


■ 全国社会工作者职业水平考试·助理社会工作者系列

# 社会工作实务

## (初级) 考点分析

■ 何欣 主编



 中国人民大学出版社

中国社会工作等级考试教材·初级社会工作实务

# 社会工作实务

## (初级) 考点分析

王 燕 主编

中国社会工作等级考试教材

全国社会工作者职业水平考试·助理社会工作师系列

# 社会工作实务（初级） 考点分析

何欣 主编

中国人民大学出版社

·北京·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务 (初级) 考点分析/何欣主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 6  
ISBN 978-7-300-15827-3

I. ①社… II. ①何… 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 096519 号

全国社会工作者职业水平考试·助理社会工作者系列

### 社会工作实务 (初级) 考点分析

何欣 主编

Shehui Gongzuo Shiwu (Chuji) Kaodian Fenxi

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.lkao.com.cn> (中国 1 考网)

经 销 新华书店

印 刷 北京市鑫霸印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2013 年 3 月第 1 版

印 张 7

印 次 2013 年 3 月第 1 次印刷

字 数 165 000

定 价 15.00 元

# 前 言

社会工作是一个以助人为宗旨，运用专业理念、知识、理论和方法，满足人们基本需要，预防和应对社会问题的职业。党的十六届六中全会明确提出了“建立宏大的社会工作人才队伍”的战略任务。2006年7月，国家人事部、民政部联合发布了《社会工作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》，标志着我国社会工作者职业水平评价制度的正式建立。自2008年起，每年6月组织全国助理社会工作者、社会工作者职业水平考试，作为评价社会工作职业水平的评价制度，极大地促进了社会工作的专业化和职业化发展。

为了帮助参加助理社会工作者考试的考生复习备考，本书编写人员在精心研究《2012年社会工作综合能力（初级）考试大纲》、《2012年社会工作实务（初级）考试大纲》以及往年考试真题的基础上，编写了本套书供考生复习使用。本套书一共四本，分别为《社会工作综合能力（初级）考点分析》、《社会工作综合能力（初级）真题解析与模拟试卷》、《社会工作实务（初级）考点分析》、《社会工作实务（初级）真题解析与模拟试卷》。其中，《社会工作综合能力（初级）考点分析》和《社会工作实务（初级）考点分析》两本书分别紧扣考试大纲的要求，凝练而全面地列举了社会工作的基础知识，通过章节考点、各重点知识点详析和拓展习题三部分的结构设计，协助考生精准记忆和理解每一个具体的知识点，提高复习效率和效果。《社会工作综合能力（初级）真题解析与模拟试卷》和《社会工作实务（初级）真题解析与模拟试卷》则重点提供实战训练的素材，分别由2套考试真题、6套模拟试题、答案及解析构成，精心组织设计的这些题目及解析可以有效帮助考生强化复习效果，熟悉考试形式，提升实战答题技巧，把握考试时间，从容应考。

社会工作者职业水平考试是以能力为本的考试，主要考查考生在把握社会工作专业知识的基础上，利用专业知识分析问题和解决问题的能力及技巧。因而考点分析与试题解析两类复习资料的配合使用有利于考生全面把握、深刻理解和灵活运用社会工作价值、理论、知识和技能，顺利达到社会工作职业水平考试的基本要求。

参加编写本套书的还有中华女子学院王颖博士，北京市民政教育管理学院的张英姬老师，中国人民大学社会工作系硕士研究生郝佳、路洁玉、刘诣等人，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，错误和纰漏之处望广大读者批评指正。预祝考生考试成功！

