.3 劳动就业政策法规	136
9.4.4 医疗保障政策法规	140
9.5 练习题	141
9.5.1 单项选择题	141
9.5.2 多项选择题	144
9.5.3 答案及解析	146

第1章

社会工作的目标、对象及领域

1.1 社会工作的含义和特点

1.1.1 社会工作的含义

社会工作是由英文 Social Work 翻译过来的，指的是非营利的、服务于他人和社会的专业化、职业化的活动。在国际社会中这类活动被称为社会服务或社会福利服务。当前我国对社会工作有三种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。

(1) 普通社会工作 在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。这种社会工作是相对于本职工作而言的，可以称为普通社会工作。

(2) 行政性社会工作 在政府部门和群众团体中，专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动。这些工作都是由国家正式人员专门承担的助人解困的活动，工作人员较少受过助人方面的专业训练，所以它是行政性、非专业化的社会工作。

(3) 专业社会工作 由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。这在我国是一种新型的社会工作，它与国际上通行的社会工作比较接近。

1.1.2 社会工作的特点

(1) 职业助人活动 社会工作是一种专业助人活动，专业助人是它的第一个特点。社会工作是专业的、以困难群体为主要对象的、职业性的助人活动。在性质上，它是以服务于有困难群体的、以利他为目的的职业活动。

(2) 注重专业价值 专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。在现代社会，社会工作以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，以追求社会公正和社会进步为自己的理想，强调平等之爱，以帮助人为快乐，以帮助人作为自己的职责，在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。

(3) 强调专业方法 专业方法是指本职业独特的、在许多情况下要经过专业教育和培训才能掌握的方法。经过长期的实践和积累，社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作等一系列独特的工作方法。这是经过人们的反复实践、行之有效的、科学的方法和技术，通过教育和培训传递给新人，并通过实践得到不断发展。

(4) 注重实践 实践是人们参与改变任何事物的活动。社会工作从本质上来说是实践的，它通过对科学方法的运用，与服务对象一起帮助他们改变自己的困境，增进其社会功

能。社会工作的实践性不但要求社会工作者有理论联系实际的能力，而且有根据情况的变化不断改变工作方法与技巧的能力。

(5) 双方合作 社会工作是社会工作者帮助有困难、有需要的人克服困难的过程。社会工作是对人的工作，是社会工作者与服务对象的互动过程，从某种意义上来说，它也是社会工作者与服务对象“共同工作”的过程。

(6) 多方协同 社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者也要与其他人员合作，共同去解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。

1.2 社会工作的目标及功能

1.2.1 社会工作的目标

社会工作是现代社会应对纷繁复杂的社会问题而形成的职业活动。一般来说有如下目标。

(1) 服务对象层面的目标

① 解救危难 当个体的生命受到威胁、个人的基本生活受到严重伤害时，政府和社会都有责任帮助他们解除危机，面对危难，社会工作者的基本目标就是寻求资源，帮助他们走出困境。在受助者生命处于危机时，社会工作者要施于援手，并同其他人一道为其提供物质支持，并发挥自己的专业特长，提供心理支持，帮助他们脱离危难。

② 缓解困难 社会工作在帮助青少年走出迷恋电子网络困境、协助解决家庭问题、帮助单亲家庭走出困境、促进就业困难的人就业、帮助老年人适应退休及老年生活等方面都扮演着不可替代的角色。社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。当前在我国，社会的快速转型引发了许多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困难群体解决困难，使他们恢复正常生活。

③ 促进发展 社会工作认为人是有潜能的，社会工作者相信人们都会有能力在一定程度上回应他遇到的困难，而社会工作的目的之一就是发现和强化这些能力，使服务对象在得到帮助时能够增加自己面对困难的勇气和信心，从而更好地面对困难、走出困境、面对生活。