编 者

<b>第一章 社会工作实务的通用过程</b> .....	1
第一节 接案 .....	1
第二节 预估 .....	7
第三节 计划 .....	10
第四节 介入（即行动） .....	13
第五节 评估 .....	14
第六节 结案 .....	17
<b>第二章 儿童社会工作</b> .....	20
第一节 儿童的特点及需要 .....	20
第二节 儿童社会工作的主要内容 .....	22
第三节 儿童社会工作的主要方法 .....	25
<b>第三章 青少年社会工作</b> .....	30
第一节 青少年的特点及需要 .....	30
第二节 青少年社会工作的主要内容 .....	33
第三节 青少年社会工作的主要方法 .....	34
<b>第四章 老年社会工作</b> .....	39
第一节 老年人的特点及需要 .....	39
第二节 老年社会工作的主要内容 .....	42
第三节 老年社会工作的主要方法 .....	45
<b>第五章 妇女社会工作</b> .....	49
第一节 妇女的特点及需要 .....	49
第二节 妇女社会工作的主要内容 .....	50
第三节 妇女社会工作的主要方法 .....	52
<b>第六章 残疾人社会工作</b> .....	55
第一节 残疾人的特点及需要 .....	55
第二节 残疾人社会工作的主要内容 .....	57
第三节 残疾人社会工作的主要方法 .....	59

<b>第七章 矫正社会工作</b> .....	61
第一节 服务对象的特点及需要 .....	61
第二节 矫正社会工作的主要内容 .....	64
第三节 矫正社会工作的主要方法 .....	65
<b>第八章 优抚安置社会工作</b> .....	68
第一节 服务对象的特点及需要 .....	68
第二节 优抚安置社会工作的主要内容 .....	70
第三节 优抚安置社会工作的主要方法 .....	71
<b>第九章 社会救助社会工作</b> .....	74
第一节 社会救助社会工作的主要内容 .....	74
第二节 社会救助社会工作的主要方法 .....	76
<b>第十章 家庭社会工作</b> .....	80
第一节 家庭社会工作的主要内容 .....	80
第二节 家庭社会工作的主要方法 .....	82
<b>第十一章 学校社会工作</b> .....	85
第一节 学校社会工作的主要内容 .....	85
第二节 学校社会工作的主要方法 .....	88
<b>第十二章 社区社会工作</b> .....	93
第一节 社区社会工作的主要内容 .....	93
第二节 社区社会工作的主要方法 .....	97
<b>第十三章 医务社会工作</b> .....	100
第一节 医务社会工作的主要内容 .....	100
第二节 医务社会工作的主要方法 .....	104



# 第一章 社会工作实务的通用过程

本章主要学习社会工作实务通用过程。考生需要在了解社会工作实务开展的具体过程的基础上，分析每个步骤的任务、目标和注意事项。

## 第一节 接 案



### 一、接案的步骤及核心技巧

#### (一) 接案前的准备

##### 1. 接案

接案是社会工作助人活动的开端，是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程。

接案的意义在于澄清社会工作者和服务对象双方的期望和义务、激励服务对象、促进和诱导服务对象的改变、影响后续工作关系、影响今后的互动。

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。

##### 2. 服务对象的来源与类型

###### 1) 服务对象的来源

服务对象的来源通常有三种情况，包括：

第一，主动求助者。指个人、家庭或者团体因遇到其无法解决的问题主动向社会工作者寻求帮助。这些服务对象一般比较了解社会工作机构的功能及其服务范围，从而有针对性地求助。面对这种求助者，社会工作者接案时需要对其需求进行筛选，以保证机构提供的服务与案主的需求具有较高的吻合度。

第二，他人介绍或机构转介的求助者。这类服务对象的需求具有多样性，既可能属于机构的服务领域，也可能超出机构的服务范围，同样需要社会工作者筛选服务对象。

第三，外展工作而来的求助者。即社会工作者通过外展工作主动接触而发展成为服务对象的服务对象。

###### 2) 服务对象的类型

根据服务对象寻求服务的意愿分为以下两种类型：

一是自愿型的服务对象。此类服务对象意识到自己的问题并主动向社会工作者求助，



或者由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象。他们的求助动机和自我改变的意愿强,社会工作者能比较容易地和他们建立专业关系,机构提供的服务更有针对性,工作开展的阻力较小。

二是非自愿型的服务对象。此类服务对象是由政府、法院、其他权力部门或者个人(老师、父母等)转介给社会工作的服务机构,期待机构帮助他们解决问题。他们是被动求助的,自我改变的意愿不强烈,某些抵触情绪和抗拒行为常有发生,社会工作者的工作难度较大,需要通过技巧性和细致的工作,劝说他们接受服务。

根据服务对象目前接受服务的状况可分为以下两类:

一是“潜在服务对象”。即那些尚未使用或接受社会工作者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,或者是虽然没有求助但已妨碍他人或其他系统社会功能的正常发挥的服务对象。

二是“现有服务对象”。即那些主动求助、转介或外展而来的,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。

社会工作者的任务不仅是要与“现有服务对象”建立关系,同时还要联系潜在的服务对象,使其了解接受社会工作服务对他们的意义,促使“潜在服务对象”也成为“现有服务对象”。

### 3. 接案的准备工作

#### (1) 服务对象资料准备

负责接案的社会工作者在面见服务对象之前要做好接案的资料准备工作。包括:

- 事先研读服务对象资料,并记下不清楚的地方。
- 了解其是否接受过服务。如果是,则要阅读以前服务机构的记录。
- 了解服务对象是否有特殊事项需要小心谨慎处理。
- 走访社区,通过服务对象的社会网络来了解其情况。

#### (2) 拟定面谈提纲

详细的面谈提纲可以帮助社会工作者理清工作思路,从而在面谈时有备无患,且能够有序和有效地与服务对象进行沟通。提纲的内容一般包括:

- 介绍自己的专长。
- 简要说明本次会谈的目的和内容,双方的角色和责任。
- 介绍机构的功能和服务,介绍相关政策和过程。
- 征求服务对象对会谈安排的意见,对机构和社会工作者的期望。
- 询问服务对象是否有需要紧急处理的事情,以便提供及时协助。
- 其他。

#### (二) 面谈

面谈是接案阶段的第二个主要工作。

##### 1. 面谈的目的和面谈场所的安排

面谈的主要目的在于双方交换经验和看法,表达态度和意愿,以建立良好的专业关系。

面谈是社会工作者与服务对象之间一种面对面的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。

面谈地点的选择应尽量让服务对象感觉自由、舒畅和随意，促进无拘束的沟通与交流。

## 2. 面谈的主要任务

### 1) 界定服务对象的问题

社会工作者通过与服务对象的持续会谈达到此任务。在会谈的过程中，社会工作者要以服务对象为中心，还要运用同感的技巧准确地听懂服务对象说话的内涵，通过细心观察服务对象的言谈、身体动作、眼神等来捕捉他想表达的感受和传达的信息。这对了解服务对象问题的性质以及问题对服务对象的影响都很有意义。同时，在界定服务对象的问题时，也需要社会工作者对服务对象表达同感，这有利于鼓励服务对象主动地诉说自己的问题。要界定服务对象的问题，社会工作者要了解：服务对象求助的原因是什么？服务对象希望你这里获得什么？服务对象希望自己实现什么样的改变？

社会工作者需要知道，在多次会谈后，服务对象和社会工作者对问题的看法可能并不一致，这是很常见的现象。这需要社会工作者和服务对象进行多次的讨论和磋商，然后形成共同的想法和具体的目标，作为工作的开始。

### 2) 澄清角色期望和义务

面谈的一个重要任务是社会工作者和服务对象要明确对各自的期望，同时要互相澄清并讨论彼此对对方的角色期望。具体过程包括：第一，服务对象澄清对自己、对社会工作者的角色期望；同时社会工作者也澄清对自己、对服务对象的角色期望。第二，对比并找出双方与各自想法的差异和距离。第三，协商并达成一致的看法。

### 3) 激励并促进服务对象进入角色

在会谈过程中，社会工作者要帮助服务对象逐渐接受自己作为服务对象的角色，以便双方能够相互配合工作，这有利于双方尽快建立专业关系。

### 4) 促进和诱导服务对象态度和行为的改变

通过会谈，社会工作者要引导服务对象从心底里接纳自己，努力提高其接受服务的意愿，这是服务对象做出改变的关键。

### 5) 达成初步协议

经过以上的初步接触，社会工作者与服务对象对对方已有了一个基本的了解，此时社会工作者与服务对象就可以达成一个初步的协议。内容包括：机构和社会工作者可以为服务对象提供什么样的服务？初步界定服务对象的问题是什么？相互的角色期望是什么？暂定的工作时间多久等。