(2) 社会层面的目标

① 解决社会问题 社会工作认为，社会问题是指那些非纯生理性的问题，即与社会因素有关的问题，它包括因经济、政治、文化、社会关系等各种原因而产生的问题。社会问题可能是群体性的问题，也可能是个人性的问题。它是一种消极现象，不利于人们的正常生活和社会的健康发展。社会工作者秉持专业价值观，用自己的专业方法介入社会生活，解决个人、家庭、群体、社区和社会方面的问题，帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，解决和预防社会问题。

② 促进社会公正 社会公正也称社会正义，是指一个社会根据一定的价值观念，在经济、政治等资源分配方面所具有的正当性的状态。公正包括机会公正、过程公正和结果公正等内容。社会公正是现代社会的主要特征，也是社会主义制度的本质特征。追求和实现社会公正是社会主义制度的发展目标，也是社会工作的基本目标。社会工作的基本价值观念之一

就是追求社会公正。社会工作者相信人是有尊严的，不论年龄、性别、种族、职业，人们之间是平等的，人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。为了促进社会公正，社会工作者从多个方面介入社会生活，对不公正现象进行干预。这包括：为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为困难群体、弱势群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障。

1.2.2 社会工作的功能

(1) 功能的含义与类型 功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。从某一现象所起作用的基本性质的角度来分，功能可以被分为正功能和负功能。正功能是指所发挥的正面的、积极的、支持性的作用；负功能是指产生了消极的、负面的影响。

(2) 社会工作对服务对象的功能

① 促进服务对象正常生活 社会工作的重要任务是对生活上有困难的人给予必要的帮助。社会工作者向服务对象提供各种具体的帮助和服务，解决其困难，增强其能力，更深层的目标是帮助他们能正常生活。社会工作在物质帮助、心理和社会支持方面提供的援助是具体的，这可以解决服务对象遇到的迫切问题，同时希望服务对象能以此为契机走出困境，走向正常的社会生活，并不再如此依赖于社会工作者的帮助。实际上，促进服务对象正常生活就是增强他们的能力和权利，增进他们的功能，增进他们的尊严和促进他们生活于其中的社会环境的改善，使他们能像别人那样正常地生活。

② 促进人与社会环境的相互适应 在分析困难和问题的成因时，社会工作者既重视服务对象个人方面的原因，也重视社会方面的原因。在个人方面有生理、心理、个人经验、能力等方面的原因，在社会方面有家庭、社区、工作单位和社会制度安排等方面的原因。社会工作分析问题时的基本观点是“人在环境之中”，认为人与社会环境是相互依存的。社会工作者并不只是提供简单的、具体的服务，而是把服务对象能力的发展、外部环境的改变也作为工作目标。在此基础上，社会工作者希望促成人和社会环境的良性互动：通过解决问题和增强能力使服务对象能应对环境的压力和挑战；通过调动环境中的资源和改善环境，向人们提供更多支持。促进人与社会环境的相互适应和良性互动是社会工作者希望发挥也能够发挥的作用和功能。

(3) 社会工作对社会的功能

① 维持社会秩序 社会工作在最一般的意义上来说是具体解决社会问题的专业活动，对有困难人士问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且由于这些问题的解决可以减少因问题激化而可能产生的对社会秩序的冲击，从而有助于社会稳定。社会工作通过服务化解矛盾、解决问题，达到维持社会秩序的效果，间接地起到社会管理的功能。在解决问题的方法上，社会工作不但强调社会秩序的重要性，也强调不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题，因而要通过改变环境、完善制度来解决问题。

② 促进社会和谐 社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。和谐社会是一个“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会。社会和谐是人们从事正常生活的基础，也是人类福祉的一种表现。社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，致力于建立一个相互关怀的社会。这不但可以改善人们生活的具体的社会环境，也有利于促进社会和谐。社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务在化解矛盾和冲突时所产生的促