协议的形式可以是书面的，也可以是口头的。它作为双方的一个目标和约束，有利于推动后续工作的开展。

### 6) 决定工作进程

在接触和初步面谈后，双方要决定接下来需要采取的步骤。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

### (1) 主动介绍自己

向服务对象说明协助的目的，主动介绍机构的目标和功能、自己的工作经验和专长、对求助受助的看法等，这些都会有助于消除服务对象的疑虑，使他们顺利进入受助者的角色。

## (2) 沟通

沟通的内容包括：了解服务对象的问题和需要，交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能以及社会工作者的角色的看法和期望。

沟通要注意运用同理（同感）表达，同理表达即工作人员进入并了解案主的内心世界，并将这种了解传达给案主的过程。以简短正确的话语，表达出当事人感觉、情绪；不分析、不评价。如使用以下说法：你会觉得自己……对你来说好像……好像你会觉得……你认为……你觉得……你感到……对你来说……是不是你会觉得……我听到好像你觉得……

“事实性”沟通：了解服务对象的问题和需要，交流双方对服务对象的问题和社会工作机构的功能以及社会工作者的角色的看法和期望。

“治疗性”沟通：通过人与人的交往，达到一个人对其他人进行帮助的目的。一是提供支持；二是减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑；三是协助服务对象建立对自己和解决自己问题的正确想法；四是促成服务对象为解决问题而采取有效的行动。

## (3) 倾听

倾听包括五个条件：不批评，不判断，尊重，敏锐，以对方为中心。

第一，倾听包括社会工作者通过身体传达到服务对象的专注以及从态度上所传达的内心的专注；第二，要理解对方所传达的内容和情感；第三，倾听时要与服务对象互动，对服务对象的叙述给予适当的回应。

鼓励支持指工作人员通过适当的话语和身体语言，鼓励案主继续表达自己的感受和看法。如用“嗯”、“好”、“接着说”、“还有呢”、“以后呢”、“别的情况下如何”、“我明白”之类过渡性短语来强化来访者叙述的内容，并鼓励其进一步讲下去。

## (4) 面谈中回应服务对象的方法

a. 对服务对象的想法与反应有透彻的了解。面谈时，大多数服务对象会有一些顾虑，表现为：一是因为不愿意被别人看作是弱者，所以不愿意接受帮助；二是怕别人知道求助而丢面子，从而失去原先被尊重的地位和权威；三是对能否改变目前的处境信心不足；四是想改变，但又不愿意花时间和精力；五是担心改变及改变所带来的后果；六是害怕生活中的重要他人对改变的阻拦。

b. 将自己与服务对象融合。通过了解服务对象及服务对象的处境，对照自己对服务对象的感受和服务对象对接受服务过程的感受，缩短自己与服务对象的心理距离。

c. 敏锐地感觉服务对象的各种情绪态度及反应，包括语言的和非语言的暗示。

d. 向服务对象表达愿意协助的态度。

## (三) 收集服务对象的资料

### 1. 资料收集的范围和内容

1) 个人资料：主要包括籍贯、年龄、性别、教育程度、职业、收入等方面。

2) 身体状况：从对服务对象病史的了解、有无残疾、遗传病及慢性疾病、现在的身体和精神状况等方面入手。

3) 服务对象的特点和能力：可以运用一些心理测量工具，通过社会工作者的会谈和观察，了解服务对象的智力水平、兴趣、人格特征、自我概念、自我防卫机制等，进而评估案主的心理功能。

4) 服务对象所处的社会环境：了解服务对象的人际关系状况及成长的背景，如服务

对象的朋辈环境、社区环境和工作环境等。

## 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向提供依据。所以,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。

除了向服务对象本人询问外,还可向与服务对象有关的系统查询。如从家庭成员、服务对象的工作单位、与服务对象关系密切的同事及朋友那里获得有关服务对象的资料。当以直接询问方法不能得到相关资料时,还可以使用间接询问的方法,即通过让服务对象进行角色扮演和完成句子的方式来表达自己的想法,进而获得资料。这种方法能够揭示服务对象的感受、想法或者动机,是收集服务对象主观性资料的有效方法。进行间接探询时可以使用口头询问的方法,也可以用书面问卷的方式进行。

2) 咨询。社会工作者为了获得对服务对象的准确资料,也为了对服务对象的问题有更全面、科学的认识,通常会向一些专业人士咨询。有些情况下,也会通过转介的方式让服务对象接受其他专业系统的服务。

3) 观察。社会工作者通过实地观察,可以对服务对象及其社会环境有更直观的把握,增加对问题的实感。观察可以通过家访或进入社区生活来进行。

4) 利用已有的资料。这主要是利用机构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,以及通过获取服务对象对问题的主观看法以获取服务对象的资料。

### (四) 做接案会谈记录

进行接案会谈后社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。这提供了服务的证明,有助于社会工作者对服务对象问题作进一步界定评估。

#### 1. 记录的方式

记叙性记录是较常用的。

#### 2. 记叙性记录的内容

(1) 面谈目的。既可以是获得了服务对象的资料,也可以是为了促使案主改变的需要。

(2) 面谈过程(一般按时间顺序记录)。包括社会工作者的行为、服务对象的反馈、使用的主要技巧等。

(3) 对面谈的总体评估。社会工作者根据会谈中服务对象问题的表述、情感的表达、行为反馈作出初步判断,这也是工作者做出下一步介入行动的重要依据。

(4) 对以后面谈的建议。根据面谈中获得的相关信息,提出以后面谈的方向、注意事项等。

## 二、影响接案成功的因素

(1) 社会工作者和服务对象的期望不一致。社会工作者和服务对象对问题的界定有时是不同的,因而导致了双方对问题处理、做出改变的期望不一致。

(2) 社会工作者的能力不足以提供帮助。服务对象的问题复杂程度超出工作者能力范

围,或者工作者自身知识、技能、经验的局限都会影响接案。

(3) 临时事件和外部障碍。

(4) 服务对象不愿接受帮助。这类服务对象往往不是主动求助的,他们会对机构和工作者产生抗拒、不信任心理,影响专业关系建立。

(5) 社会文化因素。这源于社会工作者和服务对象的生活背景、价值观、民族、阶层的不同。

(6) 不同专业间的配合出现问题。服务对象的问题不是单一的,往往需要其他各个专业系统的介入,这就会造成各专业彼此之间的配合出问题。

### 三、接案应注意的事项

接案期最重要的工作是了解服务对象的需要和问题,及时回应他们最急迫的需要,并提供相应的帮助。接案时要注意以下事项:

#### 1. 决定是否需要紧急介入

遇到紧急情况(如自杀、性暴力问题)时,社会工作者需要跳过接案阶段,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

接案面谈使社会工作者有机会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为服务对象提供所需服务。

#### 3. 决定问题的优先次序(与服务对象一起决定)

社会工作者应该与服务对象一同讨论决定解决问题的次序。工作的原则是:第一,尊重服务对象的意向;第二,先易后难,简单容易的问题优先解决,复杂困难的问题之后解决。

#### 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。



### 拓展习题

社会工作者与潜在服务对象开始接触,了解其需要,帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务。这一过程称为( )。

A. 结案

B. 转介

C. 接案

D. 转案

**【答案】** C

**【解析】** 本题考查考生对社会工作实务通用过程中接案步骤的基本内容、任务的掌握情况。接案是社会工作者与潜在服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。结案是社会工作介入过程的结束阶段,指社工和案主一起计划结束他们之间的工作关系的过程。转介指的是将那些需要帮助而社会工作者或机构无法提供必要帮助的服务对象转介给别的社会工作者或机构的过程。