进社会和谐的作用，是一般行政方法所不能替代和无法比拟的。社会工作作为专门助人的职业，能够通过具体服务为和谐社会建设做出重要贡献，并且可以在社会上弘扬服务和慈善精神，促进互相关爱的良好的社会风气的形成，促进社会和谐。

1.3 社会工作的对象及要素

1.3.1 社会工作的对象

社会工作对象是指直接接受服务和帮助的个人或群体。随着范围的扩大，我们把社会工作的对象分为基本对象和扩大的对象。

① 社会工作基本对象 社会工作的基本对象依然是那些“最值得帮助的人”，如孤儿、孤寡老人、残疾人及因自然灾害等原因而陷入危险境地的人。这些人之所以“最值得帮助”，是因为他们的生活十分困难，如果没有他人的帮助可能会危及生命。在家庭、亲朋、社区不能向他们提供基本支持的情况下，政府和社会要承担起基本的责任。在政府的福利资源有限时，这些人就会成为被优先救助的人，也就成为社会工作的基本对象。

② 社会工作对象的扩大 随着社会问题的复杂化、社会进步和社会福利制度的发展，社会工作的对象也在不断扩大。主要表现为从帮助物质生活上最困难的人逐步扩展到所有基本生活遇到困难、难以自拔而需要帮助的人，从贫困的个体和家庭到有困难、欠发展的社会，从困难民众到一般公众。社会工作不但面对困难及弱势群体进行社会服务，而且面对社会进行公共服务。当出现严重的社会问题、公共危机时，社会工作者会以自己的方法和角度介入，帮助公众正确面对问题、应对问题。

1.3.2 社会工作的要素

(1) 服务对象 服务对象也称受助者、案主或工作对象，是社会工作者直接服务或帮助的对象，是其生活遇到困难、需要别人提供帮助的个人或人群。服务对象或受助者的存在是社会工作得以发生的基本前提。也是社会工作的基本要素。社会工作的服务对象不只是个人，还可能是家庭、群体和社区。从理论上来说，任何生活上遇到难以克服的困难的人和群体都可以成为社会工作的服务对象，但是实际上真正的服务对象是要通过社会工作者的评估才能确定的。

(2) 社会工作者 社会工作者是社会工作的基本要素。在社会工作过程中，社会工作者通过了解、评估服务对象的困难与需要，去设计和实施助人活动，通过与对方的相互配合与合作，达到助人目的。在这个过程中，社会工作者是助人行动的主体，他设计并引导助人过程的进行。

社会工作者是接受一定的专业教育或培训从事职业化社会服务的人或者团队。即从事社会工作的不只是指单个的社会工作者，也指他们的团队和所在的工作机构，因为在许多情况下，社会工作者是在团队及其机构的直接支持下开展工作的。

(3) 社会工作价值观 社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念。它包括社会工作对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法。社会工作的价值观是利他主义，即以帮助他人、服务于他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂，不仅表现在社会工作者对自己工作的看法上，更反映在他的全部工作之中。社会工作价

价值观是通过专业教育形成的，是在服务实践中养成的。

(4) 专业助人方法 专业助人方法是社会工作者的基本功，也是社会工作者区别于一般助人者的明显之处。社会工作的助人方法不只是指在实际工作中所使用的一般方法，而且指社会工作者群体在长期的助人实践中形成的、经过实践检验行之有效的做法，它们作为一种知识被社会工作者共享，并有效地支持着社会工作者的实践。

(5) 助人活动 助人活动是社会工作者依据其价值观向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程，它是社会工作的外在表现。助人或服务活动将受助者的需要与社会工作者的服务活动连接起来，并通过连续的活动去实现社会工作的目标。助人活动是社会工作最核心的部分，反映了价值观和工作方法、是社会工作的基本实践活动。