## 第二节 预 估



### 一、预估的目的和任务

#### (一) 预估的含义

预估是指依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。简言之，就是收集资料、认定问题的过程。

#### (二) 预估的目的

最终目的：对正确的计划做出贡献。

具体包括：

##### 1. 识别问题的客观因素

主要包括：服务对象的背景资料；与服务对象生活有关的重要系统的资料；问题因何发生，存在了多久，使用过的处理问题的方法等。

##### 2. 识别问题的主观因素

即认识服务对象是如何看待自己问题的，站在他的角度来理解这些问题对他的意义，他为什么会有如此的主观见解，他们对服务对象现在的社会关系和心理有什么影响。

##### 3. 识别服务对象的成因及使问题延续的因素

预估的目的在于达到对服务对象问题的深入认识，识别那些造成服务对象问题的原因和使问题延续的因素，让社会工作者能够由表及里地探查问题。

##### 4. 识别服务对象及环境中的积极因素

预估的目的在于达到对服务对象和他的问题的正确认识 and 判断。社会工作者要找出服务对象系统内外的资源，将着眼点放到服务对象的能力和优势上，并运用这些资源去帮助他们。

##### 5. 决定服务的方式和内容

进行预估的目的是要找出正确的方法和介入途径去帮助服务对象，如个案工作、小组工作和大型活动等。

#### (三) 预估的任务

(1) 了解服务对象存在的问题、问题的性质、成因、程度及对服务对象的影响。

(2) 了解服务对象个人生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力、优势和弱点。

(3) 了解服务对象与环境的互动状况及其对自身问题的认识和改变的动力与能力。

(4) 了解服务对象所处的环境系统的状况，包括正式和非正式支持系统，并从中找出有利和不利于服务对象改变的因素。

## 二、预估的基本步骤

(一) 收集资料：探究服务对象的情况、问题与需要

### 1. 个人资料

收集服务对象的硬件资料(客观资料)和软件资料(主观资料),以获得对服务对象最全面、准确的了解。

(1) 个人基本资料:年龄、经历、社会经济地位、生活中重要的人物、相关的社会系统等。

(2) 个人的主观经验:服务对象如何看待自己的问题,自己觉得问题出在什么地方,原因是什么,问题持续的时间、频率和强度,问题的后果,为解决问题所做的努力,使用的方法等。

(3) 解决问题的动机:服务对象是否有不适感,服务对象对解决问题的希望等。

(4) 生理、情感和智力方面的功能发挥:

生理方面包括健康状况、活力水平;

情感方面包括处理情绪、挫折和愤怒的能力;

智力方面包括认知能力、抽象思考能力、做决定的能力。

注:其中(1)属于硬件资料,(2)、(3)、(4)属于软件资料。

### 2. 环境资料

#### 1) 家庭情况

家庭的静态资料包括:

第一,家庭成员的基本情况(同上述个人资料)

第二,家庭情况,包括家庭收入状况、居住环境、家庭成员的健康状况等。

家庭的动态资料包括:

第一,家庭成员的角色和互动,即了解夫妻、父母、子女、兄弟姐妹所扮演的角色及彼此的互动情况。

第二,家庭规则,包括如何解决分歧、冲突,家庭的权威关系。

第三,家庭成员的沟通方式,包括如何表达期望、需要、情感等。

第四,家庭关系,包括家庭内的次系统及家庭成员的决策和分工方式。

#### 2) 社会环境

社会支持系统(正式和非正式支持系统)对人们的社会功能及其发挥起着重要作用,是人们的重要社会环境。预估社会环境时需要包括以下几方面:社会支持系统及其发挥,物理环境及其服务对象需要满足的程度,服务对象对环境资源的主观认知,服务对象的社会网络环境,社会的体制和组织环境等。

(二) 分析资料、解释问题

### 1. 对服务对象的问题与需要作出解释

1) 描述需要和问题。包括问题是什么,问题的范围、原因、严重程度及持续的时间。

2) 描述成因和过程。包括问题是如何发生的,问题发生的时间及先后顺序,服务对象和其他有关系统采取的对应措施是什么。

3) 描述服务对象的处境和系统。确定服务对象系统、目标系统和行动系统,描述出



服务对象系统之间的关系、服务对象系统与目标系统之间的关系。

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。

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。

行动系统是指那些与社会工作者一起努力，实现改变目标的系统，是社会工作者的合作者、同盟军。

4) 探究问题的原因。即了解服务对象对问题的认识及采取的处理方法，研究服务对象与资源系统的联系及政府的政策。

5) 描述服务对象的发展阶段。无论服务对象系统是个人还是家庭，他们都有其“生命周期”，也有与生命周期对应的发展阶段及其各发展阶段的特征。同样，一个小组或社区在为某项工作而运作时也有其发展的不同阶段。了解服务对象系统的发展阶段与状况能够帮助社会工作者加深对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。包括服务对象自我改变的动机强度、学习能力、资源、时间等。

## 2. 列出解决问题的目标及先后次序

按顺序和重要性对服务对象的问题进行排序，将其排列成为在时间上有先后次序的、在逻辑上有因果联系或者有其自身脉络的事件图。

## 3. 决定介入策略

介入的策略是多层次的，具体包括：可以直接给服务对象提供物质资料，也可以对服务对象进行辅导，改变他们对问题的看法及应对问题的方法，还可以对服务对象提供间接服务，比如可以向有关政府部门反映以获得支持，也可以倡导和挖掘社会资源来帮助服务对象。

## 4. 撰写预估摘要

预估摘要需要描述多个系统的优势和不足，具体包括服务对象自身系统存在的优势和可能导致困难的一些问题，服务对象家庭系统中的优势以及发展中存在的不足，服务对象所处的社会系统（同学、同事、亲友、社区及其他资源体系）中的优势和劣势。

### 1) 作用：

预估摘要可以清楚表达对问题的认识，为社会工作者自己和服务对象、社会工作机构以及那些与服务对象有关的系统提供关于服务对象需要与问题的准确和详细的信息，作为下一步制定介入计划的依据。

### 2) 结构：

第一，资料 and 事实。这部分主要是对问题的呈现，包括：问题产生的时间及涉及的人和系统，服务对象和问题的背景（家庭背景、教育背景和学业、就业历史等）。

第二，专业判断。社会工作者利用自己所学的知识 and 技巧，对服务对象的问题做出专业的解释，具体包括：

- ①对资料的理解；
- ②对服务对象问题的评估；
- ③对问题产生原因的分析 and 理解；
- ④判断改变的可能性和改变的益处。



## 拓展习题

在社会工作过程中,依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,这项工作被称为( )。

- A. 分析                      B. 推论                      C. 评估                      D. 预估

**【答案】** D

**【解析】** 预估就是搜集资料和认定问题的一个过程,是把所有有关服务对象的资料组织起来,使其具有意义的活动。因此,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。

## 第三节 计划



### 本节考点详析

#### 一、服务计划的构成

定义: 理性思考和作出决定的过程,是介入行动的蓝图。

步骤: 制订目标、选择行动。

##### 1. 目的及目标(长期、短期目标)

1) 目的: 是长远目标,是介入工作总体要达到的方向和最后的结果。

2) 目标: 是近期计划,是为了实现最终结果,在工作的过程和中间阶段要获得的、具体的、近期的阶段性成果。

3) 两者关系: 目标是目的的分解,最终的目的要通过具体的目标来实现。

##### 2. 关注的问题与对象

问题是指社会工作者介入工作要改善的服务对象社会功能的问题。

对象是指介入行动要改变的系統,即目标系統,它是整个介入工作的核心、焦点。具体包括:

1) 个人: 介入个人解决问题。

2) 家庭: 个人问题由家庭环境引起。

3) 小组或群体: 面对相似问题、具有同样需要的群体。

4) 组织: 机构内在问题,影响运行效能。

5) 社区: 社区缺乏资源、环境影响居民。

社会工作在整个介入工作中,介入的目标并不是单一的,一定要考虑到以上的各个方面,在每个具体目标下要详细指明关注的对象。

##### 3. 介入策略

1) 定义。

介入策略是指社会工作者介入服务对象需要与问题的整体方案,是改变服务对象系统态度和行为的一套方法。