1.4 社会工作的主要领域

社会工作领域是指社会工作提供专业服务所介入的社会工作领域。社会工作领域十分宽广，主要包含以下几个方面。

(1) 儿童及青少年服务 中国的儿童指的是幼儿到少年这一年龄段的人，而联合国认为儿童的上限可以拓展到青年。按照国际上的理解，儿童服务指的是对幼儿、少年和青年的服务，是为了促进他们的健康成长而进行的福利服务。我们也可以把它细分为儿童服务、少年服务和青年服务。最基本的儿童服务包括对弃儿、残疾儿童及受虐儿童的援助，对儿童的受教育权的保护，以及对童工的救助，对沾染不良行为的少年儿童的帮助，对青年在恋爱过程中出现问题的辅导和帮助等。随着社会的进步和发展，社会工作在保护儿童权益、促进儿童健康成长方面发挥着日益重要的作用。

(2) 老年人社会服务 老年人社会服务或老年人社会工作是以老年人为对象的专业服务，是用社会工作理念和方法帮助老年人解决其面临问题的服务。我国有促进老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐的相关政策，在落实、落实好这些政策的过程中都需要社会工作的介入。

(3) 妇女社会服务 妇女社会服务（或称女性社会工作）是针对女性需要、为了促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务工作。这里的女性包括从女童到成年女性和老年妇女。妇女社会工作就是要帮助女性解决她们面临的、阻止她们正常生活和发展各种困难和问题。在解决这些问题的过程中，除了动用法律手段对某些伤害、歧视女性的行为进行遏制外，社会工作在解决这些问题的过程中能发挥重要作用。另外，女性发展也是社会工作不可忽视的工作领域。在增强女性自我保护意识、提高其在就业市场中的竞争能力、增强其处理家庭日常生活及家庭关系的能力等方面，社会工作都可以发挥支持作用。

(4) 康复服务 康复服务是针对残障人士而开展的、以增强和恢复他们的生理和社会功能为目的的福利服务。残障分为肢体残障和智力残障，前者是人的生理器官（躯体的主要部分）残缺或失去功能的状态，后者是人的智力和精神方面发育不足或受到损伤而不能发挥正常功能。康复服务主要是从增强和恢复残障者生理器官功能的角度开展的服务，包括物理治疗和精神康复两部分。通过物理治疗和精神康复，旨在提高残障者的机能，使其更有效地参与社会生活。社会还要为残障者参与社会生活创造适宜的条件，帮助他们融入社会。社会工作在残障人士服务方面的作用是不可替代的。

(5) 社会救助 社会救助是政府或社会服务机构对物质生活面临危机的社会成员提供的物质方面的支持和帮助。在现代社会,社会救助主要由政府承担责任,所以它也叫公共救助。社会救助是对因自然、个人及社会等各种原因而导致基本生活陷入困境者的救助,其目的是保障当事人的生命安全和基本权利。作为一种制度,社会救助是社会保障制度(社会福利制度)的最初级、最基本的组成部分。社会救助是政府对其成员生存权利的最基本的保护。社会救助首要的是向困难人群发放食物、生存物资和金钱,以保障他们免于饥饿、疾病,保障其生命安全。除此之外还应该向他们提供政策的、心理的帮助,增强他们应对生存困境的能力。

(6) 就业服务 就业服务是对就业有困难的人提供的专业服务,它包括就业辅导、就业培训、职业设计等多种内容。社会工作者可以通过心理辅导、信息支持、能力建设、资源连接等手段在就业服务方面扮演重要角色。社会工作在就业服务方面可以帮助求职者明确自己的要求,实现与就业市场的需求的良好衔接。社会工作者可以通过辅导帮助其克服困难、摆正自己的位置,积极地面对就业问题;可以协助对求职人员进行知识和技能培训,向求职者进行就业政策辅导,与劳动就业管理部门、用人单位建立联系,促成双方互相了解和相互接纳。

(7) 心理健康服务 心理健康服务是针对心理压力过大而影响了正常生活和患有精神疾病的人士开展的服务。社会工作者可以通过心理辅导帮助他们舒缓心理压力,进而使他们正常地投入工作和生活。对于那些有较严重精神疾病的人,社会工作者可以参与对他们进行心理健康方面的服务和治疗,帮助他们恢复正常的心理和精神状态。

(8) 家庭服务 家庭服务也叫家庭社会工作,它是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境而由社会工作者提供的支持性服务。家庭服务以家庭整体为服务对象,其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系,帮助恢复家庭的正常生活,发挥其正常功能。

(9) 医疗社会工作 医疗社会工作是在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作,与医疗事务相关的、主要在医疗机构内从事的社会工作也叫医务社会工作。社会工作者帮助患病者有效联结医疗资源,在就医过程中,帮助建立良好的医患关系,促进医生与患者之间的良好合作,建立患者与社区之间的良好关系。

(10) 学校社会工作 学校社会工作主要是以帮助学生正常学习和健康成长为目的的专业服务。学校社会工作主要包括治疗型、变迁型和延伸到校外的社会工作三类。

(11) 矫治服务 矫治也称矫正,它是司法机关和工作人员通过各种手段使犯罪者或有犯罪倾向的违法人员得到思想上、行为上的治疗,以重新融入社会的活动。矫治服务也包括矫治社会工作,指的是社会工作者运用社会工作的专业理论和方法对罪犯或有犯罪危险的违法人员提供思想教育、心理辅导、行为纠正,使之消除犯罪心理结构,修正其行为模式,以适应正常社会生活的服务。矫治服务包括在监狱中的服务和在社区中的服务,后者又叫社区矫正。

(12) 城乡社区发展 社会工作者在了解社区居民需要、社区发展项目的选择、组织动员社区力量、促进社区能力发展等方面发挥着重要作用。在我国,“三农”问题仍相当严重,农村发展已不完全是经济方面的问题,在农村反贫困、新农村建设过程中,社会工作应该而且可以发挥重要作用。

(13) 军队社会工作 军队社会工作是对心理压力过大及有其他困难的军人开展的社会服务。军队社会工作可以通过个别的心理辅导和开办多种形式的服务活动,帮助军人解决其

心理、生活、婚恋、家庭、退役时适应社会等方面的实际问题，积极地面对工作和生活。军队社会工作并不能代替军队思想政治工作，但在涉及非思想政治方面的问题时，社会工作的作用还是不容忽视的。

(14) 企业社会工作 企业社会工作也称工业社会工作，它是在企业中开展的社会工作。企业社会工作可以运用专业方法，通过心理辅导、开展服务和培训来提高职工的能力，更好地适应企业的生产；可以通过改善领导层与职工的沟通及推进参与来改善劳动关系、维护职工的合法权益；也可以通过帮助职工进行职业生涯设计来提高职工的积极性。

1.5 社会工作的主要角色

1.5.1 社会工作的角色

(1) 直接服务角色 指的是社会工作者直接面对服务对象的服务活动，社会工作者的直接服务角色如下。

① 服务提供者 社会工作者作为服务提供者，提供的不是简单的体力劳动，而常常是复合型的服务，即它会赋予服务以更多内容，通过这种服务尽量使受助者获得更大帮助。

② 支持者 社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立，克服困难，自我决策，即“助人自助”，并且应该成为服务对象积极反应的支持者、鼓励者，并应尽量创造条件使服务对象自立或自我发展。

③ 倡导者 倡导是社会工作者向服务对象提倡某种行为。在服务对象必须采取新的行动才能有助于其走出困境但服务对象对新的行动又不了解时，社会工作者应该成为服务对象采取某种行为的倡导者，即向服务对象倡导某种合理行为，并指导他们以使其成功。

(2) 间接服务角色

① 管理者 在社会工作过程中，社会工作者需要对该过程进行有效控制，对助人过程有科学的设计，并力图使实际过程能合理、有效的展开。

② 资源筹措者 社会工作者要解决服务对象的困难和问题，为了服务的顺利开展，常常需要联络政府部门、福利服务机构的负责人及同事、自愿组织甚至广大社会，向他们争取服务对象及资源。

③ 政策影响人 当社会工作者在服务过程中发现某些问题具有普遍性时，他就可能和应该向有关政府部门提出建议，制定、修订和完善政策。这样，可以避免社会问题的再次发生和减缓社会问题。在这种情况下，社会工作者就扮演着政策影响人的角色。社会工作者对适时地制定和改善社会政策负有一定责任。

④ 研究者 社会工作者要有效地解决问题，就必须科学地评估问题，合理地设计服务方案，准确地理解服务对象的行为，社会工作者作为一个有心人，对自己的实践经验进行研究，可以提高专业服务水准，发展社会工作专业知识与理论，可以为社会政策的制定提供依据。

1.5.2 社会工作者的知识基础

(1) 理论方面的知识 科学的助人要把问题放到现实的社会背景下来认识和分析，这就要求社会工作者具备较丰富的关于人类社会、社会现象方面的科学知识，这里包括社会学、

心理学等知识。

(2) 政策方面的知识 政策是政府制定的、涉及社会财富和公共利益分配的制度性安排。政府的政策也称公共政策，它是面对公众的。社会政策或社会福利政策是针对困难群体，对其给予优惠以促进社会公正的制度安排，社会政策是社会工作得以开展的重要基础。

社会政策主要涉及就业、社会保障、住房保障、医疗保障、教育权利、老人与残疾人服务等领域，涉及儿童、老人、妇女、残疾人等弱势群体的权益保护，这些都是社会工作的基本领域。

(3) 技术方面的知识 社会工作者要有效地达到助人目的，就必须掌握多种技术方面的知识。重要的包括调查研究方面的知识、现代资讯工具方面的知识等。

(4) 文化知识 社会工作者要解决的问题是多样化的，对这些问题的解决需要掌握多种文化知识。社会工作者必须掌握丰富的文化知识，包括宗教信仰、生活方式、生活习惯、婚丧嫁娶、生育死亡等相关知识。

1.5.3 社会工作者的能力要求

社会工作是实务型的工作，它的实质是以一系列的具体活动将社会工作者与服务对象联结起来，通过相互配合与努力，改变服务对象的困境状态。

(1) 技术能力 技术是处理问题的具体手段和方法。技术不但包括与自然科学相对应的技术（科学技术），也包括处理社会事务的技术（社会技术）。技术能力具体反映为人们处理具体问题的动手能力。

(2) 文化能力 文化是人们在生活实践中创造和习得的价值观念、行为规则、生活习惯和生活方式等，文化能力是指理解文化现象的能力。

(3) 心理素质 心理素质是一个人对外部事物的刺激做出反应的能力和特征，良好的心理素质包括：遇到问题要沉稳、冷静，要有良好的判断力和快速反应能力，要经得住困难和复杂问题的压力，要富有同情心又不感情化，要有乐观的心态等。只有具备较好的心理素质，才能处变不惊、充满信心，才能有效地与服务对象合作，有效地应对和解决问题。

(4) 持续学习能力 由于面对的困难和问题的复杂，社会工作者原来学得的知识 and 技能可能是不足够的，而需要不断用各种知识丰富自己，以适应工作之需要。社会工作者不但注重经验积累，也注重不断学习，就需要有持续学习的能力。社会工作者不但要参加专业团体所要求的专业培训，而且要留意各种机会，增加自己的知识和能力。

1.6 练习题

1.6.1 单项选择题

1. 从社会工作的起源看，社会工作最初的服务是（ ）。
A. 促进就业
B. 救助穷人
C. 心理辅导
D. 社会救助
2. 解决社会问题是社会工作专业的目标之一。下列属于社会问题的是（ ）。
A. 迷恋网络
B. 就业服务